



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Modelo De Gestión Documental Para Telebucaramanga s.a. E.S.P.

Para optar al grado de:

Magister en Administración de Empresas

Presentado por:

Lynda Katherine Pérez Cely

Código U00070089

Director De Proyecto De Grado

Sergio Humberto Rueda

Ingeniero Industrial – Magister En Gerencia De Negocios

Codirector De Proyecto

Román Eduardo Sarmiento

Ingeniero De Sistemas - Doctor en Tecnología Educativa

Bucaramanga, octubre de 2017

	MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	
	ACTA DE CALIFICACIÓN FINAL TRABAJO DE GRADO	
HOJA:	1 de 1	

LUGAR DE LA SUSTENTACIÓN	FECHA (dd-mm-aaaa)			HORA (hh:mm)		
Edificio de Posgrados Aula: Sala de Juntas 2 Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables	19	10	2017	4	30	AM <input checked="" type="checkbox"/> PM

TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO		
Modelo De Gestión Documental Para Telebucaramanga s.a. E.S.P		
AUTORES	Número de Identificación	Código UNAB
Lynda Katherine Pérez Cely	1093700464	UDD070089
DIRECTOR		
Sergio Humberto Rueda	91520836	
CODIRECTOR		
Román Eduardo Sarmiento	91496331	
ASESOR		
N/A		

OBSERVACIONES AL TRABAJO DE GRADO

CALIFICACIÓN AL TRABAJO DE GRADO Y LA SUSTENTACIÓN PRESENTADA

AUTORES	EVALUADOR		EVALUADOTE		DIRECTOR		CO-DIRECTOR		CALIFICACIÓN FINAL
	Teoría	Práctica	Teoría	Práctica	Teoría	Práctica	Teoría	Práctica	
Lynda Katherine Pérez Cely	4.8	4.0	4.12	3.5	4.7	4.5	4.2	4.3	4.3

Otorgar la Calificación de:

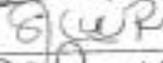
(ACEPTADA) (A)

NO ACEPTADA (NA)

INCOMPLETA (I)

Recomendar para Maestría
Recomendar para Licenciado

DATOS COMISIÓN EVALUADORA TRABAJO DE GRADO

	NOMBRE	FIRMA	CECULA
Evaluador	Eduardo Carrizo Zambrano		81274237
Evaluador	Diana Olivera Contreras		60261568
Director del Trabajo de Grado	Sergio Humberto Rueda		91520836
CoDirector del Trabajo de Grado	Román Eduardo Sarmiento		91496331
Coordinador Académico y Científico	Jorge Enrique Mantilla		1327920

Candidatos a Magister:

Feb.

Lynda Katherine Pérez Cely

Elaborado por: Coordinación Académica y Científica de la Maestría	Revisado por: Coordinación de posgrados de la Maestría	Aprobado por: Comité de Curricular Posgrados
--	---	---

Agradecimientos

Brindo mis más sinceros agradecimientos a Telebucaramanga s.a. E.S.P. por permitirme desarrollar este proyecto en sus instalaciones y por darme la oportunidad de laborar directamente para tan prestigiosa empresa, a mi director de proyecto Sergio Humberto Rueda quién estuvo disponible para atender cualquier inquietud y asesoría en el transcurso del desarrollo del proyecto, a mi Codirector de proyecto Román Eduardo Sarmiento quién me asesoró en todo lo respectivo a la investigación, a mis padres Jorge Enrique Pérez Bueno y Elizabeth Cely Silva quienes se esforzaron arduamente por sacarme adelante como profesional y quienes me impulsaron a continuar con mi preparación como magister en administración de empresas, a mi hermano Jorge Enrique Pérez Cely y a mi sobrino Jorge Enrique Pérez Bohórquez quienes son mi inspiración día a día para salir adelante y ofrecerles un mejor futuro, a Dios por supuesto quién día a día me acompaña en todas mis labores y decisiones y quien es mi fuerza para continuar todos los días en este lindo camino da la vida.

Resumen

Este proyecto tiene como fin definir el modelo adecuado de gestión documental para Telebucaramanga s.a. E.S.P.; lo anterior partiendo del hecho de que la entidad tercerizaba su operación por falta de herramientas y experiencia en el tema y no contaba con un modelo propio, a través de este viaje por los 5 capítulos se conocerá el paso a paso que conllevó al diseño del modelo adecuado para la entidad, el cual dará soporte a los procesos misionales de la compañía y mitigará el riesgo de pérdida de la confiabilidad de la información, la falta de alineación a la estrategia general y la falta de control directo sobre el área responsable de manipular toda la información etc.

En el capítulo I se conocerán los antecedentes del problema, lo anterior se realizará de lo macro a lo micro por lo que se identificarán los antecedentes de la gestión documental a nivel mundial, en Colombia, y en Telebucaramanga, posterior a esto se identificará el problema de investigación, las ventajas y desventajas de la tercerización así como los inconvenientes en la toma de decisiones que este problema conllevaba, se identificarán los objetivos de investigación y el manejo de supuestos cualitativos, se realizará la justificación de la investigación, las limitaciones y delimitaciones del estudio su definición de términos para así complementar el primer capítulo. El capítulo II denominado como el marco teórico describirá la importancia de la gestión documental en las organizaciones, el ciclo vital de los documentos, los procesos y procedimientos dentro de una empresa, la representación gráfica de los procesos dentro de una organización, los diferentes modelos cualitativos, cuantitativos y gráficos, de estos últimos se ilustrarán dos ejemplos aplicados en empresas así como los diversos estudios sobre la gestión documental que se hicieron a través de los años y el marco legal que cubre la gestión documental en Telebucaramanga s.a. E.S.P. En el capítulo III se conocerá todo el contexto de la

metodología utilizada, los instrumentos de recolección de datos que para el proyecto serán la técnica de la entrevista, la técnica de observación y el análisis documental, los procedimientos en la aplicación de instrumentos, los aspectos éticos del levantamiento de la información, el método de investigación que partirá de una identificación de macroprocesos, la creación de un mapa de procesos, y la aplicación de 5 pasos a cada uno de los subprocesos: esquema general, descripción, diagrama de flujo, reglas de negocio y reportes. El capítulo IV ilustrará los resultados de la metodología aplicada, los procesos cubiertos, los 5 pasos para cada subproceso, el análisis GAP y las oportunidades de mejora identificadas a raíz de la aplicación de cada paso al subproceso, el diseño de los nuevos formatos, la forma de utilizarlos, la estructura orgánica adecuada para gestión documental junto con la descripción de los perfiles involucrados, la política de gestión documental, la identificación de los indicadores de eficiencia, calidad y cumplimiento y finalmente en el capítulo V se encontrará el resumen de hallazgos, las limitaciones presentadas en el desarrollo de la metodología de investigación del proyecto y la formulación de recomendaciones.

Abstract

This project aims to define the appropriate document management model for Telebucaramanga s.a. E.S.P .; The above starting from the fact that the entity outsourced its operation for lack of tools and experience in the subject, through this trip for the 5 chapters that expose the deficiencies that had the entity to not having a model of own documentary management, such as loss of information reliability, lack of alignment with the overall strategy by the outsourcing company, lack of direct control over the area responsible for handling all the information, etc. It will be known the step by step that led to the design of the document management model.

In chapter I it will be known the background of the problem, the above will be done from the macro to the micro, which will identify the history of document management worldwide in Colombia and around Telebucaramanga, after this will identify the problem research, the advantages and disadvantages of outsourcing as well as the inconveniences in the decision making that this problem entailed, the research objectives and the management of qualitative assumptions will be identified, the research's justification, limitations and delimitations will be made, study its definition of terms to complement the first chapter. Chapter II, called the theoretical framework, will describe the importance of document management in organizations, the life cycle of documents, processes and procedures within a company, the graphic representation of processes within an organization, the different qualitative models , Quantitative and graphic, of the latter will illustrate two examples applied in companies as well as the various studies on document management that were made over the years and the legal framework that covers documentary management in Telebucaramanga s.a. E.S.P. In chapter III the full context of the methodology used will be known, the data collection instruments for the project will be

the technique of the interview, observation technique and documentary analysis, procedures in the application of instruments, aspects ethical, information retrieval, research method that will start from an identification of macroprocesses, creation of a process map, and the application of 5 steps to each of the subprocesses: general outline, description, flowchart, rules of business and reports. Chapter IV will illustrate the results of the methodology applied, the processes covered, the 5 steps for each subprocess, the GAP analysis and the improvement opportunities identified as a result of the application of each step to the thread, the design of the new formats, how to use them, the appropriate organizational structure for document management together with the description of the profiles involved, document management policy, identification of efficiency, quality and compliance indicators, and finally chapter V will find the summary of findings, the limitations presented in the development of the research methodology of the project and the formulation of recommendations.

<u>Capítulo I Problema</u>	11
<u>Antecedentes Del Problema</u>	11
<u>Antecedentes de la gestión documental a nivel mundial</u>	11
<u>Antecedentes de la gestión documental en Colombia</u>	12
<u>Antecedentes de Telebucaramanga</u>	13
<u>La gestión documental en Telebucaramanga</u>	14
<u>Problema de Investigación</u>	15
<u>Ventajas de la tercerización</u>	17
<u>Desventajas de la tercerización</u>	17
<u>Inconvenientes en la toma de decisiones</u>	17
<u>Objetivos de Investigación</u>	21
<u>Objetivo general</u>	21
<u>Objetivos específicos</u>	21
<u>Manejo De Supuestos Cualitativos</u>	21
<u>Justificación de la Investigación</u>	22
<u>Limitaciones y Delimitaciones</u>	24
<u>Definición de Términos</u>	25
<u>Capítulo II Marco Teórico</u>	30
<u>La Importancia de la Gestión Documental en las Organizaciones</u>	30
<u>Ciclo vital de los documentos</u>	31
<u>Procesos y procedimientos en la empresa</u>	36
<u>Misión de Telebucaramanga</u>	37
<u>Visión de Telebucaramanga</u>	37
<u>Principios y valores de Telebucaramanga</u>	37
<u>Representación gráfica de los procesos en la empresa</u>	38
<u>Modelos</u>	42
<u>Técnicas de investigación</u>	46
<u>Triangulación de técnicas</u>	48
<u>Estado Del Arte</u>	49
<u>Métodos de investigación cualitativa</u>	54
<u>Métodos de investigación cuantitativa</u>	55

<u>Marco Legal</u>	56
<u>Constitución política de Colombia</u>	56
<u>Código sustantivo de trabajo</u>	58
<u>Norma técnica colombiana NTC-ISO30300</u>	58
<u>Norma técnica colombiana NTC-ISO30301</u>	58
<u>Ley 594 del año 2000</u>	58
<u>Capítulo III Metodología</u>	60
<u>Participantes En La Investigación</u>	60
<u>Marco Contextual</u>	61
<u>Instrumentos De Recolección De Datos</u>	63
<u>Procedimiento En La Aplicación De Instrumentos</u>	64
<u>Análisis De Datos</u>	69
<u>Éticos</u>	71
<u>Método de investigación</u>	72
<u>Identificación de macroprocesos</u>	73
<u>Creación de mapa de procesos</u>	74
<u>Estructura del mapa de procesos</u>	74
<u>Modelo de gestión</u>	76
<u>Indicadores</u>	76
<u>Capítulo IV Resultados</u>	79
<u>Resultados De La Metodología Aplicada</u>	79
<u>Caracterización de los procesos</u>	81
<u>Procesos cubiertos</u>	83
<u>Análisis GAP</u>	180
<u>Actividades de mejora</u>	185
<u>Formatos de gestión documental</u>	188
<u>Estructura orgánica de gestión documental</u>	194
<u>Política de gestión documental</u>	197
<u>Indicadores</u>	202
<u>Capítulo V Conclusiones</u>	205
<u>Hallazgos De La Investigación</u>	205

[Limitaciones Encontradas En La Investigación](#).....207

[Formulación de recomendaciones](#).....207

[Bibliografía](#).....209

Capítulo I Problema

Para Ohmae, (2001) la gestión documental como parte de la gestión del conocimiento era la forma de materializar el conocimiento tácito en explícito, los principales elementos fundamentales de cualquier organización para el escritor eran las personas, el trabajo y el conocimiento en años anteriores la empresa de telecomunicaciones s.a. E.S.P. tercerizaba toda su gestión documental por falta personal capacitado para liderar el área y los temas que esta administración conllevaba, colocando así en riesgo la fuga de información confidencial de la entidad; lo anterior partiendo del hecho de que la coordinación del área presenciaba reuniones en donde los temas que se tocaban eran confidenciales. Desde un tiempo atrás se han desarrollado sistemas automatizados para la elaboración de procesos y el manejo de la información en la gestión documental como resultado del impacto de las tecnologías de información y comunicación (TIC), quienes estén al alcance de ellas son aquellos que tienen la mejor información de primera mano para la adecuada toma de decisiones, Telebucaramanga no se quedó atrás y en la actualidad cuenta con una herramienta digital muy completa llamada Laserfiche para la administración de la gestión documental en la entidad y orientada hacia la estrategia digital cero papel pero, no existe un modelo diseñado adecuado que permita garantizar el apoyo a los procesos misionales de la entidad.

Antecedentes Del Problema

Antecedentes de la gestión documental a nivel mundial. En la edad media (476 – 1492) existía un marcado carácter patrimonial y administrativo en donde solo se consideraba la participación de los archiveros en la gestión de los documentos cuando pasaban a ser archivos históricos y se perdía su valor administrativo. Para el año 1500 se desarrollan fundamentalmente

dos áreas de atención de la archivística: los archivos que por fines históricos prestaban un servicio cultural y de investigación (archives administration) y los archivos al servicio de las administraciones generadores de documentos (records management). Finalizando el siglo XVIII y durante todo el siglo XIX se presenta un giro a favor del servicio de la investigación histórica y es así como a finales de los años 40 del siglo XX surge la figura del gestor de documentos (Records manager) y años más adelante la aceptación del término gestión de documentos (Records management).

De acuerdo a Morales, (2012). La disciplina se centraba en las necesidades de las organizaciones teniendo en cuenta que estas debían velar por la gestión de su documentación, así como la cultura, y su investigación, finalmente se inició la distinción entre los profesionales que desarrollaban sus labores con los documentos de uso inmediato o intermedio identificados como gestores documentales y aquellos que desarrollaban su labor con los documentos de valor secundario ó histórico, denominados como archiveros.

Antecedentes de la gestión documental en Colombia. De acuerdo a Ohmae, (2001) para mediados y finales del siglo XX, los diferentes entes gubernamentales constituyeron leyes tendientes a la administración eficiente de los documentos, los cuales fueron base de los hechos históricos de la cultura y las personas; Así como también la evidencia a los actos celebrados entre ellos y las organizaciones.

En Colombia apareció la ley 594 de 2000, la cual comenzó a promover la necesidad de administrar de manera eficiente los documentos, utilizando herramientas y técnicas para tal fin y optimizando la gestión documental (Ley 594, 2000). El concepto de gestión documental, que incluso se relaciona con el término archivística, no tiene un punto de origen específico de

acuerdo a Cornella (1994), sin embargo, se cataloga al alemán Jacob von Rammingen como el padre de la misma, teniendo en cuenta que sus escritos han sido un manual de administración de documentos para la defensa de los derechos ciudadanos en Europa.

Para el siglo XXI la utilización de información se constituyó como una fuente de poder para las organizaciones según Ohmae, (2001) con el desarrollo de las tecnologías y documentos digitales se ha reemplazado la producción de documentos físicos clásicos; los primeros jugaron un papel importante en las organizaciones pues cualquiera fuese su denominación (medios magnéticos, videos, formularios digitales, imágenes, correos etc.) de igual forma seguían teniendo validez sin ocupar un espacio físico.

Antecedentes de Telebucaramanga. La empresa Telebucaramanga s.a. E.S.P. fue constituida por medio de un acuerdo de concejo municipal, con el fin de operar los servicios públicos de telefonía fija y aseo, adicional contaba con un matadero en donde se practicaba el sacrificio de reses. También prestaba el servicio de administración de las plazas de mercado públicas de Bucaramanga y su área metropolitana, más específicamente en Bucaramanga, Girón y Floridablanca. En el año de 1996 el sector privado del municipio de Bucaramanga acogió estos últimos dos servicios mencionados anteriormente.

Para el año 1999 Telebucaramanga sacó a la venta el 56% de sus acciones en las empresas públicas, con el fin de cubrir gastos de inversión en la ciudad. Telecom fue la empresa responsable de acoger estas acciones, es importante resaltar que antes de la venta de este 56%, la empresa únicamente prestaba el servicio de telefonía fija, pues una nueva entidad se había hecho cargo de los servicios de aseo (Empresa de aseo de Bucaramanga s.a. E.S.P.), para el año 2000 la razón social de la empresa fue modificada obteniendo como resultado final Empresa de

Telecomunicaciones de Bucaramanga s.a. E.S.P. más conocida como Telebucaramanga, en el año 2006 la empresa Telecom – Colombia Telecomunicaciones fue comprada por la empresa española Telefónica más conocida en la actualidad como movistar, así que las acciones pasaron a manos de esta empresa, quién en el año 2010 decidió comprar el 44% restante, quedando así esta como dueña absoluta de la compañía y su infraestructura; así como también decidió comprar Metrotel, empresa de comunicaciones en Barranquilla, dando inicio además a la comercialización de los servicios de internet y televisión satelital. (Telebucaramanga, 2016).

La gestión documental en Telebucaramanga. Desde la creación de la empresa hasta finales del año 2009 el volumen de información que se producía era moderado, el portafolio de servicios se limitaba a líneas de telefonía fija, los documentos Core del negocio que se producían en la organización para ese entonces eran: contratos, órdenes de instalación y actas de mantenimiento, los cuales eran almacenados físicamente en el archivo central por línea telefónica consecutiva. Para comienzos del año 2010, la empresa amplía su red de servicios ofreciendo también servicios de internet y televisión, acción que generó el incremento de volumen físico de documentos, tales como: Contratos de línea, contratos de tv, contratos de internet, soportes de contratos, órdenes de instalación de línea fija, tv e internet, actas de mantenimiento para los tres servicios, financiaciones de los diferentes contratos, Actas de tv, Actas de Internet etc.

A mayor número de servicios ofrecidos, mayor número de peticiones, quejas y reclamos, el incremento de estas últimas ha sido de un 28%, esta información se radica por medio digital a través de la web y físico través de los puntos de servicio al cliente de las diferentes oficinas de Telebucaramanga, por tal razón la recepción de documentación física ha incrementado notablemente. (Telebucaramanga, 2010).

Gracias al auge y a la necesidad del internet para las operaciones nacionales e internacionales del mercado local, los planes compañía¹ y empresariales han sido contratados en los últimos años; esto, de igual forma genera un incremento en la documentación producida, procesada y custodiada, sin descartar que los documentos generados por los diversos canales de ventas como el canal puerta a puerta y el call center también producen información física que es almacenada en el área de gestión documental.

En el año 2015 Telebucaramanga realiza un convenio con movistar para ofrecer móviles con planes postpago relacionados a la línea fija de clientes, la legalización de este servicio se realiza por medio de un contrato Omv, documento muy diferente a los contratos de línea, tv e internet tradicionales, pues este contrato tiene un diseño completamente distinto e incluye unos soportes adicionales tales como: carta de políticas, pagaré, carta de instrucciones y soportes, sumado a esto la recepción y almacenamiento de información de otras dependencias de la compañía. (Telebucaramanga, 2016).

Problema De Investigación

En la actualidad Telebucaramanga ha incrementado el volumen de sus transacciones gracias al auge de la utilización de servicios de internet, datos, telefonía y televisión. Los clientes suscriben, actualizan y modifican sus servicios a través de documentos tipo solicitudes de servicios y modificaciones de servicios, estos documentos son la base legal para la prestación eficiente de sus

¹ Plan Compañía: Es un plan que se ofrece para el sector empresarial de Santander que incluye internet y telefonía fija.

servicios adquiridos; lo anterior, ha traído consigo un alto consumo de papel, esta información debe almacenarse con ciertas métricas de seguridad de manera tal que se garantice la conservación y el fácil acceso a la misma. (Telebucaramanga, 2016).

De acuerdo a lo anterior la organización debe asegurar el cumplimiento de la ley 594 de 2000 y aquellas que reglamenten la administración eficiente de los documentos producidos. En Telebucaramanga no existía un área responsable de esta gestión por falta de conocimiento y experiencia en el tema, hasta mayo del año 2016 su gestión documental había sido tercerizada. (Telebucaramanga, 2016).

Esta tercerización mencionada anteriormente presentaba ventajas y desventajas, una de las razones por las cuales Telebucaramanga tercerizó toda su gestión documental principalmente fue la existencia de retos tecnológicos, sociológicos y económicos exigidos por la amplia red de información que demandaba nuevas formas de gestión en las organizaciones, de acuerdo a esto se generó una ansiedad de lograr alcanzar las adecuaciones a la demanda de servicios de la globalización; pero que no es tan fácil de lograr por sí solo, esta situación conllevó a buscar la unión ó el apoyo de otras entidades mediante la subcontratación.

Para lograr el éxito con los procesos de subcontratación es importante planificar su desarrollo de una forma muy completa lo cual lleva un estudio detenido de cada uno de los factores determinantes del proceso, para Bénaud y Bordeianu (1999) existían tres etapas fundamentales en este proceso: planificación, implementación y administración. La primera implicaba evaluar los costos, validar las propuestas, seleccionar un proveedor y dar el inicio al contrato luego de su negociación, durante la implementación se plasmaban los procedimientos, el flujo de procesos y

la capacitación del personal, mientras en la administración se supervisaban los procesos, se aplicaban los controles de calidad y se daba cumplimiento a lo establecido previamente.

A continuación, se muestran las ventajas y desventajas de la tercerización de acuerdo a (Bénaud y Bordeianu, 1999).

Ventajas de la tercerización. Existe consenso entre los autores consultados en lo referente a este punto. Y estas ventajas son: Mejora en los costos, mayor competitividad, experiencia de nuevos servicios sin la necesidad de invertir en personal, tecnologías y tiempo; así como también liberar recursos profesionales para áreas que manejan altas demandas.

Desventajas de la tercerización. Las desventajas se presentan sobre todo en el nivel operativo porque el control de las actividades tercerizadas es reducido, tienden a perderse áreas de especialización porque han sido delegadas, se desactualiza internamente el área tercerizada y como consecuencia se desarticulan de estas áreas; así mismo la confidencialidad puede verse directamente afectada. Existen brechas de conocimiento por parte del proveedor acerca de la cultura de la empresa, de sus políticas internas. Otra desventaja es el tiempo que requiere implementar la tercerización y los controles posteriores. Los empleados de la compañía pueden llegar a pensar que el outsourcing es una amenaza de reestructuración de su fuente laboral.

Inconvenientes en la toma de decisiones. La gestión documental es un área que es transversal a todas las áreas de la compañía, a continuación, se relacionarán la multitud de casos reales presentados por áreas que conllevan a querer buscar una solución al problema.

Secretaría General. Esta área es la responsable de manejar todas las situaciones jurídicas que se puedan presentar en la empresa, en donde se encuentran las peticiones, quejas y reclamos presentados por los clientes y los diferentes casos de investigación por suplantación de identidad

que pueden aparecer en el proceso de verificación de información del cliente luego de ser grabada su venta. ¿qué área es la responsable de suministrar la información a la fiscalía cuando se investiga el contrato de un cliente por suplantación de identidad? Rta: Gestión documental al ser la dueña de los contratos de los clientes ¿Qué área maneja todo el insumo necesario para responder una queja ó reclamo? Rta: Gestión documental al ser la casa donde reposan los radicados de quejas, contratos, modificaciones, financiaciones, ²abonados, actas de instalación, actas de modem, actas de mantenimiento etc.

Subgerencia de control interno. Esta área como su nombre lo indica es la encargada de establecer controles que mitiguen riesgos para la empresa, es clave y fundamental que la misma tenga conocimiento acerca de los procedimientos de la gestión documental partiendo del hecho de que es allí donde reposan los ³documentos Core del negocio. En algunas ocasiones los profesionales del área han hecho recomendaciones que se han aplicado a la empresa subcontratada para evitar la fuga de información.

Dirección de compras y suministros. Todas las órdenes de compra y ordenes de servicio que se administran luego de su proceso de contratación producidas por el área de compras, permanecen en el archivo de gestión del área, pero una vez estas se vencen pasan a ser almacenadas por el archivo central por un período de retención de 10 años es decir reposan en el área de gestión documental.

² Abonados: Hace referencia a todas las modificaciones del servicio de una línea telefónica plasmadas en un formato de solicitud de modificación del servicio.

³ Documentos Core del negocio: Son aquellos documentos producidos por la actividad económica principal de la empresa.

Dirección de tesorería y cartera. Una situación real que se evidenció en esta área en donde la gestión documental jugaba un papel importante fue la siguiente: Existían clientes reportados a las centrales de riesgo pero no se conocía con certeza su previa autorización de tratamiento de datos personales por la falta de registro en el sistema, por lo anterior se hizo necesaria una búsqueda de más de 40.000 contratos de usuarios reportados con el fin de verificar dicha autorización en físico, esta actividad se realizó para mitigar el riesgo futuro de recibir multas ó demandas ocasionadas por esta falta grave.

Dirección de servicio al cliente y dirección de ventas. Todos los documentos de estas áreas que en conclusión son los mismos documentos Core del negocio, reposan en el área de gestión documental: Solicitudes de servicio, modificaciones de servicio, soportes de contratos (facturas de servicios públicos, copias de cédula), financiaciones, ⁴contratos OMV, Soporte de contrato OMV (Pagaré, carta de instrucciones, carta de políticas, formato solicitud a cuotas etc.)

Subgerencia de informática y tecnología. Esta área es una ficha clave como soporte a todas las herramientas digitales de gestión documental; el personal del área debe manipular dos softwares clave para gestión documental: el primero es sintel en el cual se graban todas las solicitudes de los clientes, es decir es donde se hace la configuración de los servicios pactados y la otra herramienta es Laserfiche que es el repositorio de los documentos digitales.

Dirección de planta externa. Todas las instalaciones de los servicios son ejecutadas por el personal técnico de esta área, así como los mantenimientos, los documentos que estos generan se almacenan en el área de gestión documental por medio físico con su respectivo inventario en base de datos que también sirve de insumo para la respuesta de peticiones, quejas y reclamos.

⁴ Contrato OMV es un contrato móvil que va ligado a la línea fija pero que posee una línea independiente del plan.

Las dos áreas deben velar por la entrega y recepción de la información en excelente estado, así como la conservación de la misma sin manipulación adicional alguna.

Subgerencia de gestión humana. Uno de los casos relacionados con esta área tiene que ver con la digitalización de nóminas de pensionados antiguas que se encuentran en mal estado y que deben ser tratadas lo antes posible, son aproximadamente 200 libros que necesitan un cuidado especial, gestión documental en la actualidad tiene en su poder esta información y de la mano de gestión humana se pretende plasmar la información deteriorada en un formato digital para garantizar la posterior consulta.

Así como estas áreas existen otras áreas que depositan su información semi-activa e inactiva en el área de gestión documental tales como: La gerencia general, la oficina de comunicaciones, la subgerencia financiera y administrativa, la dirección de activos, la dirección de contabilidad y presupuesto, la subgerencia comercial, la dirección de mercadeo, la dirección de negocios corporativos, la dirección de planeación, la dirección de facturación e interconexión y la dirección de planta interna.

Las situaciones mencionadas anteriormente ocasionan la toma de múltiples decisiones en donde deben estar siempre presentes las áreas involucradas, en diferentes reuniones de la compañía se invitaba al coordinador de gestión documental (como outsourcing) y se trataban diversidad de temas confidenciales, teniendo en cuenta que es un área transversal a todas las demás áreas de la compañía y que administra información confidencial de los diferentes procesos internos, se crea la necesidad de crear un área directa con su respectivo líder ó coordinador.

Conforme a lo anterior la organización debe definir un modelo de gestión documental y las alternativas adecuadas para orientar sus esfuerzos e inversiones de forma tal que favorezcan la

optimización del espacio físico, la agilidad en la atención y la búsqueda de documentos, fomentando así el uso de la tecnología como parte integral de los procesos. ¿Cuál sería el modelo de gestión documental adecuado para dar soporte a la gestión empresarial en Telebucaramanga s.a. E.S.P.?

Objetivos De Investigación

Objetivo general. Diseñar el modelo de gestión documental como soporte de los procesos misionales de Telebucaramanga s.a. E.S.P.

Objetivos específicos.

- Caracterizar los procesos de Gestión Documental de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
- Definir la estructura orgánica que dará soporte a los procesos de gestión documental en Telebucaramanga s.a. E.S.P.
- Definir la política asociada adecuadas al modelo de gestión documental de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
- Identificar los indicadores de medición el desempeño de los procesos relacionados con el modelo de gestión documental de Telebucaramanga s.a. E.S.P.

Manejo De Supuestos Cualitativos

- El proyecto de la creación del modelo de gestión documental podría llevarse a cabo entre el año 2016 y 2017, para ello la organización posiblemente cuente con el presupuesto requerido.

- La organización podrá apoyarse en el manejo de la herramienta laserfiche a través de la consultoría con expertos con el fin de que estos conocimientos sean implementados en la organización.
- Podría existir la continuidad de las personas que implementarán el proyecto en Telebucaramanga s.a. E.S.P.
- La normatividad exigiría la implementación de buenas prácticas de Gestión documental y mejora de la atención de los clientes en Telebucaramanga. (Ley 594, 2000)

Justificación De La Investigación

No basta solamente con poseer el conocimiento, es necesario diseñar y estructurar la base sobre la cual se desarrollarán todas las actividades que involucran la gestión documental y documentar la misma, lo anterior con el fin de implementar y estandarizar los procesos asociados a la gestión documental en la empresa Telebucaramanga s.a. E.S.P.

En el siglo XXI de acuerdo a Ohmae, (2001) los diferentes sectores empresariales se han enfrentado a los cambios tecnológicos que trae consigo la globalización y su desmedida evolución, es por eso que estas se ven obligados a replantear continuamente sus procesos y formas de operar, de no ser así se ubican en una posición de amenaza y tendencia a la desaparición, un claro ejemplo de lo mencionado anteriormente es: Kodak con su falta de innovación con cámaras digitales, Nokia y sus smartphones y Daewoo con los automóviles, esto indica que las empresas no pueden confiarse y dejar de innovar, porque con ello se dirigirían hacia la eliminación de las mismas, siempre hay más competidores en el mercado dispuestos a utilizar tecnologías de punta y esto hace que los clientes los prefieran, de la misma forma la gestión documental se ve obligada a enfrentar cambios que le permiten optimizar sus procesos,

mejorar tiempos de respuesta en consultas, ahorrar costos, incrementar la seguridad de la información y beneficiar al medio ambiente.

La automatización de la gestión documental hoy por hoy gracias al apoyo tecnológico ha permitido en los últimos años disminuir la cantidad de papel utilizado en los diversos procesos, el buen aprovechamiento de la planta física (menos espacio utilizado), la disminución de costos asociados al mantenimiento del lugar donde se ubican los archivos físicos y del personal que atiende las consultas.

Las exigencias del mercado apuntan a que el usuario final reciba atención en tiempos cortos con altos niveles de eficacia, el volumen de clientes de Telebucaramanga ha incrementado en los últimos años, de acuerdo a la afirmación anterior se requeriría mayor cantidad de personas para la atención a la consultas ó para la implementación de tecnologías que mejoren el rendimiento de los procesos, la primera alternativa conlleva a asumir un incremento de costos que serían permanentes, la segunda alternativa se consideraría como una inversión que permitiría obtener beneficios orientados a la disminución de costos en el largo plazo; así mismo mejorar los tiempos de respuesta para la atención al cliente interno y externo, facilitar canales físicos y virtuales entre otros; sin embargo, la adopción de nuevas tecnologías requiere la conformación de conocimientos asociados a la gestión documental que favorezcan la aplicación de estas tecnologías. Este proyecto se orienta a la creación de un modelo que fortalezca las competencias en gestión documental de Telebucaramanga, para implementar soluciones tecnológicas que impacten positivamente los resultados de la empresa.

Limitaciones y Delimitaciones

Económico. La implementación de este modelo de gestión documental, conlleva una gran inversión económica no solamente en la implementación del software, también en los costos que se deben asumir por el pago de expertos de la herramienta Laserfiche para capacitación y la adquisición de herramientas adecuadas para que el software opere de una forma correcta tales como Scanner's de alta calidad.

Espacio físico. Se denomina una limitación de la seguridad de la información el área de operaciones de gestión documental de Telebucaramanga, pues su operación de correspondencia se desarrolla en el mismo lugar en donde se procesan los demás documentos Core⁵ del negocio y esto implica un riesgo alto para la seguridad de la información por el fácil acceso que tienen al área colaboradores internos y visitantes externos.

Desconocimiento de gestión documental en la empresa. La falta de conocimiento del modelo de gestión documental en la empresa puede ser una limitación para que este funcione de la manera más adecuada, continuamente las diferentes dependencias generan actividades varias por realizar y el personal se ocupa de actividades urgentes, dejando así de un lado la correcta aplicación de los procedimientos competentes al modelo.

Miedo al cambio. En la actualidad muchos empleados temen a los cambios tecnológicos pues son conscientes de que esto puede significar reducción de cargos y puestos laborales, otra de las razones por las que los empleados le temen tanto al cambio es la transformación en su forma habitual de operar, funcionar y desarrollar labores, estos se resisten de forma permanente al cambio cuando no ven recompensados sus esfuerzos. Los equipos de trabajo pueden unirse para

⁵ Documentos Core son documentos producidos por la actividad principal de la empresa.

resistirse al cambio y de esta forma proteger sus intereses colectivos. Los cambios radicales en las organizaciones pueden generar dudas sobre sus aptitudes para desempeñar las labores. “Lo conocido es cómodo”.

Desconocimiento de las bondades del software. A finales del año 2015, Telebucaramanga adquirió el software laserfiche para el apoyo a la gestión documental física y digital en la empresa; sin embargo, este proceso de implementación requiere el reconocimiento de las funcionalidades de la herramienta de manera que sean utilizadas de forma adecuada y permanente para dar soporte a los procesos de gestión documental y a los procesos misionales de la compañía.

Definición De Términos

Archivo. Conjunto de documentos, fuese cual fuese 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. (Ley 594, 2000)

Archivo de gestión. Está integrado por la producción documental en trámite de cada dependencia en el cumplimiento de su función, el cual debe ser organizado de acuerdo a la Tabla de Retención Documental. (Ley 594,2000)

Archivo central. Es la dependencia donde se agrupan los documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad una vez finalizado su trámite y tiempo de retención, siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias dependencias productoras. (Ley 594, 2000)

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

Tabla de retención documental (TRD): Listado de series, subseries y tipos documentales producidos o recibidos por cada una de las dependencias en virtud de las funciones que han sido asignadas a las cuales se les fijo el tiempo de retención en cada etapa de su ciclo vital, así como su destino final una vez concluida su vigencia administrativa, legal o fiscal. (Ley 594, 2000)

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

Documento de archivo. Son aquellos relacionados con las funciones y actividades específicas que desarrolla Telebucaramanga y por lo tanto deben conservarse de acuerdo a lo fijado en la TRD.

Documento de apoyo. Son documentos de carácter general, se realizan para obtener recursos, servicios, notas de trámite entre otros y NO son objeto de TRD

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

Folio: Hoja de libro, cuaderno o expediente, al que corresponden dos páginas.

Serie Documental: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplo: actas, informes, historias laborales, contratos, etc. En la TRD se encuentra registrada en negrilla y mayúscula.

Subserie Documental: Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie y se jerarquiza e identifican en forma separada del conjunto de la serie por los tipos documentales que varían de acuerdo con el trámite de cada asunto. Ejemplo: La serie Contratos, subserie Contrato de Prestación de Servicios. En la TRD se encuentra registrada en negrilla y mayúscula inicial (Ley 594,2000)

Tipo documental. Son los documentos que conforman la serie o sub-serie documental. Ejemplo: en la serie Contratos, tipos documentales: póliza, minuta de contrato, certificado de cámara de comercio, etc. (Ley 594, 2000).

Tabla de retención documental (TRD): Listado de series con sus correspondientes sub-series y tipos documentales, a los cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos (Ley 594,2000).

Tapa yute: Material para almacenar documentos que conserva y evita el deterioro de los documentos. (Telebucaramanga, 2017)

Archivo especializado: Es aquel archivo que cumple una función especial, ya que por su naturaleza debe ser custodiado por la oficina que los produce, es de consulta permanente y en ningún momento se realiza transferencia al archivo central, ejemplo: el archivo de historias laborales. (Telebucaramanga, 2016)

Transferencias documentales: Remisión de los documentos del archivo de gestión al central de conformidad con las tablas de retención documental adoptadas, son primarias cuando se realizan del archivo de gestión al archivo central (Telebucaramanga, 2016).

Eliminación documental: Es la destrucción de los documentos que han perdido su valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable y que no tienen valor histórico o que carecen de relevancia para la ciencia y la tecnología. (Telebucaramanga, 2016)

Valor administrativo: Aquel que posee un documento para la administración que lo originó o para aquella que le sucede, como testimonio de sus procedimientos y actividades. (Telebucaramanga, 2016)

Valor contable: Es la utilidad o aptitud de los documentos que soportan el conjunto de cuentas, registros de los ingresos y egresos y de los movimientos económicos de una entidad pública o privada. (Telebucaramanga, 2016)

Valor fiscal: Es la utilidad o aptitud que tienen los documentos para el tesoro hacienda pública. (Telebucaramanga, 2016)

Valor jurídico: Aquel del que se derivan derechos y obligaciones legales regulados por el derecho común. (Telebucaramanga, 2016)

Valor primario: Es el que tienen los documentos mientras se sirven a la institución productora y al iniciador, destinatario o beneficiario del documento, es decir, a los involucrados en el tema o en el asunto. (Telebucaramanga, 2016)

Valor secundario: Es el que interesa a los investigadores de información retrospectiva. Surge una vez agotado el valor inmediato o primario. Los documentos que tienen este valor se conservan permanentes. (Telebucaramanga, 2016)

Valoración documental: Proceso por el cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo. (Telebucaramanga, 2016).

Durante más de 7 años Telebucaramanga s.a. E.S.P. tercerizó la supervisión, el control, la administración y la operación de la gestión documental, por falta de conocimiento, experiencia y especialización en el área, su razón principal para haber tomado esta decisión era asumir los retos económicos, tecnológicos, y sociológicos que la sociedad de la información demandaba, de esta forma la empresa alcanzaría las expectativas de servicios requeridas por la globalización, lo anterior estaba incrementando el riesgo de la pérdida de confidencialidad de la información debido a la transversalidad del área como soporte a otras áreas; por esta razón la empresa requiere del diseño de un modelo de gestión documental que le permita involucrar directamente la coordinación, administración y supervisión del área como estrategia para eliminar cualquier riesgo de fuga de información confidencial con terceros.

Capítulo II Marco Teórico

Un modelo de gestión documental encaja perfectamente dentro un sistema de gestión del conocimiento, pues este tiene todo para aportar características intrínsecas sobre la herramienta en la cual se construya, prueba de esto es la conservación de la documentación digital, así como las características sistemáticas que permiten la fácil adecuación a las nuevas necesidades de información en los niveles superiores y la transferencia del conocimiento, dentro de los principales beneficios o ventajas que se tienen al contar con un adecuado modelo de gestión documental se encuentran: optimización de tiempos en los flujos del traspaso de información en la empresa, conservación del patrimonio intelectual, trabajo en equipo, organización de información por series o subseries documentales para la fácil consulta entre otros (Fugueras, 2003).

La Importancia De La Gestión Documental En Las Organizaciones

Según la ley general de archivos la gestión documental es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación. Un modelo de gestión documental existe con un fin y es el de emitir instrucciones que detallen la correcta forma de desarrollar los procesos relacionados a la documentación e información que se maneja en las empresas. (Archivo General de la Nación, 2003)

Un documento es producido, distribuido, organizado, almacenado y consultado, de ahí nace la importancia de darle un buen trato al mismo ya que este puede representar un valor legal alto. Es importante que se conozca el ciclo vital de la documentación y la

definición de todo lo relacionado al archivo con el fin de contextualizar el ámbito en el cual se desarrollará este proyecto.

Los archivos conservan el patrimonio fundamental de las organizaciones y de la nación, emiten la información original de las entidades y sirven como soporte de apoyo para la toma de decisiones y la planeación en las diferentes organizaciones, se podría decir que el archivo es la memoria cultural de una empresa. (Archivo general de la nación, 2003).

En cuanto a la conservación de un archivo se debe tener en cuenta que un documento es la información que se registra, independientemente de su forma, medio o tipo; por lo anterior se puede decir que el ciclo vital de un documento son todas las etapas por las que atraviesa el mismo desde que se emite hasta que es recibido por una segunda o tercera parte hasta su eliminación o conservación total. A continuación, se mencionarán las etapas por las que un documento atraviesa en el cumplimiento de su ciclo vital.

Ciclo vital de los documentos. Los documentos son emitidos en la primera etapa o fase denominada está el archivo de gestión, es allí donde el documento nace con sus valores primarios o denominados también valores administrativos, legales, fiscales, contables y técnicos. Cuando estos documentos cumplen su primera fase es decir la fase más importante en donde son consultados continuamente, pasan a su segunda fase denominada como el archivo central, es este el lugar a donde va toda la documentación semi activa de una nación, empresa, dependencia o área. En esta fase los documentos pierden sus valores primarios más sin embargo siguen siendo consultados una que otra vez y se posicionan en medio de la tercera fase denominada como el archivo histórico, allí obtienen valores secundarios siendo estos los valores históricos, culturales, de investigación o científicos.

En todas las organizaciones deben existir los tres tipos de archivos mencionados anteriormente y los documentos deben circular en medio de estas tres fases, esta documentación es utilizada y consultada administrativamente por las oficinas productoras u otras oficinas que lo requieran, su circulación se realiza por medio de personas que operen en la misma entidad y tengan relación directa con la información con el fin de hallar soluciones y respuestas que han iniciado en sí mismas.

Los tiempos de permanencia del documento en cada una de estas fases son definidos y estipulados en las tablas de retención de cada una de las organizaciones, esta tabla tiene como fin definir el tiempo específico en meses o años en que un documento atraviesa la fase 1 archivo de gestión, la fase 2 archivo central y la fase 3 archivo histórico o eliminación del documento, a continuación se describe la forma adecuada de identificar los tiempos de retención de la información: Un coordinador de gestión documental deberá velar por visitar continuamente las dependencias de una organización e indagar con el responsable encargado de la dependencia acerca de los documentos que se emiten en esta, luego de conocer cuáles son estos documentos, se busca un apoyo con el departamento de jurídica de cada entidad, con el fin de definir el tiempo exacto en el que el documento debe permanecer en el archivo de gestión, para así facilitar los resultados de búsqueda para auditorías externas o visita de un ente externo, incluso interno que quiera verificar información legal de los documentos, en este mismo documento se estipula el tiempo en el que la información deberá ser transferida al archivo central en donde la consulta será mínima y el tiempo en el cual el documento previa digitalización o sin ser digitalizado de acuerdo a la importancia del mismo será eliminado o conservado en su totalidad (Archivo General de la Nación, 2003).

Para que un documento cumpla con el ciclo vital previamente establecido deberá ser primeramente producido, recibido, distribuido, tramitado, organizado, clasificado, descrito, consultado, conservado etc.

Producción de documentos. Hace referencia al documento en su generación, se deben tener en cuenta todos los aspectos relacionados con la creación de formatos, conforme a las funciones de cada entidad o dependencia. Es importante que estos formatos cuenten con los respectivos campos de fecha para conocer el día exacto de emisión, la dependencia generadora o unidad administrativa, la serie o subserie con la cual se puede relacionar y toda la información importante que ayude a caracterizar el documento de manera tal que el mismo pueda ser almacenado de la forma más adecuada. (Archivo general de la nación, 2006)

Recepción de documentos. En la recepción radica el control y la verificación de la información, todas las entidades deberán asegurarse de que la información remitida por una persona natural o jurídica este completa, es de suma importancia validar que la información que se registra como entregada verdaderamente esta adjunta, dentro de la recepción de documentos está incluido todo lo relacionado con la verificación de información. (Archivo general de la nación, 2006)

Distribución de documentos. Refiere a todas las actividades ligadas a la adecuada entrega de información y documentación, esta entrega se realiza a entes internos y externos en las organizaciones por tal razón también lleva dentro de sí un proceso de verificación y control de entrega. (Archivo general de la nación, 2006)

Trámite de documentos. Va relacionado con el proceso que tiene el documento desde el momento en que es producido, distribuido o recibido hasta el cumplimiento de su función administrativa. En esta etapa cada dependencia genera un conjunto de documentos con el fin de

ser usados administrativamente los cuales, entre sí, se encargan de conformar las series y subseries documentales reflejadas en las tablas de retención documental. (Archivo general de la nación, 2006)

Organización de documentos. Es el proceso mediante el cual un documento es clasificado, seleccionado y ordenado de acuerdo a ciertos parámetros establecidos por las dependencias de cada entidad, dentro de esta actividad se subclasifican otras actividades descritas a continuación. (Archivo general de la nación, 2006)

Clasificación documental. Es una actividad que permite clasificar las series y subseries que componen las diferentes agrupaciones documentales, la labor archivística parte de la clasificación de información ya que por medio de esta actividad se identifica la procedencia de los documentos teniendo como base el organigrama o estructura orgánica de la empresa, también se identifican los productores de los documentos institucionales o administrativos.

Para realizar una adecuada clasificación es necesario:

- Tener claro las dependencias existentes en una entidad
- Conocer el organigrama de la empresa
- Crear series y subseries documentales de acuerdo a las necesidades.

Ordenación documental. A través de la ordenación documental se define la disposición final de los documentos, es decir se define cuales documentos van primero y cuales después, es la forma en la cual las unidades documentales se unen para dar forma a las series, subseries y tipologías documentales.

Dentro del proceso de ordenación encontraremos todo lo referente a manuales de procedimiento, los que guían o indican el orden de los documentos que constituyen la reafirmación del principio de orden original. (Archivo General de la Nación, 2003)

Descripción documental. En este ítem se incluye todo lo relacionado con el análisis de los documentos, los archivos y sus respectivas agrupaciones, los cuales permiten la identificación, ubicación y obtención para la gestión de la consulta investigativa. La norma internacional que regula la norma nacional es la ISAD norma internacional general de la descripción archivística la cual ampara las reglas generales aplicables a la descripción archivística, esta norma ha sido homologada para Colombia por el Icontec y el Archivo General de la Nación. Norma NTC 4095 en la cual se otorga la investigación para formular la información que construye la caracterización de un ente archivístico. En esta área se pueden identificar 7 áreas de información las cuales son:

- Área de identificación
- Área de contexto
- Área de contenido y estructura
- Área de condiciones de acceso y uso
- Área de documentación asociada
- Área de notas
- Área de control de la descripción

Las actividades o labores que se deben desarrollar en estas áreas son: el levantamiento de información para la creación de inventarios documentales, la adecuada organización de las transferencias documentales, aplicación adecuada de las tablas de retención documental, en todo lo referente a la conservación o eliminación de documentos.

Consulta de documentos. Es el acceso a la información de los documentos, con el fin de adquirir la información que se tenga, la consulta deberá garantizar el cumplimiento del derecho que tienen las personas de acceder a la información que contienen todos los documentos de

archivo, así como obtener una copia de estos, si así lo requieren, la consulta deberá realizarse de manera organizada y ordenada, por tal razón se deben tener en cuenta algunos factores como estos:

- Formulación de la consulta
- Estrategias de búsqueda
- Respuesta a la consulta

Conservación de los documentos. Es el conjunto de medidas que se tienen para garantizar la integridad de los documentos sin que su información se vea alterada, toda la información deberá ser preservada de la forma adecuada, es decir: adecuadas temperaturas para el almacenamiento de la documentación, se deberán guardar sistemáticamente la información y los documentos utilizando las herramientas adecuadas y en unidades de conservación físicas apropiadas tales como:

- Carpetas
- Cajas especializadas de archivo
- Estanterías

Lo anterior deberá seguir los requisitos mínimos de almacenamiento según el reglamento general de archivos.

Procesos y procedimientos en la empresa. Los procesos en la empresa se denominan como la secuencia de actividades que se orientan a la obtención de un resultado con el fin de satisfacer una necesidad por medio de los recursos de las empresas. Existen cuatro tipos de procesos:

- Estratégicos
- Misionales
- De apoyo o gestión

- De evaluación

Procesos estratégicos. Es el que fija y determina el norte de los procesos operativos, permitan ayudar en la toma de decisiones y son ejecutados por la dirección de la organización.

Procesos misionales. Son procesos más evidentes en donde se evidencia la razón de ser de la compañía.

Procesos de apoyo o gestión. Son aquellas actividades que soportan los procesos misionales, aportando así soluciones a la organización, planificación y control.

Procesos de evaluación. Permiten identificar el correcto funcionamiento de la empresa con el fin de sugerir mejoras, establecer actividades para realizar el adecuado seguimiento, análisis y control de la eficiencia de los procesos.

Los procesos se denominan como el conjunto de procedimientos que determinan las actividades y tareas necesarias para alcanzar la misión de las organizaciones. Teniendo en cuenta la importancia de la misión de una empresa para definir los procesos y procedimientos a continuación se mostrará la misión, visión y principios corporativos de la entidad para la cual se diseñará el modelo de gestión documental.

Misión de telebucaramanga. Satisfacer las necesidades de nuestros clientes mediante la innovación en la prestación de servicios de telecomunicaciones sosteniendo el liderazgo en el mercado y los indicadores de rentabilidad (Telebucaramanga, 2016).

Visión de telebucaramanga. En el año 2018, seremos reconocidos como la empresa líder de servicios integrales e innovadores de telecomunicaciones a nivel local, con indicadores de calidad y servicio que superan las expectativas de nuestros clientes (Telebucaramanga, 2016).

Principios y valores de telebucaramanga.

- Cultura de la mejora continua e innovación

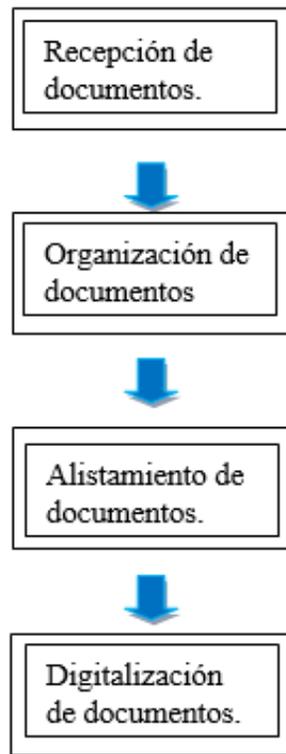
- Compromiso con el servicio
- Enfoque hacía la excelencia
- Cultura del trabajo en equipo
- Honestidad y confiabilidad. (Telebucaramanga,2016)

Después de conocer la información relevante e importante de la empresa, se debe tener claro que un proceso requiere de un mapa o red para que especifique gráficamente el funcionamiento y secuencia de el mismo y su forma de operar. Además, este sirve como base para la construcción del sistema de gestión de las empresas.

Representación gráfica de los procesos en la empresa. El método que muestra gráficamente las actividades de un proceso por medio de símbolos, y líneas que indican las actividades y tareas dentro del mismo, se llama diagrama de flujo. La mejor forma para mejorar un proceso es plasmarlo en su totalidad con el fin de evaluar el mismo e identificar puntos de mejora. (Olaya, 2008)

Existen diferentes tipos de diagramas de flujo, a continuación, se mencionan los mismos.

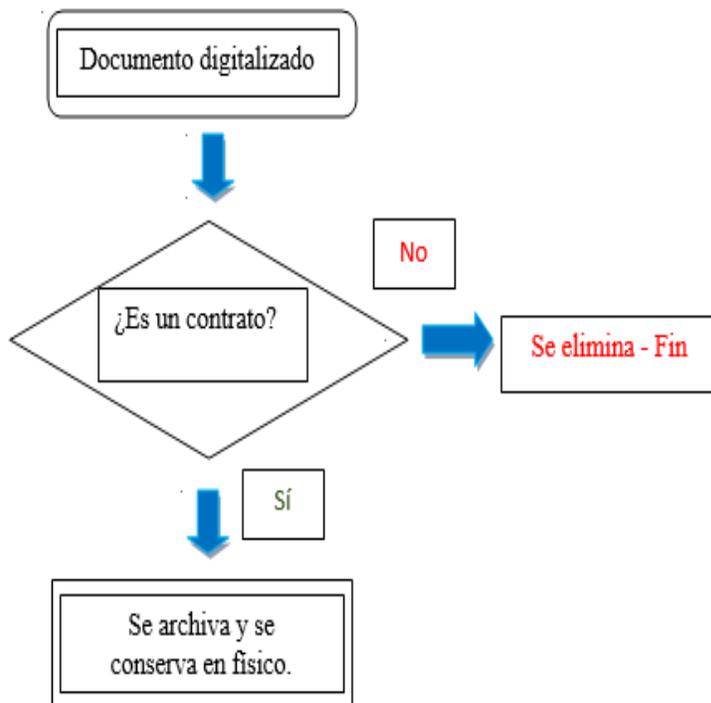
Diagramas de bloque. Este diagrama muestra una visión general del proceso, el mismo, es utilizado para documentar tareas, o simplificar procesos. A continuación, se puede visualizar el esquema de un tipo de diagrama de bloque.



Elaboración propia

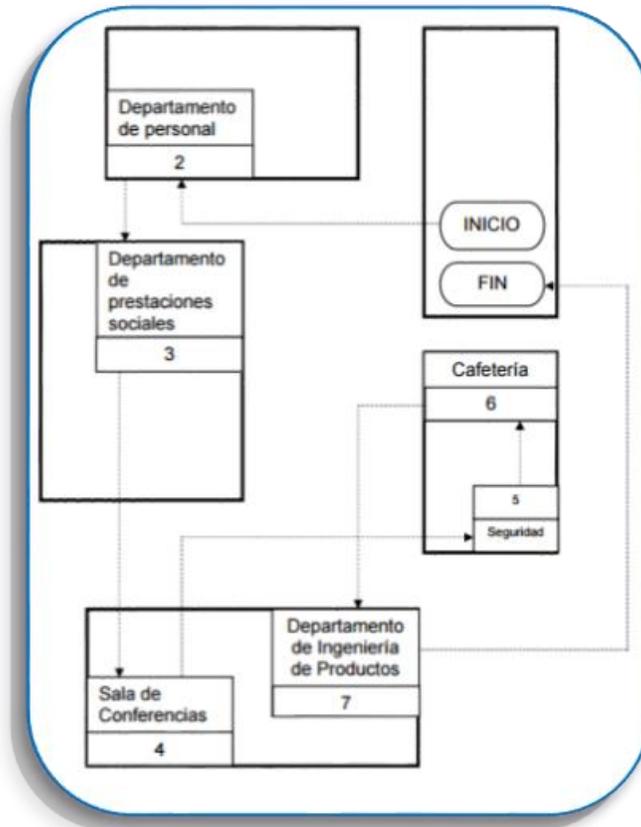
(ANSI). Este diagrama muestra más al detalle un proceso, por lo cual es más completo que el diagrama de bloque pues este involucra la toma de decisiones.

Diagrama de flujo funcional. En este diagrama se puede visualizar el movimiento entre las diversas áreas funcionales de la empresa, también utiliza algunos símbolos del diagrama de bloque. A continuación, se muestra un ejemplo en donde ingresa al área un documento de Servicio al cliente, si es una financiación ó un formato de solicitud de modificación de un servicio el mismo se digitaliza y pasa de inmediato al área de activos para ser eliminado, de no ser así el documento se archiva y permanece en gestión documental.



Elaboración propia

Diagrama de flujo geográfico. Esta clase diagrama, es el que analiza el flujo físico de las actividades y a la misma vez permite minimizar el tiempo malgastado, en él se muestran los diferentes puntos que deben ser visitados por un empleado, visitante, cliente etc. A continuación, un ejemplo de este diagrama. (Harrington, 1993; Bartak & Bozzalla, 2007).



Características de un proceso. Para poder entender plenitud los procesos de una dependencia o de una empresa en su totalidad, se deben analizar al detalle los mismos. Con el fin de hallar la información más verídica para la toma de decisiones que conduzcan al mejoramiento continuo. Un buen proceso debe incluir:

- Flujos
- Efectividad
- Eficiencia
- Tiempo del ciclo
- Costos

Flujos en los procesos. Un flujo es la forma como se transforma una entrada en la salida, existen algunas características que se deben tener en cuenta para medir estos flujos, por ejemplo,

definición de actividades a realizar y descifrar claramente quién o quienes serán las personas responsables de realizar las mismas (Harrington, 1993).

Efectividad en los procesos. Si un proceso es efectivo se nota, pues el cliente estará satisfecho, el buen desarrollo de un proceso y su calidad serán definidos al final del proceso y será medido en el nivel de satisfacción del cliente interno o externo (Harrington, 1993; Bartak & Bozzalla, 2007).

Eficiencia en los procesos. Si se saben utilizar los recursos, y se utilizan en el tiempo adecuado, es decir buen uso de recursos producidos, buena suma del costo del valor agregado al final sobre el valor total de los costos, los tiempos de espera por unidad etc. (Harrington, 1993)

Tiempo del ciclo. El tiempo que se requiere para la transformación de una entrada en una salida, no solamente se tiene en cuenta el tiempo de realizar el trabajo, también se deben tener en cuenta los tiempos perdidos por búsqueda de información, impresión, archivar la documentación etc.

Costos. Todos los gastos referentes al proceso en su totalidad.

Modelos. Considerando que este proyecto diseñara un modelo de gestión documental es importante conocer que es un modelo y cuál es la adecuada forma de diseñarlo, por lo anterior se define que un modelo es un boceto que muestra el grado de exactitud de un conjunto real en donde se debe: Contar con un propósito claramente definido, mostrar las consideraciones esenciales, no entrar mucho al detalle con lo superficial con el fin de evitar confusiones en el modelo, en conclusión un modelo debe ilustrar la realidad de la forma más sencilla posible. Existen diferentes tipos de modelos, y estos son utilizados de acuerdo al propósito de quien lo vaya a implementar.

Modelos gráficos. De acuerdo a Harrington, (1993) Esta clase de modelo es plasmado usualmente en un dibujo por lo que no requiere sino materiales sencillos y alguien que conozca exactamente los conocimientos técnicos necesarios para desarrollar el mismo. Una de las ventajas de este modelo es que toda la información esencial está expuesta con exactitud, estas representaciones físicas no se alteran tan fácilmente y es muy difícil que se modifique ya que para que se logre modificar es necesaria la creación de un nuevo modelo. Este es uno de los modelos más sencillos y es el que se aplicará en el presente proyecto.

A continuación, ejemplos de modelos gráficos de gestión documental en otras empresas.

Modelo gráfico de gestión documental ejemplo a nivel nacional utilizado por UNE



Consultoría. En UNE identifican los requerimientos documentales por medio de servicios profesionales.

Software. Herramienta digital en donde reposa la documentación centralizada teniendo en cuenta el diseño, implementación, las pruebas y la producción de la aplicación.

Digitalización. Operación de un proceso mediante el cual se convierten los archivos físicos en digitales mediante diferentes modalidades.

Complementos. La empresa cuenta con una mesa de servicios que permite gestionar adecuadamente las solicitudes de los usuarios finales, data center y almacenamiento.

Beneficios. Uno de los beneficios del modelo de gestión documental que maneja la empresa, es que contribuye a mejorar la huella ambiental, así como la garantía de conservar los documentos durante el tiempo indicado facilitando y agilizando la consulta. (UNE, 2017).

Modelo gráfico de gestión documental ejemplo a nivel internacional utilizado por la RTA (red de transparencia y acceso a la información pública en América Latina).



Política de gestión. Dentro de la política de gestión de la RTA determina planes estratégicos, normalización y análisis de procesos, roles responsabilidades y competencias, requisitos para un SGD e indicadores de evaluación.

Gobierno abierto y transparencia. Acceso a los documentos públicos, transparencia activa y datos abiertos, reutilización de la información, participación pública y colaboración.

Administración electrónica. Interoperabilidad, seguridad de la información y administración de documentos electrónicos.

Control intelectual y de representación. Identificación, clasificación y descripción de la información.

Valoración. Incluye instrumentos para la valoración, transferencia de información y eliminación de documentos.

Control de acceso. Requisitos de seguridad y acceso, gestión de las solicitudes de acceso, restricciones y controles de acceso.

Control físico y conservación. Plan integrado de conservación, custodia y control de las instalaciones, gestión de contingencias.

Guía de servicios de archivo. Atención a la administración, atención al público y difusión. (Tlatelpa, 2015) (OAS, 2016)

Modelo to be. Para desarrollar un modelo adecuado, es necesario identificar los requerimientos indispensables del área, sus procesos y subprocesos; de esta forma también podemos verificar si el software que en la actualidad tiene la compañía para el control de sus documentos dentro de la gestión documental, es el indicado para operar el área entera; También ayuda a descifrar el funcionamiento del área a futuro y los beneficios. A continuación, se enumerarán los beneficios de un modelo to be.

- Este modelo permite definir el futuro operacional y sus procesos independientemente del software que se esté utilizando, permite pensar más allá del presente y buscar oportunidades de mejora. Como una herramienta permite medir las mejoras del área.
- Este modelo permite identificar las brechas entre la forma de operar anterior y la presente, así como sus roles y responsabilidades; esto es fundamental para los cambios operacionales del área.
- El modelo permite identificar los indicadores que orientan el área hacia la mejora continua, debido a que se podrán descifrar los controles y oportunidades de mejora siempre que se haga un seguimiento a los indicadores.

En conclusión, este modelo permite conocer todos los aspectos y detalles que permitirán direccionar estratégicamente los procesos.

Modelos cualitativos. Estos modelos son los que determinan la forma como se relacionan los diferentes componentes del sistema, por lo cual buscan facilitar la comprensión del proceso que se esté estudiando. (Harrington, 1993)

Modelos cuantitativos. Después de haber desarrollado un modelo cualitativo, se puede diseñar el modelo cuantitativo, el cual se base en la construcción de valores numéricos a todos los factores del modelo. Para esta clase de modelo se puede utilizar una tabla como muestra de la realidad. (4 Harrington, 1993).

Técnicas de investigación. Las técnicas de investigación pretenden observar detenidamente un fenómeno ó situación, tomar información y analizarla posteriormente para generar conclusiones a continuación algunas técnicas de investigación. (Rojas Crotte, 2011)

Técnica de observación. De conformidad con el pensamiento del autor Rojas Crotte, (2011). Esta técnica se usa para revisar el comportamiento de determinado colectivo sin necesidad de

que este sepa que está siendo observado, para hacer uso adecuado de esta técnica es necesario determinar un objetivo de investigación. Las ventajas de utilizar esta técnica de investigación es que ayuda a encontrar información precisa y contundente que quizás con otros métodos de investigación no se pudieran alcanzar pues a través de esta técnica se captan los momentos espontáneos que únicamente suceden en el día a día de la vida cotidiana y que muy seguramente bajo una técnica diferente como lo es la de la entrevista el colectivo no estaría dispuesto a emitir, así mismo es una técnica muy económica y fácil de ejercer si el investigador se encuentra vinculado con el medio de estudio.

Técnica de entrevista. Según los autores: Yuni, (2011). y Ubano, (2011). Esta técnica consta de una conversación entre dos o más personas dirigidas por un miembro entrevistador, este es quien toma las riendas de la conversación en donde se busca conocer a detalle lo que piensan los entrevistados quienes son los encargados de atender a las preguntas emitidas por el entrevistador sobre algún tema determinado ó específico, esta técnica requiere de un guion o protocolo a seguir por los participantes y pretende facilitar la comunicación entre las dos partes así como también escuchar de forma neutral y activa a quienes responden a preguntas emitidas, estar atento a opiniones de los entrevistados, inspirar confianza, inducir a las respuestas profundas, facilitar la comunicación y retroalimentar los resultados. Existen entrevistas individuales (solo dos participantes) o colectivas (más de dos participantes).

Entrevista informal. Pretende explorar de forma natural una situación, no requiere un guion específico y se realiza en diferentes contextos, puede ser flexible y negociable.

Entrevista no estructurada. Extrae información sobre alguna situación y a partir de esta establece una lista de temas a seguir generando así en el entrevistador la posibilidad de emitir razones ó conclusiones sin una estructura previa.

Entrevista estructurada con guía. Es aquella que pretende estructurar un asunto basada en un guion previo diseñado y establecido con el propósito de conocer un tema a fondo.

Entrevista estandarizada. Es una entrevista formal que previamente ha sido organizada, tiene un orden establecido y la forma de cómo se deben emitir las preguntas a cada uno de los participantes.

Análisis documental. Esta técnica busca representar un documento primario previamente existente bajo una forma poco similar con el fin de posibilitar su identificación posterior y facilitar la adaptación a un modelo diferente, este análisis permite accionar tres procesos los cuales son: la comunicación que es aquella que permite la recuperación de información, el análisis sintético que es aquello que interpreta y emite un documento final resumido, más breve y fácil de entender y la transformación que parte de un documento primario sometido a un análisis para alcanzar la emisión de un documento secundario más sencillo, este análisis permite facilitar la operación. (Rojas Crotte, 2011)

Triangulación de técnicas. De acuerdo al autor Denzin (1970) es la mezcla de dos ó más métodos, fuentes de datos, métodos de investigación en el estudio de un fenómeno particular. Dentro de una investigación cualitativa la triangulación hace referencia al uso de varias técnicas para estudiar un mismo fenómeno de esta forma las debilidades encontradas en cada técnica no se sobrepone pero en cambio las fortalezas si se suman lo anterior es muy positivo si se tiene en cuenta que el uso de una sola técnica sesgaría los resultados de cualquier investigación mientras la combinación de varias técnicas podría ofrecer resultados más objetivos; por lo anterior la triangulación tiene una ventaja y es que permite identificar nuevos hallazgos en los estudios pues si bien el uso de dos técnicas da resultados similares se comprueban los supuestos de un

fenómeno analizado pero si el uso de dos técnicas arroja resultados diferentes enriquecería el estudio ya que surgirían nuevos planteamientos y permitiría a la vez un análisis más profundo.

Estado Del Arte

Partiendo de la necesidad de administrar los registros de información de las empresas los cuales se muestran de diferentes formas, pero esencialmente en documentos, publicaciones y bases de datos conllevó a la organización de la información desde un punto de vista administrativo. La manera en que se ordenan estos recursos ha permitido que los estudiosos del tema definan a fondo todas las características y conceptos.

García Morales, (2013) define la gestión de información al indicar que es igual al conjunto de acciones relativas a la planificación, organización, instrumentación, direccionamiento y supervisión del trabajo requerido para cumplir una misión estratégica. En estos años ha venido siendo cada vez más relevante la aplicación de la categoría de gestión a un recurso que su propia utilización; hasta ese entonces, no se había visto bajo esa perspectiva de operatividad y es así como inicia el acercamiento del recurso información al sector empresarial. El autor entiende por gestión de la información todo el manejo de la inteligencia corporativa de una organización con el propósito de aumentar los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en el cumplimiento de sus metas. Y por inteligencia corporativa la totalidad de los datos, la información y el conocimiento generados de forma endógena y exógena de forma real y potencial para asegurar la conexión interna de la empresa con el entorno social envolvente y el aumento de productividad en las diversas funciones que orientan al cumplimiento de la misión de la empresa.

Castro, (2011) define la gestión de información como el proceso por el cual se adquieren, generan ó utilizan recursos básicos tales como: económicos, físicos, humanos y materiales para

manejar la información en la sociedad y para la sociedad en la que pueden servir, su elemento básico es la gestión del ciclo de vida del mismo y puede ocurrir en cualquier empresa.

La gestión de información se basa fundamentalmente en los principios de teorías de sistemas y ciclo de vida de la información, para el autor la gestión de información es esencial a los sistemas de información, los cuales se componen de un conjunto de elementos que almacenan, procesan y distribuyen información, cuyo propósito es obtener salidas relacionadas con los procesos que componen la organización.

Por esta razón, si la gestión de información se une con el sistema de información de una empresa se deben:

- Identificar los tipos de información que tiene la empresa.
- Ordenar los flujos de información en diagramas, que generan los mapas de información en la organización.
- Definir el ciclo de vida de la información de acuerdo a los tipos de información que se lleven.
- Hallar las necesidades de información personales de acuerdo a los niveles jerárquicos (directivos, mandos medios, empleados).
- Plasmar y estructurar los servicios de información de acuerdo a las necesidades.
- Registrar, controlar y archivar la información generada por la empresa.
- Socializar la información para la creación de nuevos conocimientos.

En la década de los años 90, la gestión de información se implementó en los procesos administrativos con más fuerza y así fue como logró una mayor influencia en las empresas. Lo más relevante en ese entonces fue que las organizaciones iniciaron un tiempo de concientización acerca del real objetivo de los avances tecnológicos generados en esa etapa, pues estarían con el

propósito de mejorar el uso eficiente y estratégico de la información para hacer más fácil la toma de decisiones y así lograr un rango competitivo de las organizaciones.

En el año 79 Jhon Diebold escribió un artículo llamado “Information resource management- The new challenge” en donde hacía énfasis acerca del manejo de la información, él infería en que la misma era un recurso fundamental de la empresa. Tiempo después en el año 81 de la mano de Synott Gruber crearon una línea de pensamiento fundamentada en la creencia de que la información debía tener una mayor consideración por parte de las empresas, tiempo después fueron seguidos por autores desarrolladores de metodologías concretas para la gestión de información entre los que se encuentra Horton.

Sin embargo, el cambio para las empresas en lo referente a la adaptación de nuevas situaciones impuestas por la era de la información y el conocimiento pasa por la proposición de modelos que se rigen en una gestión adecuada de activos intangibles y capital intelectual. La implementación de este enfoque requiere que tanto empresarios como cabezas de organizaciones le den cada vez mayor importancia a la gestión de la información y el conocimiento en las organizaciones. En ocasiones no logran diferenciarlas correctamente y terminan relacionando “todo” con la gestión documental que sirve de plataforma sobre la cual se apoya la organización para visualizar los resultados.

Para Ponjuán, (2004) la gestión documental es un proceso administrativo que analiza y controla sistemáticamente, en su ciclo de vida, la información registrada que se crea, se recibe, se conserva, o utiliza en una empresa en lo referente a su misión, objetivos y diversas operaciones. También la define como un proceso que conserva la información en un formato que facilite el acceso oportuno y por ende se requiere del uso de diversos procedimientos y actividades particulares para cada etapa del ciclo de vida. Toda la información que se registra sirve como

evidencia de las actividades y transacciones de una empresa y el uso oportuno de esta le permite a la empresa ser más eficiente en su labor.

Para Múgica, (2004) uno de los aspectos más importantes de la gestión documental desde el enfoque de los archivos en total, es la aplicación de sistemas integrales de tratamiento de documentos en lo referente a la producción, conservación, uso, explotación y eliminación, de acuerdo a las necesidades de cada usuario bien sea los mismos productores ó bien sean investigadores. En general las empresas crean sus propias políticas que van de la mano con el registro documental sobre la base de algunos procedimientos. Para las empresas que han implementado sistemas de calidad, la documentación constituye una regularidad en la totalidad de los procesos de la organización.

De acuerdo a Sara M. Artilles Visbal doctora en ciencias de la información. La gestión documental debe implementarse según las condiciones existentes de cada organización, incluso la empresa más pequeña debe saber cómo organizar sus documentos sin la necesidad de realizar grandes inversiones económicas, la adquisición de herramientas informáticas para llevar este control es importante pero no indispensable a la hora de ordenar la información, no todas las empresas tienen conciencia de su importancia y en otros casos algunas que si poseen este nivel de conciencia no cuentan con los recursos financieros para adquirir las herramientas.

Con base en lo anterior los empresarios y directivos le han dado la importancia necesaria a la gestión de la información y a la gestión del conocimiento en las empresas, pero en varias ocasiones dudan a la hora de poner en práctica acciones o buscar soluciones relacionadas con el tema, en ocasiones esta debilidad se relaciona con la falta de una visión clara de la gestión documental. Uno de los enfoques que otorga un valor representativo en la gestión documental y que guía a los empresarios hacia este norte es el orientado a los procesos generados de la

aplicación de los sistemas de gestión de calidad en las empresas. La norma ISO/TR 10013:2001 por ejemplo deja muy claro que las organizaciones están en la obligación de registrar en sus documentos la forma en que organiza la documentación.

El valor documental por la gestión de calidad ó la gestión de procesos en las empresas radica en identificar y transcribir los procesos que de manera objetiva permiten la documentación de lo que “se sabe hacer bien”, este aspecto constituye una de las formas más evidentes en las que se detalla el conocimiento de la empresa y que describieron Nonaka y Takeuchi en el libro “La organización creadora del conocimiento” la forma en que las empresas japonesas formaron la dinámica de la información.

El punto en común que tienen la gestión documental, la gestión de información y la gestión del conocimiento, radica en el momento que se convierte en conocimiento tácito en explícito. Para entender de forma correcta lo anteriormente mencionado hay que adherirse a la percepción de Nonaka y Takeuchi que representa muy bien esta interrelación, al establecer que el valor que se crea por una organización es determinado por la transferencia tácita y explícita entre los empleados de una organización y por la transformación de un tipo de conocimiento a otro, entre mejor sea la comunicación entre sus miembros mejor será la creación de valor en las empresas.

Choo basa su modelo en los procesos y muestra la gestión de información como un ciclo permanente de actividades relacionadas:

- Identificación de las necesidades de información
- Adquisición de información
- Organización y almacenamiento de información
- Desarrollo de productos y servicios de información
- Distribución de información

- Uso de la información

De acuerdo a este autor el proceso inicia con la creación de información de cada organización que interrelacionadas entre sí generan nuevos mensajes de información.

Métodos de la investigación cualitativa. De acuerdo al libro metodología de la investigación cualitativa escrito por Rodríguez, Gil y García, (1996) existen varios métodos de la investigación cualitativa tales como la fenomenología, la etnografía, la etnometodología, la investigación - acción, los cuales pretenden caracterizar e investigar de cierta forma el enfoque y la intención sustantiva, a continuación, se describe el estudio de cada una de estas metodologías.

Fenomenología. Es la descripción de las experiencias vividas, pretende explicar el mundo en el que se está inmerso en el transcurso del día a día, dejando a un lado las relaciones estadísticas que tienen en cuenta una serie de variables, se enfoca más en el predominio de frecuencias de comportamientos ó la repetición de algunos comportamientos.

Etnografía. Pretende estudiar la cultura, busca determinar patrones de comportamiento comunes de manera tal que se puedan realizar afirmaciones explícitas de un grupo en común, analiza los fenómenos sociales partiendo de una hipótesis, el análisis estadístico no es prioridad para este tipo de estudios,

Etnometodología. Tiene un profundo interés por darle relevancia al estudio de los diversos métodos usados por las personas para construir, entender y dar sentido a las prácticas sociales cotidianas.

Investigación – acción. Esta metodología describe exactamente lo “que ocurre” con el mismo lenguaje que se utiliza en la empresa, es decir con el sentido común que las personas utilizan en el día a día para exponer las acciones, puede ser una metodología viable siempre y cuando se entrevisten los operarios del área.

Métodos de la investigación cuantitativa. Tomando como base los estudios realizados por Hueso y Cascant, (2012) las metodologías de investigación cuantitativas estudian las técnicas estadísticas que determinan los aspectos de interés sobre la población que se esté estudiando, para aplicar las técnicas se requiere de una población un sujeto y una muestra, la población se refiere al conjunto de sujetos que se quieren evaluar ó estudiar de acuerdo a un fenómeno determinado, puede hacer referencia a toda una comunidad, conjunto de personas con características en común, una región etc. Sujeto hace referencia a la población de la cual se busca una información y pueden ser consideradas como personas, familias, empresas, entidades etc. Y finalmente la muestra se refiere al subconjunto de sujetos seleccionados que permitan emitir resultados que generalicen las estadísticas de la población.

Perspectiva epistemológica. Los procedimientos de medición solo eran útiles para los procesos naturales, se probó que estos mismos procedimientos eran aplicables a las ciencias sociales y se confirmó que lo cuantitativo era clave para conocer la realidad; lo anterior partiendo del hecho de que la sociedad funcionaba de manera similar a la naturaleza es decir que los métodos científicos de ciencias naturales tales como las matemáticas, la experimentación y la observación se lograron utilizar en los dos tipos de metodologías de investigación.

Investigación descriptiva. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2003) la investigación descriptiva es la que busca especificar características, propiedades y rangos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Este tipo de investigación tiene hipótesis exacta.

Investigación analítica. Este tipo de investigación pretende comparar diversas variables entre determinados grupos sin manipular alguna de estas, profundizando en ellas de acuerdo a los resultados naturales y tratando de probar ó negar una hipótesis previamente establecida.

Investigación experimental. Grupos de individuos listos para ser procesados metodológicamente y divididos en secciones de estudio de manera aleatoria para ser analizados finalmente en lo correspondiente a un factor que el investigador previamente haya establecido.

Marco Legal

El modelo de gestión documental será diseñado con el fin de que en un futuro no muy lejano comience a ser aplicado e implementado por las diferentes dependencias de la empresa, por lo anterior se hace necesario que la empresa cumpla con ciertas normas que le aplican del archivo general de la nación, el departamento administrativo de la gestión pública (DAFP), así como la normatividad que le aplique a la entidad.

Constitución política de Colombia.

- Art. 28 de la ley 962 de 2005 la cual establece los términos de conservación de los libros y papeles del comerciante.
- Art. 26 de la resolución CRC 3066 de 2011 en virtud del régimen de protección al usuario de servicios de comunicaciones.
- Art. 31 de la resolución CRC 3066 de 2011 en virtud del régimen de protección al usuario de servicios de comunicaciones.
- Art. 46 de la resolución CRC 3066 de 2011 en virtud del régimen de protección al usuario de servicios de comunicaciones.
- Art. 15 de la ley 1712 de 2014 la función archivística de la empresa.
- Decreto 103 de 2015 el cual hace remisión expresa a los lineamientos y recomendaciones que expide el archivo general de la nación frente a la conservación de información pública que haya sido calificada como clasificada ó reservada.

- Art. 55 de la ley 1341 de 2009 en el cual se especifica que la empresa tiene un régimen jurídico especial otorgado por el artículo en mención.
- Art.74 “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”
- Ley 80 de 1989 “Por la cual se crea el archivo general de la nación, se establece el sistema nacional de archivos y se dictan otras disposiciones”
- Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Artículo 3. “A partir de la vigencia de la presente Ley, las hojas de vida de las personas que ocupan cargos o empleos públicos permanecerán en la unidad de personal de la correspondiente entidad, hasta su retiro...”
- Art. 27 y 29 “Faltas y delitos en archivos”
- Ley 527 de 1999. Artículo 6 al 13 Se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y las firmas digitales y se establecen las entidades de certificación.
- Ley 594 de 2000 por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.
- Ley 591 de 2005 por la cual se crea el acta del informe de Gestión
- Ley 962 de 2005 Ley anti trámites
- Decreto 1094 de 1996; 1165 de 1996; 1001 de 1997.Sobre el uso de la factura electrónica.
- Decreto 4124 de 2004. Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, y se dictan otras disposiciones relativas a los Archivos Privados.

- Acuerdo 042 de 2002. Organización de archivos de gestión.
- Acuerdo 060 de 2001. Administración de las comunicaciones oficiales.
- Circular AGN No. 1 de 1997. Exhortación al cumplimiento de la legislación básica sobre archivos en Colombia.
- Circular AGN No. 2 de 1997. Parámetros a tener en cuenta para implementación de nuevas tecnologías en los archivos públicos.
- Circular AGN No. 004 de 2003. Organización de las Historias Laborales.
Código Sustantivo del Trabajo. Artículo 264.

Código sustantivo de trabajo. Archivos en las empresas:

- “Las empresas obligadas al pago de la jubilación deben conservar en sus archivos los datos que permitan establecer de manera precisa e tiempo de servicio de sus empleados y los salarios devengados.

- Cuando los archivos hayan desaparecido o cuando sea posible probar con ellos el tiempo de servicio o el salario, es admisible para aprobarlos cualquiera otra prueba reconocida por la ley la que debe producirse ante el juez de trabajo competente a solicitud escrita del interesado y con intervención de la empresa respectiva”.

Norma técnica colombiana NTC-ISO30300. Información y documentación sistemas de gestión para registros, fundamentos y vocabulario.

Norma técnica colombiana NTC-ISO30301. Información y documentación sistemas de gestión de registros.

Ley 594 del año 2000. Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y otras disposiciones.

El éxito de una empresa radica en gran medida en la implementación de un buen sistema de gestión de calidad que le permita medir la mejora del desempeño continuamente, así como tener en cuenta las necesidades de todas las partes involucradas; por esta razón en el anterior capítulo se plasmaron las bases para la creación de un modelo de gestión documental como soporte al sistema de gestión de calidad de Telebucaramanga que le permita ofrecer metodologías para la toma de decisiones y la gestión de recursos destinados a lograr las metas de la organización.

Capítulo III Metodología

A través de este capítulo se describirá la metodología mixta utilizada que permitió identificar el modelo de gestión documental ideal para dar soporte a los procesos misionales de Telebucaramanga s.a. E.S.P., para seleccionar la metodología adecuada fue necesario realizar una triangulación de técnicas cualitativas que arrojaron los resultados necesarios para identificar los macroprocesos, procesos, y subprocesos del área, con el propósito de desarrollar la metodología del modelo to-be. Las técnicas utilizadas fueron las siguientes: entrevistas, observación y análisis documental, a través de ellas se capturaron datos reales partiendo del hecho de que los resultados no surgieron de una única fuente de información; el modelo to-be, propuso una estructuración de macroprocesos, procesos y subprocesos que permitió navegar sobre estos últimos a través de un esquema, una descripción, un diagrama de flujo, unas reglas de negocio y unos reportes con el propósito de alcanzar los objetivos específicos de esta investigación.

Participantes En La Investigación.

Observación. Se analizó todo el equipo de trabajo de gestión documental: auxiliares de gestión documental, mensajeros, digitalizadores, auxiliares de ventanilla, coordinación de gestión documental etc. Así como también todos los colaboradores directamente relacionados con el área tales como: asesores comerciales, asesores de operaciones, supervisor servicio al cliente, profesional de instalaciones, profesional de mantenimiento, personal de cartera, secretarías (gerencias, secretaría general, jurídica, comercial, control interno, sistemas, técnica, gestión humana, financiera, tesorería), abogados, profesionales de P.Q.R., asesores P.Q.R., auditores de control interno, personal del área técnica, personal de sistemas, personal de gestión

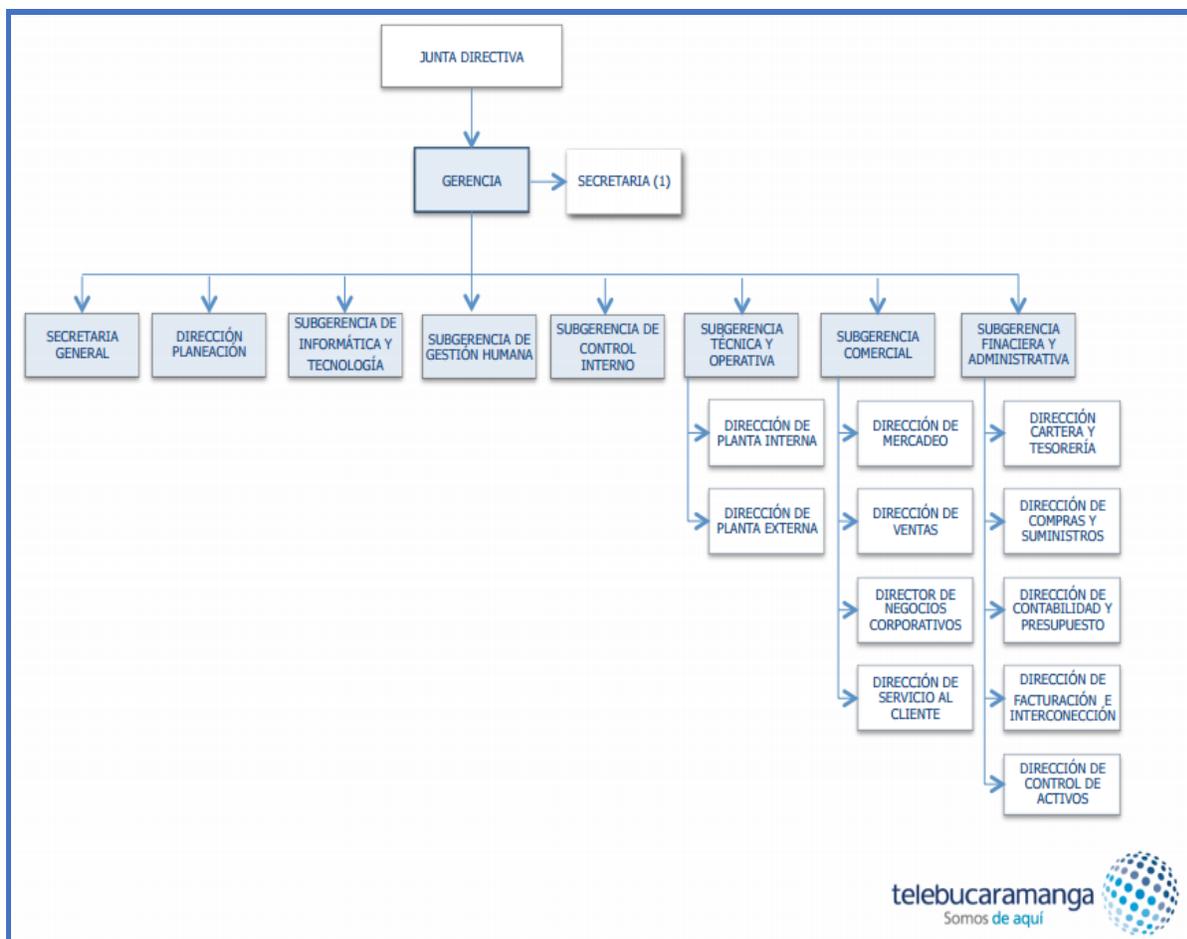
humana, personal de la dirección de planta interna, colaboradores de activos, contabilidad, compras, planeación, facturación e interconexión, negocios corporativos, ventas, mercadeo, servicio al cliente etc.

Entrevistas. Se entrevistaron aproximadamente 66 colaboradores, 3 por cada área.

Análisis documental. Participó la coordinación de gestión documental en la generación de nuevos diseños y aprobó la dirección de compras y la subgerencia de control interno.

Marco Contextual

Este proyecto se llevó a cabo en las instalaciones de Telebucaramanga s.a. E.S.P. en su sede principal lugar donde se encuentra la oficina administrativa de gestión documental y la sede cañaverál lugar donde se ubica el archivo central del área la cual da soporte a los procesos misionales de la compañía, los cuales están orientados a la satisfacción de las necesidades de los clientes mediante la innovación en prestación de servicios de telecomunicaciones. La organización cuenta con 190.314 clientes de Bucaramanga y su área metropolitana en el departamento de Santander, a continuación, se ilustra el organigrama de la organización.



De las áreas previamente ilustradas se recibe documentación core para la operación diaria directamente de: subgerencia técnica y operativa (dirección de planta externa) subgerencia comercial (dirección de ventas y dirección de servicio al cliente), secretaria general (coordinación de PQR), Subgerencia financiera y administrativa (dirección de tesorería y cartera). a continuación se describen los diferentes formatos que el área de gestión documental recepciona por cada una de las áreas mencionadas previamente:

Formatos dirección de planta externa. Ordenes de servicio (instalaciones y traslados), actas de tv (instalaciones), actas de internet adsl (instalaciones), actas de modem (instalación de modem), actas de mantenimiento, actas de FTTH (instalaciones).

Formatos dirección de ventas. Contratos de línea, contratos tv, contratos adsl, contratos empaquetados, contratos OMV.

Formatos dirección de servicio al cliente. Modificaciones de servicio (abonados).

Formatos coordinación de PQR. Radicados de peticiones, quejas y reclamos.

Formatos de dirección de tesorería y cartera. Financiaciones, expedientes sic y otros operadores.

Las demás áreas en su totalidad generan transferencias esporádicas de archivo semiactivo e inactivo para la administración de gestión documental en su archivo central.

Instrumentos De Recolección De Datos.

Para la ejecución de este proyecto existieron diversos tipos de herramientas de recolección de información, tales como la técnica de observación, entrevistas y análisis documental.

Técnica de observación. A través de esta técnica se logró capturar información del área operativa de gestión documental sin establecer comunicación directa con el colectivo analizado, el investigador logró identificar las buenas prácticas establecidas provenientes del outsourcing, quién previamente fue el responsable de la gestión documental en la entidad. Esta es una empresa que ofrece soluciones de procesamiento y administración de información en Colombia y el mundo, responsable de custodiar el patrimonio documental de grandes compañías como: alcaldías, universidades, hospitales, gobernaciones, fiscalías, clínicas etc. Y está en la capacidad de ofrecer un completo e integral sistema que cataloga, analiza, digitaliza, y almacena los documentos de forma lógica para minimizar el riesgo en la pérdida de información de una manera eficiente, confiable y segura.

Técnica de entrevista. Por medio de esta técnica el investigador logró obtener información a través de una conversación de naturaleza profesional con los colaboradores de las

diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P., se obtuvo información sobre las tipologías documentales existentes en cada una de estas dependencias y cuáles de estas harían parte del modelo de acuerdo a sus vivencias y exigencias de la legislación colombiana, se recibió la codificación correspondiente a cada área para partir de esta en la creación de las tablas de retención documental, se lograron capturar hechos reales y contundentes que permitieron tomar decisiones sobre el tiempo de retención de la información custodiada.

Análisis documental. A través de esta técnica el investigador logró identificar los campos más relevantes en los formatos previamente utilizados por el outsourcing, extrayendo así la información más relevante e importante que permitió el diseño nuevos formatos ajustados a las necesidades de la empresa de telecomunicaciones de Bucaramanga s.a. E.S.P. así como también el diseño de un programa de gestión documental que cobijara toda la operación interna relacionada con el área. (Anexo 6)

Procedimiento En La Aplicación De Instrumentos.

A continuación una breve explicación del proceso de implementación de cada una de estas técnicas mencionadas con anterioridad.

Técnicas de observación. A través de la observación detallada de la ejecución de procesos generados en el día a día de la operación de gestión documental y del conocimiento del portafolio de servicios prestados por el outsourcing, el investigador desarrolló diversos mapas mentales que le permitieron identificar de manera eficaz los macroprocesos, procesos y subprocesos principales requeridos para el desarrollo del modelo to-be que se propuso para el proyecto, a continuación, una breve descripción de las actividades principales ejecutadas por el outsourcing.

Administración de la información. Almacenamiento físico, levantamiento de bases de datos, obtención de documentos para custodia, conformación de expedientes digitales, rápido acceso a la información para la atención de solicitudes legales o tributarias, estandarización de procesos. Confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.

Almacenamiento y custodia de archivos inactivos. Los documentos inactivos son aquellos que no son de consulta de frecuente, pero que deben conservarse por un tiempo determinado de acuerdo a la legislación colombiana la cual exige la preservación de estos por un número de años de acuerdo a su tipología, para el manejo de esta información la empresa cuenta con un software especializado que garantiza la recuperación de información en cualquier momento de forma ágil y segura a través de un sistema de identificación de códigos de barras únicos.

Almacenamiento y custodia de medios magnéticos. Las políticas de seguridad en la información exigen la generación de backups de información para minimizar el riesgo de fuga de la misma, esta empresa consiente de esta necesidad apoya los planes de contingencia y continuidad del negocio, brindando servicios de custodia de medios magnéticos con esto garantizan la recuperación de la información de forma rápida y completa en condiciones ambientales y de seguridad controladas.

Otras actividades de gestión documental. La empresa cuenta con un equipo de profesionales especializados que acompañan a sus clientes en centros documentales y de correspondencia y apoyan la elaboración de procesos técnicos como: elaboración y creación de tablas de retención documental, administración de procesos basados en documentos, creación de formatos de control de inventarios y transferencias documentales.

Técnica de entrevista. Para la aplicación de entrevistas con las diferentes áreas de Teleducaramanga fue necesario como primera medida averiguar con la subgerencia de gestión

humana la codificación de cada una de las dependencias para iniciar con la numeración base que permitiera continuar con el diseño de las tablas de una manera estructurada y organizada, partiendo de esta codificación de manera consecutiva ascendente se lograron codificar todas las series, subseries y tipologías documentales de las áreas de la entidad.

Luego de obtener la codificación, la coordinadora de gestión documental quien desarrolló el rol de investigador, se encargó de agendar citas con uno ó dos responsables de área, el directivo del área entrevistada y el apoyo de un colaborador de secretaria general quien para la mayoría de los casos fue el coordinador de abogados. En la entrevista la primera pregunta que se hacía era si los colaboradores conocían la importancia de levantar tablas de retención documental, luego de conocer su respuesta y en caso de ser negativa el investigador daba una breve explicación acerca de la importancia de levantar esta información para una entidad vigilada por entes regulatorios de control tales como: la fiscalía, la superintendencia de industria y comercio, la comisión regulatoria de comunicaciones, la contraloría, la procuraduría y otros entes gubernamentales, para así entrar en un ambiente de confianza sobre la información que los entrevistados estaban próximos a responder, posterior a este protocolo de inicio el investigador indagaba sobre la documentación física y digital producida en el área así como el tratamiento que se le daba a cada una de estos y de acuerdo a las respuestas recibidas iba estableciendo codificaciones de series, subseries documentales y tipologías tal como se ilustra en el siguiente ejemplo:

1120 Coordinación de PQR  nombre del área

1120.01 Peticiones, quejas y recursos escritas, verbales y web  nombre de serie

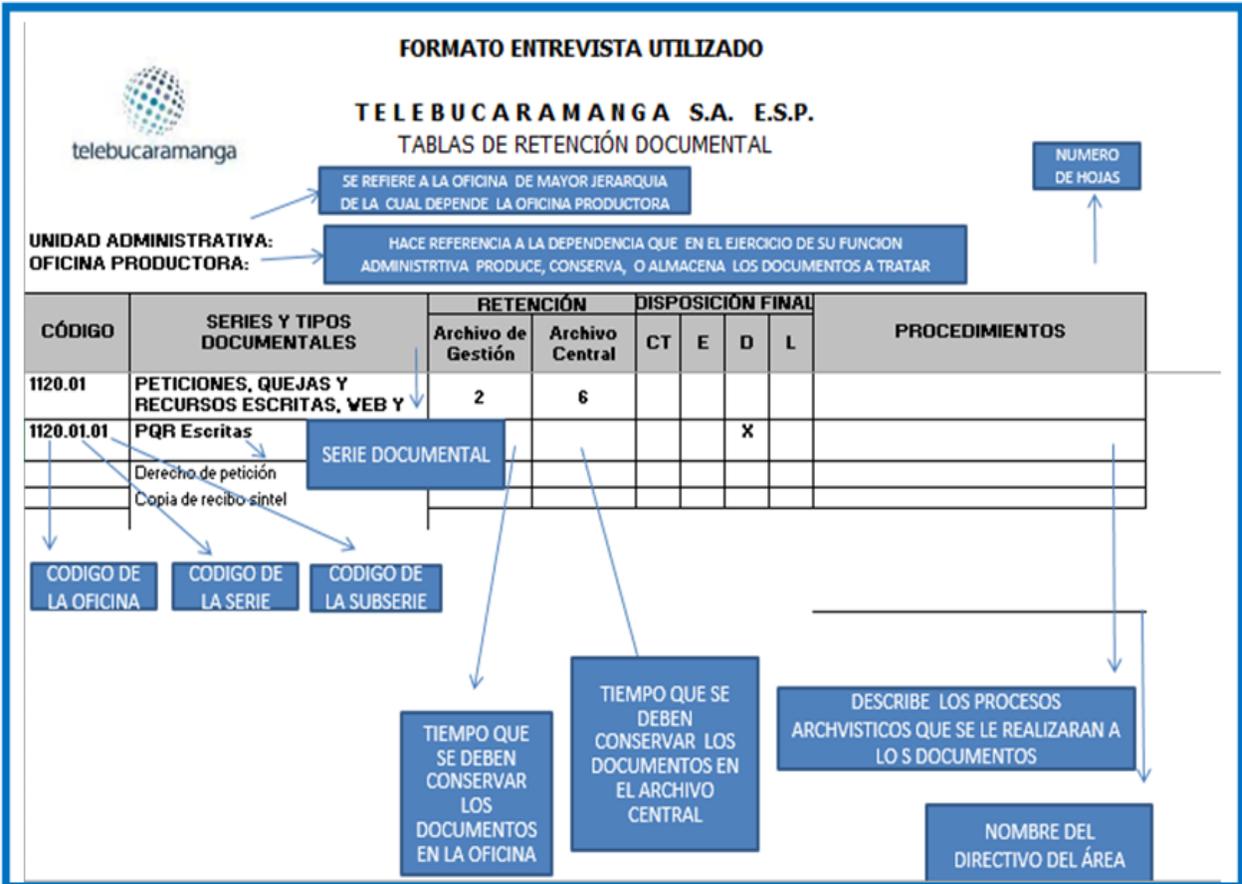
1120.01.01 PQR Escritas  nombre de subseries documentales

Derechos de petición

Copia de recibido en sintel

Comprobante de radicación

Las entrevistas se aplicaban en unos formatos con las siguientes características:



Si los colaboradores, el directivo y el apoyo jurídico definían alguna serie como parte del modelo, la misma se agregaba al formato y se establecían los tiempos de conservación en el archivo de gestión (archivo de cada área) y en el archivo central (archivo ubicado en la central cañaveral que custodia información semiactiva e inactiva) bajo la administración de gestión documental, se especificaba si su conservación era total (CT), es decir que no era posible eliminarse al transcurrir el tiempo, si se podía eliminar (E) transcurrido el tiempo de retención, si se administraba de forma digital (D) ó si se custodiaba bajo la herramienta Laserfiche(L); así

como tambien se detallaba el procedimiento que se le asignaba a cada una de estas series documentales y la legislación que le cobijaba.

Análisis Documental. Para el diseño de los nuevos formatos de inventario documental, eliminación documental, prestamos documentales y transferencias documentales fue necesario validar los esquemas antiguos trabajados con el outsourcing Thomas M.T.I. y extraer la información importante que logró el diseño de un nuevo formato en excel de acuerdo a las necesidades de telebucaramanga, se validó con la subgerencia de control interno acerca del nuevo diseño y se recibió aprobación por tanto que los mismos fueron publicados en la intranet, también se trabajó de la mano con personal de Gestech (empresa que comercializa la herramienta Laserfiche) quienes fueron responsables de capacitar al investigador en el diseño de formatos digitales, en la creación de un workflow efectivo que permitió que los formatos digitales viajaran por los diversos usuarios de los aprobadores y les solicitaran ejecutar la acción de aprobar o rechazar cualquier solicitud de transferencia, préstamo, eliminación, inventario etc. La subgerencia de control interno sugirió la creación de un programa de gestión documental que cobijara toda la normatividad y lo anterior fue posible gracias al apoyo del coordinador de abogados del área secretaria general quién aceptó la propuesta de la coordinadora de gestión documental acerca de la participación en la creación del programa, también fue el encargado de la redacción de la introducción al programa y recibió asesoría de la abogada externa de la entidad, gracias al apoyo de estos dos abogados la coordinadora logró completar el programa con la aprobación del director de compras y suministros de la entidad, cabeza del área gestión documental en Telebucaramanga s.a. E.S.P. Cabe aclarar que todo el glosario contenido dentro del programa fue netamente regido por la ley 594 del año 2000 del archivo general de la nación.

Análisis De Datos

El analisis de datos ilustra de donde salieron los resultados del modelo to-be, a continuación las técnicas utilizadas para definir cada una de las variables del modelo.

Variables del modelo	Técnica de observación	Técnica de entrevista	Analisis documental
Normatividad		<i>x</i>	<i>x</i>
Lineamientos	<i>x</i>	<i>x</i>	
Macroproceso 1	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
Macroproceso 2	<i>x</i>		<i>x</i>
Macroproceso 3	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>
Macroproceso 4		<i>x</i>	<i>x</i>
Stakeholders	<i>x</i>	<i>x</i>	
Indicadores	<i>x</i>		<i>x</i>

Normatividad. La normatividad surgió de las entrevistas en donde se definieron los tiempos de conservación de la información de acuerdo a las normas y leyes que le cobijaban a cada una de las series documentales, así como también del análisis documental pues en el diseño de estos formatos fue que se levanto la información.

Lineamientos. Los lineamientos surgieron de la aplicación de las tres técnicas pues en las entrevistas se recolectó la información y autorización de cada área sobre el tratamiento que se le debería dar y hacer a la documentación administrada, el analisis documental permitió adherirse a estos lineamientos bajo el modelo adecuado para formular el formato ideal sobre el cual se llevaría la información y la observación permitió escoger las reglas de negocio necesarias para establecer la política de gestión documental.

Macroproceso 1. Para la identificación de este macroproceso fue necesario adquirir información bajo la técnica de observación, entrevistas y análisis documental, las entrevistas determinaron la información core y de áreas que se recibiría, la observación determinó la frecuencia con la que se recibiría la misma, y el análisis documental identificó el formato adecuado para relacionar la misma.

Macroproceso 2. Para la identificación del macroproceso 2 se necesitó información arrojada por la técnica de observación de acuerdo a la estructuración de procesos del día a día y por el análisis documental ya que de esta técnica surgió la forma adecuada de organizar esta información y de relacionarla posterior a la recepción.

Macroproceso 3. Para la identificación del macroproceso número 3 se requirió información arrojada por las tres técnicas entrevistas para validar con las áreas las tipologías core o no core a digitalizar y su tiempo de retención físico y digital, la técnica observación para definir los campos de indexación y el análisis documental para el registro de la información próxima a desechar.

Macroproceso 4. La identificación del macroproceso 4 surgió de los resultados arrojados por la técnica de entrevistas, de allí fluyó la información mas importante correspondiente a la administración de toda la información core y no core de telebucaramanga s.a. E.S.P. y el análisis documental fue fundamental para establecer los formatos sobre los cuales se llevaría el registro de todos los movimientos de la administración de la información tal como la transferencia, el inventario, la eliminación y los préstamos.

Stakeholders. Los stakeholders se identificaron a través de la técnica de entrevista de acuerdo a los períodos de retención que se establecieron en las mismas para la documentación, guiadas por la legislación nacional, la información relevante para entes de control y el cliente

interno; mientras que las empresas relacionadas fueron identificadas a través de la técnica de observación así como los clientes externos.

Indicadores. Los indicadores se propusieron de acuerdo a los resultados arrojados por la técnica de observación de acuerdo a la estructura de procesos que se manejó en el día a día de gestión documental, también fue importante el análisis documental para definir la categoría de estos indicadores teniendo en cuenta que sobre el cumplimiento de la información contenida en los formatos se realizaron los análisis.

Aspectos Éticos

Para la aplicación de las diferentes técnicas fue necesaria la participación de diferentes colaboradores de Telebucaramanga s.a. E.S.P. a continuación se detallan los aspectos que hicieron verídicas cada una de estas técnicas.

Todas las entrevistas realizadas en físico serán adjuntas como un anexo con cada uno de los resultados arrojados por las diferentes áreas, la aprobación de cada una de estas se hizo digitalmente a través de la plataforma laserforms, se adjuntará anexo 2 con los pantallazos de las aprobaciones sobre la plataforma y de igual forma las mismas fueron publicadas en la página web de telebucaramanga en el siguiente link:

<https://www.telebucaramanga.com.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica> numeral 6.

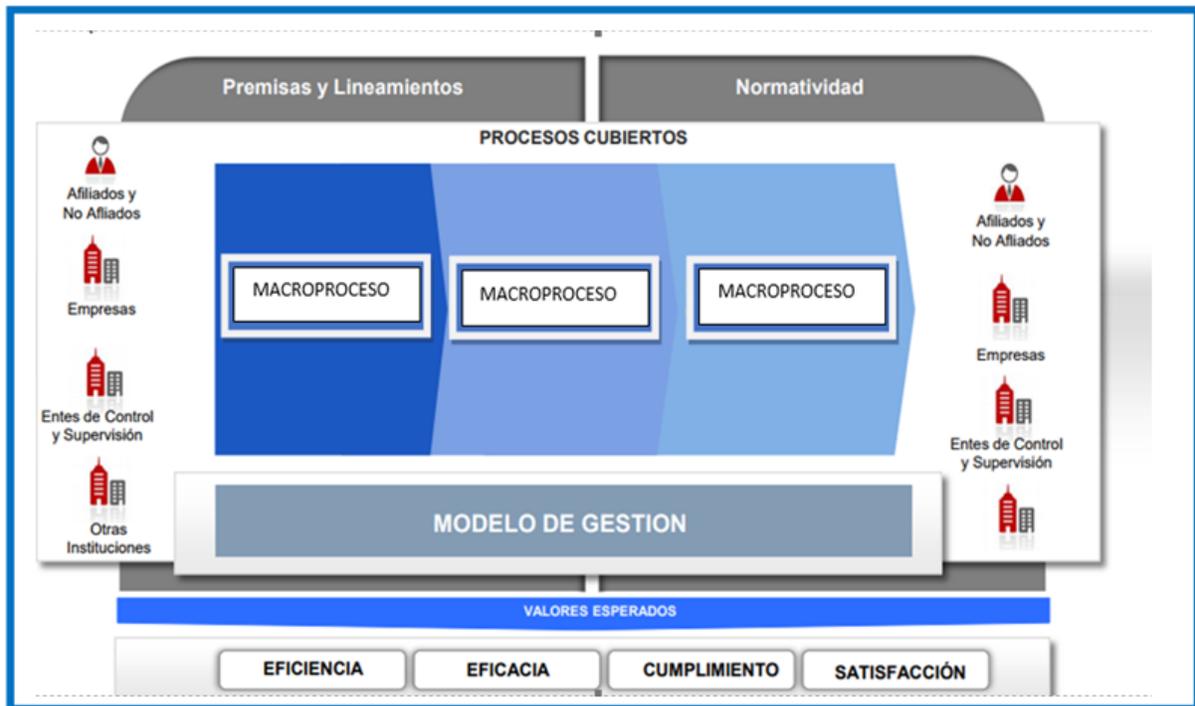
El programa de gestión documental que surgió de la técnica de observación y de entrevistas se encuentra publicado en la página web de telebucaramanga bajo el siguiente link:

<https://www.telebucaramanga.com.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica> numeral 5

Método De Investigación

La metodología utilizada en esta investigación fue la metodología mixta proveniente del modelo to-be y se realizó con el propósito de analizar un mismo fenómeno por medio de diferentes acercamientos, se utilizaron diversas técnicas de investigación tales como: la técnica de observación la cual fue muy útil para todo el levantamiento de procesos internos del área e indicadores, la técnica de entrevistas muy útil para la definición de series, subseries y tipologías documentales pertenecientes al modelo, análisis documental para la creación de formatos y el programa de gestión documental; lo anterior fueron insumos recolectados para desarrollar la metodología del modelo to be adaptada a un modelo de gestión documental.

A continuación, se presenta la metodología utilizada para la construcción del modelo To- Be de procesos, una de las herramientas para el diseño del modelo objetivo corresponde al análisis integral de un modelo referencia en el sector, que permitió lograr resultados objetivos, siguiendo la siguiente estructura de trabajo, en la que fueron resumidos los principales procesos estudiados.



Fue necesario el levantamiento de lineamientos y la normatividad aplicable al modelo de gestión documental, se identificaron los macroprocesos principales del área, se identificaron los principales actores externos tales como: entes de control, clientes y grupos de interés así como también se definieron los indicadores necesarios para el modelo.

La aplicación de este modelo surgió de la necesidad de caracterizar los procesos funcionales que durante más de cinco años se trabajaron con la empresa outsourcing responsable de tercerizar la operación, con el propósito de que aparecieran nuevas iniciativas de mejoramiento para que el alcance del área creada en Telebucaramanga s.a. E.S.P. (Gestión documental) lograra superar las expectativas bajo la operación del nuevo modelo. El modelo hace parte de la disciplina BPM (Business process management) gestión de procesos de negocios la cual permitió integrar tecnologías, personas y procesos con el fin de alcanzar la eficiencia a través del incremento del rendimiento.

Identificación de macroprocesos. Todo el flujo de gestión de un documento inicia desde su recepción, tiene un tratamiento especial de acuerdo a su tipología y finaliza en su disposición final, a partir de lo anterior debieron identificarse 4 macro procesos que permitieron realizar una caracterización y subdivisión de procesos y actividades, partiendo de la experiencia que tenía el investigador bajo el uso de las tres técnicas de investigación.



Creación de mapa de procesos. Posterior a la identificación de los macroprocesos se pudo generar el mapa de procesos con sus correspondientes subprocesos.



Estructura del mapa de procesos. Los procesos identificados para el modelo objetivo se definieron a través de un mapa de procesos en donde se describieron los procesos y subprocesos de la operación del área, teniendo en cuenta estos tres tipos de procesos:

Procesos estratégicos. Son aquellos que van directamente relacionados con la dirección, organización y orientación al cumplimiento de la estrategia de la compañía.

Procesos de operación o misionales. Estos son aquellos que constituyen la razón de ser de la empresa y todos se relacionan entre sí, se orientan a la prestación del servicio al cliente externo y aportan valor añadido al mismo.

Procesos de Soporte. Son aquellos que facilitan el desarrollo de las actividades que conforman los procesos claves y generan valor agregado al cliente interno, es aquí donde se encuentran los procesos de gestión documental.

Los procesos y subprocessos se han estructurado de la siguiente forma: los procesos del área están codificados por un numeral que permitirá continuar con el nombre del proceso. A modo de ejemplo: 1. Recepción, cada proceso tiene relacionado otros subprocessos, y estos a su vez estarán codificados por un dígito correspondiente al proceso madre y otro dígito que hará referencia al subprocesso específico. A modo de ejemplo: 1.1. Entrega de documentación Core del negocio. Cada uno de estos procesos tiene relacionado una ficha de proceso, un flujo y no podrán salirse de los lineamientos del programa de gestión documental de Telebucaramanga s.a. E.S.P.

La notación utilizada para el modelamiento de los procesos cubiertos en el modelo adecuado es BPMN (Business process management notation), donde los principales elementos utilizados son:



El modelo de negocios y notación (BPMN), es un estándar que proporciona una notación gráfica para especificar en un diagrama los procesos de un negocio, ó de un área, su objetivo es proporcionar una notación estándar que sea de fácil comprensión por todas las personas relacionadas con un negocio ó área de manera tal que se comprenda como un lenguaje común y reduzca la brecha de comunicación que se presenta con frecuencia entre el diseño de procesos y

su aplicación, también es útil para la gestión de procesos de una organización, es para todo tipo de usuario y representa la semántica de procesos complejos.

Modelo de gestión. Partiendo de esa dimensión el proyecto se centró en los aspectos relacionados con el modelo de indicadores de reportes internos y externos de la gestión documental en lo que el alcance de este modelo se refiere. KPI (Key performance indicador), indicador clave de gestión es el instrumento que habilita una organización para realizar un cronograma de seguimiento, medición, análisis y mejora requeridos para demostrar la conformidad del producto, asegurarse de la correcta aplicación de los procesos y la mejora continua que incrementa la eficacia de un sistema de gestión de calidad en una organización; partiendo de esto los indicadores se convierten en instrumentos que facilitan la toma de decisiones ya que proporcionan información relevante sobre la situación y evolución del desarrollo de los procesos operativos en particular.

Indicadores. Considerando el alcance del proyecto, se propusieron tres tipos de Indicadores: Eficiencia, cumplimiento y calidad.

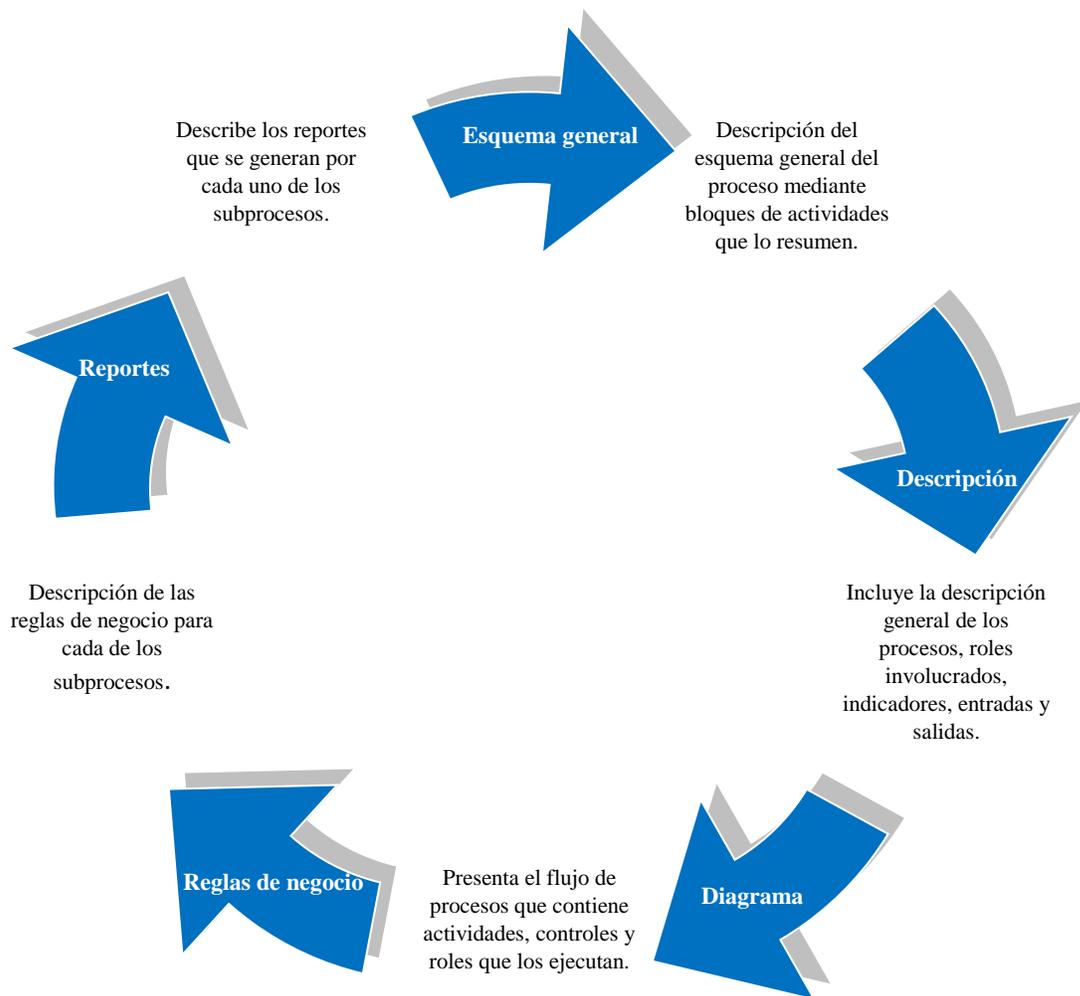
Eficiencia. Este indicador mide la capacidad del colaborador de gestionar todo lo que recibe en su día a día a satisfacción sin dejar pendientes, para este proyecto el indicador propuesto estuvo orientado a la alimentación de inventarios, rapidez y efectividad en la atención de consultas del cliente interno etc. Ejemplo: una consulta normal debe ser atendida en 24 horas y una consulta urgente debe ser atendida en dos horas si es digital y en 4 horas si es física por el tiempo de traslado del archivo central a la sede principal de la organización.

Cumplimiento. El indicador de cumplimiento hace referencia al alcance de una tarea, a la conclusión de la misma, para este proyecto el indicador propuesto hizo referencia a las cantidades de recepción y procesamiento de documentación Core del negocio que se debe recibir

y procesar por mes, esto se mide en metros lineales y existe un parámetro que son 4 ML mes, es decir 400 cm, la cantidad esperada de imágenes digitalizada por una persona es de 40.000 al mes, la eliminación de abonados inactivos esperada por una persona es de aproximadamente 1.200 contratos y soportes de acuerdo a las estadísticas.

Calidad. Este indicador mide la satisfacción del cliente interno de la compañía, para este caso juega un papel importante el digitalizador, teniendo en cuenta aspectos como la calidad de la imagen final digital, la inserción de metadatos de la misma, garantizar que esta información corresponda 100% a la información del documento, diariamente el coordinador de gestión documental verificará el 0,5% de la información digitalizada es decir 10 imágenes con el propósito de garantizar la calidad de la posterior consulta de otras áreas lo anterior como ejemplo de lo que se propone medir con el indicador en mención.

A continuación, se presenta el esquema de estructuración de los distintos conceptos que incluye el modelo objetivo, para cada subproceso se analizan 5 ítems.



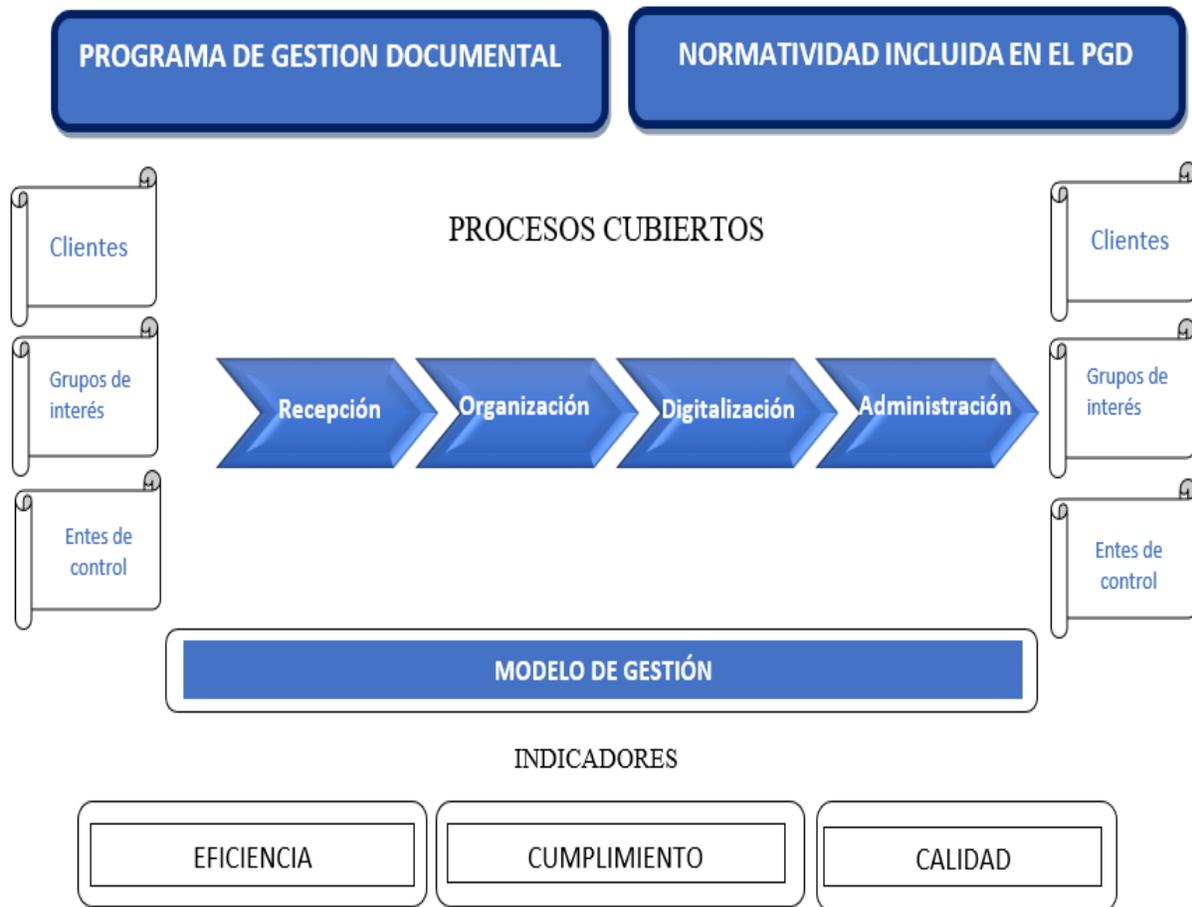
El modelo to be permitió identificar los macro procesos, procesos y subprocesos, conocer la adhesión de este último a la gestión por medio de su esquema, descripción, diagrama, reglas y reportes que conllevaron a garantizar el modelo ideal que podría dar soporte a los procesos misionales de Telebucaramanga s.a. E.S.P. La identificación de las reglas de negocio fue un elemento clave para conocer los lineamientos que conllevarían al diseño de la política de gestión documental, así como los indicadores resaltados en la descripción de cada subproceso y los roles involucrados fueron ficha clave para proponer la estructura orgánica de gestión documental.

Capítulo IV Resultados

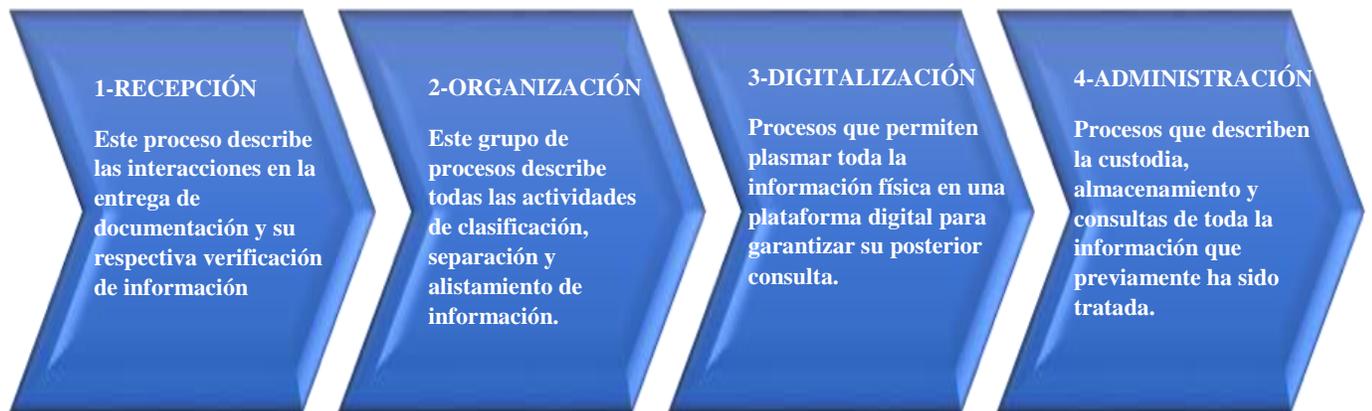
El éxito de la creación de un modelo de gestión documental bien estructurado radica en la caracterización completa de sus macroprocesos, procesos, subprocesos y actividades, esta es la base para entender la dinámica de la operación de un área y de esta forma se puede graficar un esquema ideal teniendo como base la experiencia y el conocimiento, a continuación, en este capítulo se le dará continuidad al desarrollo del modelo to be mencionado en el capítulo anterior. Se describirán detalladamente los subprocesos encontrados en el mapa de procesos y por cada uno de estos se explicará su esquema general, su descripción, sus diagramas, sus reglas de negocio o normas que le apliquen y sus indicadores. Al finalizar este capítulo se espera haber cumplido con los objetivos específicos y por ende haber construido el objetivo general por medio de la verificación de la efectividad de los resultados de la metodología aplicada.

Resultados De La Metodología Aplicada.

Se adaptó el modelo to-be basado en la gestión documental de Telebucaramanga s.a. E.S.P. tomando como base los procesos de un macroproceso, se estudiaron a fondo cada uno de los subprocesos dependientes y sus objetivos, se plasmó un esquema general de los subprocesos en donde se describió el paso a paso del mismo teniendo en cuenta todas sus actividades, posteriormente se realizó una descripción del proceso con los roles involucrados, el detalle de la información que ingresaba y la información que salía, así como sus indicadores de medición, más adelante a través de un diagrama se plasmaron los pasos a seguir del subproceso y se establecieron las reglas de negocio en donde se especificó que se podía y que no se podía hacer, el desarrollo culminó indicando los reportes existentes para cada uno de estos subprocesos.



Los macroprocesos que se evidenciaran posteriormente fueron seleccionados después de un análisis profundo sobre las principales actividades ejecutadas en el área y el estudio de las mismas orientadas al logro de una actividad macro evidenciando así las características principales de estas y el aporte al proceso final, cabe aclarar que el uso de las técnicas de investigación permitió contar con los insumos suficientes para denominar los macropesos así:



Para el alcance presentado se generó un mapa de procesos, de acuerdo a su naturaleza se realizó una lista de subprocesos que permitió llevar a cabo el objetivo de cada uno, el mapa se construyó de acuerdo al uso de la técnica de observación en donde se evidenció el conocimiento previo de la operación y el desarrollo de actividades que se conocían gracias a la experiencia que el día a día traía.

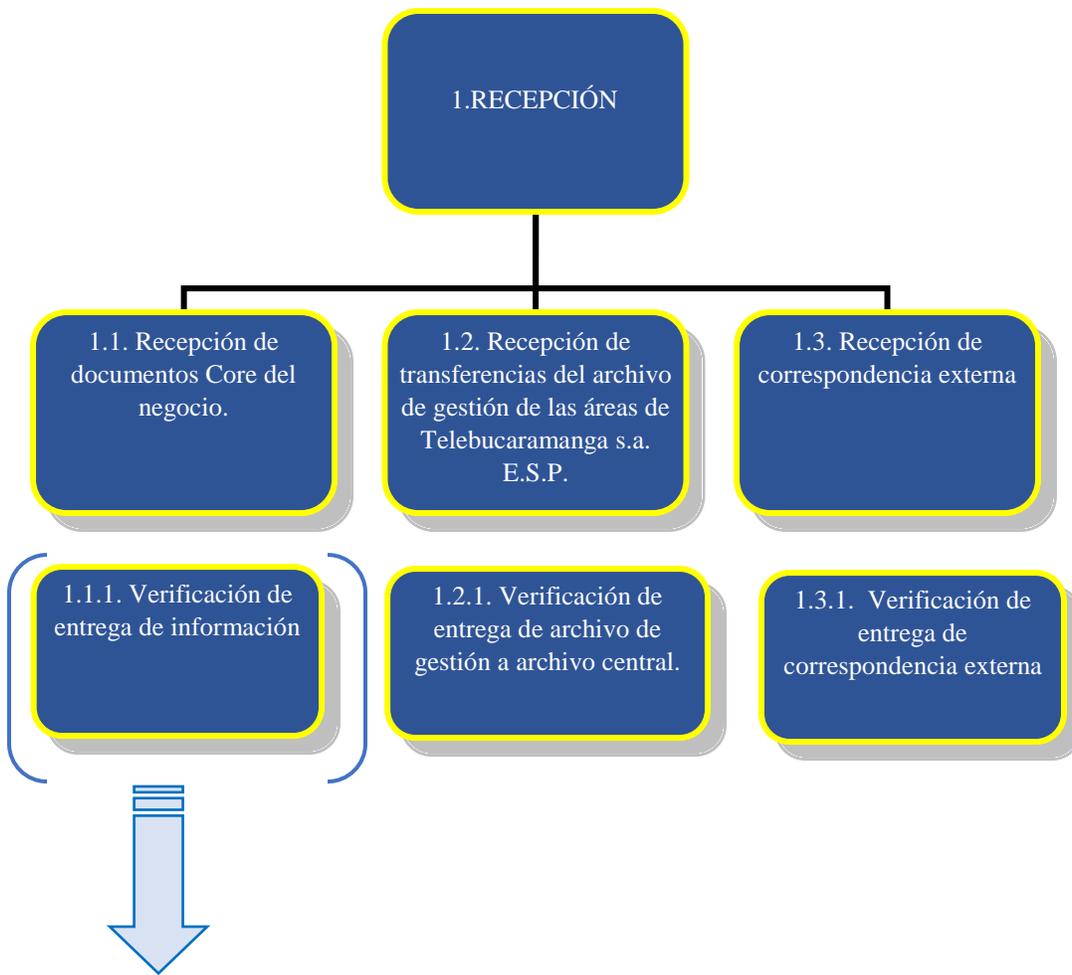
Primero se identificaron los macro procesos del área: 1 recepción, 2 organización, 3 digitalización y 4 administración; posteriormente se identificaron los procesos relacionados con cada uno de estos macroprocesos: 1.1 recepción de documentos Core del negocio, 1.2 recepción de transferencias del archivo de gestión de las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P., 1.3 recepción de correspondencia externa, 2.1 organización de documentos Core del negocio, 2.2 organización de transferencias del archivo de gestión al archivo central, 2.3 organización de correspondencia externa, 3.1 digitalización de documentos Core del negocio, 3.2 digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central, 3.3. digitalización de correspondencia externa, 4.1 administración de documentos Core del negocio, 4.2 administración de archivo transferido por las diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P., 4.3 administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa, y finalmente se

identificaron los subprocesos y actividades de cada uno de estos, necesarios para ejecutar la operación diaria del área gestión documental dentro de la organización Telebucaramanga s.a. E.S.P. cabe resaltar que estos procesos son tratados y administrados de forma física y digital a través de la herramienta laserfiche; a continuación, la relación de los procesos cubiertos por el modelo:

Procesos Cubiertos.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Core del negocio.	2.1. Organización de documentos Core del negocio	3.1. Digitalización de documentos Core del negocio.	4.1. Administración de documentos Core del negocio.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y separación de documentación	3.1.1. Digitalización de cuentas de contratos, abonados, actas, financiaciones, radicados y otros operadores.	4.1.1. Documentos que se eliminan previa su digitalización.
1.2. Recepción de transferencias del archivo de gestión de las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Alistamiento de documentación para digitalización tales como: contratos, abonados, actas, financiaciones, radicados y otros operadores.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documentos que se archivan y consultan posterior a su proceso de digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de archivos de gestión a archivo central.	2.2. Organización de transferencias del archivo de gestión al archivo central.	3.2.1. Digitalización de nóminas de pensionados.	4.2. Administración de archivo transferido por las diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.2.1. Envío de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.2.1. Consultas de archivos transferidos por las áreas.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.2.2. Posicionamiento de información recibida en el archivo central – cañaveral.	3.3.1. Digitalización de cuentas de cobro y facturas.	4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3. Organización correspondencia externa.		4.3.1. Distribución de documentación por áreas.
	2.3.1. Clasificación de información por áreas y tipología documental.		
	2.3.2. Registro de información en el sistema.		

A continuación, los resultados de la metodología del modelo to-be.

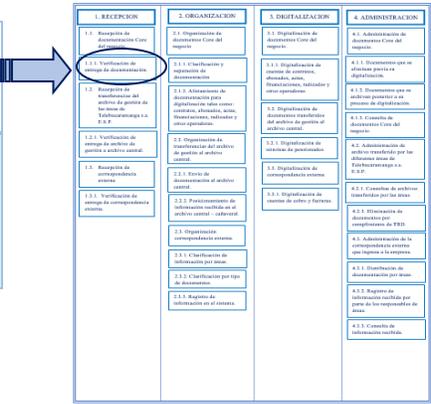


El proceso recepción de documentos Core del negocio tiene un subproceso denominado verificación de entrega de información y su objetivo es:

Validar que la información relacionada en la planilla de entrega sea exactamente igual a la que contienen los documentos en cantidad y contenido.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
---------------------------	-----------------------	--------------------	------------------------------	--------------------

Subproceso	1.1.1. Verificación de entrega de información.
Objetivo general del subproceso.	Validar que la información relacionada en la planilla de entrega sea exactamente igual a la que contienen los documentos en cantidad y contenido.



<p>1. Aplicar glicerina.</p> <p>2. Contar documentos por paquete.</p> <p>3. Dar visto bueno a cada paquete, previa revisión de cantidades.</p>	<p>1. Tomar un lapicero.</p> <p>2. Chulear las cédulas que coincidan.</p> <p>3. Seleccionar aparte los documentos en donde las cedulas que no coinciden.</p> <p>4. Devolver el documento, si la información no coincide.</p>	<p>1. Tomar un lapicero.</p> <p>2. chulear los nombres que coincidan.</p> <p>3. Seleccionar aparte los documentos en donde los nombres no coinciden.</p> <p>4. Devolver el documento, si la información es diferente a la de la planilla.</p>	<p>1. Aplicar glicerina</p> <p>2. Validar la información del tipo de documento en la planilla.</p> <p>3. Seleccionar aparte los documentos que no coinciden con su tipología en la relación.</p> <p>4. Devolver los documentos que presenten inconsistencias.</p>
---	--	---	---

1. Esquema General **2. Descripción** 3. Diagrama 4. Reglas de negocio. 5. Reportes

Subproceso	1.1.1. Verificación de entrega de información.
Objetivo general del subproceso.	Validar que la información relacionada en la planilla de entrega sea exactamente igual a la que contienen los documentos en cantidad y contenido.



1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Carta de Suscriptor	2.1. Organización de documentación Carta del Suscriptor	3.1. Organización de documentación Carta del Suscriptor	4.1. Administración de documentación Carta del Suscriptor
1.1.1. Verificación de entrega de documentación	2.1.1. Clasificación y agrupación de documentación	3.1.1. Organización de unidades de control, abonos, actas, financiamientos, pqr's y otros documentos	4.1.1. Documentación en archivo pasado a su sistema de digitalización
1.2. Organización de documentación del archivo de gestión de la oficina de Atención al Cliente y al Usuario en S.A.C.	2.2. Organización de documentación para digitalización de abonos, actas, financiamientos, pqr's y otros documentos	3.2. Organización de documentación para digitalización de abonos, actas, financiamientos, pqr's y otros documentos	4.2. Documentación en archivo pasado a su sistema de digitalización
1.2.1. Verificación de entrega de abonos de gestión al cliente y al usuario	2.2.1. Organización de documentación de abonos, actas, financiamientos, pqr's y otros documentos	3.2.1. Organización de documentación de abonos, actas, financiamientos, pqr's y otros documentos	4.2.1. Administración de abonos recibidos por los diferentes áreas de S.A.C.
1.3. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.3. Organización de documentación al archivo central	3.3. Organización de documentación externa	4.3. Cambio de ambiente de documentación por tipo de documento
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.3.1. Organización de documentación al archivo central	3.3.1. Organización de documentación externa	4.3.1. Organización de documentación por tipo de documento
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento		4.3.2. Organización de documentación por tipo de documento
	2.3.3. Clasificación de información en el sistema		4.3.3. Organización de documentación en el sistema

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Todo inicia con la entrega presencial de la información relacionada en una planilla con el nombre del suscriptor, la cédula y número de línea telefónica, un auxiliar de gestión documental recibe la documentación y en presencia del responsable de entrega la cuenta para entregar el primer soporte de recibido, si alguno de los paquetes relacionados no trae la cantidad completa de documentos el auxiliar debe devolver el paquete entero y hacer contar a quien entrega para su verificación. Luego de recibir por cantidad el auxiliar deberá verificar que coincida la información de la planilla y la información contenida en los documentos, así como su tipología documental.

- ROLES INVOLUCRADOS**
- Asesor(a) S.A.C.
 - Mensajeros
 - Asesor(a) Ventas
 - Auxiliar de cartera

K.P.I

- Documentos recibidos/Documentos relacionados

Entradas

- Contratos
- Abonados
- Actas
- Financiamientos
- Pqr's.

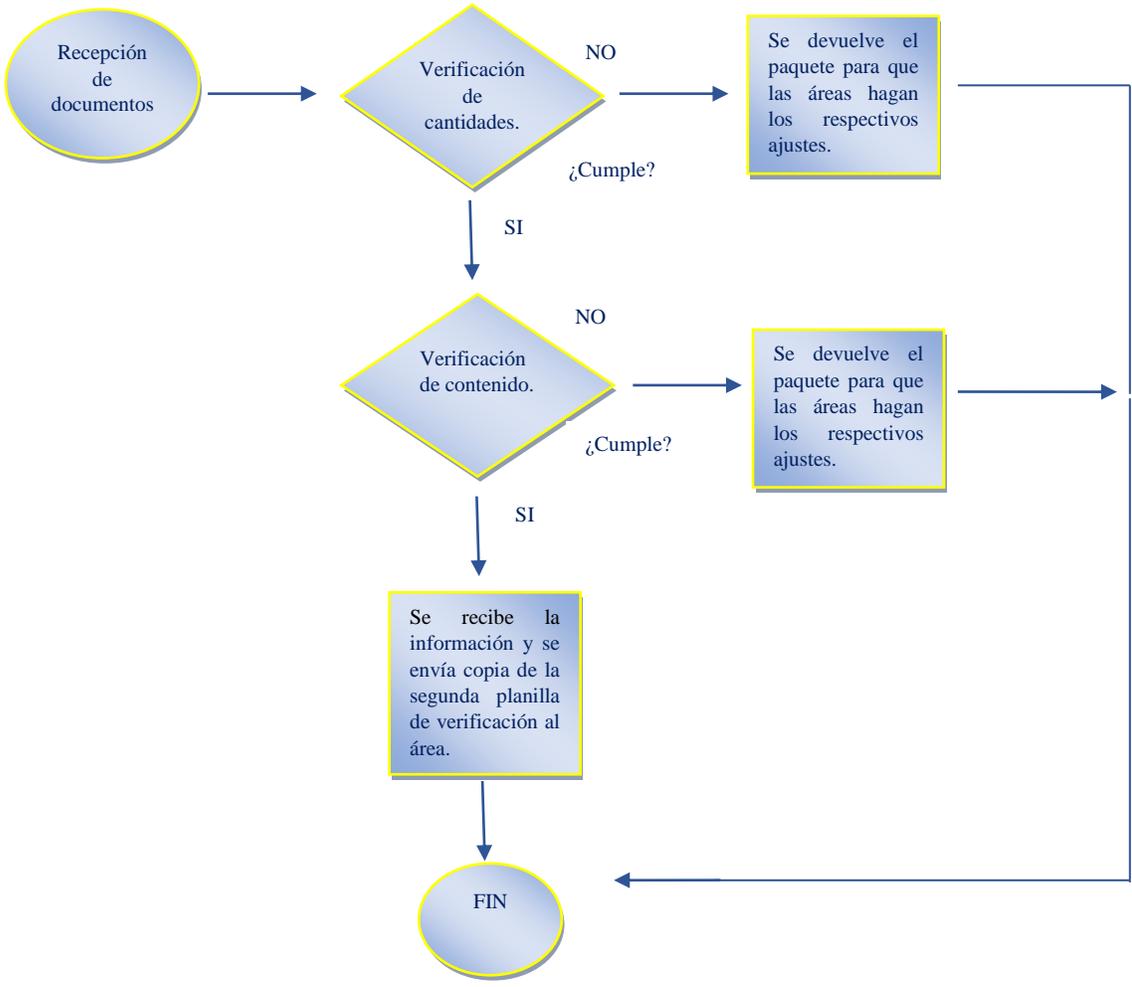
Salidas

- Documentos devueltos.
- Documentos que pasan para su alistamiento.

1. Esquema General 2. Descripción **3. Diagrama** 4. Reglas de negocio. 5. Reportes

Subproceso	1.1.1. Verificación de entrega de información.
Objetivo general del subproceso.	Validar que la información relacionada en la planilla de entrega sea exactamente igual a la que contienen los documentos en cantidad y contenido.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cera del negocio.	2.1. Organización de documentación Cera del negocio.	3.1. Digitalización de documentación Cera del negocio.	4.1. Administración de documentación Cera del negocio.
1.1.1. Verificación de cantidad de documentación.	2.1.1. Clasificación y etiquetado de documentación.	3.1.1. Digitalización de copias de contratos, acuerdos, actas, resoluciones, solicitudes y otros documentos.	4.1.1. Documentación en archivos físicos y a su vez en formatos digitales.
1.1.2. Verificación de conformidad del archivo de gestión de la oficina de documentación a. R.F.P.	2.1.2. Adquisición de documentación para digitalización (libros, revistas, periódicos, folletos, etc.).	3.1.2. Digitalización de documentos (resolución del archivo de gestión de oficina central).	4.1.2. Control de documentación Cera del negocio.
1.2. Verificación de campo de archivos de gestión a oficina central.	2.2. Organización de documentación de archivos de gestión de oficina central.	3.2. Digitalización de copias de resoluciones.	4.2. Administración de archivos centralizados por los diferentes áreas de documentación a. R.F.P.
1.3. Verificación de campo de correspondencia externa.	2.3. Retiro de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.3. Cambio de archivo centralizado por los diferentes áreas de documentación a. R.F.P.
1.3.1. Verificación de campo de correspondencia externa.	2.3.1. Organización de documentación al archivo central.	3.3.1. Digitalización de correo de cables y faxes.	4.3.1. Eliminación de documentación por cumplimiento de PRL.
	2.3.2. Organización correspondencia externa.		4.3.2. Eliminación de la documentación externa que ingresa a la empresa.
	2.3.3. Clasificación de información por área.		4.3.3. Eliminación de documentación por área.
	2.3.4. Clasificación por tipo de documento.		4.3.4. Eliminación de información, por parte de los responsables de área.
	2.3.5. Registro de información en el sistema.		4.3.5. Control de información recibida.



1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	1.1.1. Verificación de entrega de información.
Objetivo general del subproceso.	Validar que la información relacionada en la planilla de entrega sea exactamente igual a la que contienen los documentos en cantidad y contenido.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación con el soporte	2.1. Organización de documentación con el soporte	3.1. Digitalización de documentación con el soporte	4.1. Administración de documentación con el soporte
1.1.1. Verificación de entrega de documentación	2.1.1. Clasificación y agrupación de documentación	3.1.1. Digitalización de copias de documentos, fotografías, videos, audios y otros soportes	4.1.1. Despliegue de en archivos por medio de digitalización
1.2. Procesamiento de información en el sistema de gestión de los datos de Facturación y a. R.P.P.	2.2. Clasificación de documentos con: cintas, etiquetas, sellos, identificadores, rubricados y otros soportes.	3.2. Digitalización de documentos con: cintas, etiquetas, sellos, identificadores, rubricados y otros soportes.	4.2. Despliegue de documentos con: cintas, etiquetas, sellos, identificadores, rubricados y otros soportes.
1.3. Verificación de entrega de archivo de gestión y archivo central.	2.3. Organización de documentación de acuerdo al plan de archivo	3.3. Digitalización de documentos con: cintas, etiquetas, sellos, identificadores, rubricados y otros soportes.	4.3. Cambio de documentos con: cintas, etiquetas, sellos, identificadores, rubricados y otros soportes.
1.4. Recepción de correspondencia externa	2.4. Etapas de documentación de archivo central	3.4. Digitalización de documentos con: cintas, etiquetas, sellos, identificadores, rubricados y otros soportes.	4.4. Administración de archivos con: cintas, etiquetas, sellos, identificadores, rubricados y otros soportes.
1.5. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.5. Procesamiento de información con: cintas, etiquetas, sellos, identificadores, rubricados y otros soportes.	3.5. Digitalización de documentos con: cintas, etiquetas, sellos, identificadores, rubricados y otros soportes.	4.5. Cambio de archivos con: cintas, etiquetas, sellos, identificadores, rubricados y otros soportes.
	2.6. Organización de correspondencia externa	3.6. Digitalización de documentos con: cintas, etiquetas, sellos, identificadores, rubricados y otros soportes.	4.6. Administración de documentos con: cintas, etiquetas, sellos, identificadores, rubricados y otros soportes.
	2.7. Clasificación de documentos por tipo de documento	3.7. Digitalización de documentos con: cintas, etiquetas, sellos, identificadores, rubricados y otros soportes.	4.7. Distribución de documentos con: cintas, etiquetas, sellos, identificadores, rubricados y otros soportes.
	2.8. Organización de información en el sistema	3.8. Digitalización de documentos con: cintas, etiquetas, sellos, identificadores, rubricados y otros soportes.	4.8. Registro de documentos con: cintas, etiquetas, sellos, identificadores, rubricados y otros soportes.
		3.9. Cambio de información con: cintas, etiquetas, sellos, identificadores, rubricados y otros soportes.	4.9. Cambio de información con: cintas, etiquetas, sellos, identificadores, rubricados y otros soportes.

1 toda documentación que ingrese al área deberá venir relacionada en planilla, con la respectiva fecha de entrega y organizada de acuerdo a la relación que se está adjuntando de lo contrario no se recibirá.

2 las áreas de la compañía deberán respetar el horario de recepción de información: Abonados, Pqr's antes de 11:00 am contratos, actas y financiaciones antes de las 3:00 pm.



3 los Abonados, Pqr's y contratos se reciben diariamente sin excepción, las actas 2 veces por semana y las financiaciones externas, cada quince días e internas cada mes.

4 si la cantidad no coincide, el paquete será devuelto, si la tipología documental, el nombre del suscriptor, la cédula ó el número de línea no coinciden con la relación se devolverá el error para modificación.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	1.1.1. Verificación de entrega de información.
Objetivo general del subproceso.	Validar que la información relacionada en la planilla de entrega sea exactamente igual a la que contienen los documentos en cantidad y contenido.

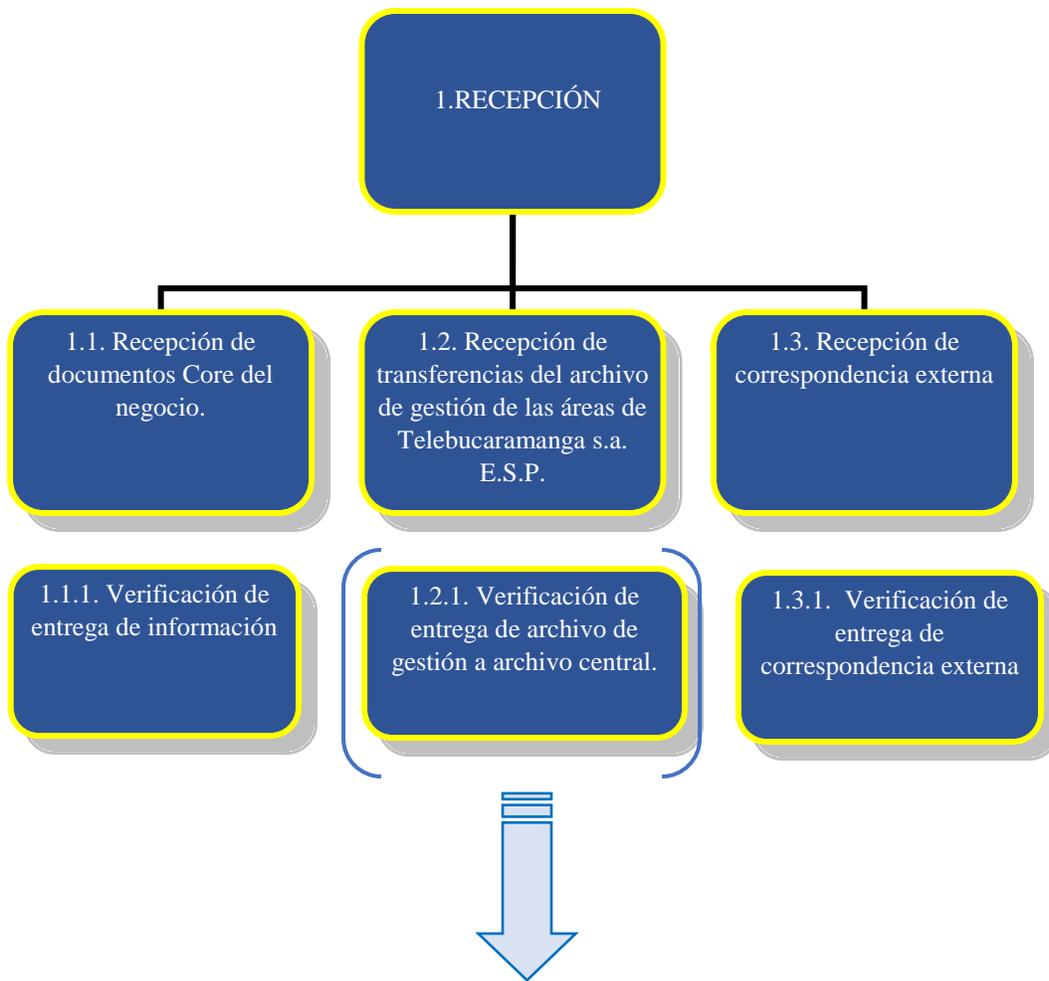
1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentos en Casa del negocio	2.1. Organización de documentos en Casa del negocio	3.1. Digitalización de documentos en Casa del negocio	4.1. Administración de documentos en Casa del negocio
1.1.1. Verificación de entrega de documentación	2.1.1. Clasificación y etiquetado de documentación	3.1.1. Digitalización de copias de contratos, afiches, notas, formularios, recibos y otros documentos	4.1.1. Documentación que se debe generar a sí misma digitalización
1.2. Organismo de mantenimiento del archivo de gestión en la línea de trabajo en Telebucaramanga S.A. E.S.P.	2.1.2. Administración de documentación para el archivo de gestión en la línea de trabajo en Telebucaramanga S.A. E.S.P.	3.1.2. Digitalización de documentos históricos de archivo de gestión en archivo central	4.1.2. Documentación que se debe generar a sí misma digitalización
1.2.1. Verificación de entrega de archivos de gestión a archivo central	2.2. Organización de documentación por archivo de gestión de archivo central	3.2. Digitalización de archivos de gestión de archivo central	4.2. Administración de archivo central por los archivos en la línea de trabajo en Telebucaramanga S.A. E.S.P.
1.2.2. Organización de correspondencia externa	2.2.1. Verificación de documentación al archivo central	3.2.1. Digitalización de correspondencia externa	4.2.1. Cambio de nombre de archivos centralizados por los archivos en la línea de trabajo en Telebucaramanga S.A. E.S.P.
1.2.3. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.2.2. Organización de información recibida en el archivo central - externo	3.2.2. Digitalización de correo de otros y internos	4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de FRS
	2.3. Organización correspondencia externa		4.2.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa
	2.3.1. Clasificación de información por tipo		4.3. Distribución de documentación por área
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento		4.3.1. Registro de información recibida por parte de los requeridos de otros
	2.3.3. Registro de información en el sistema		4.3.2. Control de información recibida

REPORTES

Mensualmente se genera un reporte interno en donde se exponen la cantidad de metros lineales recibidos por tipología documental.

Existe un reporte de novedades que se realiza mensualmente al director de compras y suministros de Telebucaramanga s.a. E.S.P. en donde se evidencia un cuadro comparativo de las cantidades recibidas en metros lineales del período actual versus los períodos anteriores, en caso de existir irregularidades (grandes diferencias) por mayor o menor recepción de la habitual, las áreas de la compañía serán responsables de justificar el porqué de la desigualdad.

La coordinadora de gestión documental tiene el deber de reportar con los supervisores de áreas los retrasos en las entregas de información ocasionados por los colaboradores, pues deberá velar por hacer cumplir los tiempos estipulados ya que estas acciones generan incremento en los costos.



El proceso de recepción de documentos Core del negocio tiene un subproceso denominado verificación de entrega de archivo de gestión a archivo central.

Validar que la información relacionada en la planilla de transferencias de entrega sea exactamente igual a la que contienen las cajas, carpetas y documentos en cantidad y contenido.

1. Esquema General 2. Descripción 3. Diagrama 4. Reglas de negocio. 5. Reportes

Subproceso	1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión a archivo central.
Objetivo general del subproceso.	Validar que la información relacionada en la planilla de transferencias de entrega sea exactamente igual a la que contienen las cajas, carpetas y documentos en cantidad y contenido.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Crea del registro. 1.1.1. Verificación de forma de documentación. 1.2. Recepción de documentación del archivo de gestión de la oficina de Ejecutivos y a...	2.1. Organización de documentación Crea del registro. 2.1.1. Clasificación y ordenación de documentos. 2.1.2. Asesoramiento de documentación para digitalización (clasificación, ordenación, validación y control de calidad). 2.2. Plan de documentación del archivo central. 2.2.1. Verificación de entrega de documentación. 2.3. Organización correspondientes a otros.	3.1. Digitalización de documentación Crea del registro. 3.1.1. Digitalización de copias de carpetas, folios, planos, fotografías, videos y otros documentos. 3.1.2. Digitalización de documentos respaldados del archivo de gestión de archivo central. 3.2. Organización de archivos de gestión central. 3.3. Digitalización de copias de carpetas, folios, planos, fotografías, videos y otros documentos.	4.1. Administración de documentación Crea del registro. 4.1.1. Documentación que se archiva posterior a un proceso de digitalización. 4.1.2. Control de documentación Crea del registro. 4.2. Administración de archivos respaldados por los dispositivos de almacenamiento de datos. 4.2.1. Control de archivos respaldados por los datos. 4.2.2. Eliminación de documentación por... 4.2.3. Eliminación de la documentación de acuerdo a las políticas de la empresa. 4.3. Distribución de documentación por áreas. 4.3.1. Registro de documentación recibida por parte de los correspondientes de otras. 4.3.2. Control de información recibida.

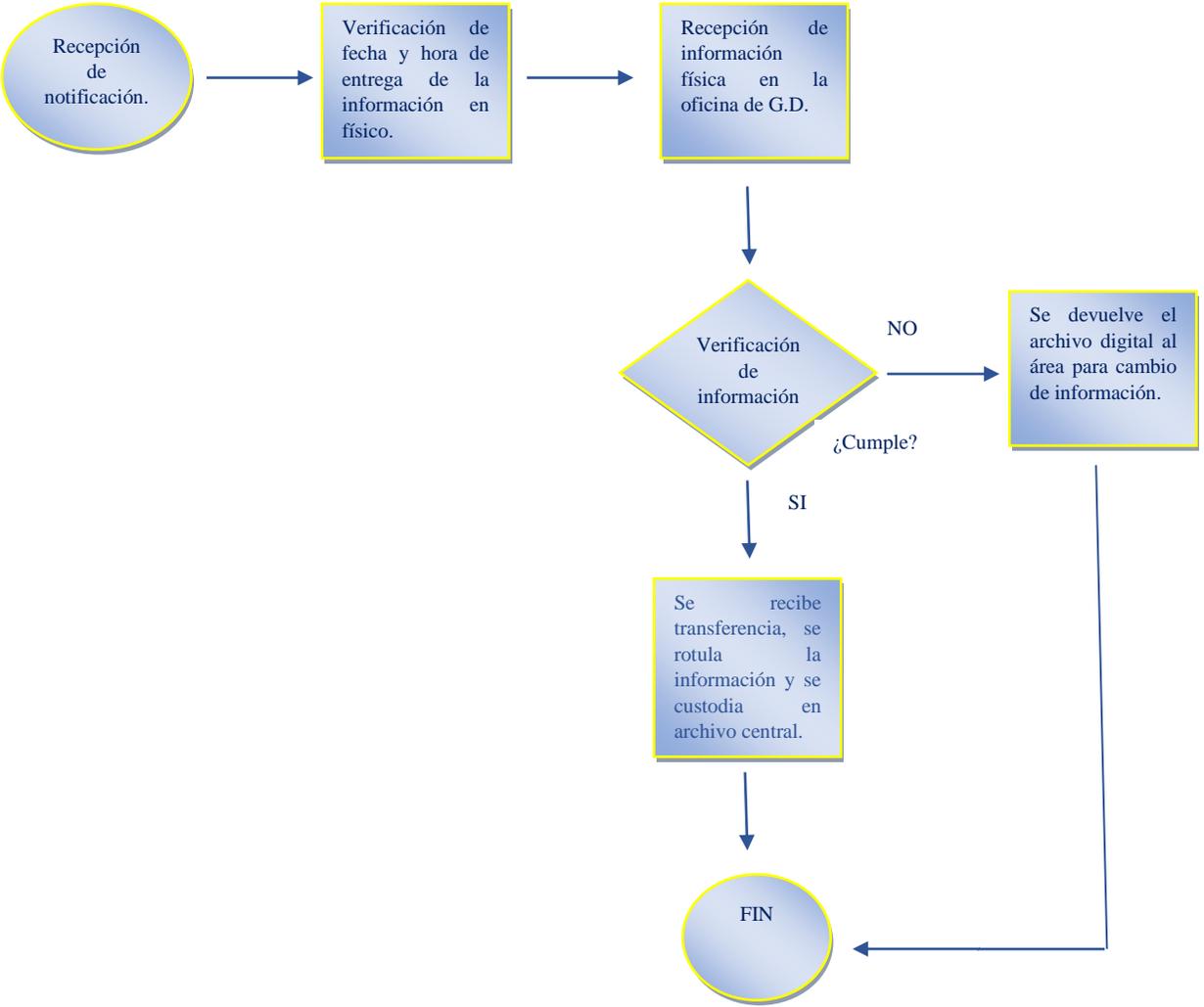


<ol style="list-style-type: none"> Ubicar la caja en la oficina de gestión documental. Utilizar guantes. Contar una a una las cajas que se reciben por cada transferencia. Verificar que en el Excel adjunto de la solicitud digital también este relacionadas las mismas cajas. 	<ol style="list-style-type: none"> Descargar de la solicitud digital el adjunto de Excel. Verificar la cantidad de cajas relacionadas en el archivo con sus respectivos títulos. Validar si cada uno de los títulos relacionados en el Excel coinciden con los títulos de los archivos físicos. 	<ol style="list-style-type: none"> Revisar en el adjunto de Excel la cantidad de carpetas relacionadas por cada caja. Tomar una a una las cajas y realizar verificación de cantidades físicas versus cantidades digitales. Si las cantidades son exactamente iguales validar que los títulos de caja coincidan con la relación digital. 	<ol style="list-style-type: none"> Ingresar al equipo de la coordinadora de gestión documental. Buscar, seleccionar y abrir el archivo denominado rótulos de cajas. Reemplazar los campos correspondientes y detallar los títulos de cada una de las cajas para posterior identificación de la información.
--	--	--	--

1. Esquema General 2. Descripción **3. Diagrama** 4. Reglas de negocio. 5. Reportes

Subproceso	1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión a archivo central.
Objetivo general del subproceso.	Validar que la información relacionada en la planilla de transferencias de entrega sea exactamente igual a la que contienen las cajas, carpetas y documentos en cantidad y contenido.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación física del registro.	2.1. Organización de documentación física del registro.	3.1. Digitalización de documentación física del registro.	4.1. Administración de documentación física del registro.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificar y etiquetar de documentación.	3.1.1. Digitalización de copias de documentos, anexos, folios, etc.	4.1.1. Documentación de actas de entrega de documentación.
1.2. Recepción del expediente de gestión de la oficina de destino de la documentación a.e. (Ej: Ejecutoría a.e.).	2.2. Ordenamiento de documentación física por materia, expediente, año, folios, etc.	3.2. Digitalización de documentación escaneada del archivo de gestión de la oficina de destino.	4.2. Control de documentación física del registro.
1.2.1. Verificación de entrega de expediente de gestión.	2.2.1. Organización de documentación física de gestión de la oficina de destino.	3.2.1. Digitalización de copias de documentación.	4.2.1. Documentación de actas de entrega de documentación.
1.2.2. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.2.2. Etiqueta de documentación física de gestión.	3.2.2. Digitalización de correspondencia externa.	4.2.2. Control de documentación física del registro.
1.2.3. Verificación de entrega de correspondencia interna.	2.2.3. Organización de documentación física de gestión.	3.2.3. Digitalización de correspondencia interna.	4.2.3. Documentación de actas de entrega de documentación.
	2.3. Organización de documentación física de gestión.	3.3. Digitalización de copias de actas y folios.	4.3. Organización de documentación física de gestión.
	2.3.1. Clasificación de documentación física de gestión.		4.3.1. Documentación de actas de entrega de documentación.
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento.		4.3.2. Registro de documentación física de gestión de la oficina de destino.
	2.3.3. Registro de documentación física de gestión.		4.3.3. Control de documentación física.



1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión a archivo central.
Objetivo general del subproceso.	Validar que la información relacionada en la planilla de transferencias de entrega sea exactamente igual a la que contienen las cajas, carpetas y documentos en cantidad y contenido.

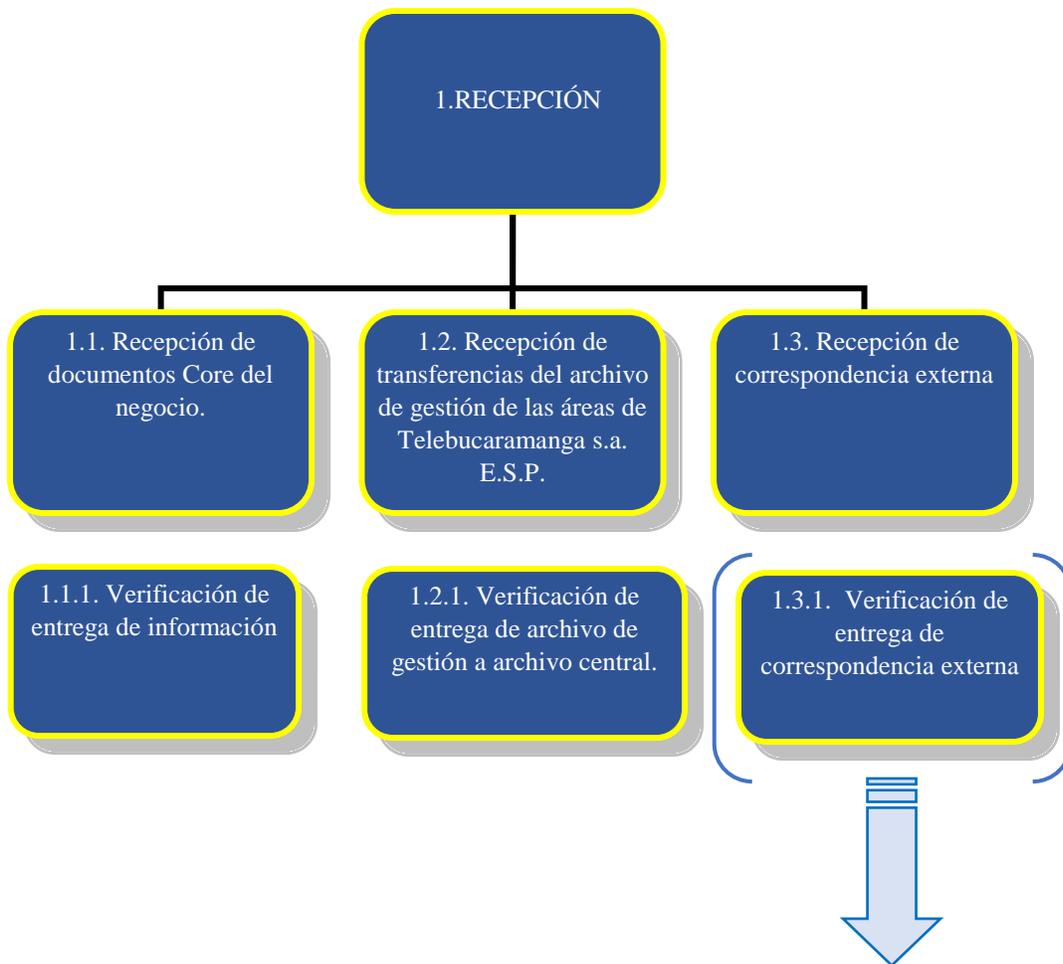
1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Caja del negocio 1.1.1. Verificación de entrega de documentación 1.2. Recepción de documentación del archivo de gestión de Efectivo, Monografía y S.P. 1.3. Verificación de entrega de documentación 1.4. Organización de documentación 1.5. Organización de documentación 1.6. Organización de documentación 1.7. Organización de documentación	2.1. Organización de documentación 2.1.1. Clasificación y organización de documentación 2.1.2. Almacenamiento de documentación por tipo de documento, materia, fecha, etc. 2.2. Organización de documentación 2.2.1. Organización de documentación 2.2.2. Organización de documentación 2.3. Organización de documentación 2.3.1. Organización de documentación 2.3.2. Organización de documentación 2.3.3. Organización de documentación	3.1. Digitalización de documentación 3.1.1. Digitalización de documentación 3.1.2. Digitalización de documentación 3.2. Digitalización de documentación 3.3. Digitalización de documentación 3.4. Digitalización de documentación 3.5. Digitalización de documentación	4.1. Administración de documentación 4.1.1. Administración de documentación 4.1.2. Administración de documentación 4.2. Administración de documentación 4.2.1. Administración de documentación 4.2.2. Administración de documentación 4.3. Administración de documentación 4.3.1. Administración de documentación 4.3.2. Administración de documentación 4.4. Administración de documentación 4.4.1. Administración de documentación 4.4.2. Administración de documentación

REPORTES

Mensualmente se genera un reporte interno en donde se exponen la cantidad de cajas de transferencia recibidas por áreas y la relación de los títulos en general a la dirección de compras y suministros.

Mensualmente se organiza la información transferida por áreas, período de transferencia y fecha para las consultas futuras de las diferentes dependencias dentro de la herramienta Laserfiche en la siguiente ruta: Gestión documental/Formatos/Transferencias/período/área/fecha.

La coordinadora de gestión documental será la responsable de actualizar los inventarios previa recepción de transferencia y reportar la actualización con documento adjunto a todo el personal del área para garantizar la efectividad en la atención de consultas futuras.



El proceso recepción de documentos Core del negocio tiene un subproceso denominado verificación de entrega de correspondencia externa y su objetivo es:

Validar que la información relacionada en las guías de entrega de documentos ó paquetes, verdaderamente este contenida dentro de los sobres ó cajas.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
---------------------------	-----------------------	--------------------	------------------------------	--------------------

Subproceso	1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.
Objetivo general del subproceso.	Validar que la información relacionada en las guías de entrega de documentos ó paquetes, verdaderamente esté contenida dentro de los sobres ó cajas.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de correspondencia COR del receptor. 1.1.1. Verificación de integridad de documentación. 1.2. Recepción de manifestación del envío de guías de envío de Paquetes y/o Cajas. 1.3. Recepción de correspondencia externa. 1.3.1. Verificación de entrega de sobres ó cajas. 1.3.2. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.1. Organización de correspondencia COR del receptor. 2.1.1. Clasificación y ordenación de documentación. 2.1.2. Almacenamiento de documentación por digitalización (sólo correo electrónico, mensajería, otros medios electrónicos, notariado y otros equivalentes). 2.2. Organización de correspondencia del envío de guías de envío de paquetes. 2.2.1. Envío de documentación al envío externo. 2.2.2. Procesamiento de información recibida en el envío externo - calidad. 2.3. Organización correspondencia externa. 2.3.1. Clasificación de información por tipo de documento. 2.3.2. Registro de información en el sistema.	3.1. Digitalización de correspondencia COR del receptor. 3.1.1. Digitalización de correo de entrada, atención, salida, otros. 3.1.2. Digitalización de correspondencia recibida y otros equivalentes. 3.2. Digitalización de correspondencia recibida del envío de guías de envío de paquetes. 3.2.1. Digitalización de recibos de presentación. 3.3. Digitalización de correspondencia externa. 3.3.1. Digitalización de correo de salida y devoluciones.	4.1. Administración de correspondencia COR del receptor. 4.1.1. Revisión de correo electrónico para su digitalización. 4.1.2. Documentación con el archivo por correo electrónico. 4.1.3. Cierre de correspondencia COR del receptor. 4.2. Administración de correo recibido por los diferentes áreas de E-Procurement. 4.2.1. Cierre de recibos remitidos por los áreas. 4.3. Eliminación de documentos por cumplimiento de FEED. 4.4. Actualización de la correspondencia recibida por correo electrónico en el sistema. 4.5. Distribución de documentación por áreas. 4.5.1. Registro de información recibida por parte de las correspondencia en línea. 4.5.2. Cierre de información recibida.



- | | | | |
|--|--|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Tomar el sobre o paquete. 2. Revisar la guía ó el espacio en donde mencione a quién va dirigido. 3. Validar si está correcta la dirección, empresa ó/y si la persona labora en la organización. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tomar las tijeras 2. Quitar el pegante del sobre ó de la caja que contiene el paquete. 3. Revisar que el contenido que dice traer verdaderamente se encuentre dentro del paquete ó sobre. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Registrar en el sistema el asunto de la entrega. 2. Registrar la persona remitente de la correspondencia. 3. Registrar la entidad que remite en caso de ser necesario. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Imprimir código de recibido COR. 2. Pegar uno de estos códigos en el soporte de recibido del mensajero externo (planilla, guía etc.) 3. Pegar la copia del código de recibido en el paquete ó sobre que se custodie para distribución interna. |
|--|--|---|---|

1. Esquema General

2. Descripción

3. Diagrama

4. Reglas de negocio.

5. Reportes

Subproceso	1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.
Objetivo general del subproceso.	Validar que la información relacionada en las guías de entrega de documentos ó paquetes, verdaderamente esté contenida dentro de los sobres ó cajas.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación en el área del negocio.	2.1. Organización de documentación en el área del negocio.	3.1. Digitalización de documentación en el área del negocio.	4.1. Administración de documentación en el área del negocio.
1.1.1. Verificación de estado de documentación.	2.1.1. Clasificación y etiquetado de documentación.	3.1.1. Digitalización de documentos en formatos electrónicos, tales como: PDF, Word, Excel y otros formatos.	4.1.1. Documentación de actividades realizadas en el área de digitalización.
1.2. Recepción de documentación del personal de gestión de la oficina de Telebucaramanga S.A. S.R.L.	2.1.2. Organización de documentos en carpetas físicas, electrónicas, almacenamiento, acceso, recuperación, respaldo y otros aspectos.	3.1.2. Digitalización de documentos en formatos electrónicos en el área de gestión de archivos corporativos.	4.1.2. Documentación de actividades realizadas en el área de administración de documentación.
1.2.1. Verificación de estado de entrega de sobres y paquetes.	2.2. Organización de información en el sistema de gestión de archivos.	3.2. Digitalización de documentos en formatos electrónicos en el área de gestión de archivos corporativos.	4.2. Administración de actividades realizadas en el área de administración de documentación.
1.2.1.1. Verificación de estado de entrega de correspondencia externa.	2.2.1. Estructura de información en el sistema de gestión de archivos.	3.2.1. Digitalización de documentos en formatos electrónicos en el área de gestión de archivos corporativos.	4.2.1. Control de actividades realizadas en el área de administración de documentación.
1.2.1.1.1. Verificación de estado de entrega de correspondencia externa.	2.2.2. Organización de información en el sistema de gestión de archivos.	3.2.2. Digitalización de documentos en formatos electrónicos en el área de gestión de archivos corporativos.	4.2.2. Control de actividades realizadas en el área de administración de documentación.
1.2.1.1.1.1. Verificación de estado de entrega de correspondencia externa.	2.2.3. Organización de información en el sistema de gestión de archivos.	3.2.3. Digitalización de documentos en formatos electrónicos en el área de gestión de archivos corporativos.	4.2.3. Control de actividades realizadas en el área de administración de documentación.
1.2.1.1.1.1.1. Verificación de estado de entrega de correspondencia externa.	2.2.4. Organización de información en el sistema de gestión de archivos.	3.2.4. Digitalización de documentos en formatos electrónicos en el área de gestión de archivos corporativos.	4.2.4. Control de actividades realizadas en el área de administración de documentación.
1.2.1.1.1.1.1.1. Verificación de estado de entrega de correspondencia externa.	2.2.5. Organización de información en el sistema de gestión de archivos.	3.2.5. Digitalización de documentos en formatos electrónicos en el área de gestión de archivos corporativos.	4.2.5. Control de actividades realizadas en el área de administración de documentación.
1.2.1.1.1.1.1.1.1. Verificación de estado de entrega de correspondencia externa.	2.2.6. Organización de información en el sistema de gestión de archivos.	3.2.6. Digitalización de documentos en formatos electrónicos en el área de gestión de archivos corporativos.	4.2.6. Control de actividades realizadas en el área de administración de documentación.
1.2.1.1.1.1.1.1.1.1. Verificación de estado de entrega de correspondencia externa.	2.2.7. Organización de información en el sistema de gestión de archivos.	3.2.7. Digitalización de documentos en formatos electrónicos en el área de gestión de archivos corporativos.	4.2.7. Control de actividades realizadas en el área de administración de documentación.
1.2.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Verificación de estado de entrega de correspondencia externa.	2.2.8. Organización de información en el sistema de gestión de archivos.	3.2.8. Digitalización de documentos en formatos electrónicos en el área de gestión de archivos corporativos.	4.2.8. Control de actividades realizadas en el área de administración de documentación.
1.2.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Verificación de estado de entrega de correspondencia externa.	2.2.9. Organización de información en el sistema de gestión de archivos.	3.2.9. Digitalización de documentos en formatos electrónicos en el área de gestión de archivos corporativos.	4.2.9. Control de actividades realizadas en el área de administración de documentación.
1.2.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1. Verificación de estado de entrega de correspondencia externa.	2.2.10. Organización de información en el sistema de gestión de archivos.	3.2.10. Digitalización de documentos en formatos electrónicos en el área de gestión de archivos corporativos.	4.2.10. Control de actividades realizadas en el área de administración de documentación.



DESCRIPCIÓN DE PROCESOS



Todo inicia con la recepción en físico a través de una ventanilla ubicada en el primer piso de Telebucaramanga s.a. E.S.P., un auxiliar de gestión documental recibe la información, realiza su proceso de verificación, radica en el sistema la información más relevante y genera e imprime dos códigos de recibido, uno para el mensajero externo y otro para el mensajero interno que distribuye la información dentro de la compañía, este segundo código copia deberá ir encima del sobre, paquete ó caja como guía para el mensajero interno que distribuirá la misma, también sirve para realizar seguimiento a la correspondencia recibida y entregada.

ROLES INVOLUCRADOS

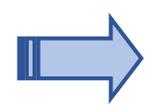
- Auxiliar de G.D.
- Mensajeros externos.
- Personas externas.

K.P.I



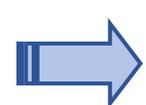
- Documentos radicados/documentos recibidos.

Entradas



-Sobres, paquetes, revistas, soportes, facturas, cuentas de cobro, actas, anexos, contratos, Pqr's etc.

Salidas

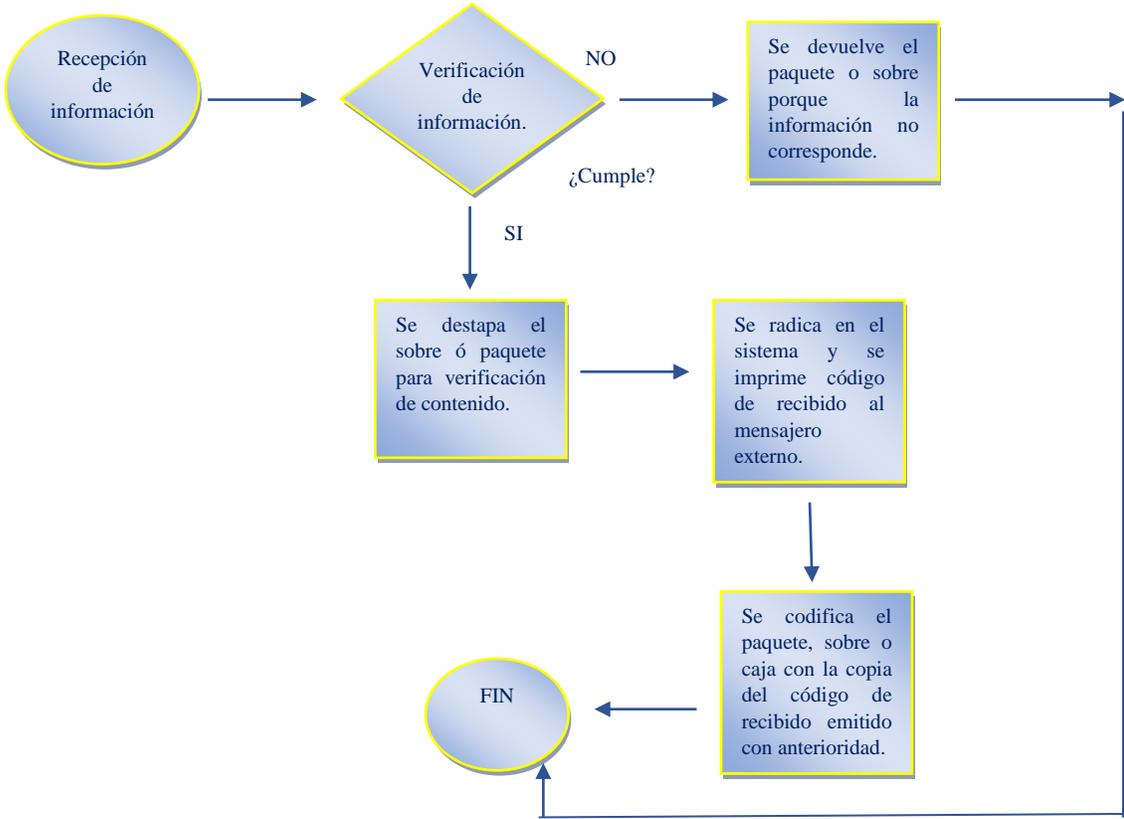


-Sobres, paquetes, revistas, soportes, facturas, cuentas de cobro, actas, anexos, contratos, Pqr's etc.

1. Esquema General 2. Descripción **3. Diagrama** 4. Reglas de negocio. 5. Reportes

Subproceso	1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.
Objetivo general del subproceso.	Validar que la información relacionada en las guías de entrega de documentos ó paquetes, verdaderamente esté contenida dentro de los sobres ó cajas.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación con del registro. 1.1.1. Verificación de estado de documentación. 1.2. Recepción de solicitudes de archivo de gestión de información en el sistema de información. 1.2.1. Verificación de estado de documentación. 1.3. Recepción de documentación externa. 1.3.1. Verificación de estado de documentación externa.	2.1. Clasificación y descripción de documentos. 2.1.1. Clasificación y descripción de documentos. 2.2. Organización de documentos para digitalización de documentos. 2.2.1. Organización de documentos para digitalización de documentos. 2.3. Organización de documentos para digitalización de documentos. 2.3.1. Organización de documentos para digitalización de documentos. 2.4. Organización de documentos para digitalización de documentos. 2.4.1. Organización de documentos para digitalización de documentos.	3.1. Digitalización de documentos. 3.1.1. Digitalización de documentos. 3.2. Digitalización de documentos. 3.2.1. Digitalización de documentos. 3.3. Digitalización de documentos. 3.3.1. Digitalización de documentos.	4.1. Administración de documentos. 4.1.1. Administración de documentos. 4.2. Administración de documentos. 4.2.1. Administración de documentos. 4.3. Administración de documentos. 4.3.1. Administración de documentos.



1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.
Objetivo general del subproceso.	Validar que la información relacionada en las guías de entrega de documentos ó paquetes, verdaderamente esté contenida dentro de los sobres ó cajas.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación en el área del negocio.	2.1. Organización de documentación en el área del negocio.	3.1. Organización de documentación en el área del negocio.	4.1. Administración de documentación en el área del negocio.
1.1.1. Verificación de estado de documentación.	2.1.1. Clasificación y separación de documentación.	3.1.1. Digitalización de documentos en formatos electrónicos.	4.1.1. Documentación de actividades en el área del negocio.
1.2. Recepción de documentación en el área de gestión de los recursos de Telebucaramanga S.A. S.R.L.	2.2. Organización de documentación en el área de gestión de los recursos de Telebucaramanga S.A. S.R.L.	3.2. Digitalización de documentos en formatos electrónicos.	4.2. Documentación de actividades en el área de gestión de los recursos de Telebucaramanga S.A. S.R.L.
1.2.1. Verificación de estado de documentación.	2.2.1. Clasificación y separación de documentación.	3.2.1. Digitalización de documentos en formatos electrónicos.	4.2.1. Documentación de actividades en el área de gestión de los recursos de Telebucaramanga S.A. S.R.L.
1.3. Recepción de documentación en el área de gestión de los recursos de Telebucaramanga S.A. S.R.L.	2.3. Organización de documentación en el área de gestión de los recursos de Telebucaramanga S.A. S.R.L.	3.3. Digitalización de documentos en formatos electrónicos.	4.3. Documentación de actividades en el área de gestión de los recursos de Telebucaramanga S.A. S.R.L.
1.3.1. Verificación de estado de documentación.	2.3.1. Clasificación y separación de documentación.	3.3.1. Digitalización de documentos en formatos electrónicos.	4.3.1. Documentación de actividades en el área de gestión de los recursos de Telebucaramanga S.A. S.R.L.

1 se recibe documentación que venga a nombre de Telebucaramanga s.a. E.S.P. ó con la dirección exacta y a nombre de algún área ó de alguno de sus empleados de lo contrario la información se devuelve.

2 no se reciben entregas personales de ningún tipo, toda entrega personal de algún empleado deberá ser recibida y anunciada en la recepción de Telebucaramanga s.a. E.S.P.



3 únicamente se recibe información en los siguientes horarios: en las mañanas de 8:00 am a 11:00 am y en las tardes de 2:00 pm a 4:00 pm sin ninguna excepción.

4 el soporte que se entregará al mensajero externo es un sticker con código de recibo, fecha y hora. No se firman planillas ni se colocan sellos. El mismo código lo contendrá el paquete o sobre que el mensajero interno distribuya.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

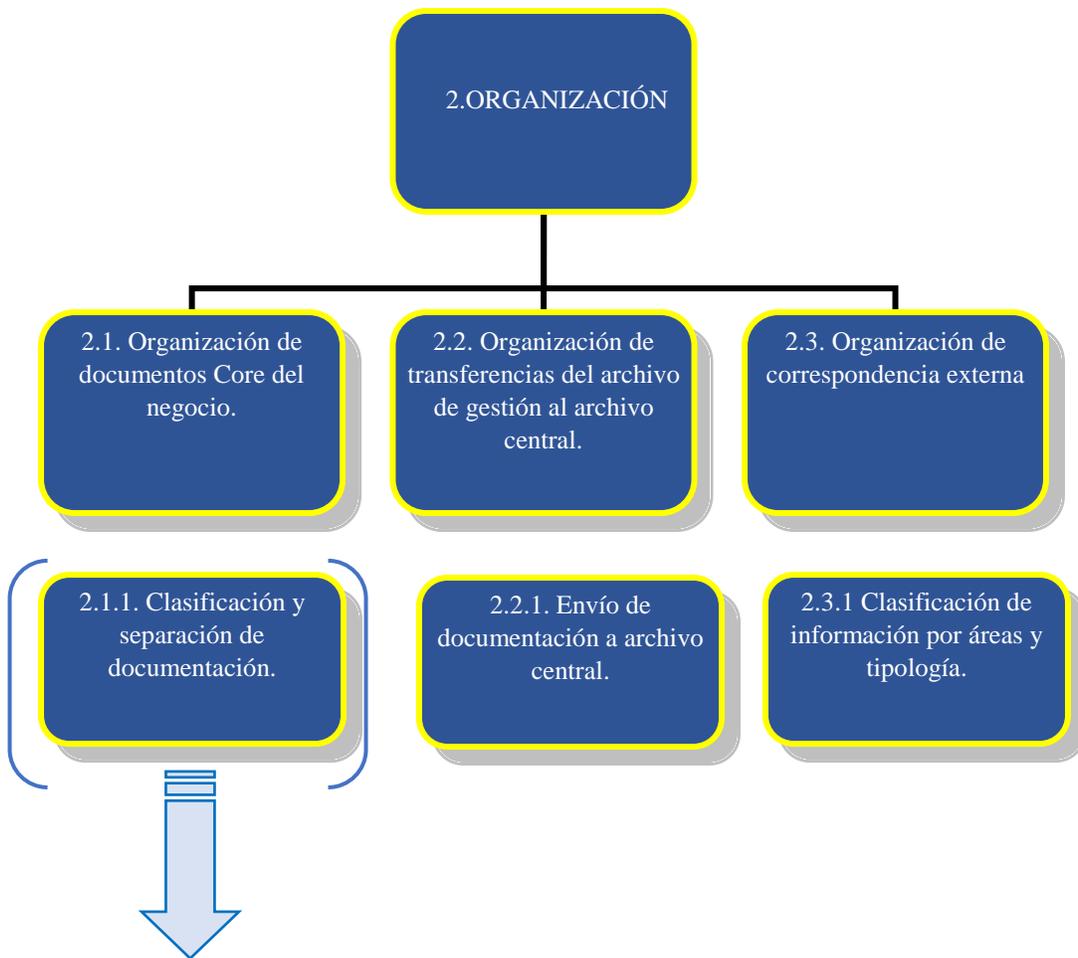
Subproceso	1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.
Objetivo general del subproceso.	Validar que la información relacionada en las guías de entrega de documentos ó paquetes, verdaderamente esté contenida dentro de los sobres ó cajas.

1. RECEPCIÓN	2. ORGANIZACIÓN	3. DIGITALIZACIÓN	4. ADMINISTRACIÓN
1.1. Recepción de documentación en el registro. 1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1. Clasificación y organización de la documentación. 2.1.1. Clasificación por tipo de documento. 2.1.2. Clasificación por materia. 2.1.3. Clasificación por fecha. 2.1.4. Clasificación por origen. 2.1.5. Clasificación por estado. 2.1.6. Clasificación por prioridad. 2.1.7. Clasificación por nivel de urgencia. 2.1.8. Clasificación por tipo de información. 2.1.9. Clasificación por tipo de documento. 2.1.10. Clasificación por tipo de información.	3.1. Digitalización de documentos. 3.1.1. Digitalización de documentos en formato PDF. 3.1.2. Digitalización de documentos en formato XML. 3.1.3. Digitalización de documentos en formato HTML. 3.1.4. Digitalización de documentos en formato JSON. 3.1.5. Digitalización de documentos en formato CSV. 3.1.6. Digitalización de documentos en formato XLS. 3.1.7. Digitalización de documentos en formato DOC. 3.1.8. Digitalización de documentos en formato PPT. 3.1.9. Digitalización de documentos en formato RTF. 3.1.10. Digitalización de documentos en formato TXT.	4.1. Administración de documentos. 4.1.1. Administración de documentos en el registro. 4.1.2. Administración de documentos en el archivo. 4.1.3. Administración de documentos en el sistema de gestión documental. 4.1.4. Administración de documentos en el sistema de gestión documental. 4.1.5. Administración de documentos en el sistema de gestión documental. 4.1.6. Administración de documentos en el sistema de gestión documental. 4.1.7. Administración de documentos en el sistema de gestión documental. 4.1.8. Administración de documentos en el sistema de gestión documental. 4.1.9. Administración de documentos en el sistema de gestión documental. 4.1.10. Administración de documentos en el sistema de gestión documental.

REPORTES

Mensualmente se puede generar un reporte con la cantidad de documentos, paquetes ó sobres recibidos durante el mes.

La coordinadora de gestión documental podrá medir la productividad del auxiliar de gestión documental que se encuentre recibiendo documentos en la ventanilla por la cantidad de documentos que haya recibido en la jornada. (no todas las jornadas son igual de movidas ni todos los días llega la misma cantidad de documentos).



El proceso organización de documentos Core del negocio tiene un subproceso denominado clasificación y separación de documentación y su objetivo es:

Clasificar la documentación de acuerdo a su tipología documental como estrategia para el éxito de los procesos posteriores.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
---------------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	2.1.1. Clasificación y separación de documentación.
Objetivo general del subproceso.	Clasificar la documentación de acuerdo a su tipología documental como estrategia para el éxito de los procesos posteriores.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentos Casa del negocio	2.1. Organización de documentos Casa del negocio	3.1. Digitalización de documentos Casa del negocio	4.1. Administración de documentos Casa del negocio
1.1.1. Verificación de la información del remitente de la documentación del archivo de gestión de la línea de Telcelcomerango s.a. S.P.	2.1.1. Clasificación y separación de documentación	3.1.1. Digitalización de extractos de contratos, abonos, actas, financiaciones, recibos y otros operativos	4.1.1. Documentar que se abonan por vía digitalización.
1.2. Recepción de documentación del archivo de gestión de la línea de Telcelcomerango s.a. S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tales como: contratos, abonos, actas, financiaciones, recibos y otros operativos.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central	4.1.2. Documentar que se archivan posterior a un proceso de digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión al archivo central	2.2. Organización de carpetas de archivos de gestión al archivo central	3.3. Digitalización de recibos de pensionados	4.1.3. Control de documentos Casa del negocio.
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.3. Ejección de documentos al archivo central	3.3.1. Digitalización de correspondencia externa	4.2. Administración de archivos transferidos por las divisiones de Telcelcomerango s.a. S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3.1. Participación de información recibida en el archivo central – callcenter	3.3.2. Digitalización de extractos de cobros y facturas	4.2.1. Eliminación de documentación por cumplimiento de FRD.
	2.3. Organización correspondencia externa		4.2.2. Eliminación de documentación que ingresa a la empresa
	2.3.1. Clasificación de información por área		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento.		4.3.1. Distribución de documentación por área
	2.3.3. Registro de información en el sistema.		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de área.
			4.3.3. Control de información recibida.



1. Medir información en ML. 2. Verificar el área de la cual proviene la documentación 3. Garantizar que la información que se recibe sea coherente y perteneciente al área remitente.	1. Clasificar la información por áreas: Comercial, Técnica y financiera 2. Si la información es comercial clasificar por: ventas, operaciones comerciales ó servicio al cliente. 3. Si la información es técnica clasificar si es instalación ó mantenimiento. 4. Si la información es cartera es una financiación.	1. Para información comercial separar contratos y abonados. 2. Para información técnica separar: actas de instalación, actas de mantenimiento, y actas de retiro. 3. Para información de cartera seleccionar las financiaciones agentes internos – agentes externos.	1. Los contratos y abonados se ubican al lado derecho del escritorio del auxiliar de G.D. que recibe. 2. Las actas de instalación, mantenimiento y actas de retiro se ubican al lado derecho del digitalizador. 3. Las financiaciones se ubican al lado izquierdo del auxiliar de G.D. que recibe
--	--	---	--

1. Esquema General

2. Descripción

3. Diagrama

4. Reglas de negocio.

5. Reportes

Subproceso	2.1.1. Clasificación y separación de información.
Objetivo general del subproceso.	Clasificar la documentación de acuerdo a su tipología documental como estrategia para el éxito de los procesos posteriores.

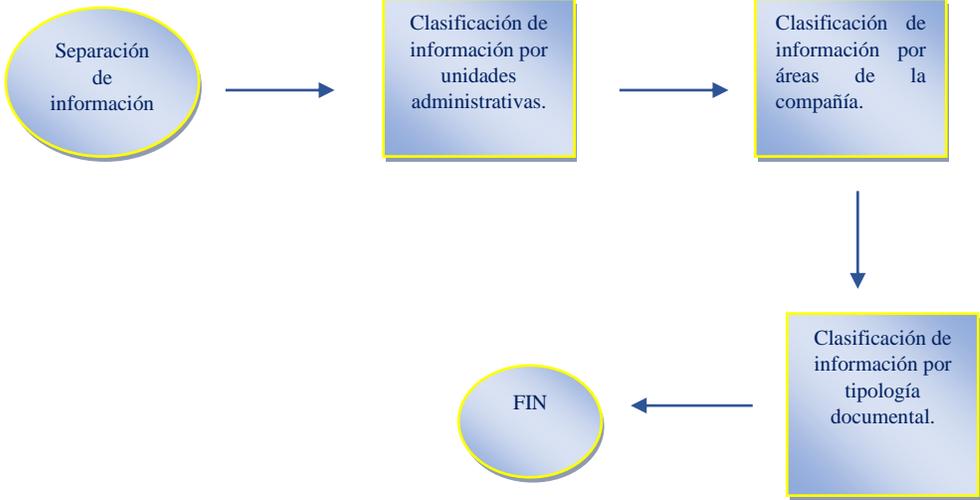
1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Casa del negocio	2.1. Organización de documentación Casa del negocio	3.1. Digitalización de documentación Casa del negocio	4.1. Administración de documentación Casa del negocio
1.2. Recepción de información del archivo de gestión de la línea de Trabajo en conjunto a.s. S.P.	2.1.1. Clasificación y separación de información	3.1.1. Digitalización de copias de actas, abonos, actas, financiaciones, radicados y otros operativos	4.1.1. Documentación que se almacena por vía digitalización
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tales como: contratos, abonos, actas, financiaciones, radicados y otros operativos	3.1.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central	4.1.2. Documentación que se archiva posterior a un proceso de digitalización.
1.4. Verificación de entrega de archivos de gestión al archivo central	2.2. Organización de correspondencia del archivo de gestión al archivo central	3.2. Digitalización de documentos de retención de postorados	4.1.3. Consulta de documentación Casa del negocio
1.5. Verificación de correspondencia externa	2.3. Ejección de documentación al archivo central	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.2. Administración de archivos transferidos por las diferentes líneas del Trabajo en conjunto a.s. S.P.
1.6. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.4. Participación de información recibida en el archivo central - calverán	3.4. Digitalización de copias de libros y facturas	4.2.1. Eliminación de documentación por cumplimiento de FRS
	2.5. Organización correspondencia externa		4.2.2. Eliminación de documentación por impreso a la empresa
	2.6. Clasificación de información por área		4.3. Administración de la correspondencia externa que impreso a la empresa
	2.7. Clasificación por tipo de documento		4.3.1. Distribución de documentación por área
	2.8. Registro de información en el sistema		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de áreas
			4.3.3. Consulta de información recibida



1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	2.1.1. Clasificación y separación de información.
Objetivo general del subproceso.	Clasificar la documentación de acuerdo a su tipología documental como estrategia para el éxito de los procesos posteriores.

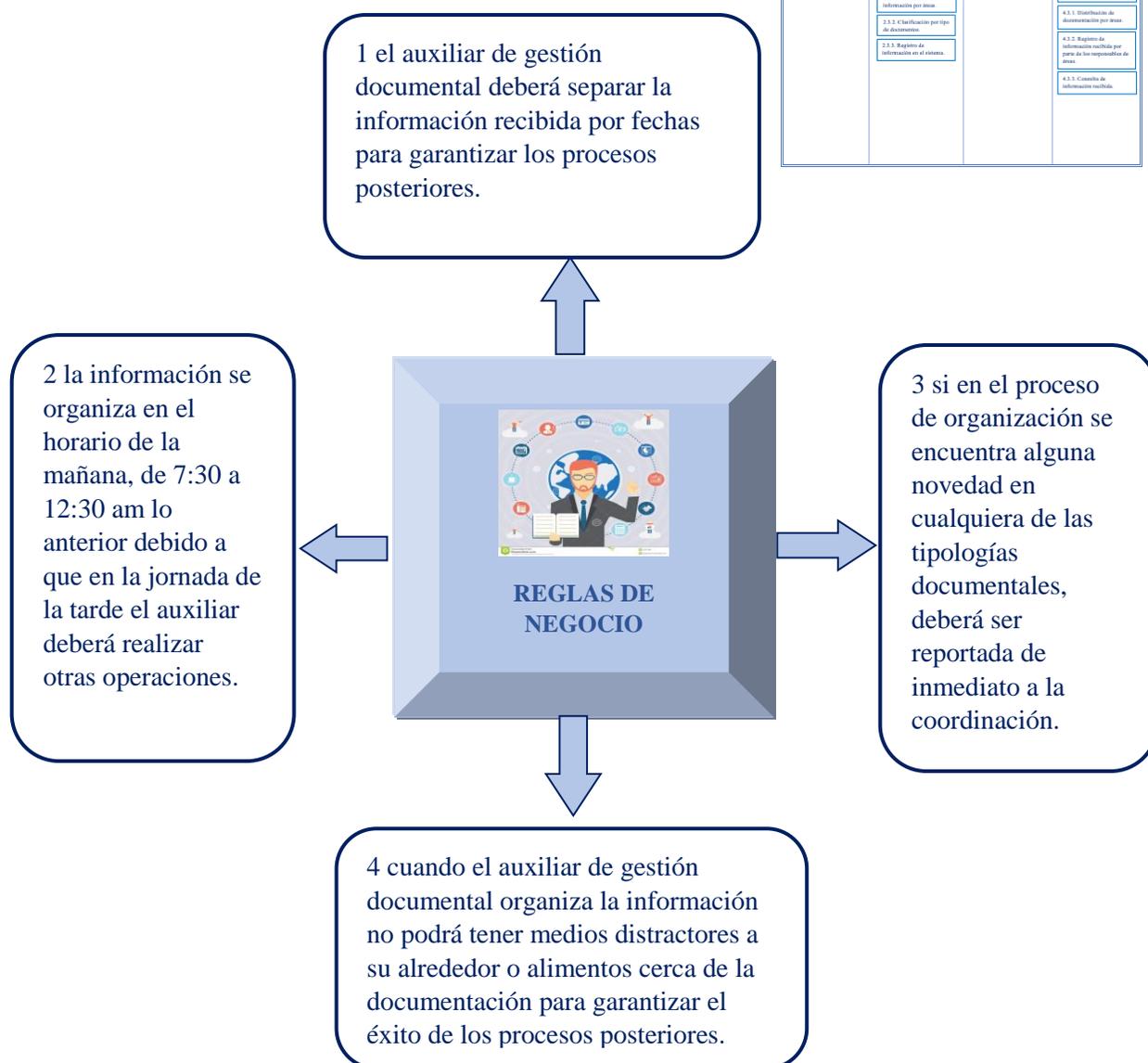
1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cota del registro.	2.1. Organización de documentos Cota del registro.	3.1. Digitalización de copias de actas, anexos, actas, formularios, recibos y otros operativos.	4.1. Administración de documentos Cota del registro.
1.2. Recepción de correspondencia al archivo de gestión de las áreas de Talabarramanga s.a. S.P.	2.1.1. Clasificación y separación de: Administrativos	3.2. Digitalización de documentos manuscritos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.1. Documentos que se solicitan desde la digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de actas al archivo central.	2.2. Organización de transferencias del archivo de gestión al archivo central.	3.2.1. Digitalización de informes de postulación.	4.1.2. Documentos que se solicitan posterior a la emisión de digitalización.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.3. Envío de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.1.3. Cambio de documentación Cota del registro.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3.1. Organización de transferencias de información recibida en el archivo central - cobros.	3.3.1. Digitalización de correo de sobre y facturas.	4.2. Administración de archivos transferidos por las diferentes áreas de Talabarramanga s.a. S.P.
	2.3.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - cobros.		4.2.1. Cambio de archivos transferidos por las áreas.
	2.3. Organización correspondencia externa.		4.2.2. Utilización de documentos por cumplimiento de FRS.
	2.3.1. Clasificación de información por área.		4.3. Administración de la correspondencia externa una ingresó a la empresa.
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento.		4.3.1. Distribución de documentación por área.
	2.3.3. Registro de información en el sistema.		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los representantes de áreas.
			4.3.3. Cambio de información recibida.



1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	2.1.1. Clasificación y separación de información.
Objetivo general del subproceso.	Clasificar la documentación de acuerdo a su tipología documental como estrategia para el éxito de los procesos posteriores.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Caso del registro.	2.1. Organización de documentos Caso del registro. 2.1.1. Clasificación y separación de información.	3.1. Digitalización de copia de cartones, afiches, notas, formularios, recibos y otros operarios.	4.1. Administración de documentos Caso del registro.
1.2. Recepción de información del archivo de gestión de las áreas de Talento Humano y a. S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización (en caso de: contratos, afiches, notas, formularios, recibos y otros operarios).	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documentos que se archiven posterior a la emisión de digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo central.	2.2. Organización de información del archivo de gestión al archivo central.	3.2.1. Digitalización de información de postulación.	4.1.3. Cambio de documentación Caso del registro.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.2.1. Envío de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.2. Administración de archivos transferidos por las diferentes áreas de Talento Humano y a. S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.2.2. Posicionamiento de información recibida en el archivo central - cabecera.	3.3.1. Digitalización de correo de sobre y facturas.	4.2.1. Cambio de archivos transferidos por las áreas.
	2.3. Organización correspondencia externa.		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento del FRD.
	2.3.1. Clasificación de información por área.		4.2.3. Administración de la correspondencia externa una línea a la empresa.
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento.		4.3. Distribución de documentación por área.
	2.3.3. Registro de información en el sistema.		4.3.1. Registro de información recibida por parte de los responsables de áreas.
			4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de áreas.
			4.3.3. Cambio de información recibida.



1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	2.1.1. Clasificación y separación de información.
Objetivo general del subproceso.	Clasificar la documentación de acuerdo a su tipología documental como estrategia para el éxito de los procesos posteriores.

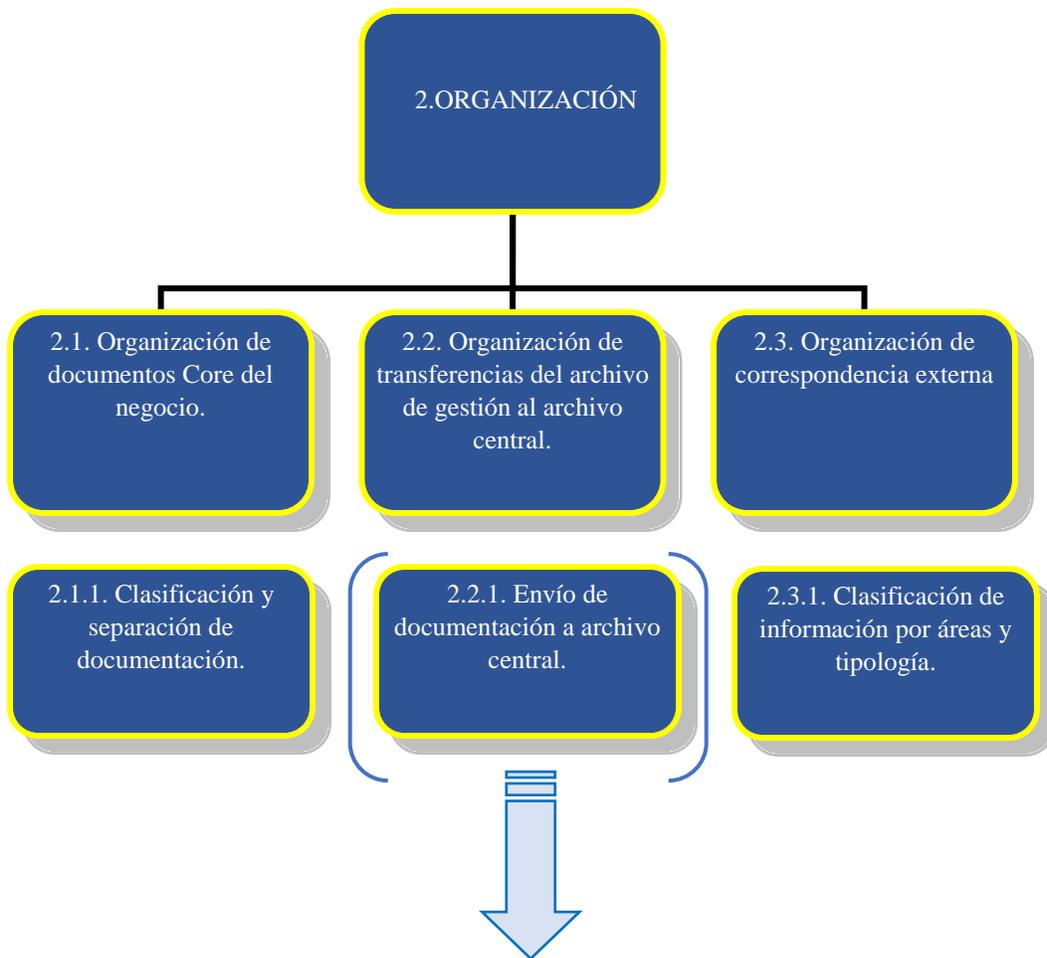
1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Care del negocio.	2.1. Organización de documentación Care del negocio.	3.1. Digitalización de documentación Care del negocio.	4.1. Administración de documentación Care del negocio.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y separación de documentación.	3.1.1. Digitalización de centros de centros, deudas, autos, fianzamientos, radiales y otros operativos.	4.1.1. Documento que se añaden para su digitalización.
1.2. Recepción de expedientes del archivo de gestión de la mesa de Trabajoconjunto s.a. s.p.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización de todo centro: centros, deudas, autos, fianzamientos, radiales y otros operativos.	3.1.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documento que se añaden posterior a un proceso de digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión a archivo central.	2.2. Organización de transferencias de archivos de gestión al archivo central.	3.1.3. Digitalización de sistemas de pensionados.	4.1.3. Consulta de documentación Care del negocio.
1.3. Recepción de entrega de compensación externa.	2.2.1. Exceso de compensación al archivo central.	3.1.4. Digitalización de correspondencia externa.	4.1.4. Consulta de documentación Care del negocio transferido por los meses.
1.3.1. Verificación de entrega de compensación externa.	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - central.	3.1.5. Digitalización de centros de ciber y sistemas.	4.1.5. Situación de documentación por cumplimiento de TRD.
	2.2. Organización correspondencia externa.		4.1.6. Administración de la correspondencia externa que sigue a la empresa.
	2.3.1. Clasificación de información por mesa.		4.1.7. Distribución de documentación por mesa.
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento.		4.1.8. Registro de información recibida por parte de los reportes de mesa.
	2.3.3. Registro de información en el sistema.		4.1.9. Consulta de información recibida.

REPORTES

Diariamente el auxiliar de gestión documental reporta a la coordinadora del área la cantidad de metros lineales que organizo y su tipología correspondiente.

El informe mensual que pasa la coordinadora de gestión documental al director de ventas, incluye un ítem entero en donde se especifica la cantidad de metros lineales organizados detallados por tipología documental y por ende por unidades administrativas y áreas.

Existe un ítem de compensación de cantidades en donde se reporta mensualmente los metros lineales sobrantes ó faltantes de la meta y en donde se justifica lo anterior con el desarrollo de actividades adicionales del área.



El proceso organización de transferencias del archivo de gestión al archivo central tiene un subproceso llamado envío de documentación al archivo central y su objetivo es:

Custodiar la información semiactiva importante de las oficinas productoras de documentación por el tiempo establecido en la tabla de retención documental.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
---------------------------	-----------------------	--------------------	------------------------------	--------------------

Subproceso	2.2.1. Envío de documentación al archivo central.
Objetivo general del subproceso.	Custodiar la información semiactiva importante de las oficinas productoras de documentación por el tiempo establecido en las tablas de retención documental.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cero del registro.	2.1. Organización de documentos Cero del registro.	3.1. Digitalización de documentos Cero del registro.	4.1. Administración de documentos Cero del registro.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y ordenación de documentación.	3.1.1. Digitalización de correo de control, abultados, notas, formularios, volantes y otros operativos.	4.1.1. Documentos que se archivan por vía de digitalización.
1.2. Recepción de transferencia del archivo de gestión de la mesa de: Tachibaramanga s.a. S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: correos, abultados, notas, formularios, volantes y otros operativos.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documentos que se archivan por vía de digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión a archivo central.	2.2. Organización de transferencia del archivo de gestión al archivo central.	3.2.1. Digitalización de correo de control.	4.1.3. Consulta de documentos Cero del registro.
1.3. Recepción de	2.2.1. Envío de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.2. Administración de archivo recibido por las diferentes mesas de Tachibaramanga s.a. S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.2.2. Organización de información recibida en el archivo central - subserie.	3.3.1. Digitalización de correo de ciber y faxes.	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas.
	2.3. Organización correspondencia externa.	3.4. Digitalización de correo de ciber y faxes.	4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de PRD.
	2.3.1. Clasificación de información por área.		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento.		4.3.1. Distribución de documentación por área.
	2.3.3. Reporte de información en el sistema.		4.3.2. Reporte de información recibida por parte de los responsables de área.
			4.3.3. Consulta de información recibida.



<p>1. Seleccionar la documentación que haya cumplido su tiempo de retención en el archivo de gestión y que no se considere activa.</p> <p>2. Clasificar la información por serie documental.</p> <p>3. Ordenar la información por sub-serie documental.</p>	<p>1. Inventariar las series documentales previamente seleccionadas.</p> <p>2. Inventariar las subseries documentales con sus respectivos títulos.</p> <p>3. Inventariar fechas iniciales, finales, cantidad de carpetas, cajas y su codificación.</p>	<p>1. Ingresar a la intranet.</p> <p>2. Seleccionar en la ruta adecuada la solicitud de transferencia y realizar su diligenciamiento.</p> <p>3. Comunicarse con el área de gestión documental y notificar la entrega.</p>	<p>1. La coordinadora de gestión documental le indicará el día exacto en el cual podrá transferir físicamente la información hasta las instalaciones de la oficina de G.D.</p> <p>2. Se entrega la información física previo diligenciamiento y entrega de inventario documental.</p>
--	---	--	---

1. Esquema General

2. Descripción

3. Diagrama

4. Reglas de negocio.

5. Reportes

Subproceso	2.2.1. Envío de documentación al archivo central.
Objetivo general del subproceso.	Custodiar la información semiactiva importante de las oficinas productoras de documentación por el tiempo establecido en las tablas de retención documental.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cero del registro	2.1. Organización de documentos Cero del registro	3.1. Digitalización de documentos Cero del registro	4.1. Administración de documentos Cero del registro
1.1.1. Verificación de entrega de documentación	2.1.1. Clasificación y indexación de documentación	3.1.1. Digitalización de correo de control, abonos, notas, fianzamientos, recibidos y otros operativos	4.1.1. Documentos que se archivan por vía de digitalización
1.2. Recepción de transferencia del archivo de gestión de los áreas de: Tabacuramanga s.a. S.P.A.	2.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: contratos, abonos, notas, fianzamientos, recibidos y otros operativos	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central	4.1.2. Documentos que se archivan por vía de digitalización
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión a archivo central	2.2. Organización de documentación del archivo de gestión al archivo central	3.2.1. Digitalización de recibos de prestaciones	4.1.3. Consulta de documentación Cero del registro
1.3. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.3. Organización de documentación de correspondencia externa	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.2. Administración de archivo recibido por las diferentes áreas de Tabacuramanga s.a. S.P.A.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.3.1. Ingreso de documentación al archivo central	3.3.1. Digitalización de correspondencia externa	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas
1.3.2. Organización de documentación de correspondencia externa	2.3.2. Organización de información recibida en el archivo central - subvenciones	3.3.2. Digitalización de correo de cibles y facturas	4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de PRED.
1.3.3. Organización de correspondencia externa	2.3.3. Clasificación de información por área	3.3.3. Organización de correspondencia externa que ingresa a la empresa	4.3. Distribución de documentación por área
1.3.4. Clasificación por tipo de documentos	2.3.4. Clasificación por tipo de documentos	3.3.4. Registro de información recibida por parte de los responsables de áreas	4.3.1. Distribución de información recibida
1.3.5. Registro de información en el sistema	2.3.5. Registro de información en el sistema	3.3.5. Registro de información recibida	4.3.2. Consulta de información recibida



DESCRIPCIÓN DE PROCESOS



El proceso inicia en la oficina productora de documentación, el responsable de la entrega deberá inventariar y codificar toda la información alineado a las características de transferencia del programa de gestión documental, luego ingresará a la intranet y diligenciará la solicitud de entrega con un resumen general de lo que pretende entregar, adicional a la solicitud llama para verificar con la coordinadora de gestión documental el recibido de la notificación de transferencia y coordinará de la mano de ella la fecha exacta en la cual podrá entregar la información en las instalaciones de gestión documental para luego ser rotulada y enviada directamente a custodia en el archivo central.

ROLES INVOLUCRADOS

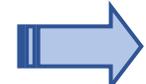
- secretarias
- Analistas
- Profesionales
- Coordinadora de gestión documental

K.P.I



- inventario digital/inventario físico recibido.

Entradas



- Nóminas.
- Comunicados
- Contratos
- Estados Financieros
- Documentación varia

Salidas

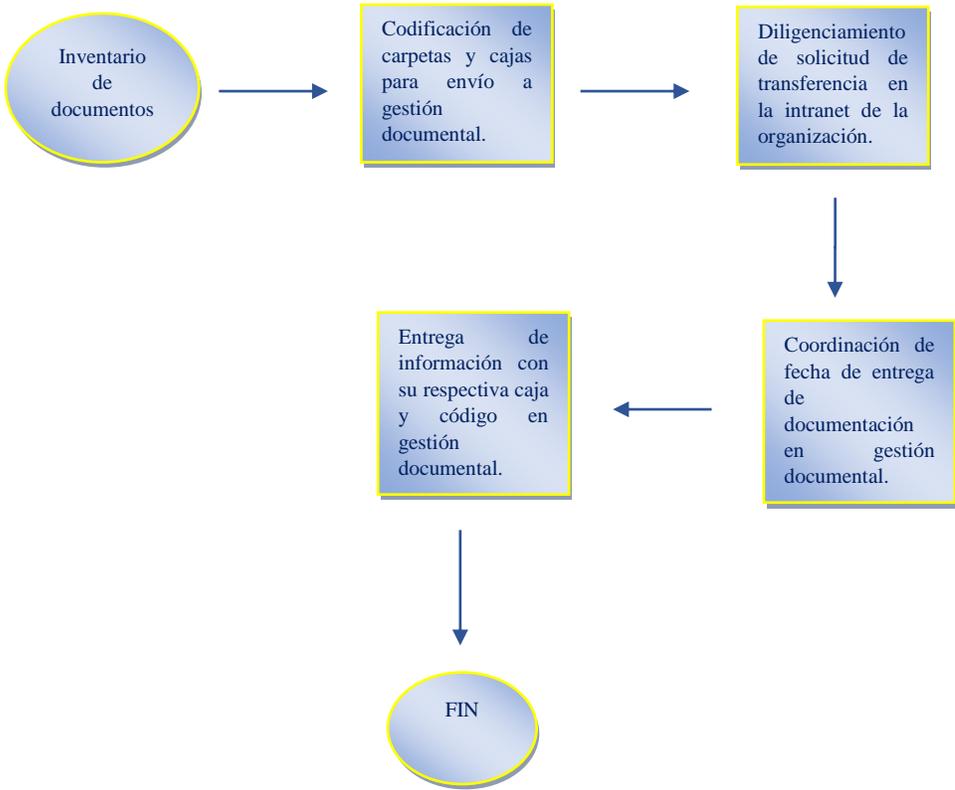


- Nóminas.
- Comunicados
- Contratos
- Estados Financieros
- Documentación varia

1. Esquema General 2. Descripción **3. Diagrama** 4. Reglas de negocio. 5. Reportes

Subproceso	2.2.1. Envío de documentación al archivo central.
Objetivo general del subproceso.	Custodiar la información semiactiva importante de las oficinas productoras de documentación por el tiempo establecido en las tablas de retención documental.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cero del registro	2.1. Organización de documentos Cero del registro	3.1. Digitalización de documentos Cero del registro	4.1. Administración de documentos Cero del registro
1.1.1. Verificación de entrega de documentación	2.1.1. Clasificación y indexación de documentación	3.1.1. Digitalización de correo de control, abultados, notas, memorandos, radiales y otros operativos	4.1.1. Documentación que es recibida por correo electrónico
1.2. Recepción de transferencia del archivo de gestión de las áreas de: Tachibaramanga s.a. S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: Contratos, abultados, notas, memorandos, radiales y otros operativos	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central	4.1.2. Documentación que es recibida por correo electrónico en proceso de digitalización
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión a archivo central	2.2. Organización de documentación del archivo de gestión	3.2.1. Digitalización de órdenes de procesamiento	4.1.3. Consulta de documentación Cero del registro
1.2.1.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.2.1. Envío de documentación al archivo central	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.2. Administración de archivo transferido por los diferentes áreas de Tachibaramanga s.a. S.P.
1.2.1.1.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - subprocesos	3.3.1. Digitalización de correo de cables y faxes	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas
	2.3. Organización correspondencia externa		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de PRED
	2.3.1. Clasificación de información por área		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa
	2.3.2. Clasificación por tipo de documentos		4.3.1. Distribución de documentación por área
	2.3.3. Registro de información en el sistema		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de área
			4.3.3. Consulta de información recibida



1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	2.2.1. Envío de documentación al archivo central.
Objetivo general del subproceso.	Custodiar la información semiactiva importante de las oficinas productoras de documentación por el tiempo establecido en las tablas de retención documental.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cero del negocio	2.1. Organización de documentación Cero del negocio	3.1. Digitalización de documentación Cero del negocio	4.1. Administración de documentación Cero del negocio
1.1.1. Verificación de origen de documentación	2.1.1. Clasificación y asignación de documentación	3.1.1. Digitalización de cuentas de contratos, albitratos, autos, fincarterías, radicias y otros operarios.	4.1.1. Documentos que se solicitan por vía de digitalización
1.2. Recepción de identificación del archivo de gestión de los áreas de Telefónica y/o e.a. P.S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tales como: contratos, albitratos, autos, fincarterías, radicias y otros operarios.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documentos que se solicitan posterior a su creación de digitalización
1.2.1. Verificación de origen de archivo de gestión al archivo central.	2.2. Organización de identificación del archivo de gestión al archivo central	3.2.1. Digitalización de cuentas de prestaciones.	4.1.3. Consulta de documentación Cero del negocio
1.3. Recepción de	2.3. Organización de identificación del archivo de gestión al archivo central	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.2. Administración de archivo transferido por las oficinas de Telefónica y/o e.a. P.S.P.
1.3.1. Verificación de origen de correspondencia externa.	2.3.1. Envío de documentación al archivo central	3.3.1. Digitalización de cuentas de sobros y faltantes.	4.2.1. Consulta de archivo transferido por las áreas
	2.3.2. Organización de correspondencia externa.		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de VTD.
	2.3.3. Clasificación de información por área		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.4. Clasificación por tipo de documento.		4.3.1. Distribución de documentación por área
	2.3.5. Registro de información en el sistema.		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de área.
			4.3.3. Consulta de información recibida.

1.Toda transferencia que se pretenda realizar del archivo de gestión al archivo central debe hacerse a través de la solicitud digital ubicada en la intranet.

2 las solicitudes diligenciadas deberán traer anexo el inventario en excel de la relación detallada de cantidad de cajas y carpetas que se están enviando a custodiar a gestión documental.



3El inventario lo realiza el responsable de entrega de la oficina productora que transfiere y el diligenciamiento de todos los campos es obligatorio.

4.La fecha de entrega de la información la decide la coordinadora de gestión documental teniendo en cuenta que en su oficina se realizan diversas operaciones.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	--------------------

Subproceso	2.2.1. Envío de documentación al archivo central.
Objetivo general del subproceso.	Custodiar la información semiactiva importante de las oficinas productoras de documentación por el tiempo establecido en las tablas de retención documental.

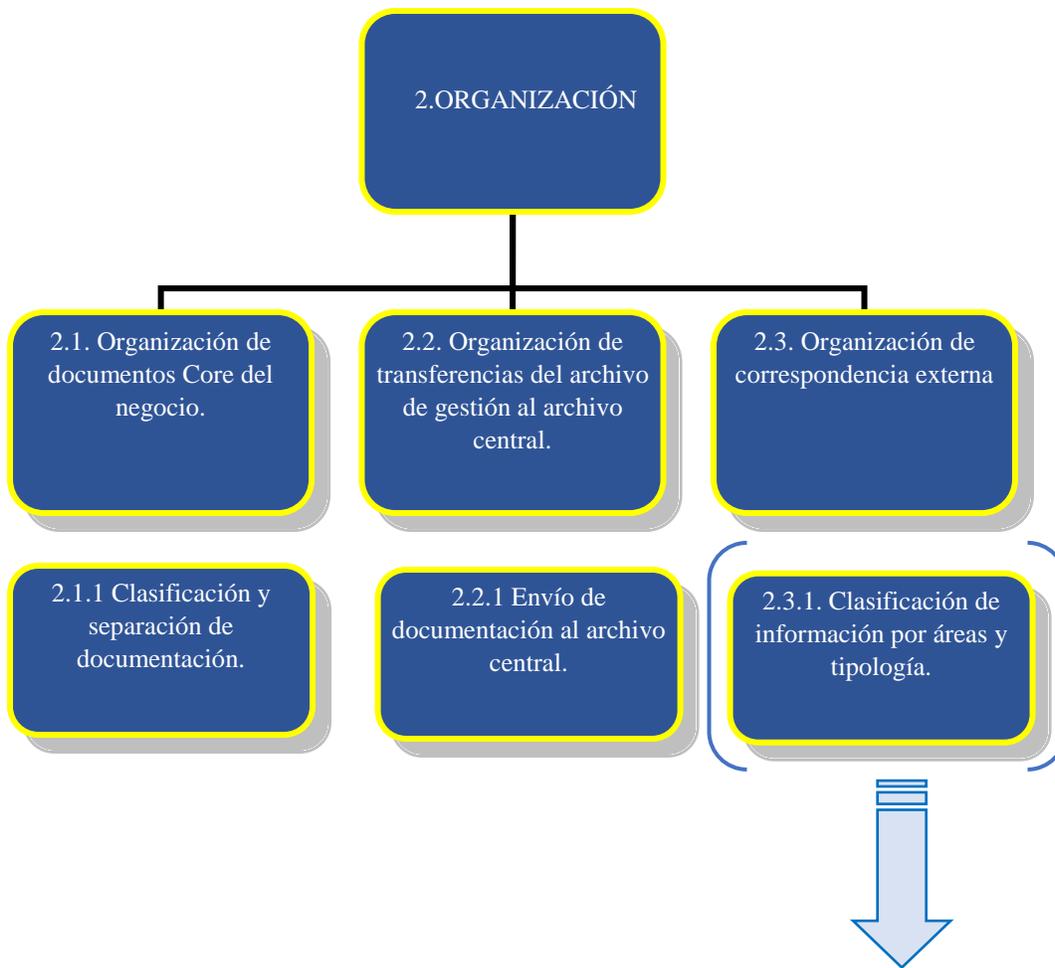
1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cero del registro.	2.1. Organización de documentos Cero del registro.	3.1. Digitalización de documentos Cero del registro.	4.1. Administración de documentos Cero del registro.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y indexación de documentación.	3.1.1. Digitalización de correo de control, abridos, notas, formularios, volantes y otros operativos.	4.1.1. Documentos que en proceso de digitalización.
1.2. Recepción de transferencias del archivo de gestión de las áreas de: Tabacaramango s.a. S.P.A.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: cartas, abridos, notas, formularios, volantes y otros operativos.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documentos que en proceso de digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de archivos de gestión al archivo central.	2.2. Organización de transferencias del archivo de gestión al archivo central.	3.2.1. Digitalización de correo de control.	4.1.3. Consulta de documentación Cero del registro.
1.3. Recepción de	2.2.1. Envío de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.1.3.1. Actualización de archivos transferidos por las áreas.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - volantes.	3.3.1. Digitalización de correo de control y facturas.	4.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de P.R.D.
	2.3. Organización correspondencia externa.		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.1. Clasificación de información por área.		4.3.1. Distribución de documentación por área.
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento.		4.3.2. Reporte de información recibida por parte de los responsables de área.
	2.3.3. Reporte de información en el sistema.		4.3.3. Consulta de información recibida.

REPORTES

El sistema reporta automáticamente a la coordinación de gestión documental a través de un correo la notificación de transferencia de archivos sumativos ó inactivos al archivo central.

La coordinadora de gestión documental mensualmente entrega un reporte de la cantidad de transferencias recibidas en el período, clasifica las mismas por áreas y verifica que la información contenida en los inventarios recibidos se consolide con el inventario general para mayor control.

La coordinadora de gestión documental reporta periódicamente a través de un correo a sus colaboradores el inventario general del archivo central actualizado, como insumo para la atención de posteriores consultas.



El proceso organización de correspondencia externa tiene un sub proceso llamado clasificación de información por áreas y tipología y su objetivo es:

Separar la correspondencia externa que ingresa por áreas como estrategia para su adecuada distribución interna.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
---------------------------	-----------------------	--------------------	------------------------------	--------------------

Subproceso	2.3.1. Clasificación de información por áreas y tipología.
Objetivo general del subproceso.	Separar la correspondencia externa que ingresa por áreas como estrategia para su adecuada distribución interna.

1. RECEPCIÓN	2. ORGANIZACIÓN	3. DIGITALIZACIÓN	4. ADMINISTRACIÓN
1.1. Recepción de documentación Cere del registro	2.1. Organización de documentos Cere del registro	3.1. Digitalización de documentos Cere del registro	4.1. Administración de documentos Cere del registro
1.1.1. Verificación de entrega de documentación	2.1.1. Clasificación y agrupación de documentación	3.1.1. Digitalización de cuentas de corrientes, abonos, notas, fianzamientos, recibidos y otros operativos	4.1.1. Documentación en archivos físicos e digitalizados
1.2. Recogido de documentación del archivo de gestión de las áreas de Fideicomiso, patrimonio y S.F.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: contratos, abonos, notas, fianzamientos, recibidos y otros operativos	3.2. Digitalización de documentos resultantes del archivo de gestión al archivo central	4.1.2. Documentación que es recibida posterior a un proceso de digitalización
1.2.1. Verificación de entrega de archivos de gestión al archivo central	2.2. Organización de información del archivo de gestión al archivo central	3.2.1. Digitalización de cuentas de pasivos, cuentas de provisiones	4.1.3. Cambio de documentación Cere del registro
1.3. Recogido de correspondencia externa	2.2.1. Revisión de documentación al archivo central	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.2. Administración de archivos resultantes por las diferentes áreas de Fideicomiso y S.F.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - referencial	3.3.1. Digitalización de cuentas de libro y balance	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas
	2.3. Organización de correspondencia externa		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de TRD
	2.3.1. Clasificación de información por área		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento		4.3.1. Distribución de documentación por área
	2.3.3. Organización de información en el sistema		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de área
			4.3.3. Cambio de información recibida



<p>1. Validar la persona a la que va dirigida la correspondencia externa</p> <p>2. Colocar a mano izquierda de la ventanilla donde se recibe la información la documentación clasificada por piso.</p>	<p>1. Identificar para cuál de las subgerencias de la compañía va dirigida la correspondencia.</p> <p>2. Organizar la información por Subgerencias para el posterior registro y entrega.</p>	<p>1. Seleccionar de cada Subgerencia a cuál de las áreas va dirigida la información.</p> <p>2. Seleccionar aparte la información dirigida para la dirección de planta externa, teniendo en cuenta que el personal responsable no se encuentra ubicado en la sede principal.</p>	<p>1. Seleccionar la información que va para Gerentes y Subgerentes para dirigirla a su respectiva secretaria.</p> <p>2. Seleccionar la información que va para personal con licencia de laserfiche para recibir el digital.</p>
--	--	--	--

1. Esquema General

2. Descripción

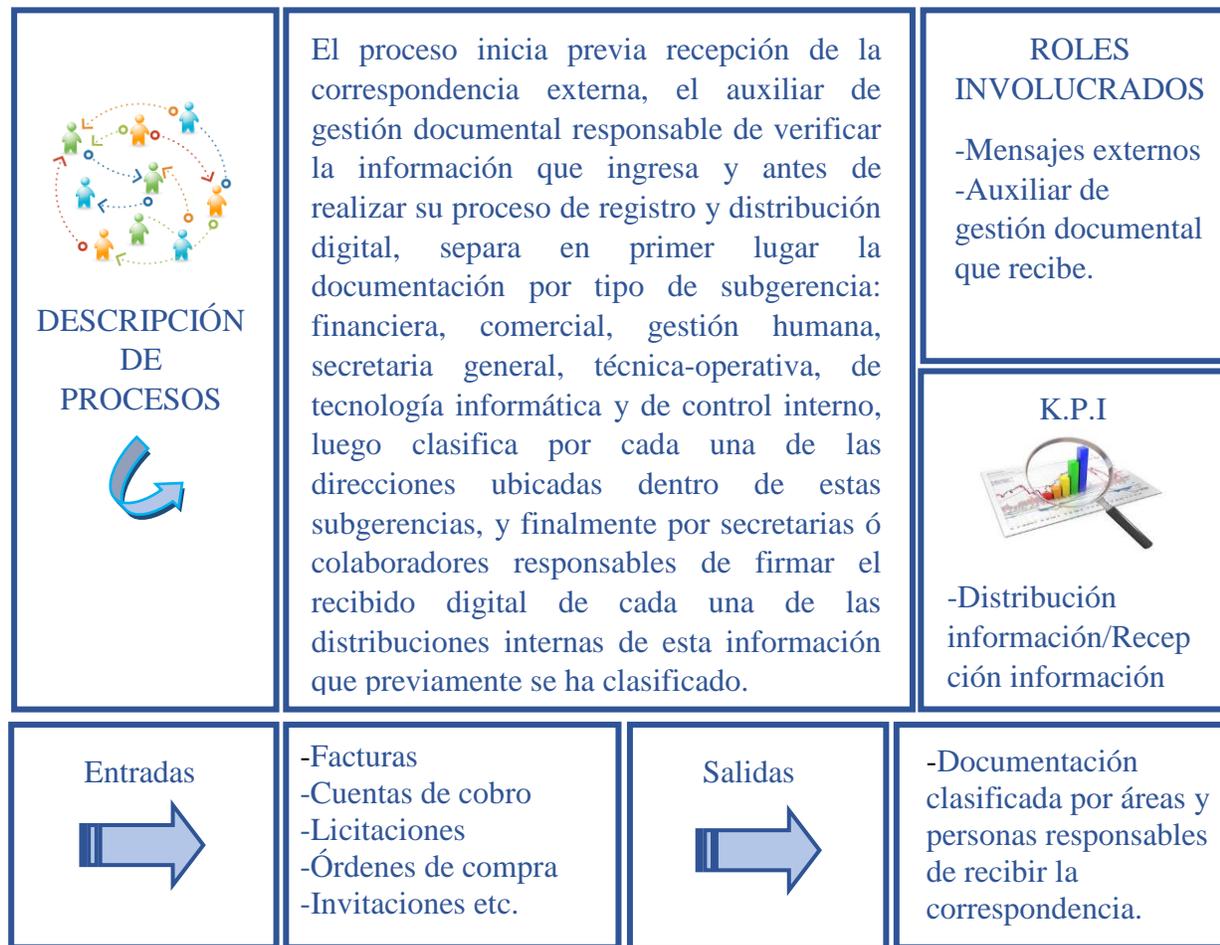
3. Diagrama

4. Reglas de negocio.

5. Reportes

Subproceso	2.3.1 Clasificación de información por áreas y tipología.
Objetivo general del subproceso.	Separar la correspondencia externa que ingresa por áreas como estrategia para su adecuada distribución interna.

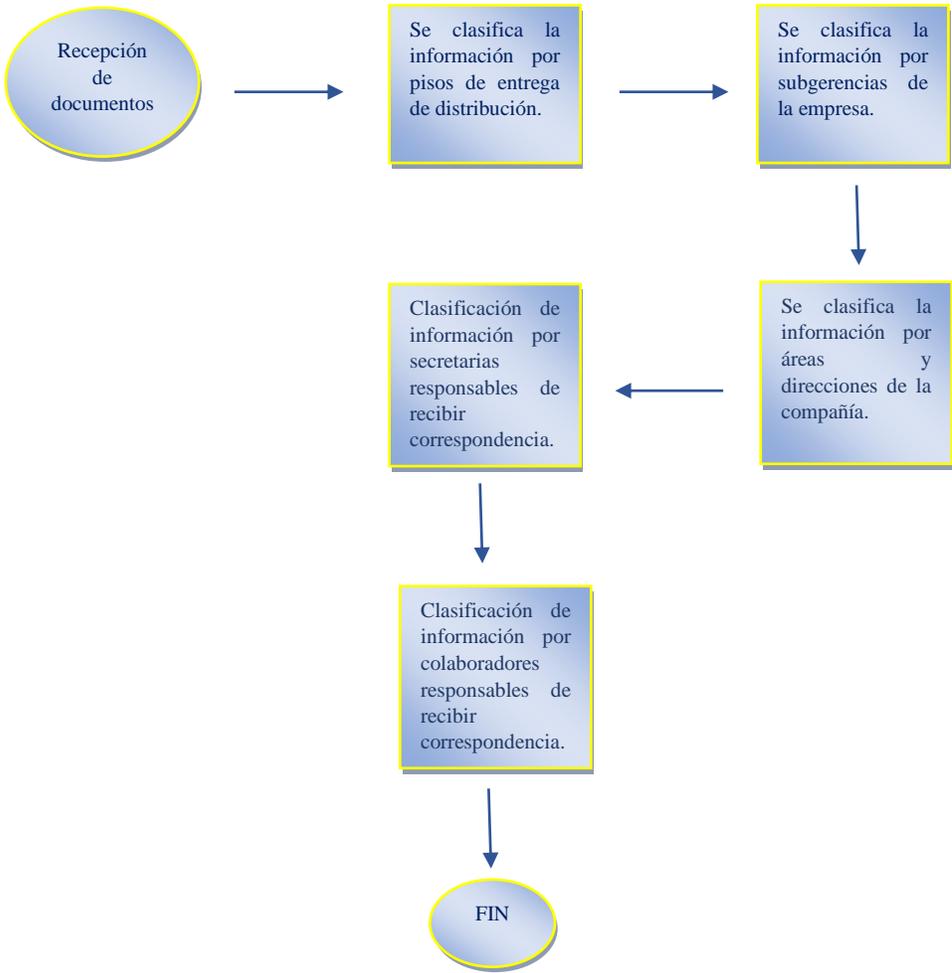
1. RECEPCIÓN	2. ORGANIZACIÓN	3. DIGITALIZACIÓN	4. ADMINISTRACIÓN
1.1. Recepción de documentación Cero del negocio	2.1. Organización de documentos Cero del negocio	3.1. Digitalización de documentos Cero del negocio	4.1. Administración de documentos Cero del negocio
1.1.1. Verificación de origen de documentación	2.1.1. Clasificación y ordenación de documentación	3.1.1. Digitalización de correo de control, abonos, notas, fianzamientos, radiales y otros operativos	4.1.1. Documentos que se archivan por área
1.2. Recepción de correspondencia del archivo de gestión de los temas de Tabacarrango s.a. S.P.A.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: correos, abonos, notas, fianzamientos, radiales y otros operativos	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central	4.1.2. Documentos que se archivan posterior a un proceso de digitalización
1.2.1. Verificación del origen de archivo de gestión	2.2. Organización de correspondencia del archivo central	3.2.1. Digitalización de correo de control	4.1.3. Consulta de documentos Cero del negocio
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.2.1. Divisa de documentación al archivo central	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.2. Administración de archivo transferido por los diferentes áreas de Tabacarrango s.a. S.P.A.
1.3.1. Verificación de origen de correspondencia externa	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - subarchivo	3.3.1. Digitalización de correo de cables y faxes	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas
	2.3. Organización correspondencia externa		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de FEED
	2.3.1. Clasificación de información por área		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento		4.3.1. Distribución de documentación por área
	2.3.3. Archivar información en el sistema		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de área
			4.3.3. Consulta de información recibida



1. Esquema General 2. Descripción **3. Diagrama** 4. Reglas de negocio. 5. Reportes

Subproceso	2.3.1 Clasificación de información por áreas y tipología.
Objetivo general del subproceso.	Separar la correspondencia externa que ingresa por áreas como estrategia para su adecuada distribución interna.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cero del registro.	2.1. Organización de documentos Cero del registro.	3.1. Digitalización de documentos Cero del registro.	4.1. Administración de documentos Cero del registro.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y ordenación de documentación.	3.1.1. Digitalización de correo de control, abultados, notas, fianzamientos, solicitudes y otros operativos.	4.1.1. Documentos que en calidad postal se digitalizan.
1.2. Recepción de correspondencia del archivo de gestión de los áreas de: Tabacarranaga s.a. S.P.A.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: contratos, abultados, notas, fianzamientos, solicitudes y otros operativos.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documentos que en calidad postal se digitalizan.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión a archivo central.	2.2. Organización de correspondencia del archivo de gestión al archivo central.	3.2.1. Digitalización de correo de control.	4.1.3. Correo de documentación Cero del registro.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.2.1. Envío de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.2. Administración de archivo transferido por los diferentes áreas de Tabacarranaga s.a. S.P.A.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - subarchivo.	3.3.1. Digitalización de correo de cables y faxes.	4.2.1. Correo de archivos transferidos por las áreas.
	2.3. Organización correspondencia externa.		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de P.R.D.
	2.3.1. Clasificación de información por áreas.		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.2. Clasificación por tipo de documentos.		4.3.1. Distribución de documentación por áreas.
	2.3.3. Clasificación de información en el sistema.		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de áreas.
			4.3.3. Control de información recibida.



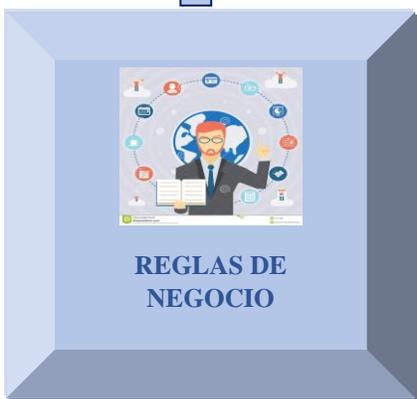
1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	2.3.1 Clasificación de información por áreas y tipología.
Objetivo general del subproceso.	Separar la correspondencia externa que ingresa por áreas como estrategia para su adecuada distribución interna.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cero del negocio.	2.1. Organización de documentos Cero del negocio.	3.1. Digitalización de documentos Cero del negocio.	4.1. Administración de documentos Cero del negocio.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y ordenación de documentación.	3.1.1. Digitalización de correo de control, abuelos, notas, fianzas, etc., validadas y otras operaciones.	4.1.1. Documentos que en archivo por área a digitalización.
1.2. Recepción de correspondencia del archivo de gestión de los áreas de: Tabacurango s.a. S.P.R.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: Contratos, Abuelos, notas, fianzas, etc., validadas y otras operaciones.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documentos que en archivo por área a digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión al archivo central.	2.2. Organización de correspondencia del archivo de gestión al archivo central.	3.2.1. Digitalización de correo de control.	4.1.3. Correos de documentación Cero del negocio.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.2.1. Ingreso de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.1.4. Administración de archivo transferido por las diferentes áreas de Tabacurango s.a. S.P.R.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - validación.	3.3.1. Digitalización de correo de control y facturas.	4.1.5. Correos de archivos transferidos por las áreas.
	2.3. Organización correspondencia externa.		4.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de FEED.
	2.3.1. Clasificación de información por área.		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento.		4.3.1. Distribución de documentación por área.
	2.3.3. Clasificación de información en el sistema.		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de área.
			4.3.3. Correos de información recibida.

1 la documentación dirigida a la Dirección de planta externa no deberá clasificarse pues esta información la recoge el responsable del área en la sede central.

2 la clasificación de documentación se realizará tan pronto llegue la información para los casos en que un solo mensajero externo traer hasta 10 documentos para la misma dirección y empresa.



3 la información dirigida a los subgerentes y gerentes deberá clasificarse para entrega de sus secretarías, los altos cargos no serán responsables de recibir la documentación.

4 la información considerada como confidencial no podrá ser dirigida a secretarías ó terceros, deberá entregarse única y exclusivamente a la persona que va dirigido el sobre ó paquete.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	--------------------

Subproceso	2.3.1 Clasificación de información por áreas y tipología.
Objetivo general del subproceso.	Separar la correspondencia externa que ingresa por áreas como estrategia para su adecuada distribución interna.

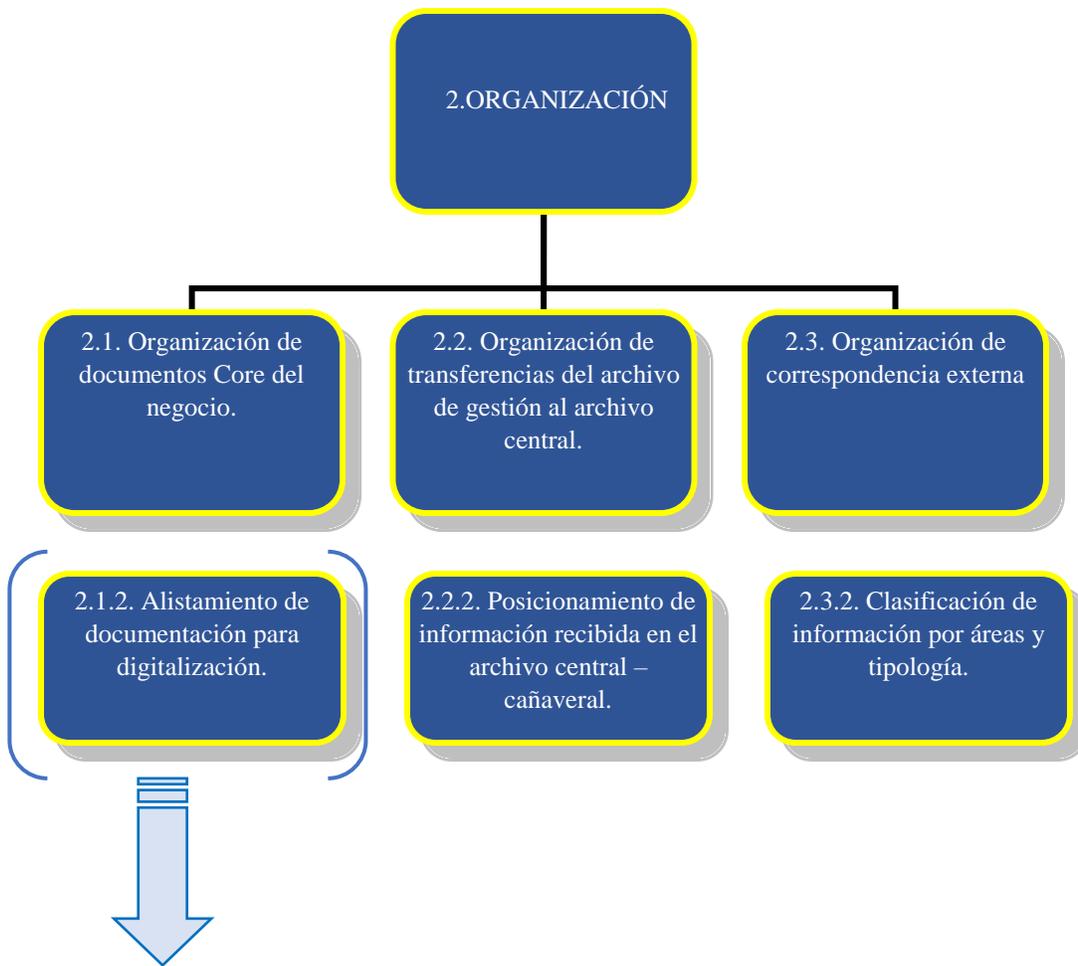
1. RECEPCIÓN	2. ORGANIZACIÓN	3. DIGITALIZACIÓN	4. ADMINISTRACIÓN
1.1. Recepción de documentación Cero del registro.	2.1. Organización de documentación Cero del registro.	3.1. Digitalización de documentación Cero del registro.	4.1. Administración de documentación Cero del registro.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y ordenación de documentación.	3.1.1. Digitalización de correo de control, abultados, notas, memorandos, volantes y otros operativos.	4.1.1. Documentos que se archivan por área.
1.2. Recepción de correspondencia del archivo de gestión de los áreas de: Tabacaramango s.a. S.P.A.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: correos, abultados, notas, memorandos, volantes y otros operativos.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documentos que se archivan puntual o en proceso de digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión.	2.2. Organización de correspondencia del archivo de gestión al archivo central.	3.2.1. Digitalización de correos de proveedores.	4.1.3. Consulta de documentación Cero del registro.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.2.1. Ingreso de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.1.3.2. Documentos que se archivan puntual o en proceso de digitalización de Tabacaramango s.a. S.P.A.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - subvenciones.	3.3.1. Digitalización de correo de cibles y facturas.	4.1.3.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas.
	2.3. Organización correspondencia externa.		4.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de P.R.D.
	2.3.1. Clasificación de información por área.		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento.		4.3.1. Distribución de documentación por área.
	2.3.3. Archivar información en el sistema.		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de área.
			4.3.3. Consulta de información recibida.

REPORTES

El colaborador responsable de recibir la información deberá reportar y notificar al área de gestión documental cada vez que un documento sea trasapelado.

En el sistema quedará registrada la clasificación de información por subgerencias, áreas, y colaboradores. De igual forma en cualquier momento se podrá generar un reporte para verificación de dicha actividad como trazabilidad de cualquier distribución de documentación por área.

En la Tablet del mensajero que distribuye la correspondencia interna quedará trazabilidad de la previa clasificación y separación de información por áreas y por tipología documental.



El subproceso organización de documentos core del negocio tiene un subproceso denominado alistamiento de documentación para digitalización y su objetivo es:

Arreglar los documentos de manera adecuada para el éxito de su proceso posterior de digitalización.

1. Esquema General 2. Descripción 3. Diagrama 4. Reglas de negocio. 5. Reportes

Subproceso	2.1.2 Alistamiento de documentación para digitalización
Objetivo general del subproceso.	Arreglar los documentos de manera adecuada para el éxito de su proceso posterior de digitalización

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cera del negocio	2.1. Organización de documentos Cera del negocio	3.1. Digitalización de documentos Cera del negocio	4.1. Administración de documentos Cera del negocio
1.1.1. Verificación de entrega de documentación	2.1.1. Clasificación y ordenación de documentación	3.1.1. Digitalización de correo de contratos, abonos, notas, financiaciones, radados y otros operadores	4.1.1. Documentos que en archivo por su digitalización
1.2. Recepción de correspondencia del archivo de gestión de la oficina de Tabacaramango s.a. S.P.A.	2.1.2. Alistamiento de documentación para digitalización tal como: contratos, abonos, notas, financiaciones, radados y otros operadores	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central	4.1.2. Documentos que en archivo posterior a su proceso de digitalización
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión a archivo central	2.2. Organización de correspondencia del archivo de gestión al archivo central	3.2.1. Digitalización de correo de proveedores	4.1.3. Consulta de documentación Cera del negocio
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.2.1. Envío de documentación al archivo central	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.2. Administración de archivo transferido por los diferentes áreas de Tabacaramango s.a. S.P.A.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - radados	3.3.1. Digitalización de correo de clientes y terceros	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas
	2.3. Organización correspondencia externa		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de PRED.
	2.3.1. Clasificación de información por área		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa
	2.3.2. Clasificación por tipo de documentos		4.3.1. Distribución de documentación por áreas
	2.3.3. Eliminación de información en el sistema		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de áreas
			4.3.3. Consulta de información recibida



<p>1. Clasificar la información por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratos - Abonados - Actas - Financiaciones - Radicados - Expedientes SIC - Contratos omv - Otros operadores 	<p>1. Quitar las grapas de los contratos que traen adjuntos todos los soportes.</p> <p>2. Quitar las grapas de los abonados y separarlos por líneas.</p> <p>3. Quitar las grapas de los contratos omv y dejar sus soportes adjuntos.</p>	<p>1. Para el caso de los contratos separar el documento de los soportes colocando la cédula en primera instancia como guía y escribiendo sobre esta el número de línea y fecha del documento.</p> <p>2. Los demás documentos solo se clasifican por tipologías documentales.</p>	<p>1. Separar los contratos por fechas antes de pasarlos a digitalización.</p> <p>2. Separar los abonados por fechas antes de pasarlos a digitalización.</p> <p>3. Separar las actas por fechas antes de pasarlas a su proceso de digitalización.</p>
---	---	---	--

1. Esquema General

2. Descripción

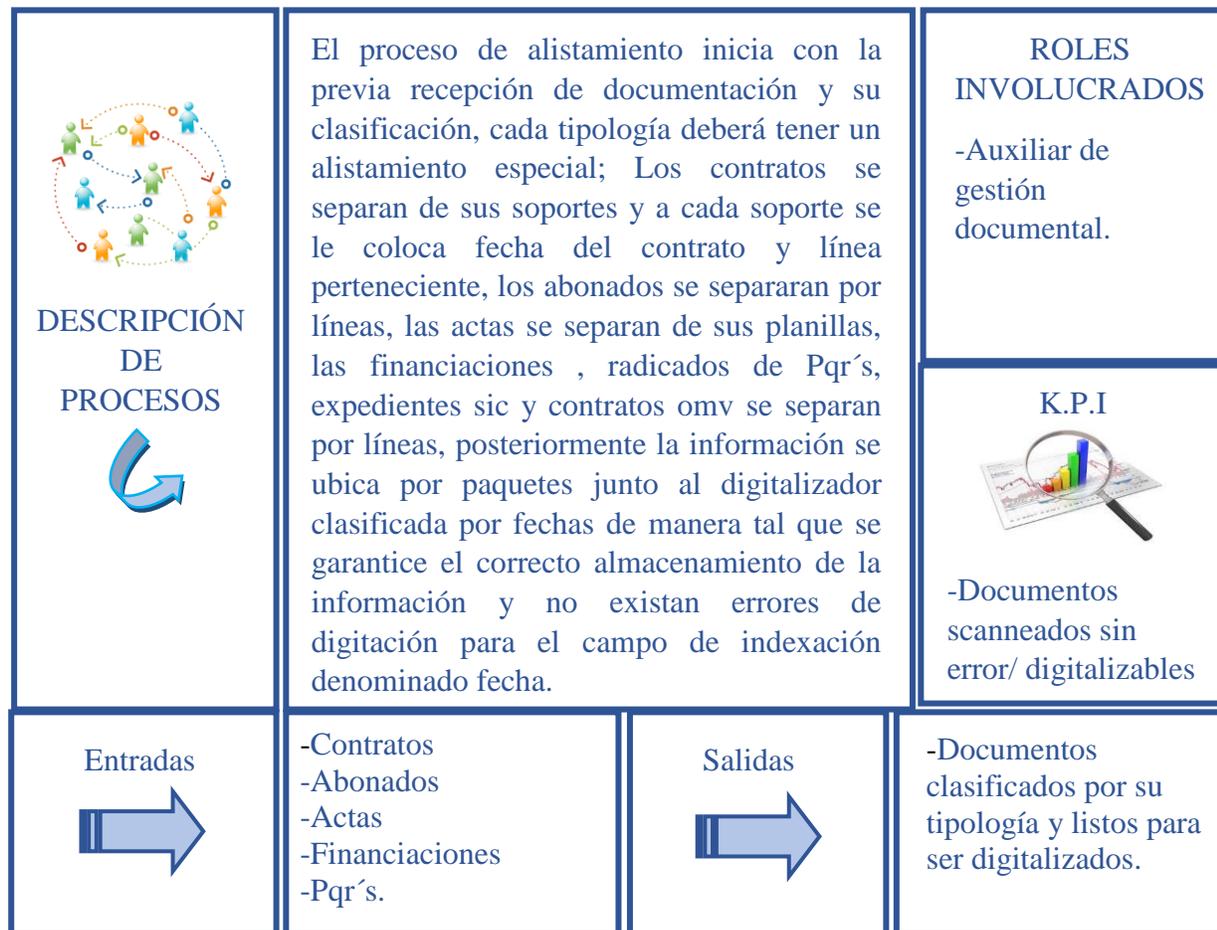
3. Diagrama

4. Reglas de negocio.

5. Reportes

Subproceso	2.1.2 Alistamiento de documentación para digitalización
Objetivo general del subproceso.	Arreglar los documentos de manera adecuada para el éxito de su proceso posterior de digitalización

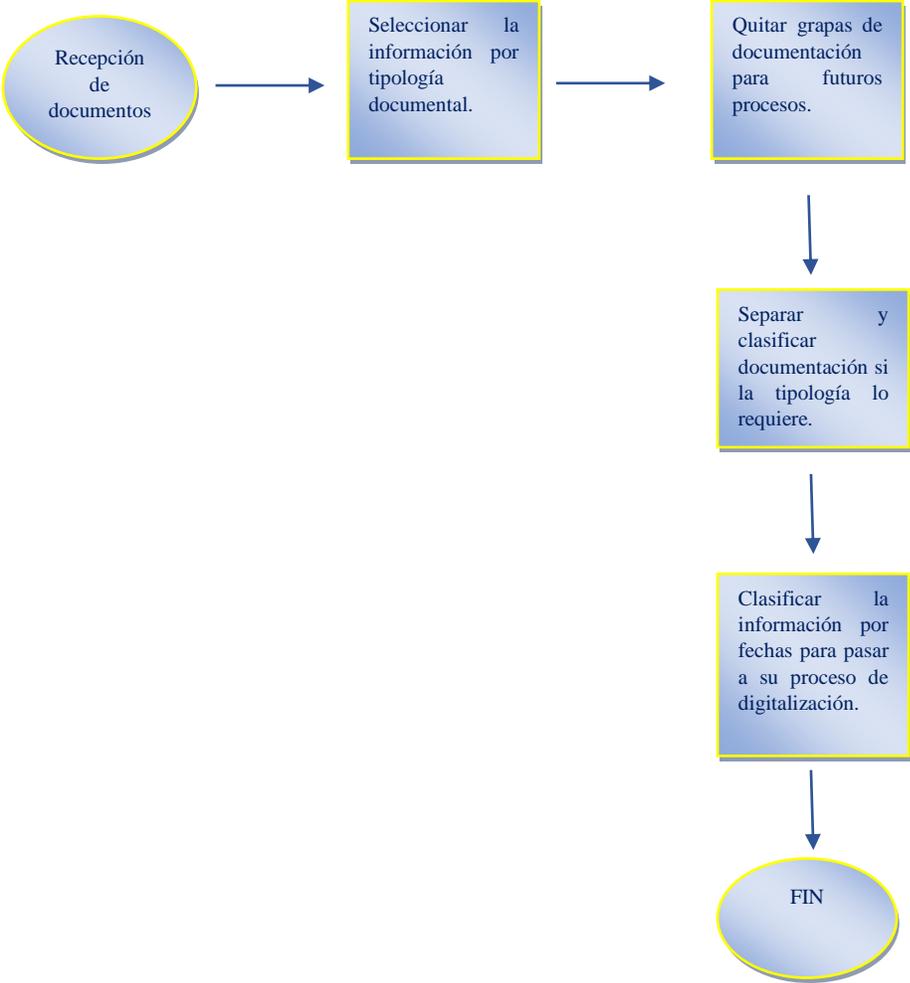
1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cero del registro	2.1. Organización de documentos Cero del registro	3.1. Digitalización de documentos Cero del registro	4.1. Administración de documentos Cero del registro
1.1.1. Verificación de entrega de documentación	2.1.1. Clasificación y ordenación de documentación	3.1.1. Digitalización de correo de control, abonos, notas, financiaciones, radcados y otros operativos	4.1.1. Documentación que es recibida por el proceso de digitalización
1.2. Recepción de documentación del archivo de gestión de los temas de: Tabacurawanga s.a. S.P.	2.1.2. Alistamiento de documentación para digitalización tal como: Contratos, abonos, notas, financiaciones, radcados y otros operativos	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central	4.1.2. Documentación que es recibida posterior al proceso de digitalización
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión	2.2. Organización de documentación del archivo de gestión al archivo central	3.2.1. Digitalización de ordenes de procesamiento	4.1.3. Consulta de documentación Cero del registro
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.3. Organización de documentación al archivo central	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.2. Administración de archivo transferido por los diferentes areas de Tabacurawanga s.a. S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.3.1. Divisa de documentación al archivo central	3.3.1. Digitalización de correo de cables y faxes	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las areas
1.3.2. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.3.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - subvivos		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de P.E.D.
	2.3.3. Organización correspondencia externa		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa
	2.3.4. Clasificación de información por area		4.3.1. Distribución de documentación por area
	2.3.5. Clasificación por tipo de documentos		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de area
	2.3.6. Eliminación de información en el sistema		4.3.3. Consulta de información recibida



1. Esquema General 2. Descripción **3. Diagrama** 4. Reglas de negocio. 5. Reportes

Subproceso	2.1.2 Alistamiento de documentación para digitalización
Objetivo general del subproceso.	Arreglar los documentos de manera adecuada para el éxito de su proceso posterior de digitalización

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cero del registro	2.1. Organización de documentos Cero del registro	3.1. Digitalización de documentos Cero del registro	4.1. Administración de documentos Cero del registro
1.1.1. Verificación de entrega de documentación	2.1.1. Clasificación y ordenación de documentación	3.1.1. Digitalización de correo de control, abultados, notas, memorandos, recibidos y otros operativos	4.1.1. Documentos que se archivan por vía de digitalización
1.2. Recepción de correspondencia del archivo de gestión de los áreas de: Talleres y/o a.s. T.S.P.	2.2. Alistamiento de documentación para digitalización tal como: Contratos, abultados, notas, memorandos, recibidos y otros operativos	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central	4.1.2. Documentos que se archivan posterior a su proceso de digitalización
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión o archivo central	2.2. Organización de numeración del archivo de gestión al archivo central	3.2.1. Digitalización de recibos de prestaciones	4.1.3. Consejo de Administración Cero del registro
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.3. Detección de documentación al archivo central	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.2. Administración de archivo transferido por los diferentes áreas de Talleres y/o a.s. T.S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.3.1. Organización de documentación al archivo central	3.3.1. Digitalización de correo de cables y faxes	4.2.1. Consejo de Archivos transferidos por las áreas
1.3.2. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.3.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - subarchivo		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de P.E.D.
	2.3. Organización correspondencia externa		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa
	2.3.1. Clasificación de información por área		4.3.1. Distribución de documentación por áreas
	2.3.2. Clasificación por tipo de documentos		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de áreas
	2.3.3. Clasificación de información en el sistema		4.3.3. Consejo de información recibida



1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	2.1.2 Alistamiento de documentación para digitalización
Objetivo general del subproceso.	Arreglar los documentos de manera adecuada para el éxito de su proceso posterior de digitalización

1. RECEPCIÓN	2. ORGANIZACIÓN	3. DIGITALIZACIÓN	4. ADMINISTRACIÓN
1.1. Recepción de documentación Cera del negocio	2.1. Organización de documentos Cera del negocio	3.1. Digitalización de documentos Cera del negocio	4.1. Administración de documentos Cera del negocio
1.1.1. Verificación de estado de documentación	2.1.1. Clasificación y ordenación de documentación	3.1.1. Digitalización de correo de control, abonos, notas, fianzamientos, recibidos y otros operativos	4.1.1. Documentos que en archivo pasan a digitalización
1.2. Recepción de documentación del archivo de gestión de los áreas de: Tabacarranaga s.a. S.P.A.	2.1.2. Alistamiento de documentación para digitalización talo como: Contratos, abonos, notas, fianzamientos, recibidos y otros operativos	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central	4.1.2. Documentos que en archivo pasan a proceso de digitalización
1.2.1. Verificación de estado de gestión de archivo central	2.2. Organización de documentación del archivo de gestión al archivo central	3.2.1. Digitalización de recibos de prestaciones	4.1.3. Control de documentación Cera del negocio
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.2.1. Ejección de documentación al archivo central	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.1.3.1. Documentos de archivo transferidos por las diferentes áreas de Tabacarranaga s.a. S.P.A.
1.3.1. Verificación de estado de correspondencia externa	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - subarchivo	3.3.1. Digitalización de correo de cables y faxes	4.1.3.1.1. Control de archivos transferidos por las áreas
	2.3. Organización correspondencia externa		4.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de FEED
	2.3.1. Clasificación de información por área		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento		4.3.1. Distribución de documentación por áreas
	2.3.3. Eliminación de información en el sistema		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de áreas
			4.3.3. Control de información recibida

1 toda documentación posterior a su proceso de recepción fuese cual fuese su tipología deberá ser alistada, separada de sus planillas y desgrapada. Lo anterior con el propósito de digitalizarla bien.

2 todos los soportes de los contratos deberán tener en su primera cara la cédula del suscriptor y sobre ella deberá ir la línea y fecha del contrato, como garantía de su futura unificación.



3 ningún documento que se detecte como roto ó quebrado en su proceso de alistamiento se podrá pasar a digitalización pues se podrían ocasionar daños mayores.

4 ningún documento podrá quedar con grapas, ya que si alguna de la información pasa grapada al siguiente proceso puede ocasionar daños en el láser del scanner industrial especializado.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

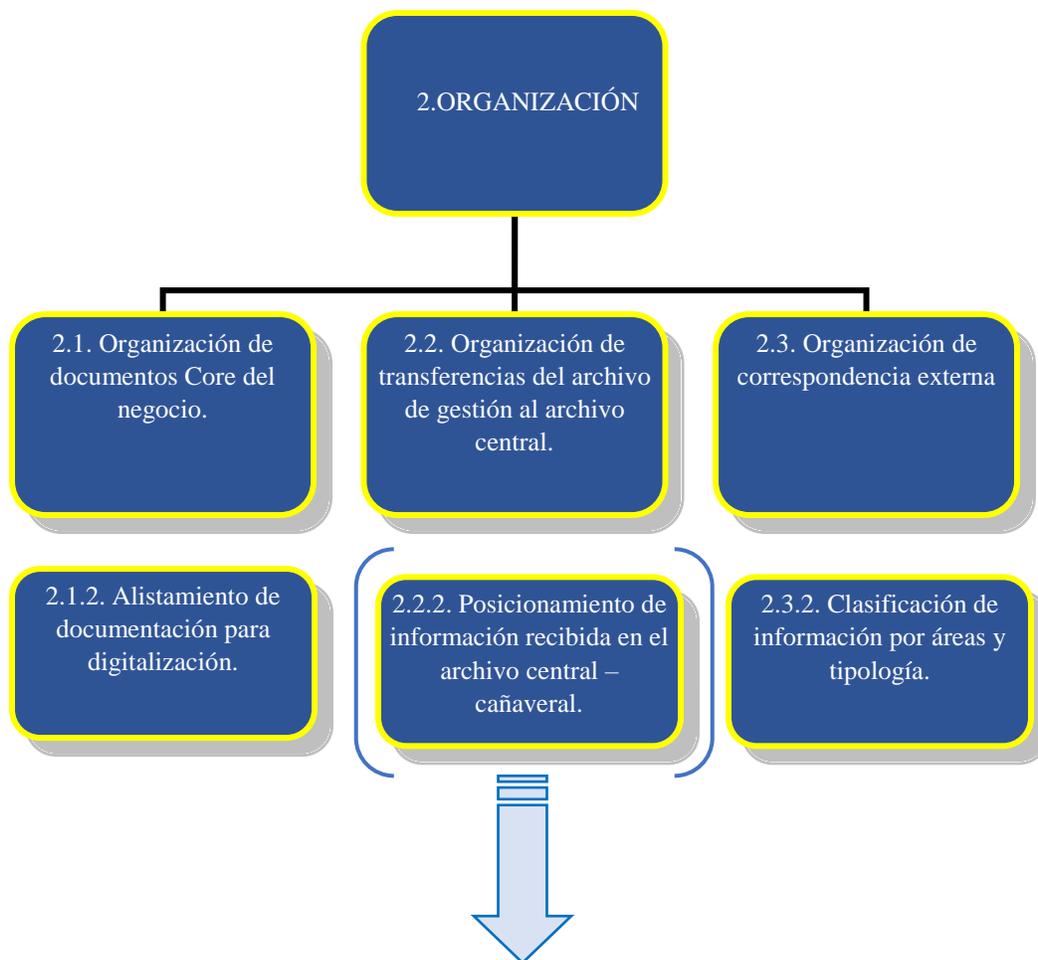
Subproceso	2.1.2 Alistamiento de documentación para digitalización
Objetivo general del subproceso.	Arreglar los documentos de manera adecuada para el éxito de su proceso posterior de digitalización

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Core del negocio.	2.1. Organización de documentos Core del negocio.	3.1. Digitalización de documentos Core del negocio.	4.1. Administración de documentos Core del negocio.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y ordenación de documentación.	3.1.1. Digitalización de copias de contratos, abonos, notas, fiancaciones, recibos y otros operativos.	4.1.1. Documentos que se archivan por su naturaleza.
1.2. Recepción de documentación del archivo de gestión de las áreas de Tachiracanga s.a. S.P.	2.1.2. Alistamiento de documentación para digitalización tal como: contratos, abonos, notas, fiancaciones, recibos y otros operativos.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documentos que se archivan posterior a su proceso de digitalización.
1.2.1. Verificación del estado de archivo de gestión o archivo central.	2.2. Organización de documentación del archivo de gestión o archivo central.	3.2.1. Digitalización de sistema de proveedores.	4.1.3. Consulta de documentos Core del negocio.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.2.1. Egreso de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.2. Administración de archivo transferido por las áreas de Tachiracanga s.a. S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.2.2. Posicionamiento de información recibida en el archivo central -informes.	3.3.1. Digitalización de correo de cobros y facturas.	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas.
	2.3. Organización correspondencia externa.		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de TRD.
	2.3.1. Clasificación de información del mismo documento.		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento.		4.3.1. Distribución de documentación por área.
	2.3.3. Posicionamiento de información en el sistema.		4.3.2. Reporte de información recibida por parte de los responsables de área.
			4.3.3. Consulta de información recibida.

REPORTES

La cantidad de información que se reporta en metros lineales debe ser exactamente igual a la que se recibe en el día a día, el auxiliar de gestión documental deberá reportar este informe diariamente al coordinador del área para el control de su operación.

Para el subproceso alistamiento de documentación core para digitalización este es el único reporte existente.



El subproceso organización de transferencias del archivo de gestión al archivo central tiene un subproceso llamado posicionamiento de información recibida en el archivo central – cañaverál y su objetivo es:

Ubicar en un lugar específico la información transferida por las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P. para el éxito y control de las futuras consultas.

1. Esquema General 2. Descripción 3. Diagrama 4. Reglas de negocio. 5. Reportes

Subproceso	2.2.2 Posicionamiento de información recibida en el archivo central cañaveral.
Objetivo general del subproceso.	Ubicar en un lugar específico la información transferida por las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P. para el éxito y control de las futuras consultas.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Caja del Impuesto	2.1. Organización de documentos Caja del Impuesto	3.1. Digitalización de documentos Caja del Impuesto	4.1. Administración de documentos Caja del Impuesto
1.1.1. Verificación de entrega de documentación	2.1.1. Clasificación y ordenación de documentación	3.1.1. Digitalización de correo de control, abonos, notas, fianzas, etc., validadas y con operaciones	4.1.1. Documentos que se ubican por área digitalización
1.2. Recepción de transferencia del archivo de gestión de la oficina de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: contratos, abonos, notas, fianzas, etc., validadas y con operaciones	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central	4.1.2. Documentos que se ubican por área y en proceso de digitalización
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión al archivo central	2.2. Organización de transferencia del archivo de gestión al archivo central	3.2.1. Digitalización de recibos de prestaciones	4.1.3. Consulta de documentación Caja del Impuesto
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.3. Organización de documentación al archivo central	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.2. Administración de archivo transferido por las diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.3.1. Ingreso de documentación al archivo central	3.3.1. Digitalización de correo de cables y faxes	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas
1.3.2. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.3.2. Posicionamiento de información recibida en el archivo central - (abonos)	3.3.2. Digitalización de correo de cables y faxes	4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de PRD.
	2.3.3. Organización de correspondencia externa		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa
	2.3.4. Clasificación de información por área		4.3.1. Distribución de documentación por área
	2.3.5. Clasificación por tipo de documento		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de área
	2.3.6. Reporte de información en el sistema		4.3.3. Consulta de información recibida



<p>1.cuantificar las cajas que se reciben en las instalaciones de cañaveral.</p> <p>2.Verificar el inventario previamente enviado y validar que coincidan las cantidades físicas y digitales.</p> <p>3. Ubicar la información en el primer piso.</p>	<p>1. El auxiliar de gestión documental verifica que coincidan los títulos del inventario con los rótulos pegados en la codificación de las cajas.</p> <p>2.Si alguno de los títulos del inventario no coincide con la información física de la caja el auxiliar notificará al coordinador de inmediato.</p>	<p>1. El auxiliar deberá acudir al piso dos de las instalaciones del archivo central para seleccionar el espacio adecuado para la ubicación de la nueva información que ingresa.</p> <p>2.El espacio seleccionado deberá ser el mismo en donde se encuentre información previa del área a archivar.</p>	<p>1.El auxiliar de gestión documental podrá cargar un máximo dos cajas x-200 y subirlas para posicionamiento.</p> <p>2.Al finalizar el posicionamiento total el auxiliar deberá notificar al coordinador de gestión documental el lugar donde reposará la información.</p>
---	--	---	---

1. Esquema General **2. Descripción** 3. Diagrama 4. Reglas de negocio. 5. Reportes

Subproceso	2.2.2 Posicionamiento de información recibida en el archivo central cañaverl.
Objetivo general del subproceso.	Ubicar en un lugar específico la información transferida por las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P. para el éxito y control de las futuras consultas.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cera del registro	2.1. Organización de documentos Cera del registro	3.1. Digitalización de documentos Cera del registro	4.1. Administración de documentos Cera del registro
1.1.1. Verificación de entrega de documentación	2.1.1. Clasificación y indexación de documentación	3.1.1. Digitalización de correo de control, abonos, notas, fianzamientos, radiales y otros operativos	4.1.1. Documentación que es recibida por el área de digitalización
1.2. Recepción de documentación del archivo de gestión de la sede de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: correos, abonos, notas, fianzamientos, radiales y otros operativos	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central	4.1.2. Documentación que es recibida posterior a un proceso de digitalización
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión	2.2. Organización de documentación del archivo de gestión al archivo central	3.2.1. Digitalización de correo de control	4.1.3. Consulta de documentos Cera del registro
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.2.1. Ingreso de documentación al archivo central	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.2. Administración de archivo transferido por las diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.2.2. Posicionamiento de información recibida en el archivo central -oficina	3.3.1. Digitalización de correo de cables y faxes	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas
1.3.2. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.3. Organización correspondencia externa		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de PRED.
	2.3.1. Clasificación de información por área		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa
	2.3.2. Clasificación por tipo de documentos		4.3.1. Distribución de documentación por área
	2.3.3. Registro de información en el sistema		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de área
			4.3.3. Consulta de información recibida

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

El coordinador de gestión documental se comunica con el auxiliar de transporte de la compañía para conocer su disponibilidad y coordinar la fecha de recolección de información en la sede principal para ser trasladada a las instalaciones del archivo central cañaverl, el auxiliar de gestión documental ubicado en el archivo central recibe la información, verifica la codificación, rotulo, título de la caja transferida versus el inventario digital, en caso de existir anomalías ó diferencias se reportarán a la coordinadora de gestión documental y se validara nuevamente el proceso desde el inicio, de lo contrario se busca el espacio adecuado para almacenar la información y se custodia.

ROLES INVOLUCRADOS

- Personal de ruta.
- Auxiliar de gestión documental archivo central.

K.P.I

- Información posicionada/información transferida.

Entradas

-Cajas transferidas por áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.

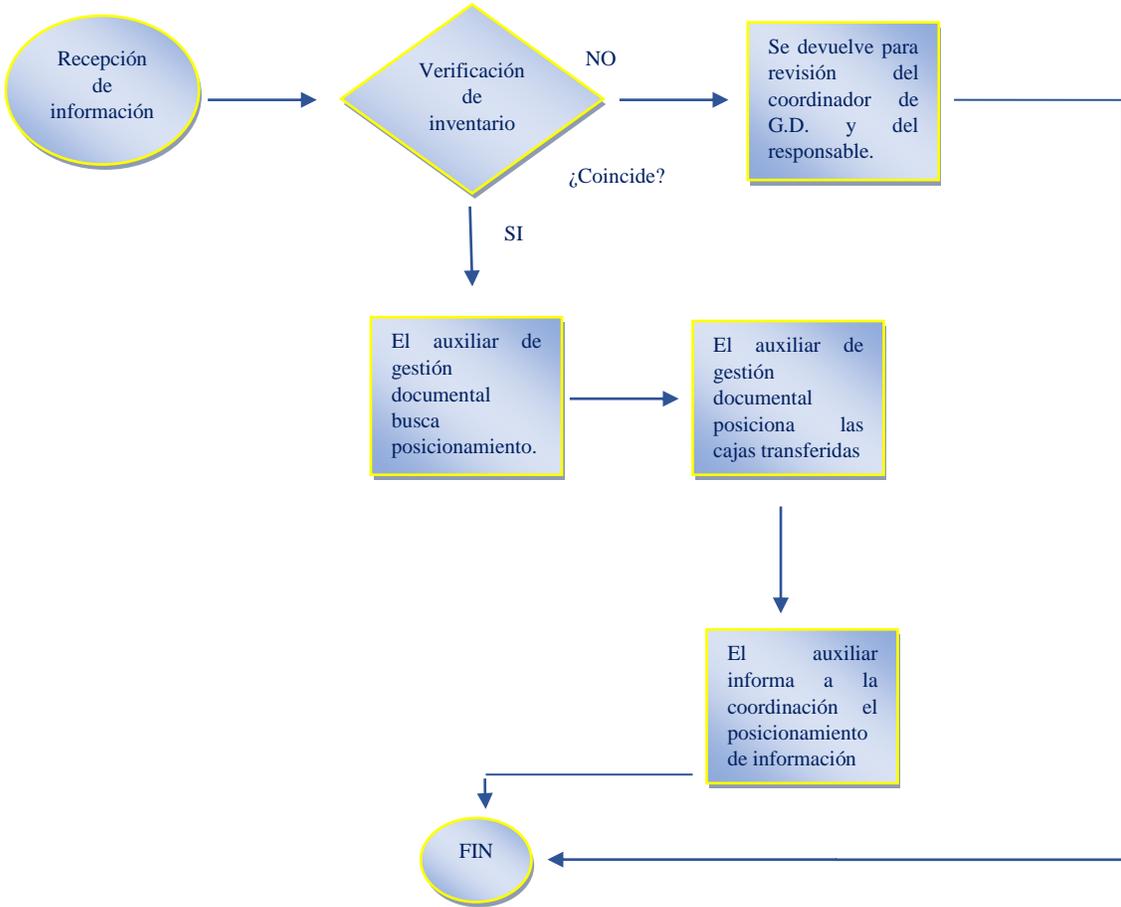
Salidas

-Cajas posicionadas en su área correspondiente de almacenamiento.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	2.2.2 Posicionamiento de información recibida en el archivo central cañaveral.
Objetivo general del subproceso.	Ubicar en un lugar específico la información transferida por las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P. para el éxito y control de las futuras consultas.

1. RECEPCIÓN	2. ORGANIZACIÓN	3. DIGITALIZACIÓN	4. ADMINISTRACIÓN
1.1. Recepción de documentación Core del negocio	2.1. Organización de documentos Core del negocio	3.1. Digitalización de documentos Core del negocio	4.1. Administración de documentos Core del negocio
1.1.1. Verificación de origen de documentación	2.1.1. Clasificación y agrupación de documentación	3.1.1. Digitalización de cuentas de corrientes, abonos, notas, fianzamientos, solicitudes y otros operativos	4.1.1. Documentación en archivos por área digitalizada
1.2. Recupero de transferencia del archivo de gestión de las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: cuentas, abonos, notas, fianzamientos, solicitudes y otros operativos	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central	4.1.2. Documentación que no pertenece posterior a un proceso de digitalización
1.2.1. Verificación de origen de archivos de gestión al archivo central	2.2. Organización de transferencia del archivo de gestión al archivo central	3.2.1. Digitalización de cuentas de pasivos, cuentas de correspondencia externa	4.1.3. Cambio de documentos Core del negocio
1.3. Recupero de correspondencia externa	2.2.1. Revisión de documentación al archivo central	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.2. Administración de archivos transferidos por las diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3.1. Verificación de origen de correspondencia externa	2.2.2. Posicionamiento de información recibida en el archivo central - subproceso	3.3.1. Digitalización de cuentas de cobros y depósitos	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas
	2.3. Organización correspondencia externa		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de TRD
	2.3.1. Distribución de información por área		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa
	2.3.2. Clasificación por tipo de documentos		4.3.1. Distribución de documentación por área
	2.3.3. Registro de información en el sistema		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de área
			4.3.3. Cambio de información recibida



1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	2.2.2 Posicionamiento de información recibida en el archivo central cañaveral.
Objetivo general del subproceso.	Ubicar en un lugar específico la información transferida por las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P. para el éxito y control de las futuras consultas.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentos Care del registro.	2.1. Organización de documentos Care del registro.	3.1. Digitalización de documentos Care del registro.	4.1. Administración de documentos Care del registro.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y indexación de documentación.	3.1.1. Digitalización de correo de control, abudados, notas, memorandos, radiales y otros operativos.	4.1.1. Documentos que en archivo físico se digitalizan.
1.2. Recepción de correspondencia del archivo de gestión de las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: contratos, abudados, notas, memorandos, radiales y otros operativos.	3.1.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documentos que en archivo físico se digitalizan en proceso de digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión al archivo central.	2.2. Organización de correspondencia del archivo de gestión al archivo central.	3.2. Digitalización de correo de control y otros operativos.	4.1.3. Corrección de documentación Care del registro.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.2.1. Ingreso de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.2. Administración de archivo transferido por las diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.2.2. Posicionamiento de información recibida en el archivo central -oficinas.	3.3.1. Digitalización de correo de control y facturas.	4.2.1. Corrección de archivos transferidos por las áreas.
	2.3. Organización correspondencia externa.		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de FEED.
	2.3.1. Clasificación de información por área.		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento.		4.3.1. Distribución de documentación por área.
	2.3.3. Registro de información en el sistema.		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de área.
			4.3.3. Corrección de información recibida.

1 la información no puede ser posicionada en el archivo central si no coincide el inventario digital con el inventario físico. El auxiliar deberá reportar la novedad y devolver la información.

2 la información deberá ser posicionada en el área donde se encuentre marcada la oficina productora en el archivo central. Ejemplo Gestión humana – nóminas.



3 en caso de que el auxiliar del área no encuentre posición para el total de información, el mismo deberá consultar primero con la coordinación la reubicación de la información antes de realizar el hecho

4 el auxiliar deberá verificar para todos los casos el título de las cajas y del inventario digital con el fin de mantener unánime toda información que se posicione en el segundo piso del archivo central.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	2.2.2 Posicionamiento de información recibida en el archivo central cañaveral.
Objetivo general del subproceso.	Ubicar en un lugar específico la información transferida por las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P. para el éxito y control de las futuras consultas.

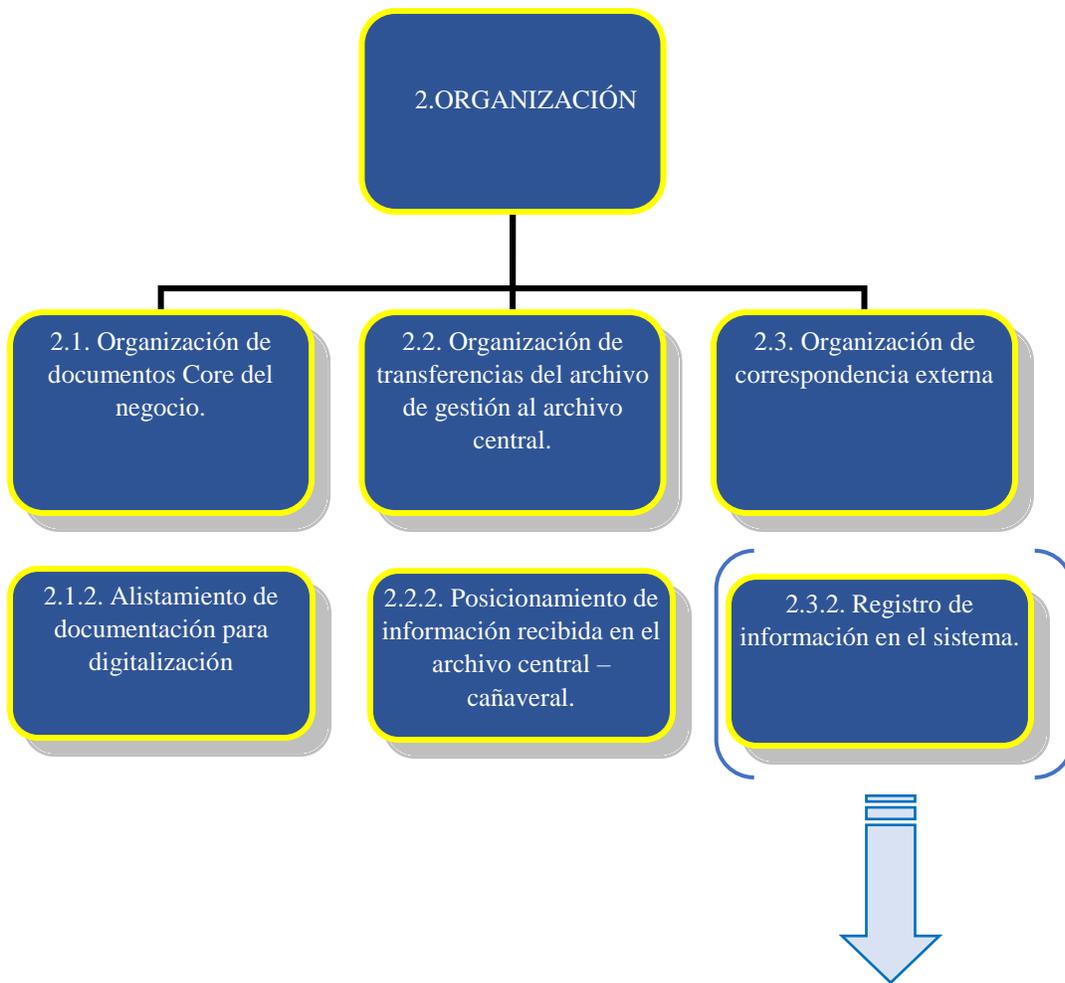
1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentaciones Cere del registro.	2.1. Organización de documentaciones Cere del registro.	3.1. Digitalización de documentaciones Cere del registro.	4.1. Administración de documentaciones Cere del registro.
1.1.1. Verificación de entrega de documentaciones.	2.1.1. Clasificación y ordenación de documentaciones.	3.1.1. Digitalización de correo de control, absentes, notas, convocatorias, radiales y otras operaciones.	4.1.1. Documentaciones que se solicitan por correo electrónico.
1.2. Recepción de transferencias del archivo de gestión de las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentaciones para digitalización tales como: contratos, absentes, notas, convocatorias, radiales y otras operaciones.	3.2. Digitalización de documentaciones transferidas del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documentaciones que se solicitan por correo electrónico de digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de archivos de gestión al archivo central.	2.2. Organización de transferencias del archivo de gestión al archivo central.	3.2.1. Digitalización de internet de presentaciones.	4.1.3. Consulta de documentaciones Cere del registro.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.2.1. Ingreso de documentaciones al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.1.3.1. Administración de archivos transferidos por las diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.2.2. Posicionamiento de información recibida en el archivo central (Laserfiche).	3.3.1. Digitalización de correo de cables y faxes.	4.1.3.1.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas.
	2.3. Organización de correspondencia externa.		4.1.3.1.2. Eliminación de documentaciones por cumplimiento de PRD.
	2.3.1. Clasificación de información por área.		4.1.3.1.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.2. Clasificación por tipo de documentos.		4.1.3.1.4. Distribución de documentaciones por área.
	2.3.3. Ingreso de información en el sistema.		4.1.3.1.5. Reporte de información recibida por parte de los responsables de área.
			4.1.3.1.6. Consulta de información recibida.

REPORTES

Uno de los reportes que se realiza en este subproceso, es el que el auxiliar de gestión documental le hace al coordinador del área, posterior al posicionamiento de la información transferida, en donde le notifica la ubicación de la información previamente recibida en el archivo central ubicado en la sede cañaveral.

Mensualmente se genera un reporte de la herramienta Laserfiche administradora de gestión documental digital en Telebucaramanga en donde se evidencia la información transferida del archivo de gestión al archivo central y las nuevas posiciones de información en las instalaciones físicas para las futuras consultas.

Para el subproceso posicionamiento de información recibida en el archivo central existen únicamente estos dos reportes.



El proceso organización de correspondencia externa, tiene un subproceso denominado registro de información en el sistema y su objetivo es:

Dejar soporte de la información que se recibe con toda la trazabilidad de la distribución interna hasta la recepción del destinatario final.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
---------------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	2.3.2. Registro de información en el sistema.
Objetivo general del subproceso.	Dejar soporte de la información que se recibe con toda la trazabilidad de la distribución interna hasta la recepción del destinatario final.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cero del registro.	2.1. Organización de documentos Cero del registro.	3.1. Digitalización de documentos Cero del registro.	4.1. Administración de documentos Cero del registro.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y ordenamiento de documentación.	3.1.1. Digitalización de correo de control, abultados, notas, formularios, volantes y otros operativos.	4.1.1. Documentos que se archivan por vía de digitalización.
1.2. Recepción de transferencia del archivo de gestión de los áreas de: Talleres y/o a. E.P.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización (tablas como: Contratos, Abultados, notas, formularios, volantes y otros operativos).	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documentos que se archivan por vía de digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión a archivo central.	2.2. Organización de transferencia del archivo de gestión al archivo central.	3.2. Digitalización de correo de control y transferidos al archivo de gestión.	4.1.3. Consulta de documentación Cero del registro.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.3.1. Ingreso de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.2. Administración de archivo transferido por los diferentes áreas de Talleres y/o a. E.P.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central -valores).	3.3.1. Digitalización de correo de control y transferidos.	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas.
1.3.2. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3.3. Organización de correspondencia externa.	3.3.2. Digitalización de correo de control y transferidos.	4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de P.R.D.
	2.3.4. Clasificación de información por área.		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.5. Clasificación por tipo de documento.		4.3.1. Distribución de documentación por área.
	2.3.6. Soporte de información en el sistema.		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de área.
			4.3.3. Consulta de información recibida.



1. Seleccionar en el sistema si es una entrega física, digital ó un paquete. 2. Seleccionar de una lista de 30 opciones de tipología documental cual es la indicada.	1. Registrar en el sistema el número de guía con la cual llega la información 2. Registrar el código que se le asignó de recibido. 3. Registrar fecha de recibido.	1. Seleccionar en el sistema de una lista de 20 departamentos de la empresa, a cuál va dirigida la información 2. Seleccionar la persona a quién se le entregará directamente la documentación ó paquete.	1. Dar inicio al workflow de envío de información. 2. Notificar al destinatario de la llegada de documentos ó paquetes a su nombre.
---	---	--	--

1. Esquema General

2. Descripción

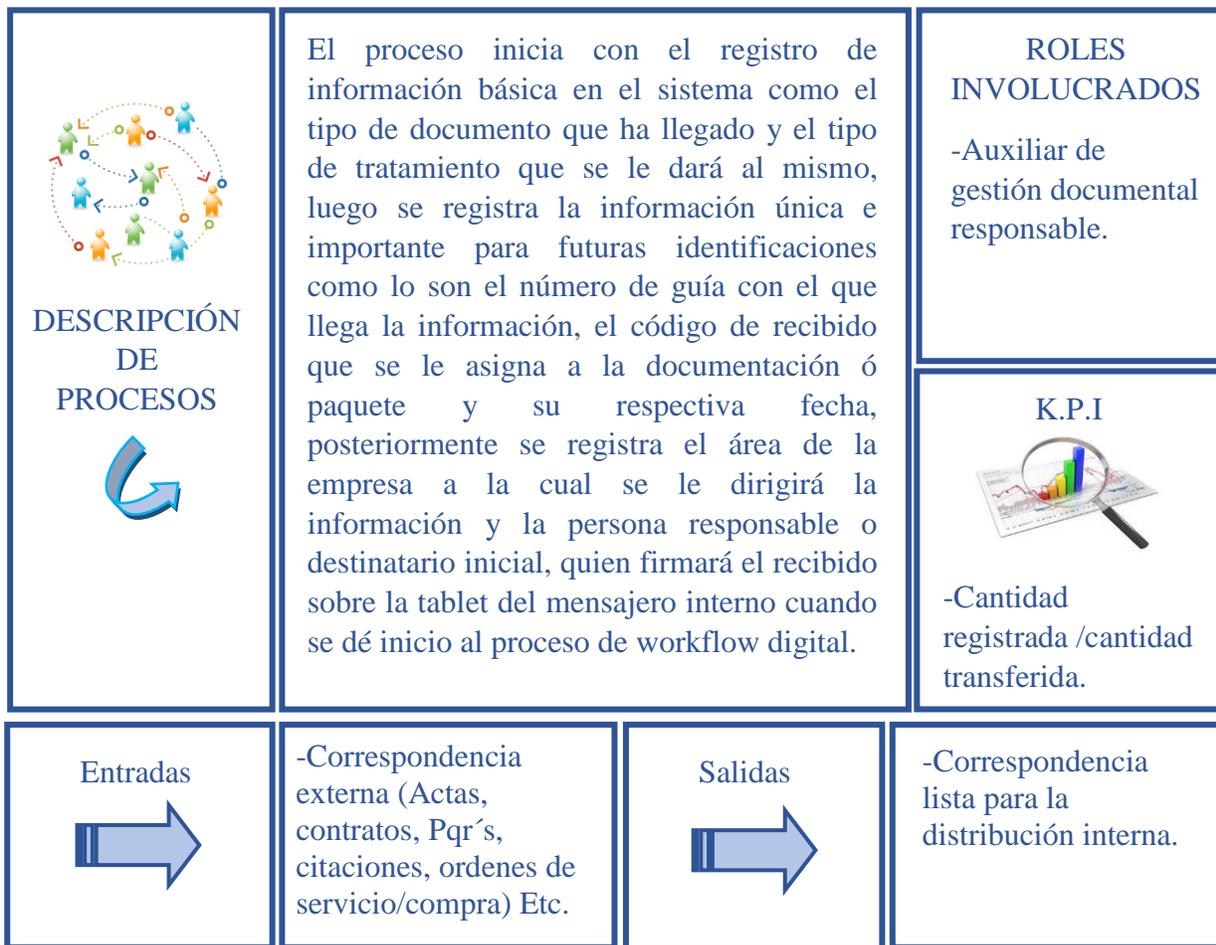
3. Diagrama

4. Reglas de negocio.

5. Reportes

Subproceso	2.3.2 Registro de información en el sistema.
Objetivo general del subproceso.	Dejar soporte de la información que se recibe con toda la trazabilidad de la distribución interna hasta la recepción del destinatario final.

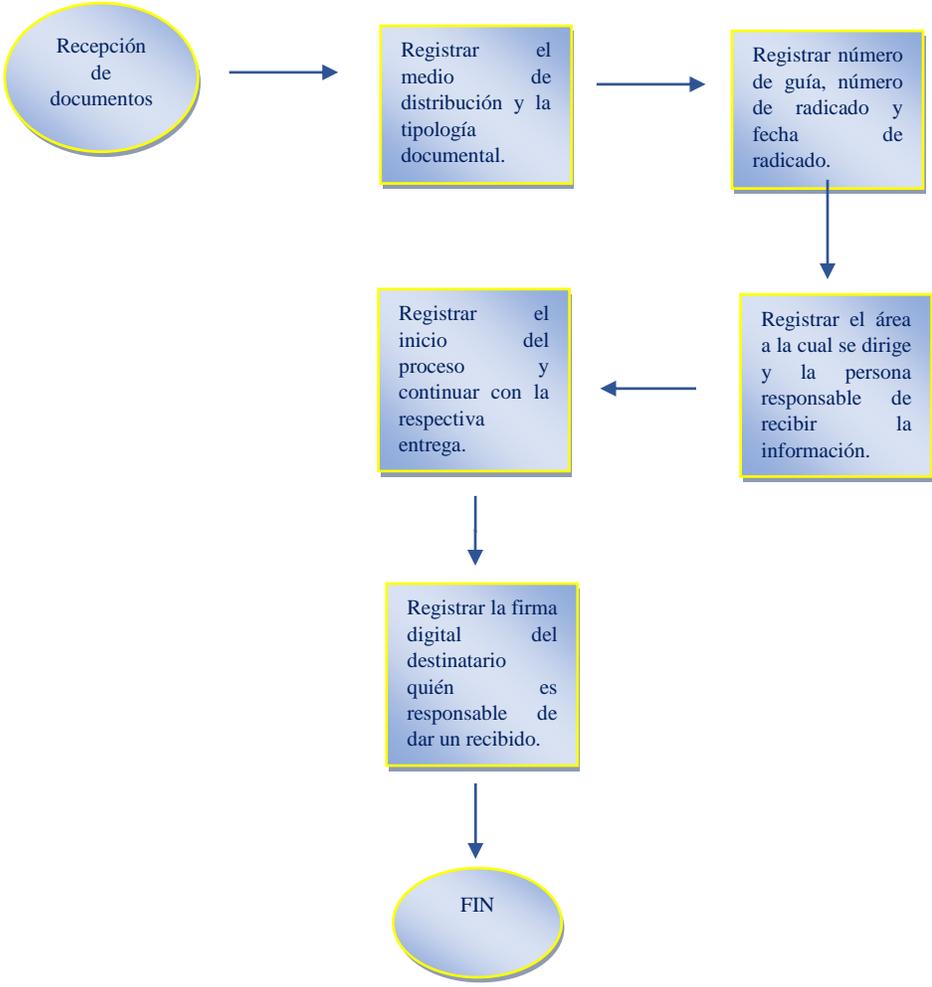
1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cero del registro	2.1. Organización de documentación Cero del registro	3.1. Digitalización de documentos Cero del registro	4.1. Administración de documentos Cero del registro
1.1.1. Verificación de entrega de documentación	2.1.1. Clasificación y ordenación de documentación	3.1.1. Digitalización de correo de control, abonos, notas, fianzas, etc., y otras operaciones	4.1.1. Documentación que es archivo por su naturaleza
1.2. Recepción de documentación del archivo de gestión de los temas de Tabacarrango s.a. S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: contratos, abonos, notas, fianzas, etc., y otras operaciones	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central	4.1.2. Documentación que es archivo por su naturaleza y en proceso de digitalización
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión	2.2. Organización de documentación del archivo de gestión al archivo central	3.2.1. Digitalización de órdenes de procesamiento	4.1.3. Consulta de documentación Cero del registro
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.2.1. Ingreso de documentación al archivo central	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.2. Administración de archivo transferido por los diferentes áreas de Tabacarrango s.a. S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - subarchivo	3.3.1. Digitalización de correo de cables y faxes	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas
1.3.2. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.3. Organización correspondencia externa	3.3.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de P.E.D.	4.2.2. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa
1.3.3. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.3.1. Clasificación de información por área	3.3.3. Distribución de documentación por área	4.2.3. Registro de información recibida por parte de los responsables de área
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento	3.3.4. Registro de información recibida por parte de los responsables de área	4.3. Consulta de información recibida
	2.3.3. Soporte de información en el sistema		



1. Esquema General 2. Descripción **3. Diagrama** 4. Reglas de negocio. 5. Reportes

Subproceso	2.3.2 Registro de información en el sistema.
Objetivo general del subproceso.	Dejar soporte de la información que se recibe con toda la trazabilidad de la distribución interna hasta la recepción del destinatario final.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Care del registro.	2.1. Organización de documentos Care del registro.	3.1. Digitalización de documentos Care del registro.	4.1. Administración de documentos Care del registro.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y ordenación de documentación.	3.1.1. Digitalización de correo de control, abultados, notas, memorandos, radiales y otros operativos.	4.1.1. Documentación que es recibida por correo electrónico.
1.2. Recepción de correspondencia del archivo de gestión de los temas de: Tabacarranaga s.a. S.P.A.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: Contratos, abultados, notas, memorandos, radiales y otros operativos.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documentación que es recibida por correo electrónico en proceso de digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión a archivo central.	2.2. Organización de numeración del archivo de gestión al archivo central.	3.2.1. Digitalización de recibos de prestaciones.	4.1.3. Consulta de documentación Care del registro.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.2.1. Ejección de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.2. Administración de archivo recibido por los diferentes áreas de Tabacarranaga s.a. S.P.A.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - radiales.	3.3.1. Digitalización de correo de cables y faxes.	4.2.1. Consulta de archivo transferido por las áreas.
1.3.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - radiales.	2.3. Organización correspondencia externa.		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de P.E.D.
	2.3.1. Clasificación de información por área.		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento.		4.3.1. Distribución de documentación por área.
	2.3.3. Registro de información en el sistema.		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de área.
			4.3.3. Consulta de información recibida.



1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	2.3.2 Registro de información en el sistema
Objetivo general del subproceso.	Dejar soporte de la información que se recibe con toda la trazabilidad de la distribución interna hasta la recepción del destinatario final.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cure del negocio.	2.1. Organización de documentos Cure del negocio.	3.1. Digitalización de documentos Cure del negocio.	4.1. Administración de documentos Cure del negocio.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y indexación de documentación.	3.1.1. Digitalización de correo de control, abultados, notas, formularios, recibidos y otros operativos.	4.1.1. Documentos que en archivo pasado a su proceso de digitalización.
1.2. Recepción de correspondencia del archivo de gestión de los áreas de: Tachocarranaga e.a. T.P.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización talo como: Contratos, abultados, notas, formularios, recibidos y otros operativos.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documentos que en archivo pasado a su proceso de digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión o archivo central.	2.2. Organización de correspondencia del archivo de gestión o archivo central.	3.2.1. Digitalización de correo de gestión.	4.1.3. Corrección de documentación Cure del negocio.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.2.1. Ingreso de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.1.4. Administración de archivo transferido por las diferentes áreas de Tachocarranaga e.a. T.P.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central -valores).	3.3.1. Digitalización de correo de cobros y facturas.	4.1.5. Corrección de archivos transferidos por las áreas.
	2.3. Organización correspondencia externa.		4.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de FEED.
	2.3.1. Clasificación de información por área.		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento.		4.3.1. Distribución de documentación por área.
	2.3.3. Soporte de información en el sistema.		4.3.2. Soporte de información recibida por parte de los responsables de área.
			4.3.3. Corrección de información recibida.

1 toda información que se reciba en el área de gestión documental deberá ser formalizada por medio de su radicación y registro en el sistema con su respectiva codificación.

2 en caso de que la persona destinataria no tenga licencia de laserfiche para dirigir su envío, se le entregará al jefe inmediato con copia al correo del responsable de recibir y así podrá firmar recibido.



3 la información personal que se reciba en el área para los empleados no se registrará en el sistema ni se le llevará trazabilidad de entrega ya que no se considera como soporte laboral.

4 toda entrega de documentación o paquetes tendrá que ser soportada por medio de una firma que graficara el destinatario sobre la tablet del mensajero interno.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

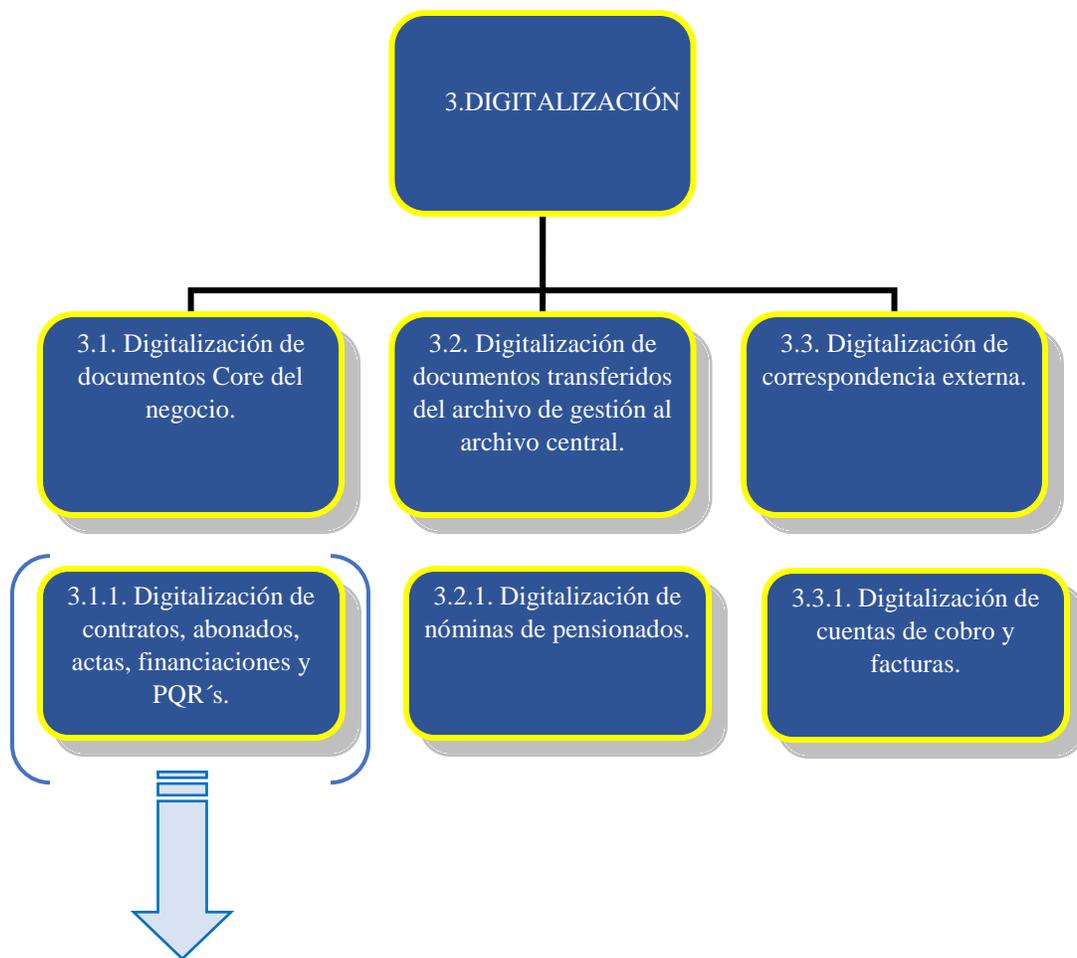
Subproceso	2.3.2 Registro de información en el sistema.
Objetivo general del subproceso.	Dejar soporte de la información que se recibe con toda la trazabilidad de la distribución interna hasta la recepción del destinatario final.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Care del seguro.	2.1. Organización de documentación Care del seguro.	3.1. Digitalización de documentación Care del seguro.	4.1. Administración de documentación Care del seguro.
1.1.1. Verificación de estado de documentación.	2.1.1. Clasificación y separación de documentación.	3.1.1. Digitalización de cuentas de contratos, demandas, autos, fianzas, etc., y otros expedientes.	4.1.1. Documentación que se archiva por su estado de digitalización.
1.2. Recepción de transferencia del archivo de gestión de los autos de Tabacerasseguros s.a. E.S.P.	2.2. Almacenamiento de documentación para digitalización (con: contratos, demandas, autos, fianzas, etc., radicales y otros expedientes).	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documentación que se archiva con posterioridad a procesos de digitalización.
1.2.1. Verificación de estado de archivo de gestión de autos central.	2.3. Organización de transferencia del archivo de gestión al archivo central.	3.3. Digitalización de recibos de postpago.	4.1.3. Cuentas de documentación Care del seguro.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.3.1. Bases de documentación al archivo central.	3.3.1. Digitalización de correspondencia externa.	4.2. Administración de archivos transferidos por los clientes de Tabacerasseguros s.a. E.S.P.
1.3.1. Verificación de estado de correspondencia externa.	2.3.2. Perfeccionamiento de información recibida en el archivo central - calaveras.	3.3.2. Digitalización de cuentas de autos y facturas.	4.2.1. Cuentas de archivos transferidos por los clientes.
	2.3.3. Organización correspondencia externa.		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de TRD.
	2.3.4. Clasificación de información por áreas.		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.5. Clasificación por tipo de documento.		4.3.1. Distribución de documentación por áreas.
	2.3.6. Registro de información en el sistema.		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de áreas.
			4.3.3. Cuentas de información recibida.

REPORTES

El coordinador de gestión documental diariamente genera un reporte del sistema en donde verifica la información que se recibió versus la que se registró. El cumplimiento diario debe ser del 100%

El colaborador que lo requiera podrá solicitar un reporte de recibido de cualquiera de la información, documentación o paquete que haya sido ingresada el mismo día o días previos en donde podrá validar toda la trazabilidad de la recepción y entrega de la correspondencia.



El proceso digitalización de documentos core del negocio, tiene un subproceso denominado digitalización de contratos, abonados, actas, financiaciones y Pqr's y su objetivo es:

Garantizar la posterior consulta de la documentación core del negocio para las áreas interesadas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
---------------------------	-----------------------	--------------------	------------------------------	--------------------

Subproceso	3.1.1. Digitalización de todas las tipologías documentales.
Objetivo general del subproceso.	Garantizar la posterior consulta de la documentación core del negocio para las áreas interesadas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Core del negocio.	2.1. Organización de documentos Core del negocio.	3.1. Digitalización de documentos Core del negocio.	4.1. Administración de documentos Core del negocio.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y indexación de documentos para digitalización (por correo, abultados, notas, fotocopias, rubricados y otros apendices).	3.1.1. Digitalización de correo de control, abultados, notas, fotocopias, rubricados y otros apendices.	4.1.1. Documentación que es recibida por el área.
1.2. Recepción de documentación del archivo de gestión de los áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.2. Organización de documentación del archivo de gestión de las áreas central.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documentación que es recibida posterior a un proceso de digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión.	2.2.1. Organización de documentación del archivo central.	3.2.1. Digitalización de correo de control.	4.1.3. Consulta de documentos Core del negocio.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.3.1. Indexación de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.2. Administración de archivo transferido por los diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - rubricados.	3.3.1. Digitalización de correo de cables y faxes.	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas.
1.3.2. Verificación de información recibida en el archivo central - rubricados.	2.3.3. Organización de correspondencia externa.		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de FEED.
	2.3.4. Clasificación de información por área.		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.5. Clasificación por tipo de documento.		4.3.1. Distribución de documentación por área.
	2.3.6. Reporte de información en el sistema.		4.3.2. Reporte de información recibida por parte de los responsables de área.
			4.3.3. Consulta de información recibida.



<p>1. Separar las tipologías documentales.</p> <p>2. Seleccionar una tipología documental, por ejemplo: contratos de línea.</p> <p>3. Verificar que el paquete que se va a pasar contenga la misma fecha.</p>	<p>1. Revisar que la información no traiga grapas o ganchos que puedan frenar su proceso de digitalizado y dañar el scanner.</p> <p>2. Verificar que la información separada este correctamente clasificada y marcada antes de ser digitalizada.</p>	<p>1. Seleccionar las plantillas de área de Gestión documental denominadas como GD.</p> <p>2. Seleccionar la plantilla indicada para la tipología que este por procesarse.</p> <p>3. Colocar la documentación seleccionada sobre el scanner.</p>	<p>1. Seleccionar en el sistema la opción iniciar escaneo.</p> <p>2. Verificar que la documentación pase velozmente de uno a uno y salgan de la misma forma en la que ingresan.</p> <p>3. Indexar todos los campos de las plantillas de acuerdo a las tipologías.</p>
--	--	---	--

1. Esquema General

2. Descripción

3. Diagrama

4. Reglas de negocio.

5. Reportes

Subproceso	3.1.1. Digitalización de todas las tipologías documentales.
Objetivo general del subproceso.	Garantizar la posterior consulta de la documentación core del negocio para las áreas interesadas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.

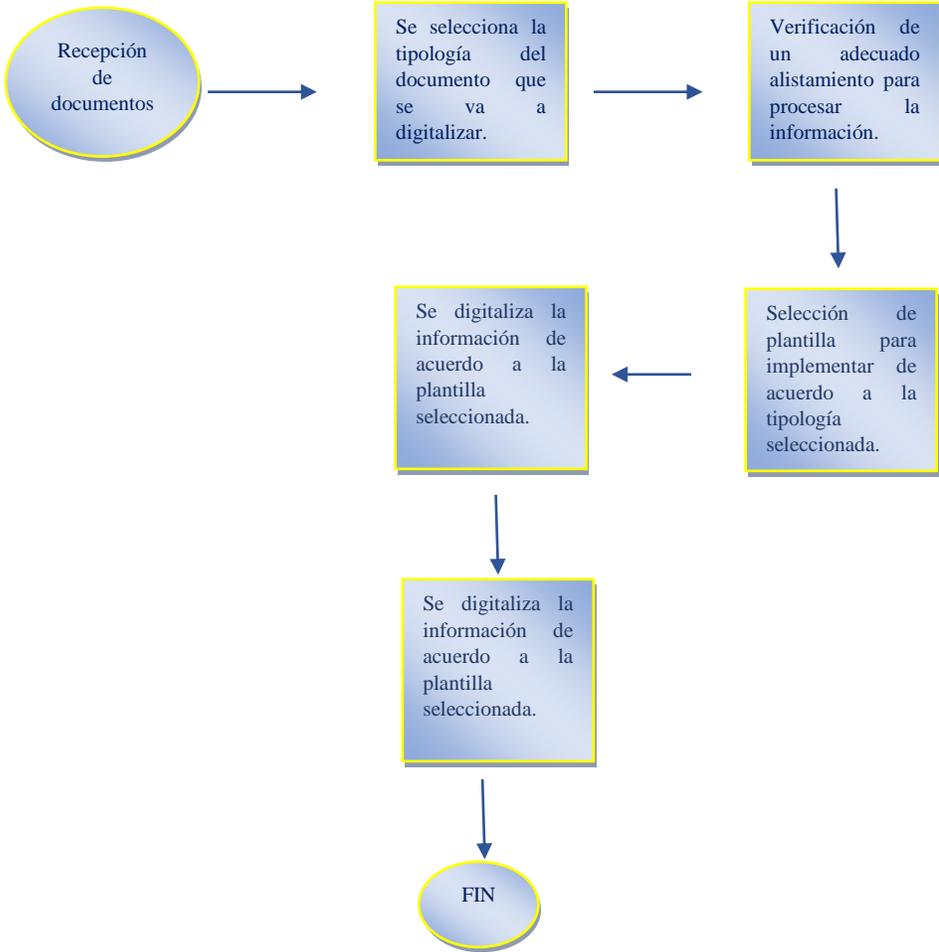
1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Core del negocio	2.1. Organización de documentos Core del negocio	3.1. Digitalización de documentos Core del negocio	4.1. Administración de documentos Core del negocio
1.1.1. Verificación de entrega de documentación	2.1.1. Clasificación y alistado de documentación para digitalización tal como: contratos, abonados, finanzaciones, radiales y otros operativos	3.1.1. Digitalización de correo de contratos, abonados, notas, finanzaciones, radiales y otros operativos	4.1.1. Documentación que es recibida por el área de digitalización
1.2. Recepción de documentación del archivo de gestión de las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.2. Organización de documentación del archivo de gestión de las áreas central	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central	4.1.2. Documentación que es recibida posterior a un proceso de digitalización
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión	2.2.1. Organización de documentación del archivo de gestión	3.2.1. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central	4.1.3. Consulta de documentación Core del negocio
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.3. Organización de documentación al archivo central	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.2. Administración de archivo transferido por las diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.3.1. Ingreso de documentación al archivo central	3.3.1. Digitalización de correo de cables y faxes	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas
1.3.2. Verificación de información recibida en el archivo central - radiales	2.3.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - radiales	3.3.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de P.E.D.	4.2.2. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa
1.3.3. Organización correspondencia externa	2.3.3. Clasificación de información por área	3.3.3. Distribución de documentación por área	4.3. Distribución de documentación por área
1.3.4. Clasificación por tipo de documentos	2.3.4. Clasificación por tipo de documentos	4.3.1. Registro de información recibida por parte de los responsables de área	4.3.1. Registro de información recibida
1.3.5. Ingreso de información en el sistema	2.3.5. Ingreso de información en el sistema	4.3.2. Consulta de información recibida	4.3.2. Consulta de información recibida



1. Esquema General 2. Descripción **3. Diagrama** 4. Reglas de negocio. 5. Reportes

Subproceso	3.1.1. Digitalización de todas las tipologías documentales.
Objetivo general del subproceso.	Garantizar la posterior consulta de la documentación core del negocio para las áreas interesadas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Core del negocio.	2.1. Organización de documentos Core del negocio.	3.1. Digitalización de documentos Core del negocio.	4.1. Administración de documentos Core del negocio.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y organización de documentos para digitalización (por correo, abultados, notas, fotocopias, radiados y otros soportes).	3.1.1. Digitalización de correo de control, abultados, notas, fotocopias, radiados y otros soportes.	4.1.1. Documentos que se archivan por área.
1.2. Recepción de documentación del archivo de gestión de la oficina de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.2. Organización de documentación del archivo de gestión de la oficina central.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documentos que se archivan posterior a un proceso de digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión a archivo central.	2.2.1. Organización de documentación del archivo central.	3.2.1. Digitalización de correo de gestión.	4.1.3. Consulta de documentación Core del negocio.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.3. Organización de correspondencia externa.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.2. Administración de archivo transferido por los diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3.1. Ingreso de documentación al archivo central.	3.3.1. Digitalización de correo de control y facturas.	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas.
1.3.2. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - radiados.		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de PRED.
	2.3.3. Organización de correspondencia externa.		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.4. Clasificación de información por área.		4.3.1. Distribución de documentación por área.
	2.3.5. Clasificación por tipo de documento.		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de área.
	2.3.6. Reporte de información en el sistema.		4.3.3. Consulta de información recibida.



1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	3.1.1. Digitalización de todas las tipologías documentales.
Objetivo general del subproceso.	Garantizar la posterior consulta de la documentación core del negocio para las áreas interesadas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Core del negocio.	2.1. Organización de documentos Core del negocio.	3.1. Digitalización de documentos Core del negocio.	4.1. Administración de documentos Core del negocio.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y pasteurización.	3.1.1. Digitalización de correo de control, abultados, notas, formularios, recibidos y operaciones.	4.1.1. Documentos que se ingresan por correo electrónico.
1.2. Recepción de documentación del archivo de gestión de las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.2. Organización de documentación del archivo de gestión de las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documentos que se ingresan por correo electrónico.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión a archivo central.	2.2.1. Organización de documentación del archivo de gestión de las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	3.2.1. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.3. Corrección de documentación Core del negocio.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.3. Organización de correspondencia externa.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.2. Administración de archivo transferido por las diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3.1. Ingreso de documentación al archivo central.	3.3.1. Digitalización de correo de control y facturas.	4.2.1. Corrección de archivos transferidos por las áreas.
1.3.2. Verificación de entrega de información recibida en el archivo central - webmail.	2.3.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - webmail.	3.3.2. Digitalización de correo de control y facturas.	4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de P.R.D.
	2.3.3. Organización de correspondencia externa.		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.4. Clasificación de información por área.		4.3.1. Distribución de documentación por área.
	2.3.5. Clasificación por tipo de documento.		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de área.
	2.3.6. Ingreso de información en el sistema.		4.3.3. Corrección de información recibida.

1 toda la documentación que se digitaliza debe venir previamente alistada, no se podrá procesar la documentación si previamente no se ha separado y arreglado adecuadamente para el proceso.

2 los documentos deben digitalizarse en las plantillas correspondientes, si se llegase a utilizar otra plantilla que no es, la información se perderá y deberá volver a pasarse toda la documentación.



3 los documentos Core que se pasen para el proceso de digitalización deberán ir relacionados por la misma fecha, de lo contrario el documento se devuelve a alistamiento.

4 las únicas áreas que tendrán la disponibilidad de visualizar toda la documentación Core del negocio son: Servicio al cliente y PQR para la solución de cualquier queja ó reclamo, las demás áreas deberán solicitar un préstamo.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	--------------------

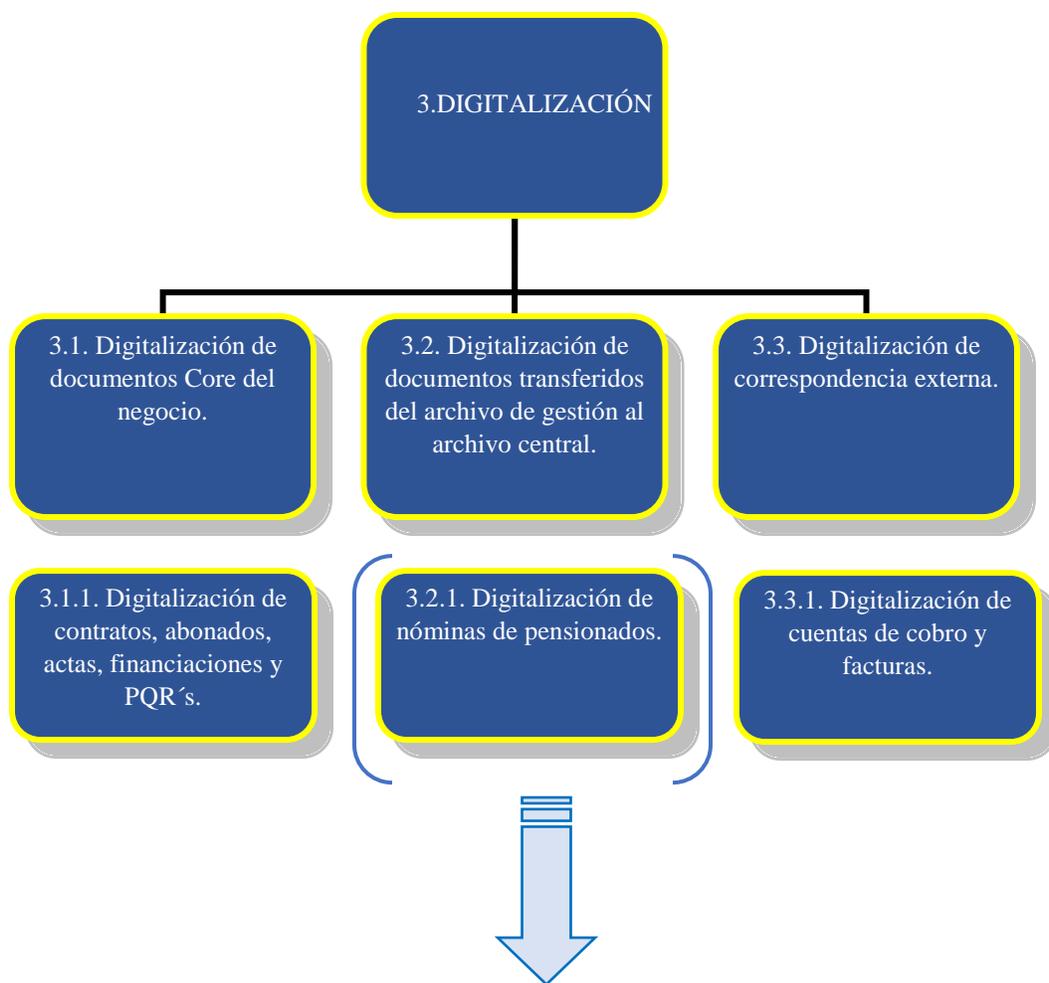
Subproceso	3.1.1. Digitalización de todas las tipologías documentales.
Objetivo general del subproceso.	Garantizar la posterior consulta de la documentación Core del negocio para las áreas interesadas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.



REPORTES

Diariamente se genera un reporte que totaliza la documentación que se digitalizó, adicional se puede totalizar la cantidad de imágenes por cada tipología que se hayan hecho durante el día, si el reporte se quiere extraer por semana, mes, año ó algún período determinado, también es viable hacerlo.

Mensualmente se entrega un reporte a la dirección de compras en donde se resume el total de imágenes hechas al mes clasificadas por tipología documental, la meta mensual es de 40.000 imágenes mes y debe coincidir la cantidad de metros lineales recibidos con las imágenes procesada.



El proceso digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central tiene un subproceso llamado digitalización de nóminas de pensionados y su objetivo es:

Garantizar la posterior consulta de las nóminas de pensionados de los años 70 a 90 para la subgerencia de gestión humana de Telebucaramanga s.a. E.S.P. e interesados.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
---------------------------	-----------------------	--------------------	------------------------------	--------------------

Subproceso	3.2.1. Digitalización de nóminas de pensionados
Objetivo general del subproceso.	Garantizar la posterior consulta de las nóminas de pensionados de los años 70 a 90 para la subgerencia de gestión humana de Telebucaramanga s.a. E.S.P. e interesados.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cera del registro	2.1. Organización de documentos Cera del registro	3.1. Digitalización de documentos Cera del registro	4.1. Administración de documentos Cera del registro
1.1.1. Verificación de entrega de documentación	2.1.1. Clasificación y ordenamiento de documentación	3.1.1. Digitalización de cuentas de control, abonos, notas, fianzamientos, retenciones y otros operativos	4.1.1. Documentos que se ubican por año de digitalización
1.2. Recepción de documentación del archivo de gestión de la Gerencia de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Alistamiento de documentación para digitalización (tablas como: cuentas, abonos, notas, fianzamientos, retenciones y otros operativos)	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al CERA	4.1.2. Documentos que se ubican por año y en proceso de digitalización
1.2.1. Verificación de entrega de archivos de gestión a archivo central	2.2.1. Ingreso de documentación al archivo central	3.2.1. Digitalización de nóminas de pensionados	4.1.3. Consulta de documentos Cera del registro
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - salafact	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.2. Administración de archivos transferidos por las diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.3. Organización correspondencia externa	3.3.1. Digitalización de correo de cables y faxes	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas
	2.3.1. Clasificación de información por área		4.2.2. Eliminación de la documentación por cumplimiento de FIED
	2.3.2. Clasificación por tipo de documentos		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa
	2.3.3. Registro de información en el sistema		4.3. Distribución de documentación por área
			4.3.1. Registro de información recibida por parte de los responsables de área
			4.3.2. Consulta de información recibida



<p>1. Acudir a el área de almacenamiento de nóminas.</p> <p>2. Seleccionar 50 hojas de tamaño grande, 50 de tamaño mediano y 100 de tamaño pequeño.</p> <p>3. Trasladar la documentación hacia el área de alistamiento.</p>	<p>1. Cortar los bordes de los libros grandes y doblar las páginas para ser pasados por el scanner.</p> <p>2. Unificar 20 hojas de tamaño mediano y adecuar los bordes.</p> <p>3. Cortar los bordes de los libros pequeños y colocar 30 hojas sobre el scanner.</p>	<p>1. Pasar por el scanner las hojas de nóminas grandes y verificar si quedan nítidas.</p> <p>2. Pasar por el scanner las hojas de nóminas medianas y verificar si quedan nítidas.</p> <p>3. Pasar por el scanner las hojas de nóminas de libros pequeños y verificar si quedan nítidas.</p>	<p>1. Indexar fecha, período y números de cédula del pensionado de libro grande para ser almacenado.</p> <p>2. Indexar período y número de cédula de pensionado de libro mediano para ser almacenado.</p> <p>3. Indexar período y números de cédula de pensionado de libro pequeño para ser almacenado.</p>
--	--	---	--

1. Esquema General

2. Descripción

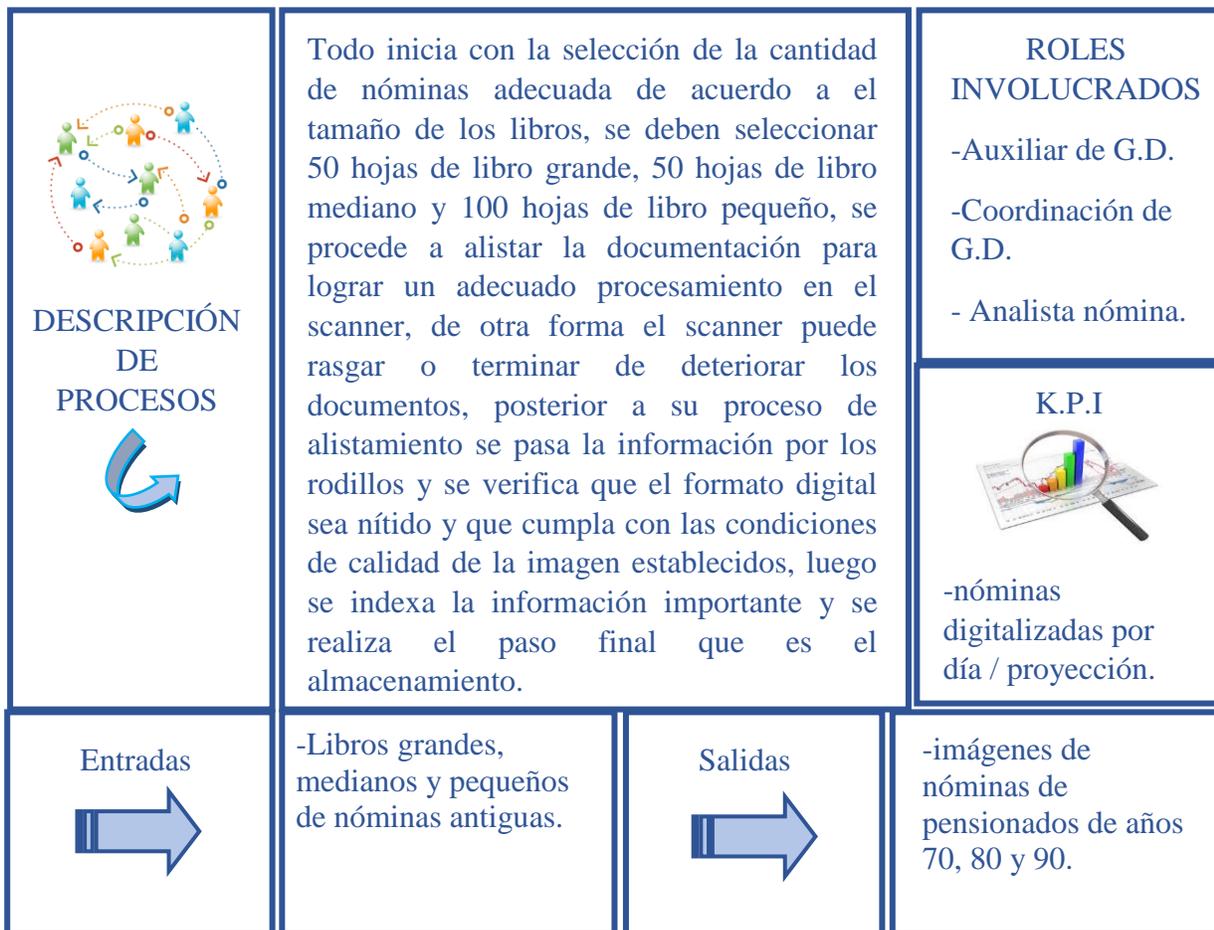
3. Diagrama

4. Reglas de negocio.

5. Reportes

Subproceso	3.2.1. Digitalización de nóminas de pensionados
Objetivo general del subproceso.	Garantizar la posterior consulta de las nóminas de pensionados de los años 70 a 90 para la subgerencia de gestión humana de Telebucaramanga s.a. E.S.P. e interesados.

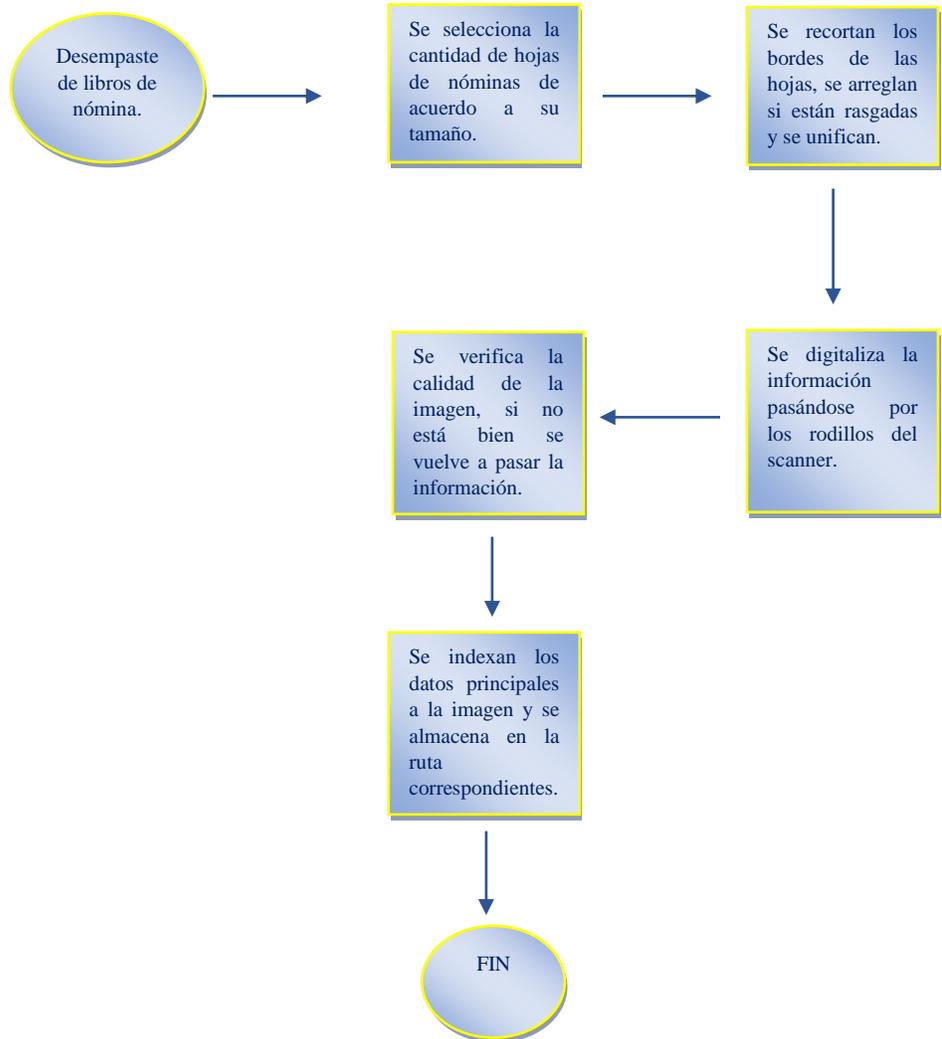
1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cera del registro	2.1. Organización de documentos Cera del registro	3.1. Digitalización de documentos Cera del registro	4.1. Administración de documentos Cera del registro
1.1.1. Verificación de entrega de documentación	2.1.1. Clasificación y ordenación de documentación	3.1.1. Digitalización de copias de contratos, abonos, notas, fianzas, etc., y otros documentos	4.1.1. Documentos que se ingresan por vía digitalización
1.2. Recepción de documentación del archivo de gestión de los años de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Alistamiento de documentación para digitalización tal como: contratos, abonos, notas, fianzas, etc., y otros documentos	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al sistema	4.1.2. Documentos que se ingresan por vía de proceso de digitalización
1.2.1. Verificación de entrega de archivos de gestión a archivo central	2.2.1. Detección de documentación al archivo central	3.2.1. Digitalización de nóminas de pensionados	4.1.3. Consulta de documentos Cera del registro
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - salafact	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.2. Administración de archivos transferidos por los diferentes años de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.3. Organización correspondencia externa	3.3.1. Digitalización de correo de cables y faxes	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por los años
	2.3.1. Clasificación de información por años		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de FEED
	2.3.2. Clasificación por tipo de documentos		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa
	2.3.3. Reporte de información en el sistema		4.3.1. Distribución de documentación por años
			4.3.2. Reporte de información recibida por parte de los responsables de años
			4.3.3. Consulta de información recibida



1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	3.2.1. Digitalización de nóminas de pensionados
Objetivo general del subproceso.	Garantizar la posterior consulta de las nóminas de pensionados de los años 70 a 90 para la subgerencia de gestión humana de Telebucaramanga s.a. E.S.P. e interesados.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentos Care del negocio	2.1. Organización de documentos Care del negocio	3.1. Digitalización de documentos Care del negocio	4.1. Administración de documentos Care del negocio
1.1.1. Verificación de entrega de documentación	2.1.1. Clasificación y agrupación de documentación	3.1.1. Digitalización de cuentas de cuentas, abonos, adeudos, descuentos, salidas y otros operativos	4.1.1. Documentación en archivos por área digitalizados
1.2. Recopilar de transcripción del archivo de gestión de la área de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: contratos, abonos, adeudos, financiamientos, indultos y otros operativos	3.2. Digitalización de documentos escaneados del archivo de gestión al TRD	4.1.2. Documentación que se publica posterior a su emisión de digitalización
1.2.1. Verificación de entrega de archivos de gestión a archivo central	2.2. Organización de documentos al archivo central	3.2.1. Digitalización de cuentas de pensionados	4.1.3. Consulta de documentos Care del negocio
1.3. Recopilar de correspondencia externa	2.2.1. Revisión de documentación al archivo central	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.2. Administración de archivos transferidos por los diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - external	3.3.1. Digitalización de cuentas de saldos y facturas	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas
	2.3. Organización correspondencia externa		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de TRD
	2.3.1. Clasificación de información por área		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa
	2.3.2. Clasificación por tipo de documentos		4.3.1. Distribución de documentación por área
	2.3.3. Registro de información en el sistema		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de área
			4.3.3. Consulta de información recibida



1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	3.2.1. Digitalización de nóminas de pensionados
Objetivo general del subproceso.	Garantizar la posterior consulta de las nóminas de pensionados de los años 70 a 90 para la subgerencia de gestión humana de Telebucaramanga s.a. E.S.P. e interesados.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cure del negocio.	2.1. Organización de documentos Cure del negocio.	3.1. Digitalización de documentos Cure del negocio.	4.1. Administración de documentos Cure del negocio.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y ordenación de documentación.	3.1.1. Digitalización de cursos de control, abonos, notas, fianzamientos, retiros y otras operaciones.	4.1.1. Documentos que en archivo físico se encuentran en proceso de digitalización.
1.2. Recepción de transferencia del archivo de gestión de los años de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: Contratos, abonos, notas, fianzamientos, retiros y otras operaciones.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión de los años de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	4.1.2. Documentos que en archivo físico se encuentran en proceso de digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de archivos de gestión a archivo central.	2.2.1. Ingreso de documentación al archivo central.	3.2.1. Digitalización de archivos de pensionados.	4.1.3. Consulta de documentos Cure del negocio.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - subvenciones.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.2. Administración de archivos transferidos por las diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3. Organización correspondencia externa.	3.3.1. Digitalización de correo de cables y faxes.	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas.
	2.3.1. Clasificación de información por área.		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de FEED.
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento.		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.3. Ingreso de información en el sistema.		4.3.1. Distribución de documentación por área.
			4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de área.
			4.3.3. Consulta de información recibida.

1 diariamente se deberán digitalizar como mínimo 50 hojas de libros de nómina de tamaño grande, 50 hojas de libros de nómina de tamaño mediano y 100 hojas de libros de tamaño pequeño.

2 las hojas de libros de nómina de tamaño grande deberán ser digitalizadas en horas de la mañana pues la jornada es de 5 horas y es el tipo de hoja más demorada de indexar.



3 si las hojas de los libros se encuentran deterioradas ó dañadas deberán arreglarse con cinta mágica para garantizar la calidad en la imagen digitalizada.

4 las nóminas se podrán eliminar previo su proceso de digitalización, siempre y cuando la información digital esté completa y nítida para ser consultada en posteriores oportunidades por el personal de gestión humana.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	--------------------

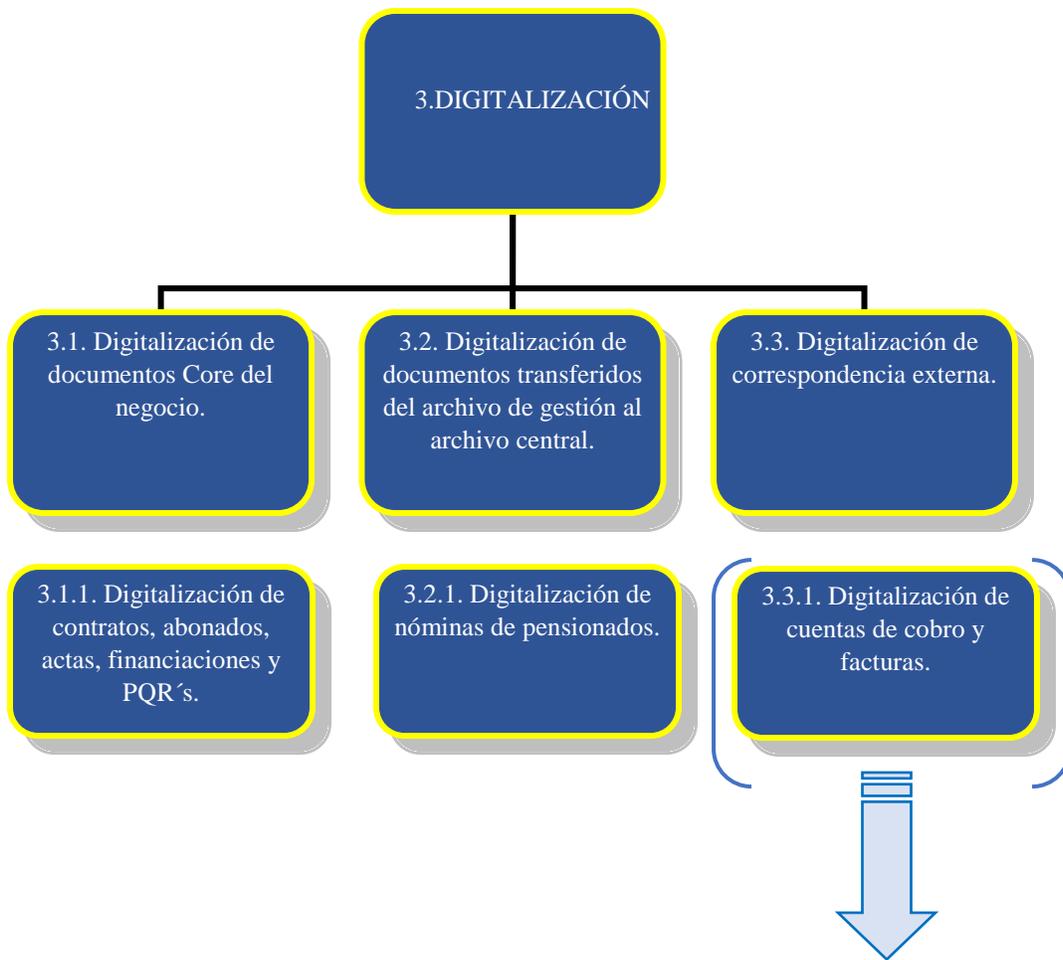
Subproceso	3.2.1. Digitalización de nóminas de pensionados
Objetivo general del subproceso.	Garantizar la posterior consulta de las nóminas de pensionados de los años 70 a 90 para la subgerencia de gestión humana de Telebucaramanga s.a. E.S.P. e interesados.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentales Cero del registro.	2.1. Organización de documentos Cero del registro	3.1. Digitalización de documentos Cero del registro.	4.1. Administración de documentos Cero del registro.
1.1.1. Verificación de entrega de documentales.	2.1.1. Clasificación y indexación de documentales.	3.1.1. Digitalización de correo de control, abultados, notas, formularios, validados y otros operativos.	4.1.1. Documentales que en archivo físico se a digitalización.
1.2. Recepción de correspondencia del archivo de gestión de los años de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentales para digitalización tales como: contratos, abultados, notas, formularios, validados y otros operativos.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo de control.	4.1.2. Documentales que en archivo físico se a digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de archivos de gestión o archivo anual.	2.2.1. Ingreso de documentales al archivo control.	3.2.1. Digitalización de nóminas de pensionados.	4.1.3. Consulta de documentos Cero del registro.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo control - validados.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.2. Administración de archivos transferidos por los años.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3. Organización correspondencia externa.	3.3.1. Digitalización de correo de cibles y facturas.	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por los años.
	2.3.1. Clasificación de información por años.		4.2.2. Eliminación de documentales por cumplimiento de P.R.D.
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento.		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.3. Ingreso de información en el sistema.		4.3.1. Distribución de documentales por años.
			4.3.2. Reporte de información recibida por parte de los responsables de área.
			4.3.3. Consulta de información recibida.

REPORTES

Diariamente la coordinación de gestión documental genera un reporte en la herramienta Laserfiche que permite evidenciar la cantidad de nóminas grandes, medianas y pequeñas que se realizaron en el día.

Mensualmente se genera un reporte a la dirección de compras y suministros en donde se totalizan las cantidades diarias de nóminas grandes (1000 imágenes), nóminas medianas (1000 imágenes) y nóminas pequeñas (2000 imágenes). Es estrictamente necesario cumplir con la proyección mensual debido a que es un proyecto que se debe cumplir a un año.



El proceso digitalización de correspondencia externa tiene un subproceso llamado digitalización de cuentas de cobro y facturas y su objetivo es:

Plasmar digitalmente toda documentación correspondiente a facturas y cuentas de cobro para los colaboradores interesados en Telebucaramanga s.a. E.S.P.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
---------------------------	-----------------------	--------------------	------------------------------	--------------------

Subproceso	3.3.1. Digitalización de cuentas de cobro y facturas.
Objetivo general del subproceso.	Plasmar digitalmente toda documentación correspondiente a facturas y cuentas de cobro para los colaboradores interesados en Telebucaramanga s.a. E.S.P.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cero del soporte.	2.1. Organización de documentos Cero del soporte.	3.1. Digitalización de documentos Cero del soporte.	4.1. Administración de documentos Cero del soporte.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y ordenación de documentación.	3.1.1. Digitalización de cuentas de cobros, abonos, notas, fianzamientos, recibidos y otros operativos.	4.1.1. Documentos que se utilizan para su digitalización.
1.2. Recepción de documentación del archivo de gestión de los datos de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: contratos, abonos, notas, fianzamientos, recibidos y otros operativos.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documentos que se utilizan para su digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión.	2.2. Organización de documentación del archivo de gestión al archivo central.	3.2.1. Digitalización de recibos de proveedores.	4.1.3. Consulta de documentos Cero del soporte.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.2.1. Envío de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.2. Administración de archivo transferido por los diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3. Organización de correspondencia externa.	3.3.1. Digitalización de recibos de cobros y facturas.	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas.
1.3.2. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3.1. Clasificación de información por área.		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de FEED.
	2.3.2. Clasificación por tipo de documentos.		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.3. Soporte de información en el sistema.		4.3.1. Distribución de documentación por área.
			4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de área.
			4.3.3. Consulta de información recibida.



<p>1. Seleccionar a un lado las cuentas de cobro previo su proceso de recepción en ventanilla.</p> <p>2. Seleccionar a un lado las facturas previo su proceso de recepción en la ventanilla.</p>	<p>1. Revisar el paquete de facturas que se recibe con sus respectivos soportes, si una factura trae dos copias de la misma y sus soportes, solo se deberán digitalizar los originales.</p> <p>2. Las copias de las facturas sólo se deberán distribuir previo el proceso de digitalización de sus originales.</p>	<p>1. Revisar las cuentas de cobro que se recibe con sus respectivos soportes, si una cuenta de cobro trae dos copias de la misma y sus soportes, solo se deberán digitalizar los originales.</p> <p>2. Las copias de las cuentas de cobro sólo se deberán distribuir previo el proceso de digitalización de sus originales.</p>	<p>1. Se colocan en el scanner con sus respectivos soportes.</p> <p>2. Verificar la calidad de la imagen y de la información que previamente se ha digitalizado.</p> <p>3. Indexar la información importante tal como nombre del proveedor, número de factura, valor a pagar, área dirigida y persona responsable de recibir.</p>
--	--	--	--

1. Esquema General **2. Descripción** 3. Diagrama 4. Reglas de negocio. 5. Reportes

Subproceso	3.3.1. Digitalización de cuentas de cobro y facturas.
Objetivo general del subproceso.	Plasmar digitalmente toda documentación correspondiente a facturas y cuentas de cobro para los colaboradores interesados en Telebucaramanga s.a. E.S.P.

1. RECEPCIÓN	2. ORGANIZACIÓN	3. DIGITALIZACIÓN	4. ADMINISTRACIÓN
1.1. Recepción de documentación Cera del negocio	2.1. Organización de documentos Cera del negocio	3.1. Digitalización de documentos Cera del negocio	4.1. Administración de documentos Cera del negocio
1.1.1. Verificación del estado de documentación	2.1.1. Clasificación y separación de documentación	3.1.1. Digitalización de cuentas de cobros, abonos, notas, fiancaciones, retenciones y otros operativos	4.1.1. Documentación en sistema por vía digitalización
1.2. Recogido de documentación del archivo de gestión de la zona de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: cuentas, abonos, notas, fiancaciones, retenciones y otros operativos	3.2. Digitalización de documentos resultantes del archivo de gestión de archivo central	4.1.2. Documentación en archivo posterior a su ingreso de digitalización
1.2.1. Verificación de estado de archivo de gestión de archivo central	2.2. Organización del almacenamiento del archivo de gestión de archivo central	3.2.1. Digitalización de cuentas de cobros, abonos, fiancaciones, retenciones y otros operativos	4.1.3. Cambio de documentos Cera del negocio
1.3. Recogido de correspondencia externa	2.2.1. Búsqueda de documentación en archivo central	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.2. Administración de archivo resultante por la elaboración de un archivo de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3.1. Verificación de estado de correspondencia externa	2.3. Organización correspondencia externa	3.3.1. Digitalización de cuentas de cobro y facturas	4.2.1. Consulta de archivo transferidos por las áreas
	2.3.1. Clasificación de información por área		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de TRD.
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa
	2.3.3. Registro de información en el sistema		4.3.1. Distribución de documentación por área
			4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de área
			4.3.3. Cambio de información recibida



DESCRIPCIÓN DE PROCESOS



El proceso de digitalización de facturas y de cuentas de cobro se realiza para garantizar el control de cobros de la compañía mediante la recepción de correspondencia externa, se debe revisar la facturación que llega y separar lo original de las copias, lo original pasa por el scanner para notificar al colaborador responsable y se adjunta con las copias para proceder a la distribución, las cuentas de cobro también reciben un proceso similar, se separan los originales de sus soportes, las originales pasan por el scanner para notificación del colaborador responsable y se adjuntan con las copias para proceder a la distribución y entrega en físico. Lo anterior con el propósito de cumplir 100% con los pagos de la empresa.

ROLES INVOLUCRADOS

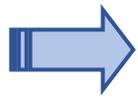
- Mensajeros externos.
- Auxiliar de G.D. que recibe.

K.P.I



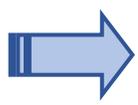
- Documentos digitalizados/documentos recibidos

Entradas



- Facturas
- Cuentas de cobro

Salidas

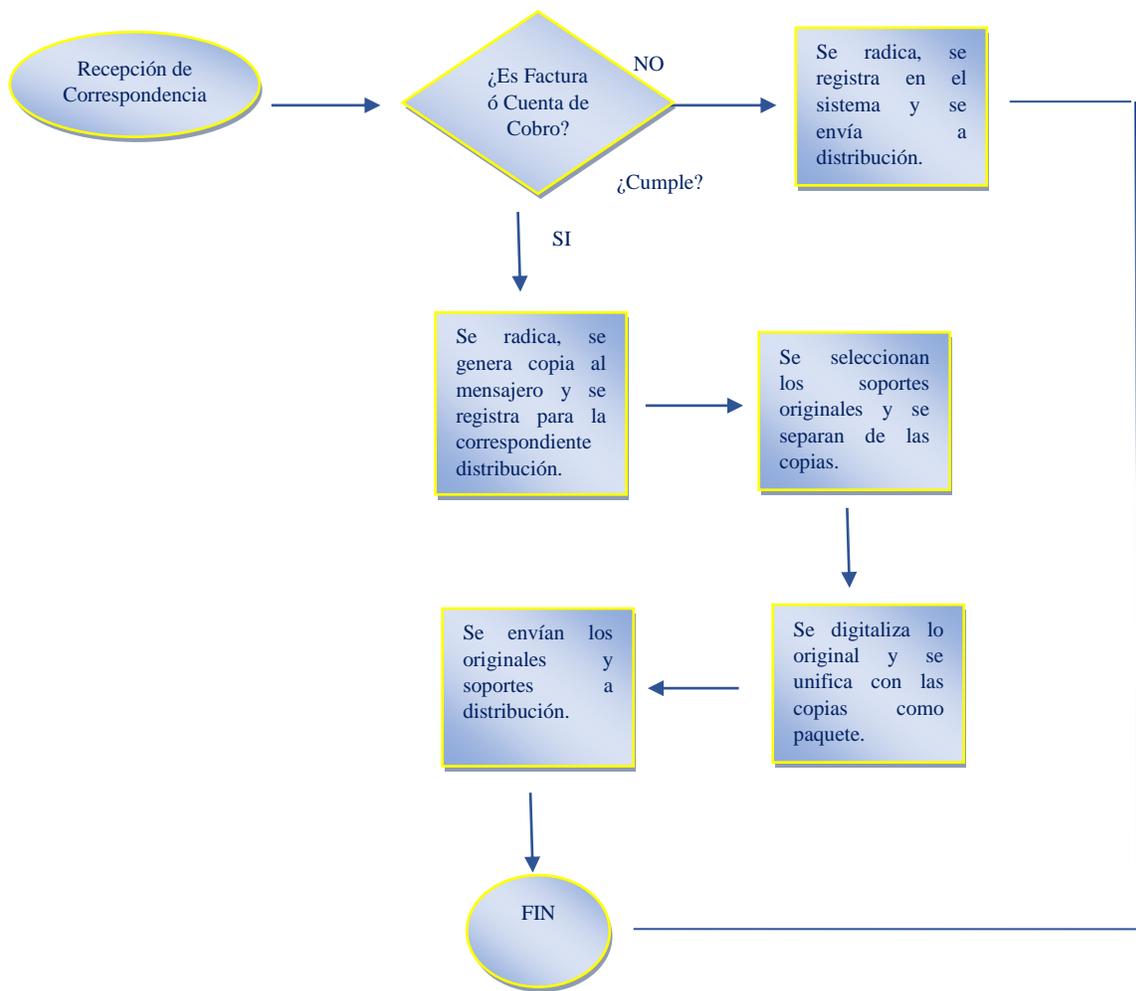


- Facturas digitalizadas
- Cuentas de cobro digitalizadas

. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
-------------------	----------------	--------------------	-----------------------	-------------

Subproceso	3.3.1. Digitalización de cuentas de cobro y facturas.
Objetivo general del subproceso.	Plasmar digitalmente toda documentación correspondiente a facturas y cuentas de cobro para los colaboradores interesados en Telebucaramanga s.a. E.S.P.

1. RECEPCIÓN	2. ORGANIZACIÓN	3. DIGITALIZACIÓN	4. ADMINISTRACIÓN
1.1. Recepción de documentación Cero del negocio	2.1. Organización de documentos Cero del negocio	3.1. Digitalización de documentos Cero del negocio	4.1. Administración de documentos Cero del negocio
1.1.1. Verificación de entrega de documentación	2.1.1. Clasificación y agrupación de documentación	3.1.1. Digitalización de cuentas de cobros, abonos, adeudos, fianzamientos, retenciones y otros operativos	4.1.1. Documentación que se almacena por área digitalizada
1.2. Recogido de documentación del archivo de gestión de las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: cuentas, abonos, adeudos, fianzamientos, retenciones y otros operativos	3.2. Digitalización de documentos resultantes del archivo de gestión de archivo central	4.1.2. Documentación que se archiva posterior a su proceso de digitalización
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión al archivo central	2.2. Organización de transferencia del archivo de gestión al archivo central	3.2.1. Digitalización de cuentas de pasivos, cuentas de provisiones	4.1.3. Consulta de documentos Cero del negocio
1.3. Recogido de correspondencia externa	2.2.1. Envío de documentación al archivo central	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.2. Administración de archivos transferidos por las diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.2.2. Envío de documentación al archivo central - copia	3.3.1. Digitalización de cuentas de cobro y facturas	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas
	2.3. Organización correspondencia externa		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de TRD.
	2.3.1. Clasificación de información por área		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa
	2.3.2. Clasificación por tipo de documentos		4.3.1. Distribución de documentación por área
	2.3.3. Registro de información en el sistema		4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de área
			4.3.3. Consulta de información recibida



1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	3.3.1. Digitalización de cuentas de cobro y facturas.
Objetivo general del subproceso.	Plasmar digitalmente toda documentación correspondiente a facturas y cuentas de cobro para los colaboradores interesados en Telebucaramanga s.a. E.S.P.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cera del negocio.	2.1. Organización de documentos Cera del negocio.	3.1. Digitalización de documentos Cera del negocio.	4.1. Administración de documentos Cera del negocio.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y ordenación de documentación.	3.1.1. Digitalización de cuentas de cobros, abonos, notas, fianzamientos, radicales y otras operaciones.	4.1.1. Documentos que no cubren parte o proceso de digitalización.
1.2. Recepción de evidencia del archivo de gestión de los documentos de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización talo como: contratos, abonos, notas, fianzamientos, radicales y otros operativos.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Documentos que no cubren parte o proceso de digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de archivos de gestión o archivo central.	2.2. Organización de numeración del archivo de gestión o archivo central.	3.2.1. Digitalización de correspondencia externa.	4.1.3. Cuentas de documentación Cera del negocio.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.2.1. Ejección de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.1.3.1. Administración de archivos radicados por los diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3. Organización de correspondencia externa.	3.3.1. Digitalización de correo de cobros y facturas.	4.1.3.2. Cuentas de archivos radicados por las áreas.
	2.3.1. Clasificación de información por área.		4.1.3.3. Eliminación de documentos por cumplimiento de P.R.D.
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento.		4.1.3.4. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.3. Reporte de información en el sistema.		4.1.3.5. Distribución de documentación por área.
			4.1.3.6. Reporte de información recibida por parte de los responsables de área.
			4.1.3.7. Cuentas de información recibida.

1 las facturas que se reciban deberán venir a nombre de telebucaramanga s.a. E.S.P. para poder ser recibidas, radicadas, digitalizadas y distribuidas.

2. únicamente se digitalizarán las facturas originales y las cuentas de cobro originales, las copias deberán clasificarse y posterior al proceso de digitalización deberán unificarse para distribución.



3 las facturas de venta y las cuentas de cobro únicamente se podrán radicar en la ventanilla del área hasta el día 20 de cada mes, de lo contrario serán devueltas para posterior radicación

4 las facturas que se radiquen deberán ser las originales, si el paquete trae copias al mensajero se le entrega soporte de la copia y Telebucaramanga s.a. E.S.P está en la obligación de conservar el original de la información.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	3.3.1. Digitalización de cuentas de cobro y facturas.
Objetivo general del subproceso.	Plasmar digitalmente toda documentación correspondiente a facturas y cuentas de cobro para los colaboradores interesados en Telebucaramanga s.a. E.S.P.

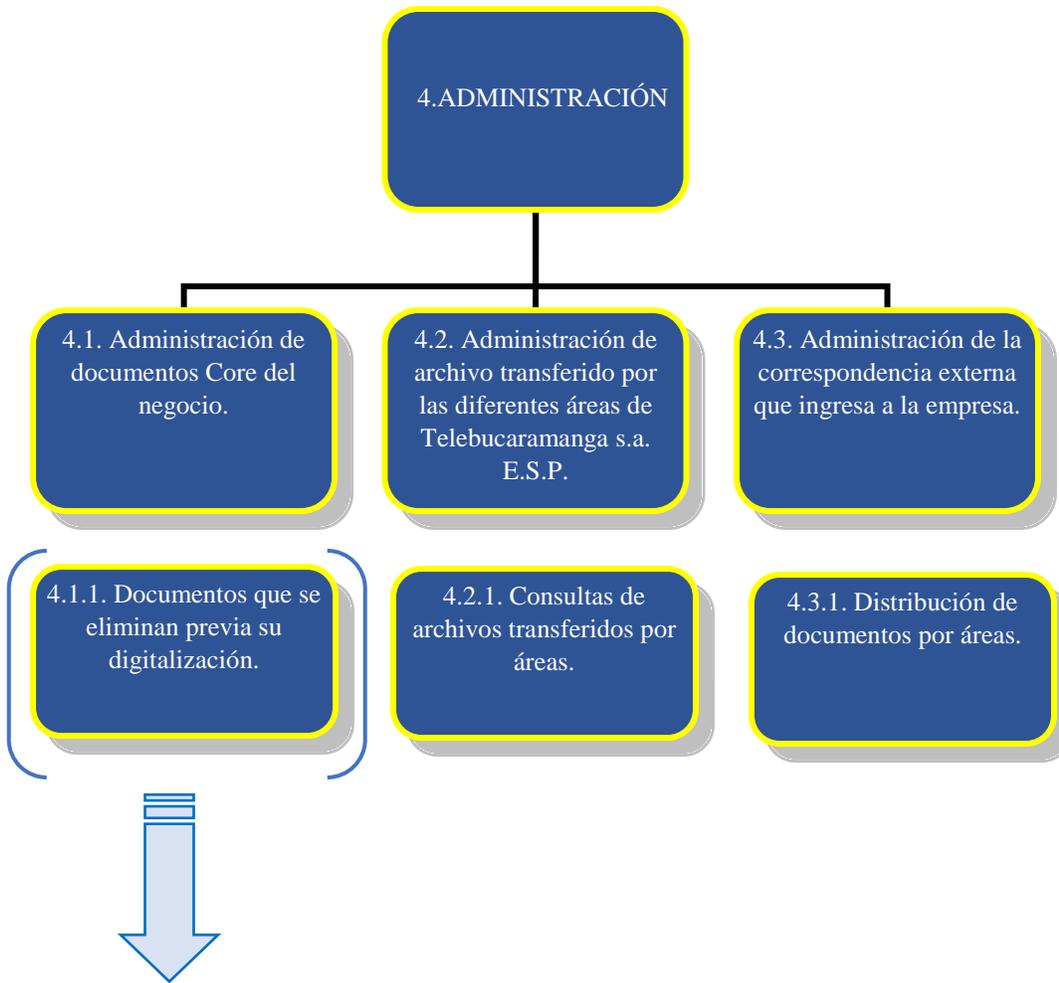


REPORTES

Diariamente se genera un reporte de la cantidad de facturas y cuentas de cobro que se reciben, el coordinador verifica que haya llegado al colaborador responsable la información a través de la firma de los códigos de recepción.

Mensualmente se genera un reporte de la cantidad de facturas y cuentas de cobro recibidas durante el período para la dirección de compras y suministros con el propósito de evaluar el volumen de información recibida en lo referente a cobros.

Para el subproceso digitalización de cuentas de cobro y facturas estos son los únicos reportes existentes.



El proceso administración de documentos Core del negocio tiene un subproceso denominado documentos que se eliminan previa su digitalización y su objetivo es:

Dar cumplimiento a la estrategia digital de Telebucaramanga s.a. E.S.P. orientada hacia el cero papel.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
---------------------------	-----------------------	--------------------	------------------------------	--------------------

Subproceso	4.1.1. Documentos que se eliminan previa su digitalización
Objetivo general del subproceso.	Dar cumplimiento a la estrategia digital de Telebucaramanga s.a. E.S.P. orientada hacia el cero papel.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Core del negocio.	2.1. Organización de documentos Core del negocio.	3.1. Digitalización de documentos Core del negocio.	4.1. Administración de documentos Core del negocio.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y indexación de documentación.	3.1.1. Digitalización de documentos Core del negocio.	4.1.1. Administración de documentos Core del negocio.
1.2. Recepción de documentación del archivo de gestión de la oficina de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización (tablas, correos, planillas, anexos, fotocopias, radiados y otros documentos).	3.1.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Recepción de documentos Core del negocio.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión a archivo central.	2.2. Organización de documentación del archivo de gestión al archivo central.	3.2. Digitalización de documentos de gestión al archivo central.	4.1.3. Consulta de documentos Core del negocio.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.3. Organización de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.2. Administración de archivo transferido por los diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3.1. Indexación de documentación al archivo central.	3.3.1. Digitalización de correspondencia externa.	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas.
1.3.2. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - radiados.	3.3.2. Digitalización de correo de cables y faxes.	4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de PRED.
1.3.3. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3.3. Organización de correspondencia externa.	3.3.3. Digitalización de documentos por cumplimiento de PRED.	4.2.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.4. Clasificación de información por área.	3.3.4. Digitalización de documentos por área.	4.3. Distribución de documentación por área.
	2.3.5. Clasificación por tipo de documentos.	3.3.5. Digitalización de documentos por tipo de documentos.	4.3.1. Registro de información recibida por parte de los responsables de área.
	2.3.6. Reporte de información en el sistema.	3.3.6. Reporte de información recibida.	4.3.2. Registro de información recibida por parte de los responsables de área.
			4.3.3. Consulta de información recibida.



<ol style="list-style-type: none"> Ingresar a la herramienta Laserfiche. Buscar la carpeta del área gestión documental. Validar la calidad de la imagen de la documentación que se pasó recientemente. Confirmar la exactitud del documento digital. 	<ol style="list-style-type: none"> Ingresar a la herramienta Laserfiche. Buscar la carpeta del área gestión documental. Validar la calidad de la imagen de la documentación que pasó recientemente. Confirmar exactitud del documento digital. 	<ol style="list-style-type: none"> Tomar los documentos seleccionados por tipologías. Desechar los paquetes por tipología dentro de una caja. Cubrir la caja de documentos con cinta hasta que sea segura de transportar. Entregar a activos para destrucción con su acta de eliminación. 	<ol style="list-style-type: none"> Tomar las nóminas seleccionadas por tamaño (grande, mediano, pequeño). Desechar los paquetes por tamaño dentro de una caja. Cubrir la caja de documentos con cinta hasta que sea segura de transportar. Entregar a activos para destrucción con su acta de eliminación.
--	--	---	--

1. Esquema General **2. Descripción** 3. Diagrama 4. Reglas de negocio. 5. Reportes

Subproceso	4.1.1. Documentos que se eliminan previa su digitalización
Objetivo general del subproceso.	Dar cumplimiento a la estrategia digital de Telebucaramanga s.a. E.S.P. orientada hacia el cero papel.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Core del negocio.	2.1. Organización de documentos Core del negocio.	3.1. Digitalización de documentos Core del negocio.	4.1. Administración de documentos Core del negocio.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y indexación de documentación.	3.1.1. Digitalización de documentos Core del negocio.	4.1.1. Administración de documentos Core del negocio.
1.2. Recepción de documentación del archivo de gestión de los áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización (tablas como: Contratos, Alquilados, Areas, Financiaciones, Radicados y otros operativos).	3.1.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Administración de documentos Core del negocio.
1.2.1. Verificación de entrega de archivos de gestión a archivo central.	2.2. Organización de documentación del archivo de gestión al archivo central.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.3. Cambio de documentos Core del negocio.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.3. Ingreso de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.2. Administración de archivos transferidos por las áreas.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3.1. Ingreso de documentación al archivo central.	3.3.1. Digitalización de correo de cables y faxes.	4.2.1. Cambio de archivos transferidos por las áreas.
1.3.2. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - subarchivo.	3.3.2. Digitalización de documentos por cumplimiento de FIED.	4.2.2. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
1.3.3. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3.3. Organización correspondencia externa.	3.3.3. Digitalización de documentos por áreas.	4.2.3. Distribución de documentación por áreas.
	2.3.4. Clasificación de información por área.	3.3.4. Registro de información recibida por parte de los responsables de áreas.	4.2.4. Registro de información recibida por parte de los responsables de áreas.
	2.3.5. Clasificación por tipo de documentos.	3.3.5. Cambio de información recibida.	4.3. Cambio de información recibida.
	2.3.6. Reporte de información en el sistema.		



DESCRIPCIÓN DE PROCESOS



Todo inicia con la verificación de información que previamente se ha digitalizado, es importante revisar en la herramienta donde se almacena la información digital, que la copia que se archive sea exactamente igual al físico y que permita verificar cantidades, letras, codificaciones, líneas telefónicas, cédulas, nombres completos, períodos, fechas, textos, radicados etc. Ya que estas copias servirán como prueba y registro único de la información que se elimina y destruye por el área de activos con el propósito de evitar la acumulación de documentación física y para dar cumplimiento a la estrategia digital de Telebucaramanga s.a. E.S.P. orientada al manejo de cero papeles en todos sus

ROLES INVOLUCRADOS

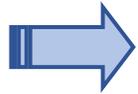
- Auxiliar de gestión documental
- Coordinación de gestión documental.

K.P.I



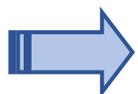
Documentos eliminados/Documentos digitalizados

Entradas



- Documentos core del negocio.
- Nóminas de pensionados.

Salidas

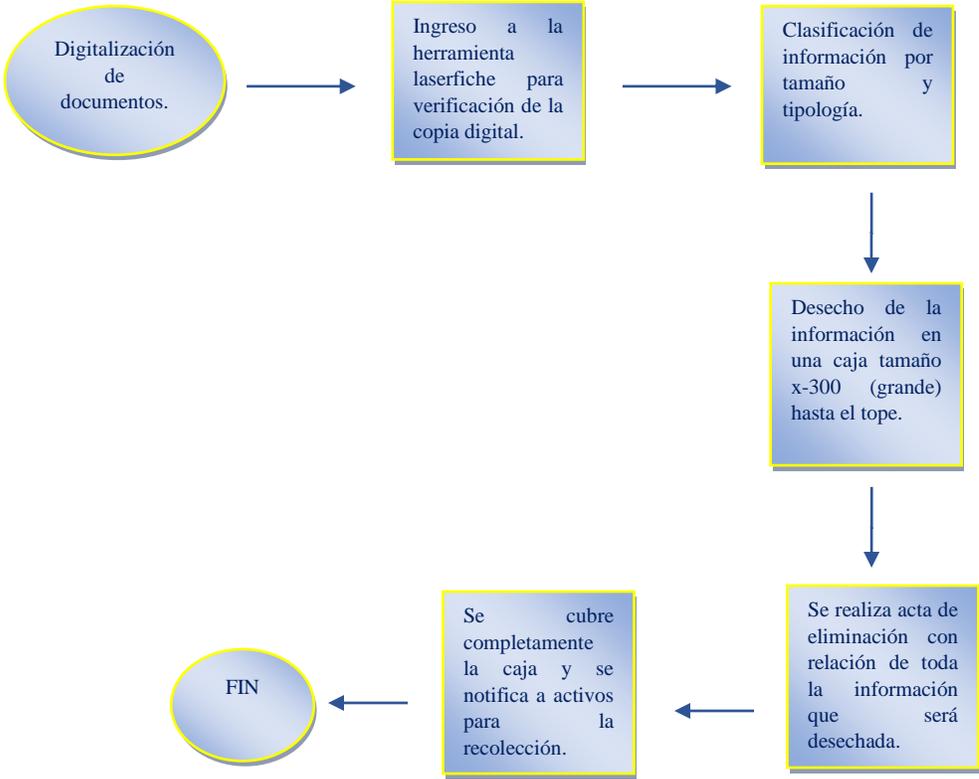


- Cajas de documentación física que contiene documentos core y nóminas pensionados.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	4.1.1. Documentos que se eliminan previa su digitalización
Objetivo general del subproceso.	Dar cumplimiento a la estrategia digital de Telebucaramanga s.a. E.S.P. orientada hacia el cero papel.

1. RECEPCIÓN	2. ORGANIZACIÓN	3. DIGITALIZACIÓN	4. ADMINISTRACIÓN
1.1. Recepción de documentación Care del Impuesto	2.1. Organización de documentos Care del Impuesto	3.1. Digitalización de documentos Care del Impuesto	4.1. Administración de documentos Care del Impuesto
1.1.1. Verificación de entrega de documentación	2.1.1. Clasificación y agrupación de documentación	3.1.1. Digitalización de documentos Care del Impuesto	4.1.1. Administración de documentos Care del Impuesto
1.2. Recepción de documentación del archivo de gestión de la área de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: contratos, alminas, notas, fianzas, resoluciones, radicales y otros expedientes.	3.1.2. Digitalización de documentos resueltos del archivo de gestión al archivo central	4.1.2. Administración de documentos resueltos de digitalización
1.2.1. Verificación de entrega de archivos de gestión al archivo central	2.2. Organización de transferencia del archivo de gestión al archivo central	3.2.1. Digitalización de documentos de procedimientos	4.1.3. Consulta de documentos Care del Impuesto
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.2.1. Revisión de documentación al archivo central	3.2.2. Digitalización de correspondencia externa	4.2. Administración de archivos resueltos por las áreas de digitalización
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - radicales	3.3. Digitalización de nombres de cables y facturas.	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas
	2.3. Organización correspondencia externa		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de TRD.
	2.3.1. Clasificación de información por área		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento		4.3.1. Distribución de documentación por áreas
	2.3.3. Registro de información en el sistema		4.3.2. Registro de información recibida por parte de las dependencias de otros
			4.3.3. Consulta de información recibida.



1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	4.1.1. Documentos que se eliminan previa su digitalización
Objetivo general del subproceso.	Dar cumplimiento a la estrategia digital de Telebucaramanga s.a. E.S.P. orientada hacia el cero papel.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cure del negocio.	2.1. Organización de documentos Cure del negocio.	3.1. Digitalización de documentos Cure del negocio.	4.1. Administración de documentos Cure del negocio.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y indexación de documentación.	3.1.1. Digitalización de documentos Cure del negocio.	4.1.1. Verificación de entrega de documentación.
1.2. Recepción de documentación del archivo de gestión de los procesos de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización tal como: Contratos, Ofertas, Acomodaciones, Reservas y otros operativos.	3.1.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Verificación de entrega de documentación.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo central.	2.2. Organización de documentación del archivo de gestión al archivo central.	3.2. Digitalización de documentos transferidos de otros la generación.	4.1.3. Control de documentos Cure del negocio.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.2.1. Ingreso de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.2. Administración de archivo transferido por las diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - subarchivo.	3.3.1. Digitalización de correo de correo y facturas.	4.2.1. Control de archivos transferidos por las áreas.
	2.3. Organización correspondencia externa.		4.2.2. Eliminación de documentos por cumplimiento de FEED.
	2.3.1. Clasificación de información por área.		4.3. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.2. Clasificación por tipo de documento.		4.3.1. Distribución de documentación por área.
	2.3.3. Reporte de información en el sistema.		4.3.2. Reporte de información recibida por parte de los responsables de área.
			4.3.3. Control de información recibida.

1 no se podrá eliminar información sin la previa verificación de copia digital que se realiza a través de la herramienta laserfiche dentro de la ruta establecida para la documentación.

2 el acta de eliminación debe ser aprobada por la coordinadora de gestión documental, la dirección de compras y suministros y la dirección del área responsable de la información.



3 el área de activos debe recoger la información y transportarla hacia el área de eliminación única y exclusivamente si reciben acta de eliminación previamente aprobada por áreas.

4 el auxiliar de gestión documental es responsable de entregar la información empacada dentro de una caja cubierta y 100% envuelta para evitar las fugas de información ó el uso de terceros para suplantar identidad.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	--------------------

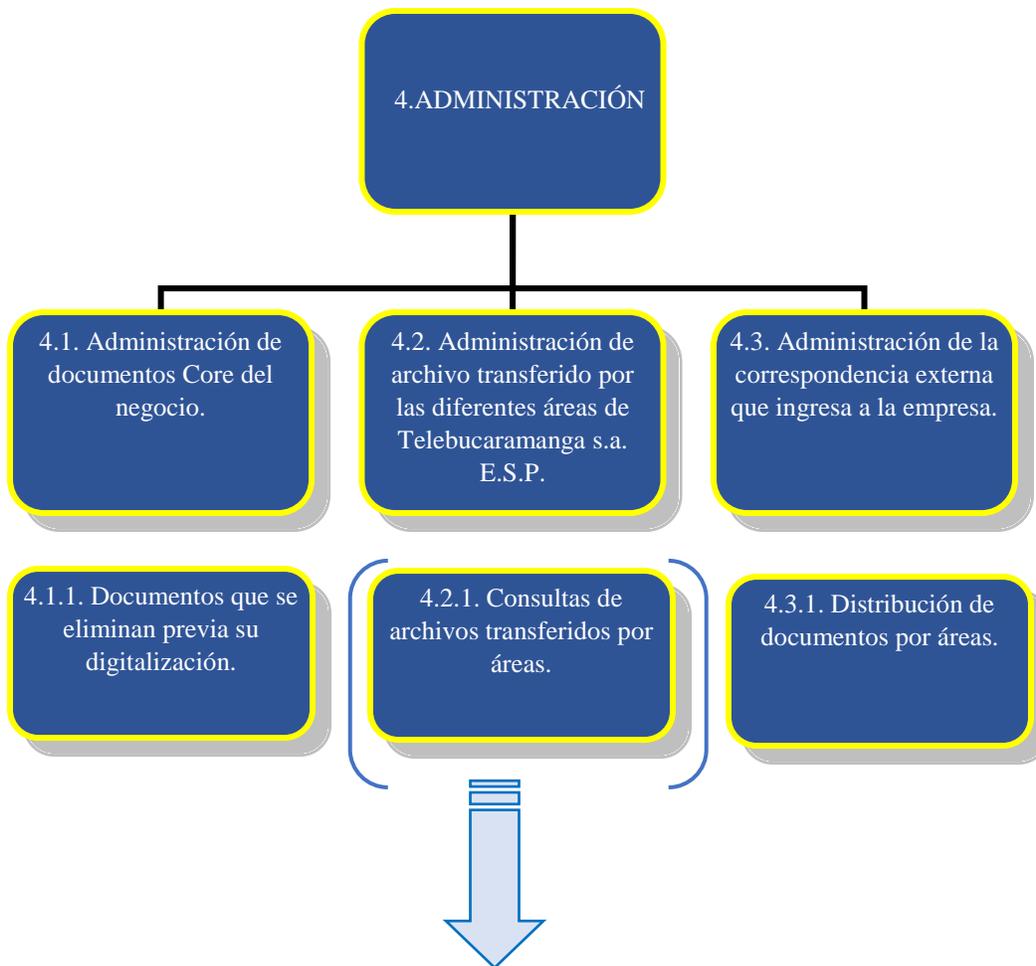
Subproceso	4.1.1. Documentos que se eliminan previa su digitalización
Objetivo general del subproceso.	Dar cumplimiento a la estrategia digital de Telebucaramanga s.a. E.S.P. orientada hacia el cero papel.



Semanalmente los auxiliares de gestión documental responsables de plasmar la información física en digital pasan un reporte de la información previamente digitalizada y verificada a la coordinación de gestión documental, para la generación y gestión de aprobación del acta de eliminación.

La coordinación de gestión documental emite un reporte a la dirección del área responsable de la información que será posteriormente eliminada para verificación y aprobación.

Mensualmente la coordinación de gestión documental genera un informe en donde reporta la información core del negocio, las nóminas de pensionados y toda la información que ha cumplido su tiempo de retención documental que ha sido previamente eliminada bajo acta.



El proceso administración de archivo transferido por las diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P. tiene un subproceso denominado consultas de archivos transferidos por áreas y su objetivo principal es:

Suministrar la información de todas las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P. a tiempo y en buen estado.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
---------------------------	-----------------------	--------------------	------------------------------	--------------------

Subproceso	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por áreas.
Objetivo general del subproceso.	Suministrar la información de todas las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P. a tiempo y en buen estado.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Case del negocio	2.1. Organización de documentación Case del negocio	3.1. Digitalización de documentos Case del negocio	4.1. Administración de documentación Case del negocio
1.1.1. Verificación de origen de documentaciones	2.1.1. Clasificación y separación de documentaciones	3.1.1. Digitalización de textos de contratos, oficios, actas, resoluciones, radicales y otros documentos.	4.1.1. Documentación que se almacena por área de digitalización
1.2. Recepción de actualización del archivo de gestión de la sede de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Asesoramiento de documentación para digitalización como: actas, resoluciones, radicales, oficios, resoluciones, radicales y otros documentos.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central	4.1.2. Documentación que se archiva y actualiza puntualmente a través de digitalización
1.2.1. Verificación de origen de archivos de gestión al archivo central	2.2. Organización de actualización del archivo de gestión al archivo central	3.2.1. Digitalización de textos de gestión de gestión de gestión	4.2. Administración de archivos transferidos por las diferentes áreas del Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.2.1. Orden de documentación al archivo central	3.2.2. Digitalización de textos de gestión de gestión de gestión	4.2.1. Gestión de acciones transferidas por las áreas
1.3.1. Verificación de origen de correspondencia externa	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - calendarización	3.3. Digitalización de textos de gestión de gestión de gestión	4.2.2. Gestión de acciones correspondencia externa que ingresa a la empresa
	2.3. Organización correspondencia externa	3.3.1. Clasificación de información por área y tiempo documental	4.3.1. Distribución de documentación por áreas
	2.3.1. Clasificación de información por área y tiempo documental	3.3.2. Registro de información en el sistema	
	2.3.2. Registro de información en el sistema		



<p>1. Se recibe correo de notificación de consultas de información.</p> <p>2. Se ingresa a la herramienta de laserfiche.</p> <p>3. Se ingresa a la carpeta de formatos y se consulta el de préstamos para verificación de la información solicitada.</p>	<p>1. Se busca el documento del inventario archivo central.</p> <p>2. Se verifica que la información solicitada este dentro del inventario.</p> <p>3. Se revisa que la información tenga una ubicación de posicionamiento de información.</p>	<p>1. Se notifica al auxiliar de G.D. que se encuentra en la sede del archivo central acerca de la consulta.</p> <p>2. Se le informa al auxiliar la posición en donde ubicará físicamente la información.</p> <p>3. El auxiliar se encarga de ubicarlo y dejarlo listo para envío con el auxiliar de transporte.</p>	<p>1. Se recibe la información en físico en la sede principal de Telebucaramanga s.a. E.S.P.</p> <p>2. Se relaciona en la planilla de préstamos con la respectiva codificación.</p> <p>3. Se notifica para que el solicitante se dirija al área a recibir la información y a firmar el soporte de entrega.</p>
---	--	---	---

1. Esquema General **2. Descripción** 3. Diagrama 4. Reglas de negocio. 5. Reportes

Subproceso	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por áreas.
Objetivo general del subproceso.	Suministrar la información de todas las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P. a tiempo y en buen estado.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Case del negocio.	2.1. Organización de documentación Case del negocio.	3.1. Digitalización de documentación Case del negocio.	4.1. Administración de documentación Case del negocio.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y etiquetado de documentación.	3.1.1. Digitalización de copias de documentos, anexos, actas, resoluciones, solicitudes y otros documentos.	4.1.1. Despliegue de información para la consulta.
1.2. Recepción de transferencia del archivo de gestión de la área de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.2. Asesoramiento de documentación para digitalización (case, contratos, abonos, actas, resoluciones, solicitudes y otros documentos).	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión de archivo central.	4.2. Despliegue de información para la consulta.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión de archivo central.	2.2.1. Organización de documentación del archivo de gestión de archivo central.	3.2.1. Digitalización de documentos de gestión de archivo central.	4.2.1. Administración de archivos transferidos por las diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.3. Revisión de documentación de archivo central.	3.3. Digitalización de revisiones de correo electrónico.	4.3. Consulta de archivos transferidos por las áreas.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3.1. Particionamiento de información recibida en el archivo central - correspondencia.	3.3.1. Digitalización de revisiones de correo electrónico.	4.3.1. Organización de documentación por áreas.
1.4. Organización correspondencia externa.	2.4. Clasificación de información por área de gestión documental.		
1.4.1. Registro de información en el sistema.			



DESCRIPCIÓN DE PROCESOS



Todo inicia cuando el auxiliar de gestión documental responsable recibe un correo que informa que se ha recibido una solicitud de préstamo de información (consulta) en la herramienta de laserfiche, el auxiliar ingresa a la herramienta a la ruta correspondiente: gestión documental/formatos/préstamos documentales, verifica que la solicitud se encuentre en custodia del área por medio de la revisión de inventarios; sí la información verdaderamente se encuentra se procede a rectificar su ubicación dentro del archivo central y a notificar al auxiliar de gestión documental encargado para realizar su búsqueda física, luego se contacta al auxiliar de ruta para la respectiva recolección, se relaciona en planilla y se entrega.

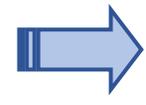
- ROLES INVOLUCRADOS**
- Auxiliar de G.D.
 - Colaboradores de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
 - Aux. de transporte



K.P.I

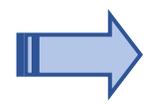
- Documentos solicitados/entregados y tiempos.

Entradas



- Solicitudes de información.
- Consultas y notificaciones.

Salidas

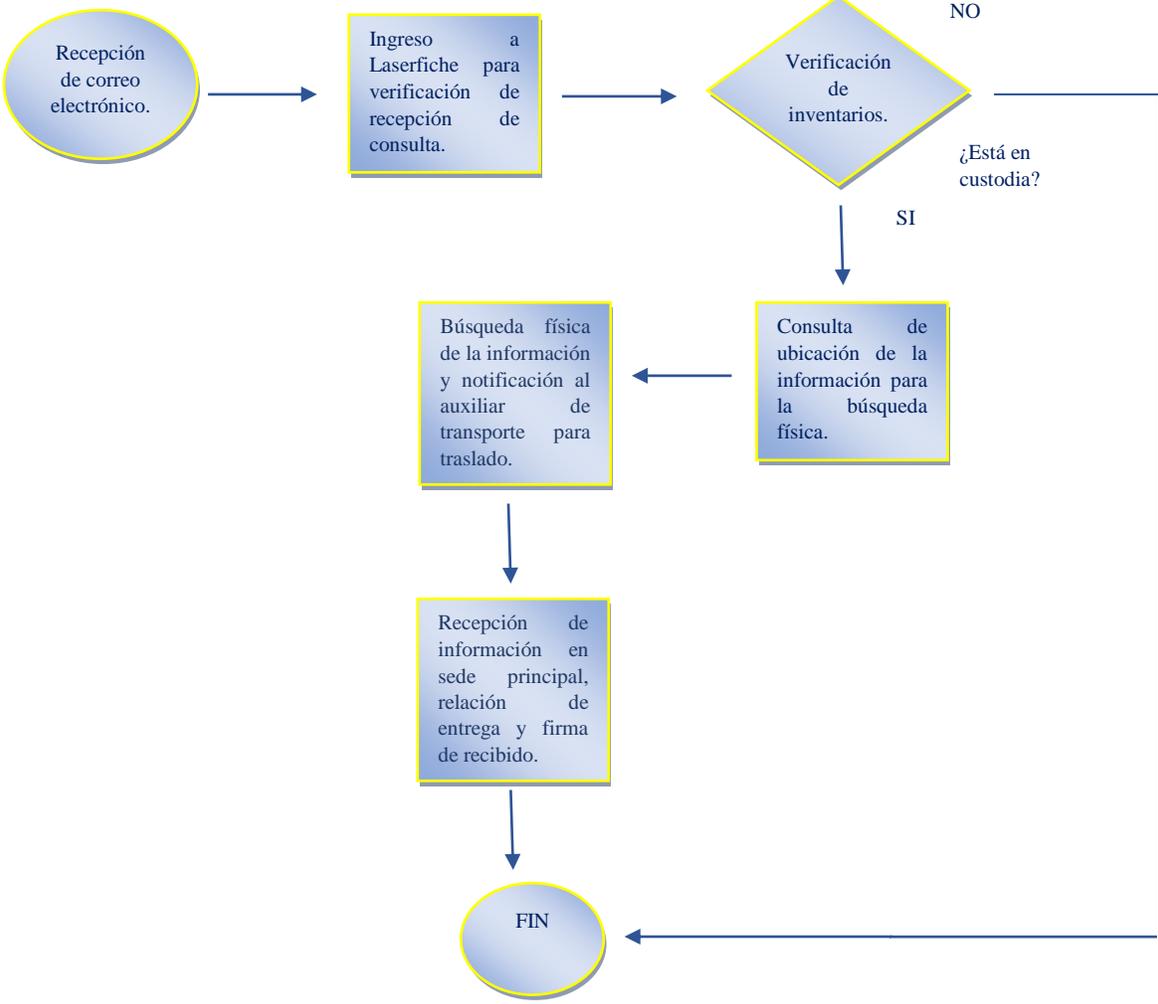


-Información a tiempo y en buen estado dirigida al responsable de consultar.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por áreas.
Objetivo general del subproceso.	Suministrar la información de todas las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P. a tiempo y en buen estado.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Case del negocio.	2.1. Organización de documentación Case del negocio.	3.1. Digitalización de documentación Case del negocio.	4.1. Administración de documentación Case del negocio.
1.1.1. Verificación de tiempo de documentación.	2.1.1. Clasificación y organización de documentación.	3.1.1. Digitalización de sucesos de sucesos, aludidos, sucesos, litigaciones, sentencias y otros expedientes.	4.1.1. Organización caso en archivos por área de digitalización.
1.2. Recepción de transferencia del archivo de gestión de la área de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Asesoramiento de documentación para digitalización caso como contratos, abonos, actas, litigaciones, solicitudes y otros expedientes.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Organización caso en archivos y sucesos por área y sucesos por área de digitalización.
1.2.1. Verificación de tiempo de archivo de gestión a archivo central.	2.2. Organización de transferencia del archivo de gestión al archivo central.	3.3. Digitalización de archivos de gestión.	4.2. Administración de archivo transferido por las diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.3. Recepción de documentación al archivo central.	3.3.1. Digitalización de sucesos de sucesos de sucesos.	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3.1. Participación de información recibida en el archivo central - central.	3.3.1. Digitalización de sucesos de sucesos de sucesos.	4.2.2. Organización de correspondencia externa que ingresa a la empresa.
1.3.2. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3.2. Registro de información en el sistema.		4.2.3. Organización de documentación por área.
1.3.3. Organización correspondencia externa.			
2.3.1. Clasificación de información por área de litigaciones documentales.			
2.3.2. Registro de información en el sistema.			



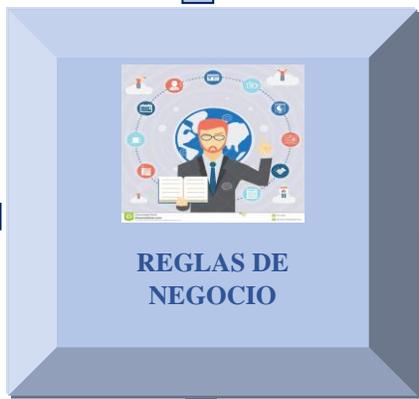
1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por áreas.
Objetivo general del subproceso.	Suministrar la información de todas las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P. a tiempo y en buen estado.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Casa del negocio.	2.1. Organización de documentación Casa del negocio.	3.1. Digitalización de documentos Casa del negocio.	4.1. Administración de documentación Casa del negocio.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y etiquetado de documentación.	3.1.1. Digitalización de copias de contratos, alminas, notas, licitaciones, solicitudes y otros expedientes.	4.1.1. Organización con el archivo por áreas y digitalización.
1.2. Recepción de transferencia del archivo de gestión de la área de Telebucaramanga a E.S.P.	2.1.2. Asesoramiento de documentación para digitalización (con estos contratos, alminas, notas, licitaciones, solicitudes y otros expedientes).	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.2. Administración de archivo transferido por las diferentes áreas de Telebucaramanga a E.S.P.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión a archivo central.	2.2. Organización de transferencia del archivo de gestión al archivo central.	3.2.1. Digitalización de archivos de gestión.	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.2.1. Revisión de documentación al archivo central.	3.3. Digitalización de archivos de gestión.	4.3. Administración de correspondencia externa con registros de recepción.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.2.2. Participación de información recibida en el archivo central - centralizado.	3.3.1. Digitalización de archivos de gestión.	4.3.1. Organización de documentación por áreas.
	2.3. Organización correspondencia externa.		
	2.3.1. Clasificación de información por área que permita su acceso.		
	2.3.2. Registro de información en el sistema.		

1 toda consulta de información deberá realizarse a través de la intranet en la ruta: áreas / financiera / gestión documental / formatos / préstamos documentales y diligenciar el mismo para notificar.

2 el auxiliar de G.D. deberá confirmar la solicitud a través de una llamada al solicitante posterior al diligenciamiento del formato que permite la notificación a través de un correo.



3 el solicitante deberá ser lo más claro posible en la solicitud de información y especificar codificación de cajas y carpetas para la posterior ubicación de la información.

4 toda entrega deberá relacionarse en la planilla de préstamos, la cual debe ser diligenciada y firmada por el solicitante en el momento que recibe la información como evidencia de su próxima custodia.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	4.2.1. Consulta de archivos transferidos por áreas.
Objetivo general del subproceso.	Suministrar la información de todas las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P. a tiempo y en buen estado.

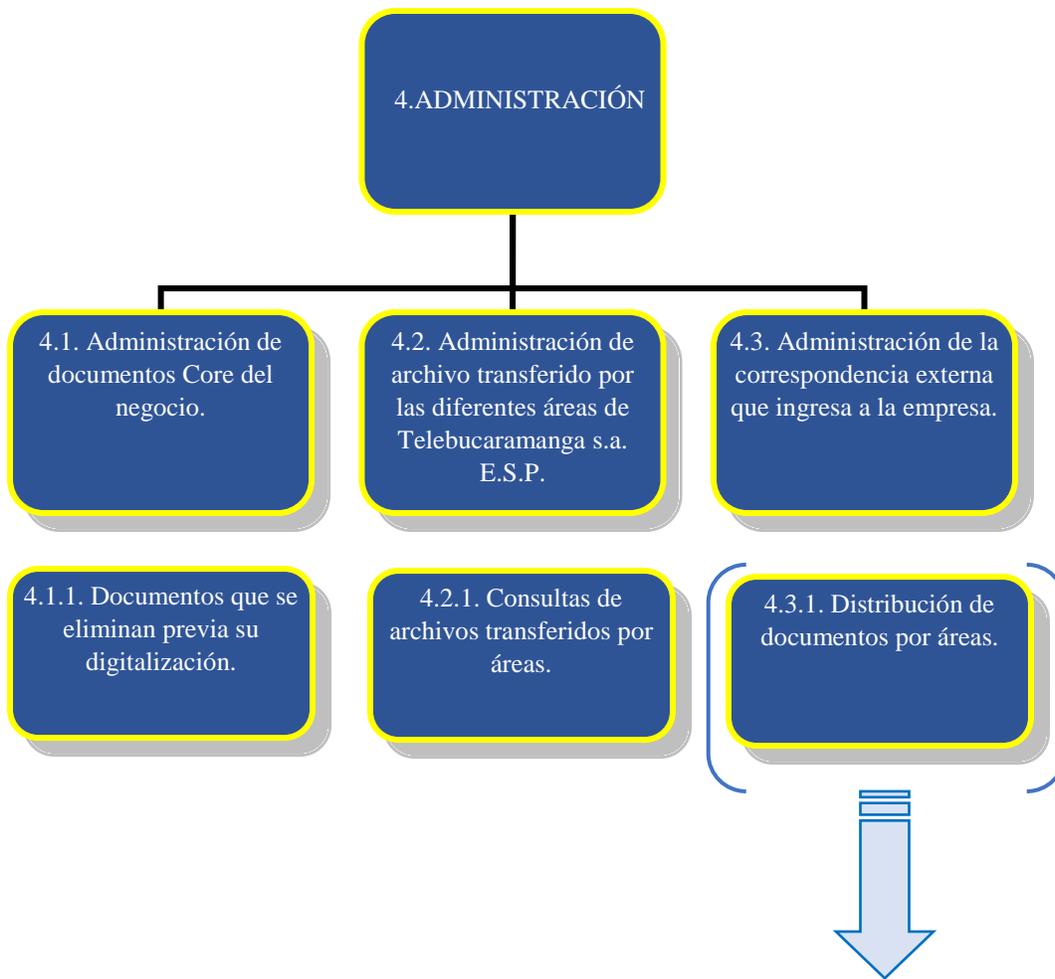
1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Casa del Reporte.	2.1. Organización de documentación Casa del Reporte.	3.1. Digitalización de documentación Casa del Reporte.	4.1. Administración de documentación Casa del Reporte.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y etiquetado de documentación.	3.1.1. Digitalización de copias de documentos, anexos, firmas, fotografías, videos y otros soportes.	4.1.1. Organización de los archivos y carpetas digitales.
1.2. Recepción de transferencia del archivo de gestión de la área de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	2.1.2. Asesoramiento de documentación para digitalización (con: contratos, cheques, actas, liquidaciones, recibos y otros soportes).	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central.	4.1.2. Organización de los archivos y carpetas digitales por área de digitalización.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión a archivo central.	2.2. Organización de documentación de archivos de gestión al archivo central.	3.2.1. Digitalización de documentos transferidos de gestión al archivo central.	4.1.3. Administración de archivos transferidos por las diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.2.1. Recibo de documentación al archivo central.	3.2.2. Digitalización de recibos de gestión.	4.1.3.1. Consulta de archivos transferidos por las áreas.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.2.2. Particionamiento de información recibida en el archivo central - subprocesos.	3.3. Digitalización de recibos de cobros y facturas.	4.1.3.2. Consulta de archivos correspondencia externa que ingresa a respuesta.
	2.3. Organización correspondencia externa.		4.1.3.3. Organización de documentación por área.
	2.3.1. Clasificación de información por zona de trabajo documental.		
	2.3.2. Registro de información en el sistema.		

REPORTES

Diariamente el auxiliar de gestión documental responsable, notifica y reporta a la coordinación de gestión documental la cantidad de consultas por atender para que así se pueda ejecutar la recolección y el transporte de información de una sede hacia la otra.

Mensualmente se saca un reporte de la cantidad de consultas en total que se realizaron durante el período clasificadas por tipología documental y por áreas, lo anterior con el propósito de controlar las devoluciones de esta información previamente entregada a custodia de terceros.

Mensualmente se genera un informe para la dirección de compras y suministros reportando las consultas ejecutadas por las diversas áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P. durante el período.



El proceso administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa tiene un subproceso denominado distribución de documentos por áreas y su objetivo es:

Garantizar la entrega final de la correspondencia externa recibida en buen estado, a tiempo y en las mejores condiciones.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
---------------------------	-----------------------	--------------------	------------------------------	--------------------

Subproceso	4.3.1. Distribución de documentos por áreas.
Objetivo general del subproceso.	Garantizar la entrega final de la correspondencia externa recibida en buen estado, a tiempo y en las mejores condiciones.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación (con del registro)	2.1. Organización de documentación (con del registro)	3.1. Digitalización de documentación (con del registro)	4.1. Administración de documentación (con del registro)
1.1.1. Verificación de entrega de documentación	2.1.1. Clasificación y agrupación de documentación	3.1.1. Digitalización de textos de contratos, acuerdos, actas, resoluciones, radiales y otros documentos	4.1.1. Documentos que se archivan por área o digitalmente
1.2. Recepción de modificación del archivo de gestión de la zona de Radiación (según el T.P.P)	2.2. Almacenamiento de documentación para digitalización (con correo electrónico, dispositivos, actas, resoluciones, radiales y otros documentos)	3.2. Digitalización de documentos (resolución del archivo de gestión de archivo central)	4.1.2. Documentos que se archivan y se procesan por área o se procesan de digitalización
1.2.1. Verificación de entrega de archivos de gestión y archivo central	2.2. Organización de información (con del archivo de gestión de archivo central)	3.2.1. Digitalización de recibos de postmatados	4.2. Administración de archivos (resolución por las diferentes áreas de Radiación según el T.P.P)
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.3. Envío de documentación al archivo central	3.2.2. Digitalización de correspondencia externa	4.2.1. Consultas de archivos (resolución por las áreas)
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.3.1. Envío de documentación al archivo central	3.3. Digitalización de recibos de cobro y boletines	4.3. Administración de la correspondencia externa (resolución por las áreas)
	2.3.2. Organización correspondencia externa	3.3.1. Digitalización de recibos de cobro y boletines	4.3.1. Distribución de correspondencia por área
	2.3.3. Clasificación de información por área y digitalización documental		
	2.3.4. Registro de información en el sistema		



<p>1. Tomar la tablet en la cual se lleva la trazabilidad de la correspondencia.</p> <p>2. Verificar que exista un Código de recibido COR para el documento.</p> <p>3. Validar que el COR de la tablet coincida con el COR del documento físico.</p>	<p>1. Tomar la tablet en la cual se registra la trazabilidad de la correspondencia.</p> <p>2. Verificar que el documento que se registre para distribución, sea dirigido al responsable correspondiente.</p> <p>3. Si la distribución no fue la adecuada el mensajero interno notifica para cambio</p>	<p>1. Tomar los documentos que ya tengan COR y cagarlos para distribución.</p> <p>3. Clasificar la información por pisos para productividad del tiempo.</p> <p>4. Entregar al responsable de recibir la documentación la información dirigida previamente a él.</p>	<p>1. Captura de la firma del colaborador como soporte de recepción del paquete ó documento.</p> <p>2. Si el responsable de recibir confirma que la información no la recibe porque no va para él, se redistribuye dentro de la tablet.</p> <p>3. Acudir al responsable redirigido para captura de la firma soporte de recepción.</p>
---	---	--	--

1. Esquema General **2. Descripción** 3. Diagrama 4. Reglas de negocio. 5. Reportes

Subproceso	4.3.1. Distribución de documentos por áreas.
Objetivo general del subproceso.	Garantizar la entrega final de la correspondencia externa recibida en buen estado, a tiempo y en las mejores condiciones.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación (con del registro)	2.1. Organización de documentos (con del registro)	3.1. Digitalización de documentos (con del registro)	4.1. Administración de documentos (con del registro)
1.1.1. Verificación de entrega de documentación	2.1.1. Clasificación y asignación de documentación	3.1.1. Digitalización de cartas de crédito, órdenes, notas, facturas, recibos y otros documentos	4.1.1. Documentos que se archivan por vía digitalización
1.2. Recepción de modificación del archivo de gestión de la zona de Telebucaramanga S.A. S.P.	2.2. Almacenamiento de documentación para digitalización (con correo electrónico, unidades, discos, impresoras, tabletas y otros dispositivos)	3.2. Digitalización de documentos recibidos del archivo de gestión de archivo central	4.2. Documentos que se archivan a través de digitalización
1.2.1. Verificación de entrega de archivos de gestión y archivo central	2.2. Organización de información en el archivo de gestión de archivo central	3.2.1. Digitalización de recibos de postmatas	4.2.1. Administración de archivos recibidos por vía digitalización
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.3. Bases de datos de documentación de archivo central	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.3. Consultas de archivos recibidos por los áreas
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.3.1. Procesamiento de información recibida en el archivo central - external	3.3.1. Digitalización de recibos de todos los bancos	4.3.1. Administración de la correspondencia externa recibida por las áreas
	2.4. Organización correspondencia externa		4.4. Distribución de documentación por área
	2.4.1. Clasificación de información por área y digitalización documental		
	2.4.2. Registro de información en el sistema		



DESCRIPCIÓN DE PROCESOS



El proceso comienza con la entrega física de la información del auxiliar de gestión documental hacia el mensajero interno, quién procede a verificar que toda la documentación tenga un código de recibido COR, posterior a este proceso se valida la coincidencia entre la codificación física y digital y se revisa que la distribución haya sido la adecuada dentro de la herramienta. El mensajero interno clasifica la información física por pisos y áreas para garantizar el rendimiento de su tiempo y comienza su proceso de distribución en donde debe garantizar la recolección de firmas del responsable como soporte de prueba de entrega y volver a su lugar de trabajo con la carpeta de entrega vacía.

ROLES INVOLUCRADOS

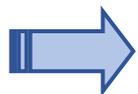
- Auxiliar de G.D.
- Mensajero interno
- Colaborador responsable.

K.P.I



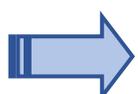
Documentos recibidos/Documentos recepcionados.

Entradas



- Documentos
- Facturas
- Cuentas de cobro
- Ordenes de Servicio y compra, PQR'S Etc.

Salidas

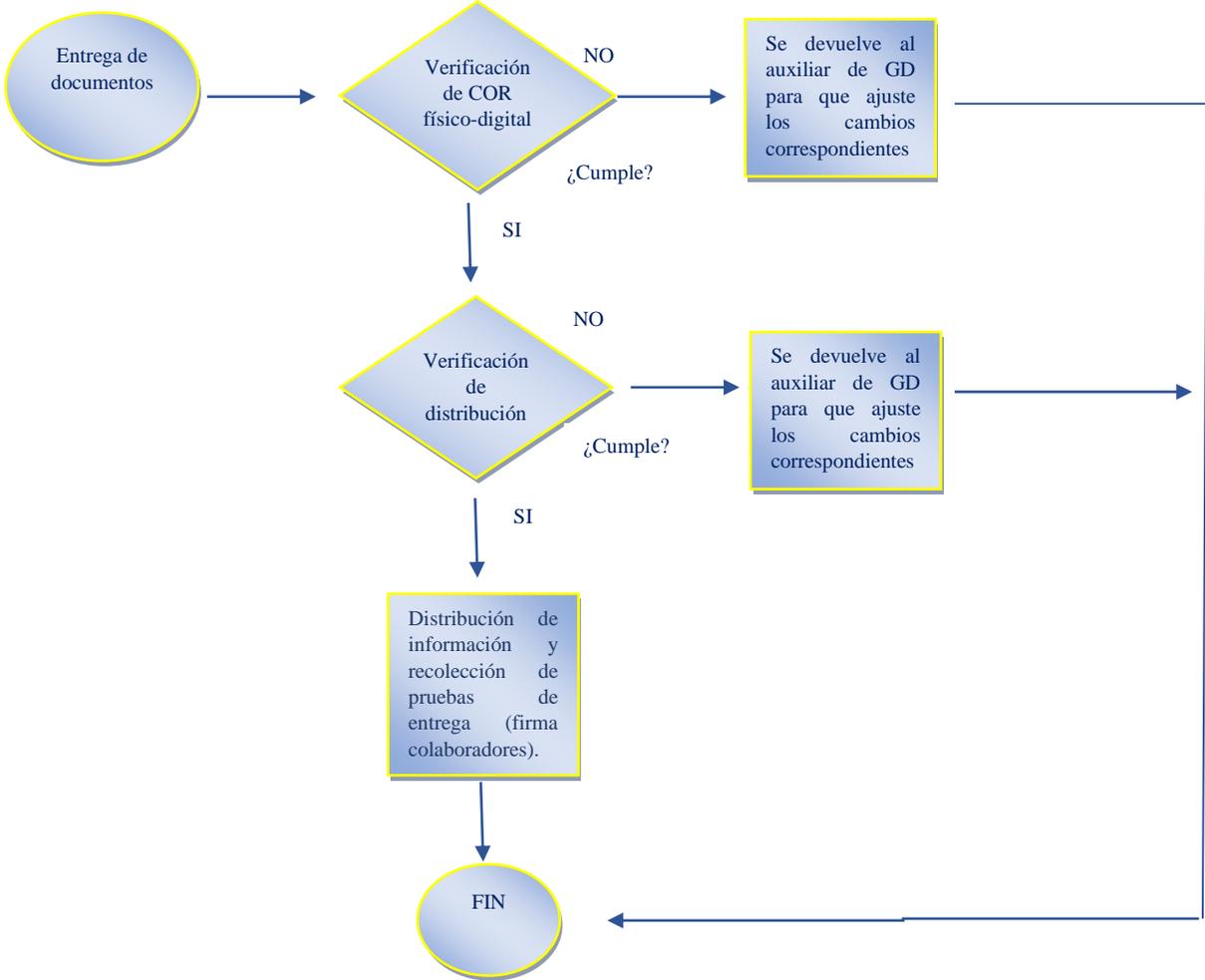


- Documentos recibidos con soporte de entrega por parte de los colaboradores de Telebucaramanga.

1. Esquema General 2. Descripción **3. Diagrama** 4. Reglas de negocio. 5. Reportes

Subproceso	4.3.1. Distribución de documentos por áreas.
Objetivo general del subproceso.	Garantizar la entrega final de la correspondencia externa recibida en buen estado, a tiempo y en las mejores condiciones.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación (con del registro)	2.1. Organización de documentación (con del registro)	3.1. Digitalización de documentación (con del registro)	4.1. Administración de documentación (con del registro)
1.1.1. Verificación de entrega de documentación	2.1.1. Clasificación y agrupación de documentación	3.1.1. Digitalización de textos de contratos, acuerdos, notas, memorandos, resoluciones y otros documentos	4.1.1. Documentación que es recibida por vía electrónica y su gestión
1.2. Recepción de modificación del archivo de gestión de archivos (con del registro)	2.2. Asignación de documentación para digitalización (con del registro)	3.2. Digitalización de documentos (con del registro)	4.2. Documentación que es recibida y su gestión
1.2.1. Verificación de entrega de gestión de archivos (con del registro)	2.2.1. Organización de documentación de gestión de archivos (con del registro)	3.2.1. Digitalización de documentos de gestión de archivos (con del registro)	4.2.1. Administración de archivos recibidos por vía electrónica (con del registro)
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.3. Organización de correspondencia externa	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.3. Consultas de archivos recibidos por vía electrónica
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.3.1. Bases de datos de correspondencia externa	3.3.1. Digitalización de textos de contratos, acuerdos, notas, memorandos, resoluciones y otros documentos	4.3.1. Administración de la correspondencia externa
1.3.1.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.3.1.1. Organización de correspondencia externa	3.3.1.1. Digitalización de textos de contratos, acuerdos, notas, memorandos, resoluciones y otros documentos	4.3.1.1. Distribución de documentación por área
2.3. Organización correspondencia externa	2.3.1. Clasificación de información por área y sistema documental	2.3.2. Registro de información en el sistema	



1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	4.3.1. Distribución de documentos por áreas.
Objetivo general del subproceso.	Garantizar la entrega final de la correspondencia externa recibida en buen estado, a tiempo y en las mejores condiciones.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Case del negocio	2.1. Organización de documentos Case del negocio	3.1. Digitalización de documentos Case del negocio	4.1. Administración de documentos Case del negocio
1.1.1. Verificación de entrega de documentaciones	2.1.1. Clasificación y segmentación de documentaciones	3.1.1. Digitalización de actas de comités, observaciones, memorandos, resoluciones, informes, etc.	4.1.1. Distribución que se almacena por área digitalización
1.2. Recepción de actualización del archivo de gestión de los casos de Talchocotango s.a. S.P.S.	2.1.2. Asesoramiento de documentación para digitalización caso comité, actas, resoluciones, informes, memorandos, etc.	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central	4.1.2. Distribución que se almacena y actualiza por área a través de digitalización
1.2.1. Verificación de entrega de archivos de gestión a archivo central	2.2. Organización de segmentación del archivo de gestión al archivo central	3.2.1. Digitalización de documentos de recepción de peticiones	4.1.3. Administración de archivos transferidos por las diferentes áreas de Talchocotango s.a. S.P.S.
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.2.1. Inicio de documentación al archivo central	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.2.1. Clasificación de archivos transferidos por las áreas
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - calidad	3.3.1. Digitalización de actas de comité y juntas	4.2. Administración de la correspondencia externa
	2.3. Organización correspondencia externa		4.2.1. Distribución de documentación por áreas
	2.3.1. Clasificación de información por área y tiempo documental		
	2.3.2. Registro de información en el sistema		

1 la codificación física debe ser exactamente igual que la digital en caso de no coincidir no se podrá proceder con la distribución de la información y se tendrá que devolver al auxiliar para realizar los ajustes.

2 la información deberá organizarse por pisos y áreas con el propósito de garantizar el 100% de la entrega de la información y el rendimiento y la productividad del tiempo gastado durante el día.



3 Toda información que se recibe y se codifica se distribuye para la entrega, pero el mensajero interno debe garantizar la recolección de la prueba de entrega ya que este es el único soporte.

4 el auxiliar de gestión documental deberá garantizar la recolección de las pruebas de entrega mediante el reporte diario que se obtiene en la herramienta Laserfiche.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	--------------------

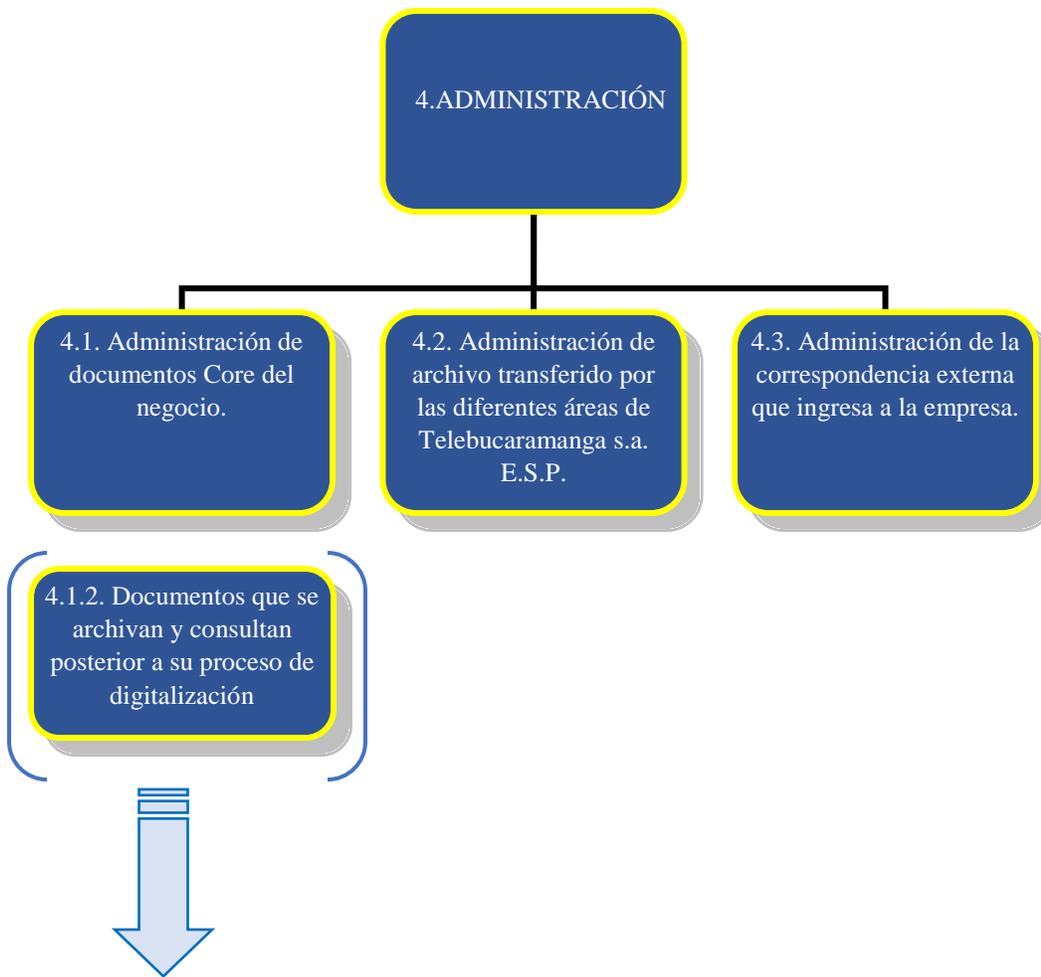
Subproceso	4.3.1. Distribución de documentos por áreas.
Objetivo general del subproceso.	Garantizar la entrega final de la correspondencia externa recibida en buen estado, a tiempo y en las mejores condiciones.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Cose del registro	2.1. Organización de documentación Cose del registro	3.1. Digitalización de documentación Cose del registro	4.1. Administración de documentación Cose del registro
1.1.1. Verificación de tiempo de documentación	2.1.1. Clasificación y segmentación de documentación	3.1.1. Digitalización de actas de comités, observaciones, resoluciones y otros expedientes	4.1.1. Distribución que se almacena por área digitalización
1.2. Recepción de documentación del archivo de gestión de la sede de Talchicomula e.s.a. e.s.p.	2.1.2. Asesoramiento de documentación para digitalización (en caso de: actas, resoluciones, actas, resoluciones, solicitudes y otros expedientes)	3.2. Digitalización de documentos transferidos del archivo de gestión al archivo central	4.2. Distribución que se almacena y almacena posterior a la entrega de documentación
1.2.1. Verificación de tiempo de entrega de archivos de gestión al archivo central	2.2. Organización de documentación del archivo de gestión al archivo central	3.3. Digitalización de actas de comités	4.2.1. Administración de archivos transferidos por las áreas de gestión e.s.a. e.s.p.
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.2.1. Sistema de organización de archivos central	3.3. Digitalización de correspondencia externa	4.2.2. Cantidad de archivos transferidos por las áreas
1.3.1. Verificación de tiempo de correspondencia externa	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - calendarización	3.3.1. Digitalización de actas de comités	4.3. Administración de la información de la información de la información
1.3.2. Verificación de tiempo de correspondencia externa	2.3. Organización correspondencia externa	3.3.2. Clasificación de información por área y tiempo documental	4.3.1. Distribución de documentación por área
	2.3.2. Registro de información en el sistema		

REPORTES

Diariamente se saca un reporte en donde se verifica la información que se ha entregado con su respectiva codificación y el cruce la información que tiene firma de recibido, con el propósito de garantizar el 100% de la recolección de las pruebas de entrega.

Mensualmente se genera un reporte en donde se muestra la cantidad de correspondencia que se ha recibido por día y la cantidad que se entregó a los colaboradores responsables; por lo general deberán coincidir las cantidades recibidas versus las cantidades entregadas a los colaboradores responsables.



El proceso administración de documentos Core del negocio, tiene un subproceso denominado Documentos que archivan y consultan posterior a su proceso de digitalización.

Conservar en original documentos con validez como contratos y financiaciones para entes de control tales como la fiscalía y la superintendencia de industria y comercio.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
---------------------------	-----------------------	--------------------	------------------------------	--------------------

Subproceso	4.1.2. Documentos que archivan y consultan posterior a su proceso de digitalización.
Objetivo general del subproceso.	Conservar en original documentos con validez como contratos y financiaciones para entes de control tales como la fiscalía y la superintendencia de industria y comercio.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Case del negocio	2.1. Organización de documentación Case del negocio	3.1. Digitalización de documentación Case del negocio	4.1. Administración de documentación Case del negocio
1.1.1. Verificación de origen de documentaciones	2.1.1. Clasificación y segmentación de documentaciones	3.1.1. Digitalización de actas de comités, directivos, ases, directivos, etc.	4.1.1. Distribución que se atribuyen por vía electrónica
1.2. Recepción de actualización del archivo de gestión de la sede de Talcahuango s.a. S.P.	2.1.2. Alineamiento de documentación para digitalización como: contratos, pólizas, actas, fianzas, etc., y otros documentos, ordenados y clasificados	3.1.2. Digitalización de documentos insertados en el archivo de gestión de actas de comités	4.1.2. Distribución que se atribuyen y asignan a un proceso de "Seguimiento"
1.2.1. Verificación de origen de actas de comités y actas de asesores	2.2. Organización de segmentación del archivo de gestión de actas de comités	3.2. Digitalización de actas de gerencia	4.1. Administración de actas trasladadas por las diferentes sedes de Talcahuango s.a. S.P.
1.3. Recepción de correspondencia externa	2.2.1. Inicio de documentación al archivo central	3.2. Digitalización de correspondencia externa	4.2.1. Clasificación de actas trasladadas por las sedes
1.3.1. Verificación de origen de correspondencia externa	2.2.2. Procesamiento de información recibida en el archivo central - calendarización	3.2.1. Digitalización de actas de salidas y facturas	4.2. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa
	2.3. Organización correspondencia externa		4.2.1. Distribución de documentación por áreas
	2.3.1. Clasificación de información por tipo y tiempo documental		
	2.3.2. Registro de información en el sistema		

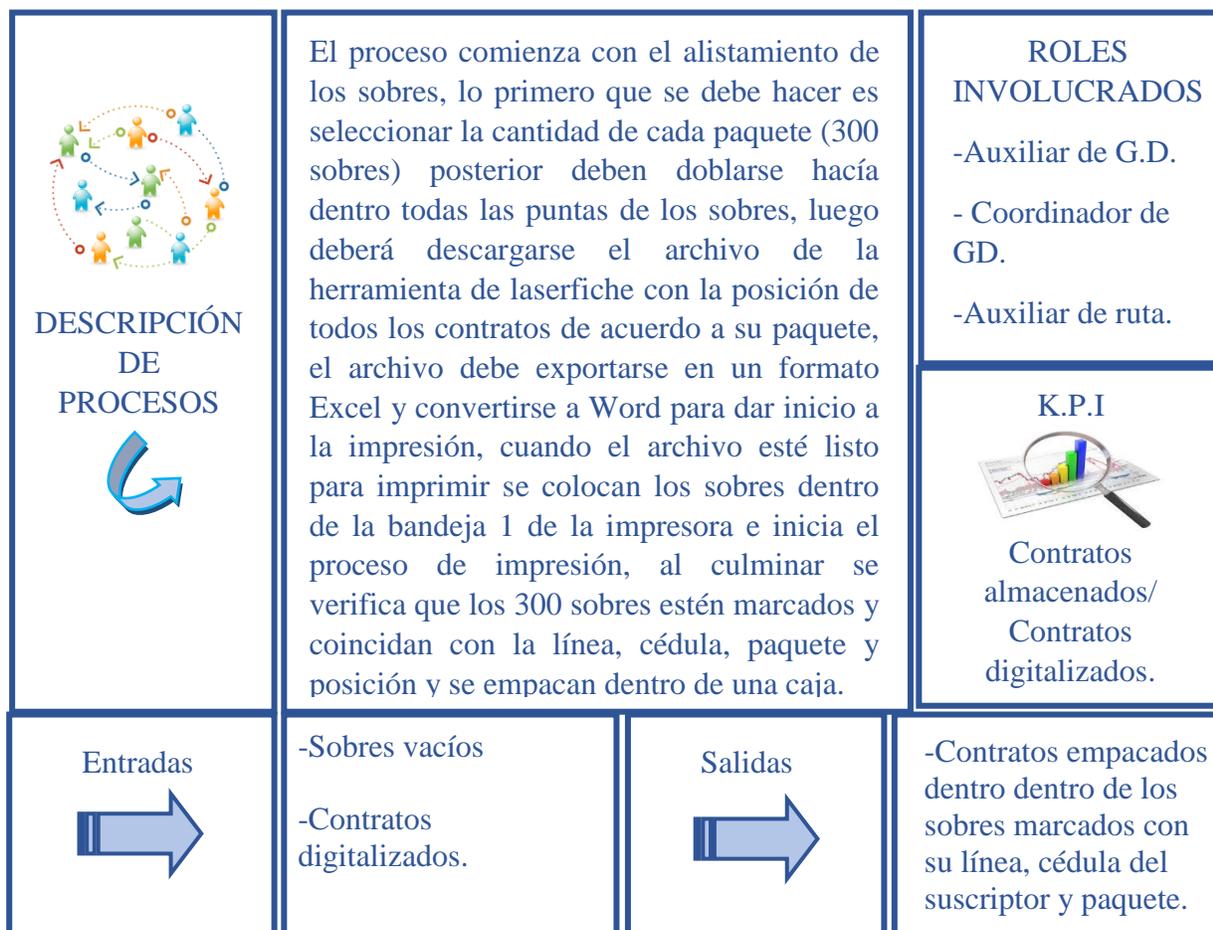


<p>1. Antes de su proceso de impresión se doblan todos los bordes de los sobres hacia dentro para evitar que la impresora se los coma.</p> <p>2. Se seleccionan los sobres en cantidades de a 300 para la posterior impresión e inserción de documentación.</p> <p>3. Se colocan los sobres en la bandeja de impresión.</p>	<p>1. Se saca el reporte de laserfiche posterior a la digitalización de los contratos con la posición del mismo.</p> <p>2. Se convierte el archivo a formato Excel y se copia y se pega sobre el formato Word para la futura impresión.</p> <p>3. Cuando la información está lista se oprime la opción imprimir y se ordenan los sobres.</p>	<p>1. Se verifica que la información del sobre impreso coincida con la información del documento en lo referente a línea y cédula del suscriptor.</p> <p>2. Se incluye el contrato dentro de cada sobre correspondiente.</p> <p>3. Se unifican los 300 sobres correspondientes a un paquete y se enligan para ser introducidos dentro de las cajas.</p>	<p>1. Se arma la caja sobre la cual se empacarán los 300 contratos del paquete.</p> <p>2. Se incluye la información y se marca la caja con el número del paquete correspondiente.</p> <p>3. Se coordina con el auxiliar de ruta la recolección de las cajas para ser trasladadas hacia el archivo central en donde posteriormente reposará la información.</p>
--	---	--	---

1. Esquema General **2. Descripción** 3. Diagrama 4. Reglas de negocio. 5. Reportes

Subproceso	4.1.2. Documentos que archivan y consultan posterior a su proceso de digitalización.
Objetivo general del subproceso.	Conservar en original documentos con validez como contratos y financiaciones para antes de control tales como la fiscalía y la superintendencia de industria y comercio.

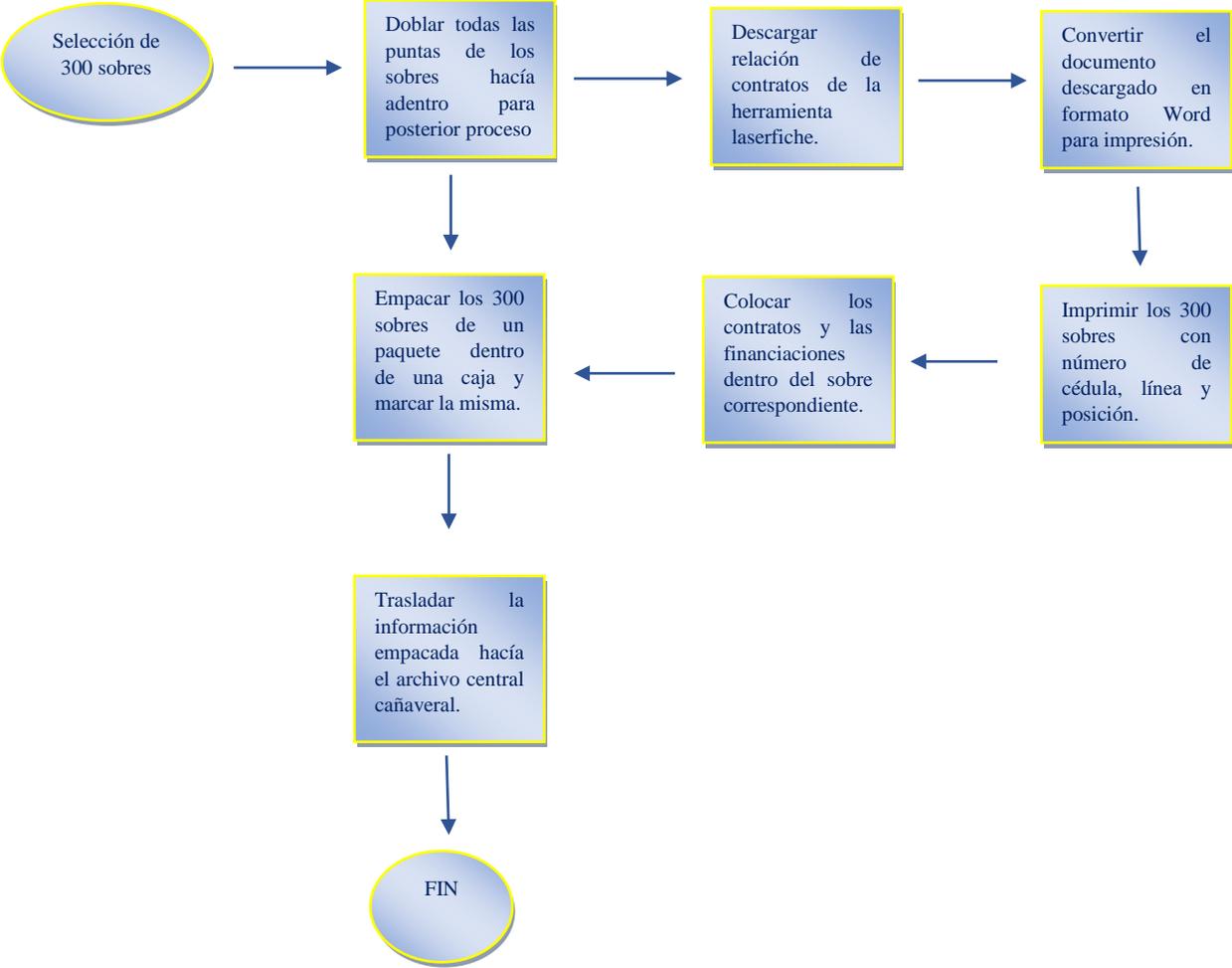
1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Case del negocio. 1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1. Organización de documentación Case del negocio. 2.1.1. Clasificación y ordenación de documentación. 2.1.2. Almacenamiento de documentación para digitalización (case como contratos, cláusulas, actas, liquidaciones, solicitudes y otros operativos).	3.1. Digitalización de documentos (case de control de contratos, cláusulas, actas, liquidaciones, solicitudes y otros operativos) del archivo de gestión al archivo central. 3.1.1. Digitalización de documentos de personalización. 3.1.2. Organización de documentación de archivo central. 3.1.3. Digitalización de documentos de archivo central.	4.1. Administración de documentación Case del negocio. 4.1.1. Organización case en archivos por área de funcionamiento. 4.1.2. Documentación que se archiva y consultan posterior a su proceso de digitalización. 4.1.3. Administración de archivo digitalizado por los diferentes áreas de funcionamiento a.s. S.P.P. 4.1.4. Consulta de archivo digitalizado por los usuarios. 4.1.5. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa. 4.1.6. Eliminación de documentación por área.



1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	4.1.2. Documentos que archivan y consultan posterior a su proceso de digitalización.
Objetivo general del subproceso.	Conservar en original documentos con validez como contratos y financiaciones para entes de control tales como la fiscalía y la superintendencia de industria y comercio.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recopilación de documentación Case del negocio	2.1. Organización de documentación Case del negocio	3.1. Digitalización de documentación Case del negocio	4.1. Administración de documentación Case del negocio
1.1.1. Verificación de origen de documentaciones	2.1.1. Clasificación y segmentación de documentaciones	3.1.1. Digitalización de textos de contratos, cláusulas, actas, resoluciones, etc.	4.1.1. Documentación que se archiva por vía electrónica
1.2. Recopilación de documentación del archivo de gestión de la zona de Tachiracayuga s.a. S.R.L.	2.1.2. Asesoramiento de documentación para digitalización (en caso de contratos, pólizas, actas, financiaciones, solicitudes y otros oportunos)	3.1.2. Digitalización de documentos (reservados, documentos transferidos al archivo central)	4.1.2. Documentación que se archiva y asesora (reservados y a proceso de digitalización)
1.2.1. Verificación de origen de actas de juntas de socios y archivo central	2.2. Organización de segmentación del archivo de gestión de actas	3.2.1. Digitalización de textos de participaciones	4.1.3. Administración de archivos transferidos por las diferentes zonas de Tachiracayuga s.a. S.R.L.
1.3. Recopilación de correspondencia externa	2.2.1. Traslado de documentación al archivo central	3.2.2. Digitalización de correspondencia externa	4.2.1. Calidad de actas transferidas por las zonas
1.3.1. Verificación de origen de correspondencia externa	2.2.2. Procesamiento de documentación recibida en el archivo central - calibrada	3.3. Digitalización de estado de libros y balances	4.2.2. Administración de la correspondencia externa que ingresa a compañía
1.3.2. Organización correspondencia externa	2.3. Organización correspondencia externa	3.3.1. Distribución de documentación por áreas	
	2.3.1. Clasificación de información por área y tiempo documental		
	2.3.2. Registro de información en el sistema		



1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	-------------

Subproceso	4.1.2. Documentos que archivan y consultan posterior a su proceso de digitalización.
Objetivo general del subproceso.	Conservar en original documentos con validez como contratos y financiaciones para antes de control tales como la fiscalía y la superintendencia de industria y comercio.

1. RECEPCION	2. ORGANIZACION	3. DIGITALIZACION	4. ADMINISTRACION
1.1. Recepción de documentación Case del negocio.	2.1. Organización de documentación Case del negocio.	3.1. Digitalización de documentación Case del negocio.	4.1. Administración de documentación Case del negocio.
1.1.1. Verificación de entrega de documentación.	2.1.1. Clasificación y etiquetado de documentación.	3.1.1. Digitalización de copia de contratos, dividendos, actas, resoluciones, etc.	4.1.1. Organización caso de archivo por área de digitalización.
1.2. Recepción de información del archivo de gestión de la sede de P&B/Comercio e.a. S.P.A.	2.2. Asesoramiento de documentación para digitalización caso como contratos, dividendos, actas, resoluciones, etc.	3.2. Digitalización de información de gestión de archivo central.	4.2. Administración de archivo centralizado por las diferentes áreas de P&B/Comercio e.a. S.P.A.
1.2.1. Verificación de entrega de archivo de gestión a archivo central.	2.2. Organización de información del archivo de gestión de archivo central.	3.2.1. Digitalización de información de gestión de archivo central.	4.2.1. Control de archivo centralizado por las áreas.
1.3. Recepción de correspondencia externa.	2.3. Recibo de documentación de archivo central.	3.3. Digitalización de correspondencia externa.	4.3. Control de archivo centralizado por las áreas.
1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa.	2.3.1. Particionamiento de información recibida en el archivo central - control.	3.3.1. Digitalización de recibo de actas y dividendos.	4.3.1. Administración de la correspondencia externa que ingresa a la empresa.
	2.3.2. Registro de información en el sistema.		4.3.2. Organización de documentación por área.
	2.3.3. Clasificación de información por zona que ingresa al archivo central.		
	2.3.4. Registro de información en el sistema.		

1 los contratos y financiaciones se almacenan sin ningún tipo de soporte, los soportes se almacenan en digital y quedan custodiados dentro de la herramienta Laserfiche como adjunto al digital del original.

2 los paquetes de contratos y financiaciones se custodian en cantidades no superiores a 300, teniendo en cuenta que las cajas X-200 no disponen de más espacio para el almacenamiento.

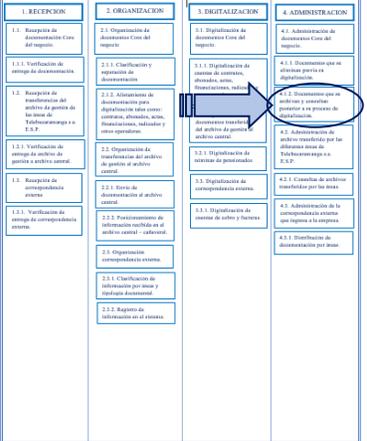


3. El auxiliar de G.D. responsable de empacar la información deberá verificar la codificación del sobre antes de colocar el contrato dentro del mismo o de lo contrario la información.

4 la información deberá reposar en la central cañaveral en donde se ubica el archivo central de la compañía, teniendo en cuenta que la sede principal no cuenta con el espacio suficiente para custodiar la información empacada.

1. Esquema General	2. Descripción	3. Diagrama	4. Reglas de negocio.	5. Reportes
--------------------	----------------	-------------	-----------------------	--------------------

Subproceso	4.1.2. Documentos que archivan y consultan posterior a su proceso de digitalización.
Objetivo general del subproceso.	Conservar en original documentos con validez como contratos y financiaciones para antes de control tales como la fiscalía y la superintendencia de industria y comercio.



REPORTES

Diariamente se genera un reporte en donde el coordinador de gestión documental verifica la cantidad de contratos que ingresaron al área por día versus la cantidad de contratos que se digitalizaron para garantizar que la información haya quedado 100% custodiada.

Mensualmente el coordinador de gestión documental reporta al área de operaciones comerciales y ventas el total de los contratos recibidos y digitalizados para que así sus coordinadores puedan realizar un cruce de la información real versus la recibida por el área la cual debería ser 100% igual.

La coordinación de gestión documental emite un reporte mensual de la información que fue solicitada al área previamente recibida y la información encontrada en el sistema en medio digital para validar que el 100% de la documentación haya sido procesada para la posterior consulta.

Luego de culminar la descripción de subprocesos y principales actividades desarrolladas en gestión documental, se identificaron ciertas oportunidades de mejora ocasionadas por la descripción de actividades al detalle, la relación de procesos y subprocesos que permitieron encontrar lo mencionado previamente.

Principales oportunidades de mejora identificadas - análisis GAP.

Proceso	Subproceso	Oportunidad de mejora
<p>1.1. Recepción de documentos</p> <p>Core del negocio</p>	<p>1.1.1. la verificación de entrega de información</p>	<p>No existe forma de verificar si todos los documentos producidos por el área de servicio al cliente, ventas y operaciones comerciales llegan en su totalidad al área de gestión documental.</p> <p>Impacto económico: Multas de más de 3'000.000 de pesos por pérdida de información.</p>
<p>1.3. Recepción de correspondencia externa</p> <p>2.3. Organización de correspondencia externa</p>	<p>1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa</p> <p>2.3.1. Clasificación de información por áreas y tipología</p>	<p>La persona que realiza este puesto de ventanilla es un auxiliar rotativo por lo anterior cada 6 meses se capacita a esta persona en el cargo, pero no existe un manual en donde se especifiquen los nombres de los colaboradores y las áreas a las que pertenecen para facilitar su proceso de registro de información en el</p>

		<p>sistema.</p> <p>Bajas en productividad: pérdida de tiempo preguntando a compañeros hacía que área dirigir la información</p> <p>2 minutos por entrega * 60 documentos recibidos =120 minutos perdidos en la operación de dos colaboradores. (Se adjunta anexo de reporte de documentos recibidos al día)</p>
2.1. Organización de documentos Core del negocio.	2.1.2. alistamiento de documentación para digitalización	<p>En ocasiones el alistamiento no es 100% garantizado teniendo en cuenta que se han encontrado grapas dentro del scanner, lo anterior debe corregirse ó de otra forma el láser del scanner junto con el rodillo se verá perjudicados en un futuro dañando así la máquina.</p> <p>Impacto económico: pago de mantenimientos de scanner por más de \$300,000 pesos.</p>
2.2. organización de transferencias del archivo de gestión al archivo central	2.2.1. envío de documentación al archivo central	<p>puede mejorarse tomando como base casos reales a los que el área se ha enfrentado tales como que los nombres de las carpetas no</p>

		<p>coinciden con el contenido de las mismas, o el nombre de la caja hace referencia únicamente al 80% de su contenido y el otro 20% hace referencia a otras series documentales y esto frena el proceso de eliminación en su totalidad y disminuye la efectividad en las consultas posteriores.</p> <p>Bajas en productividad: un colaborador puede perder una tarde entera buscando información que nunca se recibió y que se relacionó erróneamente.</p>
2.2. organización de transferencias del archivo de gestión al archivo central	2.2.2. posicionamiento de información recibida en el archivo central cañaveral	<p>Ausencia de registro de ubicación por estanterías, únicamente se ordena por áreas y en ocasiones no es suficiente para atender consultas.</p> <p>Bajas en productividad: Un colaborador gasta más tiempo buscando en 300 posiciones de un área que en una única posición establecida e inventariada.</p>
2.3. Organización de correspondencia externa	2.3.2. registro de información en el sistema.	Tienen una mejora por implementar y es en la configuración de la actividad final firma de recibido por

<p>4.3. Administración de correspondencia externa que ingresa a la empresa.</p>	<p>4.3.1. distribución de documentos por área.</p>	<p>parte del colaborador, lo anterior teniendo en cuenta que en repetidas ocasiones el mensajero interno de gestión documental entrega la información y no alcanza a registrar la firma del responsable que recibe, yéndose así la información almacenada al sistema sin la prueba de entrega, adicional en ocasiones cuando la firma queda registrada no es claro el nombre del responsable que recibe.</p> <p>Impacto económico: Multas de más de \$3'000.000 de pesos por pérdida de información.</p>
<p>3.1. Digitalización de documentos core del negocio.</p>	<p>3.1.1. digitalización de contratos, abonados, actas, financiaciones y pqr's.</p>	<p>tiene una falencia en su actividad de inserción de metadatos, los auxiliares que digitalizan, realizan la inserción de tres campos: línea, cédula del suscriptor y fecha exacta del documento, las consultas se realizan en el sistema únicamente por línea y cédula por lo anterior si se indexa la fecha de la planilla en general en lugar de la fecha del documento, se incrementaría la</p>

		<p>productividad del proceso.</p> <p>Bajas en productividad: la inserción del campo fecha toma 15 segundos multiplicada por 4000 documentos que se digitalizan al día = 40.000 segundos – 333 minutos – 5 horas perdidas = Recuperación de tiempo de trabajo.</p>
<p>3.3. digitalización de correspondencia externa.</p>	<p>3.3.1. digitalización de cuentas de cobro y facturas.</p>	<p>Debería rediseñarse teniendo en cuenta que existen otros documentos que se reciben y tienen una importancia relevante tales como los correspondientes a entes de control: correspondencia de la procuraduría, la contraloría, la fiscalía, la SIC, la CRC, alcaldías, gobernaciones etc. De los cuales no está quedando copia digital en el área y en ocasiones cuando hay auditorias de la revisoría fiscal los auxiliares deben ir área por área a buscar la información ocasionando así reprocesos e improductividad propia y de los colaboradores de otras áreas de la compañía.</p> <p>Impacto económico: Pagos de</p>

		multas superiores a \$3'000.000 millones de pesos por pérdida de información.
4.2. administración de archivo transferido por las diferentes áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.	4.2.1 consulta de archivos transferidos por áreas	<p>para la consulta únicamente dos auxiliares del área conocen el procedimiento para llegar a la información final, si estos dos auxiliares se encuentran ausentes y el coordinador no está presente en su oficina al momento de una consulta por parte de una de las dependencias de Telebucaramanga los demás auxiliares no sabrán como obtener la información.</p> <p>Impactos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Insatisfacción del cliente interno. -Una falta de atención a una consulta para un ente de control puede representar multas para la compañía.

Actividad de mejora 1. Los coordinadores de área de servicio al cliente, operaciones comerciales y ventas deberían sacar un reporte del sistema de la producción de los diferentes documentos del día a día para así poder realizar un crece con la información que recibe el área de

gestión documental y de esta forma garantizar a la compañía que el 100% de la información producida por los diferentes canales es custodiada y administrada.

Actividad de mejora 2. El coordinador de gestión documental debería diseñar un mapa de distribución para el auxiliar que se encuentre recibiendo documentación externa en la ventanilla del área, de esta forma el auxiliar puede ser más productivo al momento de dirigir los documentos y acortaría tiempos de llamadas, preguntas, indagaciones etc. Tratando de averiguar hacía que área se debe enviar la información.

Actividad de mejora 3. El auxiliar de gestión documental encargado de realizar el alistamiento de la información deberá establecer controles más rigurosos sobre la documentación antes de ser pasada al área de digitalización, de esta forma se evita el daño irremediable del láser del scanner y como tal de la máquina, para esto es posible que los documentos sean sacudidos varias veces antes de ser despachados para el área de digitalización.

Actividad de mejora 4. El área de gestión documental debería realizar campañas de concientización sobre la importancia de almacenar bien la información, si una carpeta lleva como título tutelas es porque dentro de ella únicamente deberán registrarse las tutelas, así mismo si en una caja se registra el título contratos dentro de ella las carpetas deben contener únicamente contratos de esta forma se garantiza la efectividad en las consultas 100% y la eliminación correcta de información.

Actividad de mejora 5. El coordinador de gestión documental debería diseñar una codificación especial para las 200 estanterías que se encuentran en el archivo central ubicado en la sede Telebucaramanga cañaveral con el propósito de que la información tenga una única ubicación, actualmente se encuentra distribuida la información por el espacio correspondiente a

la dependencia pero una sólo dependencia puede ocupar 7 estantes, lo que significa que el auxiliar debe buscar en las 196 posiciones partiendo del hecho de que cada estante tiene 7 filas y 4 columnas (28 posiciones) y posterior a esta actividad guardar un registro en el sistema con la información.

Actividad de mejora 6. El coordinador de gestión documental deberá hablar con el área de IT para solicitar la configuración sobre el workflow del proceso de correspondencia, de manera tal que el campo de la firma de recibido sea obligatorio para todos los COR (Código de recibido) emitidos durante el día, de esta forma se garantiza el 100% de la distribución de la información; el área también será responsable de realizar una campaña sobre la concientización de escribir la firma clara y nítida al momento de recibir la correspondencia.

Actividad de mejora 7. Los auxiliares de gestión documental deberán comenzar a insertar los metadatos del campo fecha con la única fecha de la planilla de entrega de información, es decir todas las actas de internet que se reciban el día específico del mes específico deberán almacenarse únicamente con esa fecha para evitar demoras en el proceso de indexación de datos fijando así una única fecha para los cientos de documentos que se digitalicen de la misma tipología un mismo día, lo anterior partiendo del hecho de que las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P. que utilizan la herramienta laserfiche para consultar la información digital lo hacen con el patrón de búsqueda línea ó cédula del suscriptor y no por la fecha exacta del documento, con esto se podría incrementar la productividad de la operación.

Actividad de mejora 8. El coordinador de gestión documental debería velar porque toda la documentación adicional a facturas o cuentas de cobro correspondiente a correspondencia recibida remitida por entes de control tales como la contraloría, la procuraduría, la fiscalía, la

SIC, la CRC, los municipios, las alcaldías etc. Sea digitalizada en su totalidad para evitar reprocesos al momento que la auditoría de la revisoría fiscal la solicite, de esta forma los auxiliares de gestión documental no visitaran todas las áreas de la compañía en busca de los soportes físicos que se hayan recibido durante determinado período ni correrán el riesgo de no encontrarlo.

Actividad de mejora 9. El coordinador de gestión documental podría rotar a cada uno de sus auxiliares en los diferentes puestos al menos cada seis meses, de esta forma estos colaboradores se convierten en trabajadores integrales capaces de atender a cualquier requerimiento del área y con las habilidades requeridas para cubrir cualquier ausencia de alguno de sus compañeros en los diversos procesos que el área maneja y controla.

Gracias al levantamiento de información de los macroprocesos, procesos, subprocesos y actividades se crearon los procedimientos del área los cuales podrán encontrar como anexos a este documento. En la actualidad reposan en la siguiente ruta de la intranet de Telebucaramanga: Mapa de procesos / Gestión de archivo y correspondencia GAR / Procedimientos / p09.GAR. Mapa de procesos / Gestión de archivo y correspondencia GAR / Procedimientos /p09.GAR. Nota: revisar imagen en anexo 2.

Formatos de gestión documental. Los formatos relacionados a los procedimientos mencionados anteriormente nacieron del análisis documental y se diseñaron de forma digital también, a continuación, se ilustra el excel que deberá acompañar cada una de las solicitudes en digital y su funcionamiento, en el anexo 3 se encontrarán los formatos digitales y el anexo 2 contiene imagen del workflow que diseño el investigador para las aprobaciones y la operación.

Formato de transferencia documental.

		FORMATO DE TRANSFERENCIA								
ENTIDAD:										Código: P03.GAR.F03
UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE TRANSFIERE :										Versión: 1
OFICINA PRODUCTORA:										
FECHA DE LA TTRANSFERENCIA:										
Consecutivo	UNIDAD ADMINISTRATIVA	OFICINA PRODUCTORA	CODIGO Y NOMBRE DE LA SERIE	CODIGO Y NOMBRE DE LA SUBSERIE	TITULO	FECHA INICIAL DEL DOCUMENTO	FECHA FINAL DEL DOCUMENTO	No FOLIOS	CODIGO DE CAJA	CODIGO DE CARPETA

Formato de transferencia documental. Este formato será diligenciado por los responsables de cada área cada vez que por culminación de tiempo de retención de un documento en el archivo de gestión se desee transferir al archivo central administrado por la coordinación de gestión documental, el archivo contiene la cantidad de cajas, carpetas e información detallada de la entrega, se diligencia la fecha, la unidad administrativa, la oficina productora, el nombre de la serie y subseries a las que pertenece la información con su respectiva fecha de inicio y fecha final. Para ser adjuntado a la solicitud de transferencia digital en ⁶laserfiche (herramienta de gestión documental digital). Esta información es utilizada posteriormente para alimentar y actualizar el inventario del archivo central, cada responsable de área encargado de la administración de su información debe velar por transferir dentro de cada carpeta y caja la información que relaciona sin ser alterada, con esto se garantiza no solamente el orden de su

⁶ Laserfiche: Software de administración de gestión documental digital en Telebucaramanga s.a. E.S.P.

almacenamiento sino la veracidad y eficiencia en las consultas posteriores que se realizan por parte de las áreas responsables de tratar los temas relacionados.

Formato de eliminación documental.

 telebucaramanga		ACTA DE ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS							
		Causa de la eliminación: Cumplimiento del tiempo de retención según Tabla de Retención Documental, y eliminación de documentos antiguos sin ningún valor archivístico							
ENTIDAD: UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE ELIMINA : OFICINA PRODUCTORA: FECHA DEL ACTA DE ELIMINACION: SERIES DOCUMENTALES:								Código: P09.GAR.F04 Versión: 1	
El coordinador de Gestión Documental, relaciona a continuación los documentos a eliminar con sus respectivas series y subseries documentales, correspondientes a x número de cajas del Archivo central Cañaveral.									
OFICINA PRODUCTORA	UNIDAD ADMINISTRATIVA	PERIODO RETENCION SEGÚN TRD	CODIGO	CODIGO	TITULO	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Código de Caja	Cantidad de Carpetas
			CODIGO Y NOMBRE DE SERIE	CODIGO Y NOMBRE DE SUB -SERIE					

Formato de eliminación documental. El formato de eliminación documental será diligenciado por la coordinadora de gestión documental cada vez que la documentación cumpla con su tiempo de retención en el archivo central y debe ser adjuntado a la solicitud de eliminación digital a través de la herramienta de administración de información utilizada por Telebucaramanga s.a. E.S.P. llamada Laserfiche, este tiempo es establecido previamente por los responsables del área en las tablas de retención, a su vez esta persona notifica al director de cada área y envía el documento diligenciado con la fecha de diligenciamiento, codificación de cajas, título de la información, fecha de la información relacionada, unidad administrativa y oficina productora para su aprobación digital, posterior a su aprobación, se adjunta acta de eliminación al responsable del área de activos para recoger la documentación y desplazarla al lugar en donde

se realizará el tratamiento final de destrucción. El coordinador de gestión documental debe garantizar que la información que se relacione en las respectivas actas de eliminación coincida con la información que se entrega al área de activos para ser procesada y destruida, de esta forma no sólo se evita la eliminación inadecuada sino que además se garantiza un control de salida de información que no tiene recuperación.

Formato de tablas de retención documental.

		TELEBUCARAMANGA S.A. E.S.P. TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL								
		UNIDAD ADMINISTRATIVA: OFICINA PRODUCTORA:						Fecha: P09.GAR.F01 Versión:		
CÓDIGO	SERIES Y TIPOS DOCUMENTALES	RETENCIÓN				DISPOSICIÓN FINAL				PROCEDIMIENTOS
		Archivo Gestión		Archivo Central	CT	E	D	L		
		Digital	Físico							
		Unidad	Laserfich							

Formato de tablas de retención documental.⁷ Este formato se diligencia previa reunión entre: responsables de área, directivo de área, apoyo jurídico y coordinación de gestión documental, las partes deben llegar a un acuerdo acerca de la documentación que se archivará tanto física como digitalmente y sus tiempos de retención, el área conocerá y definirá que información debe permanecer en su archivo de gestión y que tratamiento se debe dar al finalizar su período de uso; así como también deberá definir que información transferir al archivo central,

⁷ Tabla de retención documental: es un documento donde se establece el tiempo máximo de conservación de la información.

cuanto tiempo deberá almacenarse allí y su disposición final, posterior al diligenciamiento del formato, el mismo se adjuntará a la solicitud de actualización de tabla de retención en Laserfiche, y se solicitará aprobación del director de área, director de compras y de la subgerente administrativa y financiera para poder darle aplicación a los tiempos de retención establecidos. es responsabilidad de gestión documental, el área implicada y el área de jurídica definir y establecer los tiempos de retención documental de acuerdo a lo que la legislación colombiana exija a las organizaciones y a los requerimientos de los entes de control, para este caso a las entidades que se encargan de ofrecer servicios de telecomunicaciones tienen unos tiempos establecidos que el coordinador de gestión documental junto con los abogados de Telebucaramanga deben velar por hacer cumplir.

Formato de préstamos documentales.

		REMISIÒN PRESTAMOS 2017		
		REMISIÒN:		
FECHA	SOLICITANTE	OFICINA	EXPEDIENTE	FIRMA

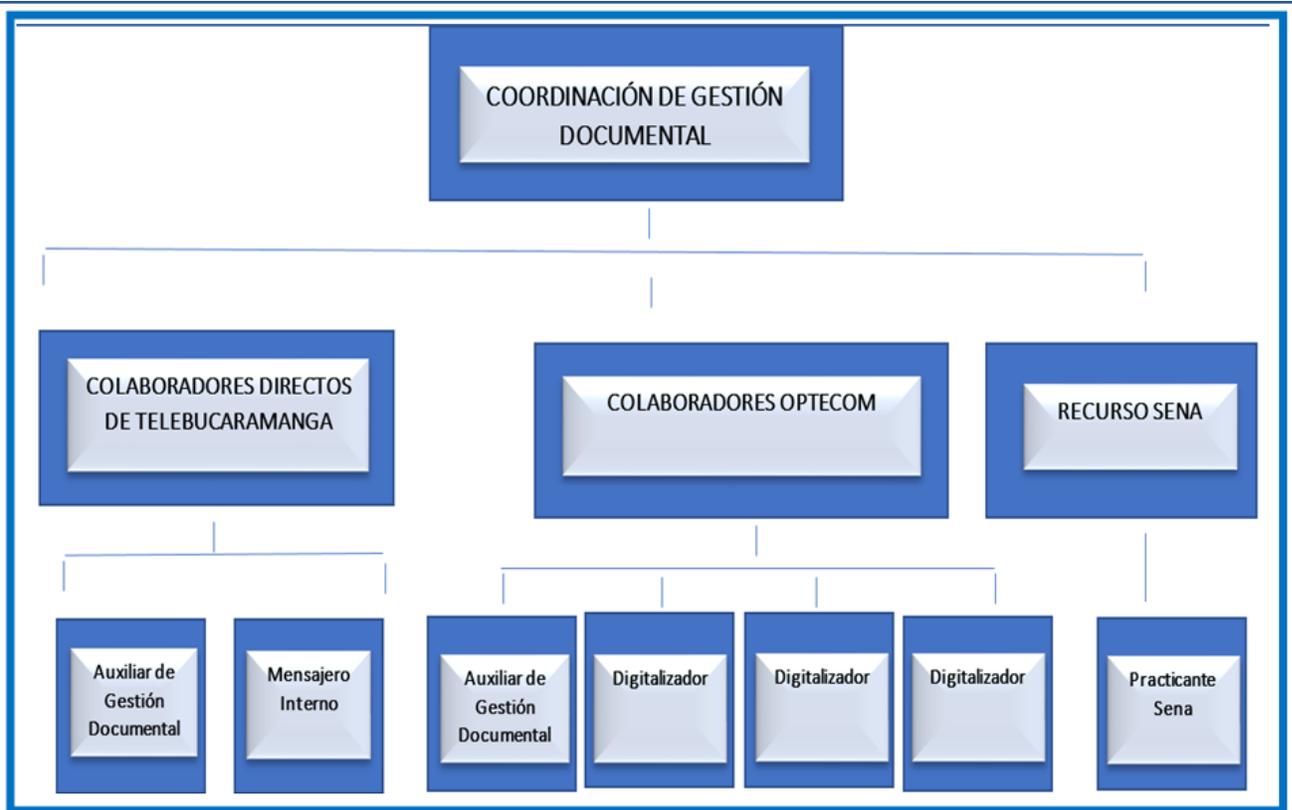
Formato de préstamos documentales. Este formato lo diligenciarán los responsables de cada área para adjuntarlo en la solicitud digital que se deberá hacer al área de gestión documental, en donde especificarán el tipo de información que requieran consultar, los números de caja, el título de las cajas etc. Los responsables de área deberán conservar un inventario de lo transferido para facilitar la solicitud de información al área después de ser transferida y garantizar la agilidad en la atención de consultas, el formato contiene fecha, unidad administrativa, oficina productora, serie documental, subseries y título de la información. cada área será responsable de conservar confidencialmente la información que tome prestada para efectos laborales, el coordinador de gestión documental deberá controlar el tiempo bajo el cual la información permanezca por fuera de su lugar de custodia habitual y será responsable de que la información regrese a la administración de gestión documental; así mismo la información se administrará con principios de confidencialidad, seguridad y disponibilidad.

Formato de inventario documental.

 FORMATO UNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL										
ENTIDAD: UNIDAD ADMINISTRATIVA: <input type="text"/> OFICINA PRODUCTORA: FECHA:										Código: P09.GAR.F02 Versión: 1
Consecutivo	UNIDAD ADMINISTRATIVA	OFICINA PRODUCTORA	CODIGO Y NOMBRE DE LA SERIE	CODIGO Y NOMBRE DE LA SUBSERIE	TITULO	FECHA INICIAL DEL DOCUMENTO	FECHA FINAL DEL DOCUMENTO	No FOLIOS	CODIGO DE CAJA	CODIGO DE CARPETA

Formato de inventario documental. Este formato será utilizado por el coordinador de gestión documental y debe ser actualizado cada vez que el área reciba transferencias de las dependencias de Telebucaramanga s.a. E.S.P.; así como también cada vez que se realiza una eliminación de información del archivo central, lo anterior para conservar únicamente la información real lo que se administra documentalmente en la central, la información es extrapolada del formato de transferencias documentales y toda la trashabilidad del inventario deberá reposar dentro de la herramienta de administración de información digital Laserfiche en la ruta definida por la coordinadora de gestión documental, quien a su vez es 100% responsable de la recepción de información bajo transferencia, así como la verificación del contenido de las cajas de acuerdo a la relación física de carpetas y al digital de los archivos, también deberá mantener los inventarios actualizados con el debido posicionamiento de cajas para garantizar la efectividad de las posteriores consultas.

Estructura orgánica de gestión documental. a continuación se presenta la estructura organica que caracteriza la el área de gestión documental, la dependencia está liderada por la coordinadora de gestión documental, quien a su vez es cabeza de personal directo de la entidad, personal operativo dependiente de Optecom s.a.s. y un practicante sena quien hace la labor de recepcionar toda la documentación externa que llega para las diversas áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P.



La siguiente es la descripción de los diferentes perfiles responsables de ocupar los cargos mencionados con anterioridad:

Coordinador gestión documental. Es el responsable de asesorar todas las áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P. en los temas relacionados con la gestión documental, encargado de gestionar las transferencias, eliminaciones, actualizaciones de tablas de retención documental, actualizaciones de inventarios, control de la operación, manejar el control de indicadores, tomar las medidas preventivas y correctivas del área, así como la toma de decisiones.

Auxiliar de gestión documental. Es el responsable de recibir, organizar y alistar la documentación que ingresa al área, verifica las relaciones de documentación externa a la dependencia, se cerciora de que el insumo esté en la adecuada presentación para ser procesado en el scanner del digitalizador sin inconvenientes y se encarga de empacar y posicionar la

información que debe custodiarse en formato original. El nivel de estudio mínimo para acceder a este cargo es técnico con experiencia de dos años en procesos de gestión documental y reporta a la coordinación de gestión documental.

Digitalizador. Es el responsable de plasmar los formatos físicos en digitales, así como la indexación de los campos relacionados a cada uno de estos documentos, información relevante tal como: selección de la plantilla adecuada para procesar el insumo de acuerdo a su tipología documental (Contrato, modificación, financiación, acta, orden, radicado, nómina), número de cédula relacionado al mismo, línea asociada, número de radicado en caso de ser requerido, así como también de relacionar la información que se elimina posterior a su proceso de digitalización y empaquetar la misma de forma segura para su disposición final. El nivel de estudio mínimo para acceder a este cargo es técnico con experiencia mínima de dos años en procesos de digitalización y reporta a la coordinación de gestión documental.

Mensajero interno. Es el responsable de distribuir toda la correspondencia externa proveniente de entidades externas, así como de la completa verificación de la codificación digital del documento versus el físico previamente adherido por el responsable de recibir la documentación, quien a su vez bautiza los documentos con el código de recepción COR_consecutivo, el mensajero también debe garantizar que en su herramienta de trabajo (Tablet) quede todo el registro de las firmas soportes de aquellos colaboradores que reciben información pues es ahí donde se puede verificar toda la trazabilidad del flujo de un documento. El nivel de estudio mínimo requerido para este cargo es técnico con experiencia de un año en cargos de mensajería y reporta a la coordinación de gestión documental.

De acuerdo a la definición de las reglas de negocio se logra identificar la política de gestión documental para Telebucaramanga s.a. E.S.P. la cual supone los lineamientos de las directrices

claves del diseño del modelo adecuado. Esta política se creó gracias a la participación de diversas áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P. (Subgerencia de control interno, dirección de compras, gestión documental, Secretaría general – Jurídica), esta política sigue la estructura de política que por regla se debe llevar en la empresa, se practicaron reuniones para definir el objetivo y el alcance, las características generales se extrajeron de las principales actividades del programa de gestión documental, de las reglas de negocio identificadas previamente en el modelo to-be y de las buenas prácticas aplicadas previamente por el outsourcing.

A continuación, se ilustra la política definida y publicada en la intranet de Telebucaramanga s.a. E.S.P. bajo la siguiente ruta: [Intranet.telebucaramanga.com.co/mapa de procesos/Gestión de archivo y correspondencia GAR/Política/Política de gestión documental](http://Intranet.telebucaramanga.com.co/mapa%20de%20procesos/Gesti%C3%B3n%20de%20archivo%20y%20correspondencia%20GAR/Pol%C3%ADtica/Pol%C3%ADtica%20de%20gesti%C3%B3n%20documental).

Nota: se adjunta imagen en Anexo 2

Política de gestión documental.

Objetivo. Determinar los lineamientos necesarios para la consulta documental del archivo central y digital de Telebucaramanga s.a. E.S.P.

Alcance. Esta política aplica para todo el personal administrativo y operativo de las diferentes dependencias de Telebucaramanga s.a. E.S.P.

Características generales. **1.** El archivo central pondrá a disposición de las diferentes dependencias de Telebucaramanga s.a. E.S.P. todos los documentos que se encuentren bajo su custodia siempre y cuando quien los requiera tenga autorización para solicitar dicho documento. Quién solicite el documento debe pertenecer al área de la cual requiera la información y debe ser un empleado de Telebucaramanga s.a. E.S.P.

2. El tiempo máximo de atención de una consulta normal será de 24 horas y el de una consulta urgente será de 4 horas si es física, teniendo en cuenta que los documentos se encuentran en las

instalaciones de Telebucaramanga cañaveral y es necesario contar el tiempo de transporte; Si la consulta es digital el tiempo máximo de una consulta urgente será de 2 horas.

3. El archivo central es responsable de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de toda documentación que tenga en custodia, por lo anterior todas las dependencias que necesiten documentos para consulta, aún de la propia velará por cumplir los requisitos y condiciones que para ellos se establezcan en esta política.

4. Toda dependencia de Telebucaramanga s.a. E.S.P. que utilice los servicios de custodia del área de gestión documental deberá asegurarse que la documentación cumpla con las medidas establecidas dentro del programa de gestión documental de la empresa Telebucaramanga s.a. E.S.P. el cual se encuentra en el siguiente link:

https://www.telebucaramanga.com.co/sites/default/files/programa_de_gestion_documental_2017_.pdf

5. De acuerdo a esto por ninguna razón se reciben documentos dañados o contaminados con plagas, en caso que esto ocurra la documentación será devuelta.

Transferencias. Toda documentación entregada a custodia del archivo central deberá venir previamente identificada por sus respectivas series y sub-series documentales por lo anterior será devuelta toda aquella que no cuente con los requisitos indicados en el programa de gestión documental de Telebucaramanga s.a. E.S.P. que se encuentra en el siguiente link:

https://www.telebucaramanga.com.co/sites/default/files/programa_de_gestion_documental_2017_.pdf

* Cada dependencia que utilice los servicios del archivo central para almacenamiento de su documentación deberá conservar un registro exacto de las transferencias hechas en períodos anteriores (Un inventario).

* El archivo central se encargará de custodiar la documentación de valor administrativo, contable, fiscal y/o legal.

Consulta. Para toda consulta será obligatorio diligenciar el formulario de préstamos ubicado en la intranet en la siguiente ruta: intranet/áreas/financiera y administrativa/gestión documental/préstamos documentales. junto con la firma del formato P10.GAR.F01 como constancia de recibido.

* Todo personal que requiera consultar información del área deberá devolverla en el estado en el cual la recibe y dentro del plazo máximo establecido el cual es de 30 días hábiles. Para el área de operaciones comerciales, dependerá de la cantidad de documentos solicitados.

# Documentos	Tiempo de préstamo
5	1 día hábil
10	2 días hábiles
15	3 días hábiles
20	4 días hábiles
25	5 días hábiles
30	6 días hábiles
35	7 días hábiles
40	8 días hábiles
45	9 días hábiles
50	10 días hábiles
55	11 días hábiles
60	12 días hábiles
65	13 días hábiles
70	14 días hábiles
75	15 días hábiles
80	16 días hábiles
85	17 días hábiles
90	18 días hábiles
95	19 días hábiles
100	20 días hábiles
200	40 días hábiles
300	60 días hábiles
400	80 días hábiles
500	100 días hábiles

* Cualquier documento que se destruya, modifique, afecte ó extravíe que se encuentre bajo la custodia del archivo central, será reportado con el responsable de Telebucaramanga s.a. E.S.P. en este caso sería el ingeniero Freddy Barragán Bustos – director de compras y suministros.

* La medida que se tomará para las personas que realicen estas acciones con la documentación será que sólo podrán consultar la información dentro de las instalaciones del archivo central bajo supervisión del personal responsable.

Recepción de documentos. El área de gestión documental recibe documentos de las siguientes áreas:

Dirección de SAC: Operaciones comerciales, puntos SAC.

Dirección de Ventas: Canal puerta a puerta, ventas.

Dirección de Planta Externa: Instalaciones, Técnica, Mantenimiento.

Dirección de Tesorería y Cartera: Cartera.

Secretaría General: Coordinación de PQR

A continuación, la descripción de cada proceso:

Toda solicitud de servicios, los contratos omv, modificaciones de servicios e instalaciones de puntos, ventas y operaciones comerciales serán entregados una vez al día y recibidos por un auxiliar de gestión documental, quién se encargará de hacer llegar a operaciones comerciales la planilla de recepción digital con sus respectivas anotaciones.

En caso de que por algún motivo los documentos traigan soportes poco legibles, estos serán devueltos. Los radicados de PQR se reciben del punto centro y deberán ser entregados diariamente antes del medio día pues estos deben ser subidos en el laserfiche antes de la tarde para la consulta del personal de Pqr. Los otros operadores, las modificaciones de servicio, financiaciones, contratos omv y las solicitudes de servicio del punto centro se entregan día a día

con un período máximo de 48 horas después de que el documento es generado. Las financiaciones son entregadas por el área de cartera, a los asesores internos se le recibirá documentación quincenalmente, y a los asesores externos semanalmente, lo anterior de acuerdo al volumen de documentación que manejan. Los expedientes SIC son recibidos del área de PQR cada vez que ellos necesitan los documentos digitalizados. Las actas de internet, actas de tv y actas de modem se reciben del área técnica e instalaciones dos veces por semana con su respectiva planilla.

Eliminación. Será estrictamente necesario para formalizar la eliminación definitiva de la documentación que las oficinas productoras dejen constancia física o digital de la autorización. Cuando se requiere eliminación previa verificación, el coordinador de gestión documental procederá a notificar a las áreas responsables y a crear la solicitud por medio de la intranet con el fin de informar y solicitar autorización de eliminación de la documentación. El coordinador de Gestión documental deberá depurar continuamente los archivos con el fin de separar los expedientes que:

- a) Aún deben permanecer para consulta.
- b) Se pueden eliminar por cumplimiento de retención
- c) No tienen utilidad inmediata pero que, por cuestiones administrativas, legales y/o fiscales puedan tenerla en un futuro y que se deberán custodiar.

Si por alguna razón el director de la oficina productora no pudiere autorizar la eliminación definitiva de la información, se le notificará a la autoridad jerárquica superior.

El modelo to-be también fue muy útil para la identificación de los indicadores adecuados que permitan sostener el modelo en el presente y futuro, siguiendo la metodología del modelo to be se identificaron 17 indicadores, el 65% son indicadores de eficiencia es decir 11 de ellos, el 17,5% de cumplimiento correspondiente a 3 de estos y el 17,5% de calidad perteneciente a los 3 restantes, a continuación, se muestra lo que pretende medir cada uno de estos y la forma de hacerlo:

Indicadores de eficiencia.

1.2.1 Verificación de entrega de archivo de gestión a archivo central – transferencias. M

Cantidad de información registrada en inventario / Información transferida = **100%**

1.3.1. Verificación de entrega de correspondencia externa. D

Documentos radicados en el sistema / Documentos recibidos = **90%**

2.2.1. Envío de documentación al archivo central – transferencias. M

Inventario digital / inventario físico recibido = **100%**

2.1.2. Alistamiento de documentación para digitalización – Core y nóminas. D

Documentos scaneados sin error al día / Documentos digitalizables total al día = **95%**

2.2.2. Posicionamiento de información recibida en el archivo central – transferencias. M

Información posicionada al día / Información transferida al día = **80%**

2.3.2. Registro de información en el sistema – transferencias. M

Información registrada en el sistema / Información transferida al día = **100%**

3.1.1. Digitalización de todas las tipologías documentales recibidas por día – Core. D

Información digitalizada al día / Información recibida al día = **90%**

3.3.1. Digitalización de cuentas de cobro y facturas – correspondencia externa. D

Documentos digitalizados al día / Documentos recibidos al día = **100%**

4.1.1. Documentos que se eliminan previa su digitalización – documentos Core. D

Documentos eliminados al día / Documentos digitalizados al día = **100%**

4.2.1. Consulta de archivos transferidos por áreas – archivo central. M

Tiempos de atención a consulta normal no mayor a 24 horas desde que se recibe.

Tiempo de atención a la consulta urgente no mayor a 2 horas desde que se recibe.

4.3.1. Distribución de documentos por áreas – correspondencia externa. D

Documentos recibidos por colaborador / Documentos recepcionados al día = 95%

Indicadores de cumplimiento.

1.1.1. Verificación de entrega de información – Core. D

Documentos recibidos / Documentos relacionados por área que entrega = 100%

2.1.1. Clasificación y separación de información – Core. M

Metros lineales organizados al mes / metros lineales proyectados = 90%

3.2.1. Digitalización de nóminas de pensionados. D

Nóminas digitalizadas por día / Proyección de nóminas días = 95%

Indicadores de calidad.

2.3.1. Clasificación de información por áreas y tipología – Correspondencia externa. D

Distribución de información / Recepción de información = 95%

4.2.1. Consulta de archivos transferidos por áreas – archivo central. M

Documentos entregados al cliente interno / Documentos solicitados = 100%

4.1.2. Documentos que se archivan y consultan posterior a su proceso de digitalización. M

Documentos Core custodiados / Contratos y financiaciones digitalizados (as) = 100%

Los indicadores de eficiencia, cumplimiento y calidad tienen un seguimiento mensual y diario, los que tienen una M al final son de medición mensual y se puede observar su seguimiento en el anexo 4 así como también en los informes mensuales que lleva la coordinación del área, los que tienen una D al final son de medición diaria y su seguimiento queda registrado a través de los reportes de la herramienta de administración documental Laserfiche, la coordinación de gestión documental tiene la responsabilidad de velar por sacar diaria y mensualmente el reporte, con lo anterior se garantiza que la operación funcione al 100% en el área y que se dé cumplimiento a los requerimientos del cliente externo e interno garantizando su satisfacción y practicidad al momento de realizar consultas ó verificar la trazabilidad de la información que circule dentro de la empresa de telecomunicaciones Telebucaramanga s.a. E.S.P.

En el capítulo anterior se pudo evidenciar el cumplimiento de los objetivos específicos del proyecto a partir del desarrollo del modelo to be que pertenece a la disciplina BPM gestión de procesos de negocio, como conclusión al desarrollo de estas prácticas se evidenció el cumplimiento de la metodología partiendo del conocimiento de las actividades más mínimas que conllevó a escarbar a fondo cada uno de los procesos del área, se detectó que la empresa de telecomunicaciones Telebucaramanga s.a. E.S.P. contó con las herramientas necesarias para construir un modelo que tuvo como base los indicadores de eficiencia, cumplimiento y calidad, 4 principales macroprocesos regidos por los lineamientos del programa de gestión documental, acompañado de los principales stakeholders involucrados, para así dar soporte a los demás procesos misionales de la entidad.

Capítulo V Conclusiones

En este capítulo se podrán evidenciar las conclusiones que surgieron de la investigación, así como el aporte social y económico que este proyecto le generó a Telebucaramanga s.a. E.S.P. se identificaron las conclusiones más asertivas sobre la inclusión social de todos los colaboradores relacionados con el modelo de gestión documental así como el respeto por sus principios y derechos fundamentales de trabajo, también se conocerá la importancia de orientar cualquier proceso físico hacía la funcionalidad digital y los beneficios que la automatización de la operación le generan a la entidad.

Hallazgos De La Investigación

El desempleo es uno de los problemas más grandes en la sociedad hoy en día, lo cual ha convertido el mundo en un escenario proteccionista, la escasez de empleo, las pocas inversiones y la disminución del consumismo provocan una explosión social en donde es un reto para las organizaciones invertir en tecnologías y conservar a los empleados en sus lugares de trabajo. Es necesario tener presente el compromiso de las organizaciones con la sociedad, brindar condiciones esenciales a los colaboradores para reducir la pobreza y conservar el derecho fundamental al trabajo, por lo anterior el modelo se encontró que el modelo va orientado a la disminución de costos y automatización de los procesos sin necesidad de deshacerse del personal vinculado con la operación.

De acuerdo con el estudio realizado en todas las dependencias de Telebucaramanga s.a. E.S.P, se requería fortalecer el conocimiento y manejo de la herramienta gestora de la documentación llamada Laserfiche; de tal forma que la implementación del modelo permitió la adaptación de los

colaboradores que formaban parte integral de la compañía y requieran del manejo de los documentos de una manera apropiada y efectiva hacía la velocidad de los procesos.

Con la implementación del modelo de gestión documental diseñado para Telebucaramanga s.a. E.S.P. se garantizó el continuo aprendizaje, conocimiento y control sobre todos los procesos de gestión documental relacionados con la información activa, semi-activa e inactiva teniendo en cuenta que su implementación ayudó fortalecer la adaptación de todos los colaboradores relacionados con el área directa o indirectamente

En todas las empresas del sector servicios públicos los procesos de gestión documental se encuentran alineados a la normatividad establecida por el archivo general de la nación, para este caso la Ley 594 del año 2000 mientras que las del sector privado encargadas de la prestación de servicios varios ajenos a los públicos a pesar de no estar obligadas a acogerse a estos lineamientos han identificado la importancia de contar con un modelo de gestión documental no solamente que garantice posteriores consultas en cortos tiempos sino adicional que permita automatizar los diversos procesos evitando tiempos muertos, siendo socialmente responsables a través de la disminución de demanda de papel físico con el propósito de contribuir a la adaptación de mejores comportamientos que garanticen la existencia humana en años posteriores.

El modelo de gestión documental implementado dará soporte a todo el modelo de gestión de Telebucaramanga s.a. E.S.P. basados en altos estándares de calidad tal como lo son los definidos por la ISO 27001, ISO 30300 e ISO30301 partiendo del hecho de que se aplicaron al interior del área para poder ser reflejados en el exterior (clientes internos y externos) de la compañía, con esto también se garantizó la generación de valor para la compañía ante todos sus actores y partes de interés.

La implementación del modelo estandarizó los procesos y permitió apoyar la operación de otras áreas de Telebucaramanga s.a. E.S.P. a través del cumplimiento, la eficiencia y calidad en todos y cada uno de los servicios ofrecidos por el área, aunque el modelo de gestión documental no ha sido 100% socializado en la empresa, los colaboradores participaron en las entrevistas se sintieron muy a gusto con el tema, le dieron la importancia requerida y miraron con buenos ojos el desarrollo de este modelo, pues consideraron importante manejar una buena administración de uno de los activos principales: la información.

Limitaciones Encontradas En La Investigación

La mayor limitación presentada en la investigación fue la disponibilidad de los colaboradores participantes en las entrevistas, ya que era muy difícil reunir en la misma hora al personal capacitado para tomar las decisiones sobre la administración de la información producida y el tratamiento que se le debía dar a cada una de las series y subseries documentales.

Los modelos cualitativos que se investigaron se quedaban cortos para el alcance del cuarto objetivo específico el cual fue identificar los indicadores de medición de desempeño para el cual era apropiado aplicar un modelo cuantitativo que al desarrollarse no sería suficiente para la definición de los 3 objetivos específicos restantes relacionados con la caracterización de procesos, la definición de una estructura orgánica y el diseño de una política adecuada, lo anterior fue una limitación al comienzo al momento de identificar el modelo adecuado para el desarrollo del proyecto.

Formulación De Recomendaciones.

A continuación, se describen las recomendaciones que surgieron para el modelo de gestión documental:

1. Se recomienda socializar el modelo de gestión documental en la empresa de telecomunicaciones Telebucaramanga s.a. E.S.P. con el propósito de que todos los colaboradores conozcan las bondades de la herramienta digital Laserfiche y los procesos, así como también la capacitación continua hacia los colaboradores de la empresa en todo lo relacionado a la administración de la información y su normatividad.
2. Se recomienda parametrizar todos los procesos digitales, así como crear sus tablas de retención ya que con esta acción no solamente se garantizaría el orden de las plataformas digitales, sino que también se podría liberar espacio a futuro que garantice al rendimiento espacial de los servidores de la compañía.
3. Se recomienda seguir todos los parámetros establecidos en la Ley 594 de 2000 del archivo general de la nación para garantizar la efectividad del modelo bajo la adhesión de la normatividad nacional.
4. Se recomienda gestionar todas las actividades de mejora mencionadas en el capítulo IV teniendo en cuenta que lo anterior significaría incremento de la productividad en el área, aplicación de acciones preventivas y mejora en los procesos de las demás áreas relacionadas con gestión documental.

Bibliografía

(s.f.). de <http://www.gedsa.es/2014/12/6-razones-para-optimizar-la-gestion.html>. Recuperado el 30 de 06 de 2016

Abreu de las villas, M. (2013). <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31699/1/22668548.pdf>. Recuperado el 18 de 06 de 2016

Alvarado A., M. (2007). *Administración de la información. Ciclo de vida de un documento*. P,8. Recuperado el 12 de 06 de 2016

Amaya León, S. H. (2011). <http://dspace.unia.es/handle/10334/1449>. Recuperado el 07 de 06 de 2016

Archivo General de la Nación. (14 de 07 de 2000). Ley 594. *Ley general de archivos*. Colombia. Recuperado el 13 de 05 de 2016

Archivo General de la nación. (2014). <http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/SINAE/Productos%20SINAE%202013/PGD2.pdf>. Recuperado el 15 de 05 de 2016

Avilés Villamizar, J., & Yanéz Ávila, E. (2013). <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4300/1/UPS-GT000390.pdf>. Recuperado el 27 de 06 de 2016

Baptista Lucio, C. (2006). *Metodología de la investigación. Similitudes y diferencias entre los enfoques cuantitativo y cualitativo*. Recuperado el 05 de 10 de 2016

Bartak – Bozalla, A. (2007). Recuperado de: <http://www.bartakbozalla.com.ar/images/Image118.jpg&imgrefurl> el 18 de 06 de 2016.

Bénaud - Bordeianu, S. (1999), *Outsourcing in academic libraries* P.78-79
Recuperado el 14 de 01 de 2017.

Castro, A. (2011), *Gestión del conocimiento en una organización intensiva en conocimiento: El caso de un centro de investigación de excelencia en Colombia*
Recuperado de http://www.usergioarboleda.edu.co/civilizar/economia/edicion-6/articulo_4-gestion%20del%20conocimiento.pdf el 01 de 10 de 2017

Córdoba Tobón, C. H. (2008).

<http://gerenciaprocesos.comunidadcoomeva.com/blog/index.php?/categories/5-5-Characterizacion>

Recuperado el 25 de 05 de 2016

Choo, C. (1995) *Information management for the intelligent organization: roles and implications for the information professions.*

Recuperado el 10 de 12 de 2016.

Cricelli, L., & Grimaldi, M. (2010). *Knowledge-based inter-organizational collaborations. Journal of Knowledge Management, Vol 14 Iss: 3 pp. 348-358* Recuperado el 01 de 10 de 2017

Denzin, N.K. (1970) *Sociological Methods: a Source Book.* Recuperado el 17/05/2016

Espinosa, Roberto. Indicadores de gestión: ¿Qué es un KPI? Recuperado de

<http://robertoespinosa.es/2016/09/08/indicadores-de-gestion-que-es-kpi/> el 07 de 09 de 2016

Echeverry Murillo, J.F., Henao Mejía N. & Donneys Beltrán O.A. (2003). *Gestión del conocimiento, identificación y características del capital humano en la universidad del Quindío.* (tesis de maestría) Universidad Autónoma de Bucaramanga, Colombia. Instituto Tecnológico y De Estudios Superiores De Monterrey. Recuperado el 01 de 10 de 2017

Fernández Collado, C. (2006), *Metodología de la investigación. Similitudes y diferencias entre los enfoques cuantitativo y cualitativo.*

Recuperado el 05 de 10 de 2016

García Jiménez, E. (1996), *Metodología de la investigación cualitativa. Métodos de la investigación cualitativa.*

Recuperado el 18 de 09 de 2016

García Morales, E. (2013), *Gestión de documentos en la administración.*

Recuperado el 20 de 06 de 2016

Gil Flores, J. (1996), *Metodología de la investigación cualitativa. Métodos de la investigación cualitativa.* Recuperado el 15 de 09 de 2016

Gonzales Vargas, M. (2010).

[http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2472/0431_Rodriguez.pdf?sequence=1.](http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2472/0431_Rodriguez.pdf?sequence=1)

Recuperado el 31 de 05 de 2016

Harrington, J. (1993), *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. P.118
Recuperado el 11 de 06 de 2016

Hernández Muñoz, M. C. (2010).
<http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/1451/1/MONOGRAF%20%20reina%201%C3%9Altima.pdf>. Recuperado el 18 de 05 de 2016

Hernández Sampieri, R. (2006), *Metodología de la investigación. Similitudes y diferencias entre los enfoques cuantitativo y cualitativo*.
Recuperado el 05 de 10 de 2016

HSU, H. (2006), *Knowledge management and intellectual capital*. (Order No. 215027, Southern Illinois University at Carbondale). ProQuest Dissertations and Theses, 150-150 p.
Recuperado de
<http://search.proquest.com.ezproxy6.ndu.edu/docview/304976580?accountid=12686>. (prod. academic_MSTAR_304976580) el 01 de 10 de 2017

Hueso, A. (2012), *Metodología y técnicas cuantitativas de investigación*. P.1
Recuperado el 20 de 09 de 2017.

Kimberling, E. (2007) Toolbox.com. <http://it.toolbox.com/blogs/erp-roi/erp-business-process-improvement-asis-or-tobe-13208>.
Recuperado el 26 de 03 de 2017.

Kumar Rai, R. (2011). *Knowledge management and organizational culture: A theoretical integrative framework*. *Journal of Knowledge Management*, Vol 15 Iss: 5 pp. 779-801
Recuperado el 01 de 10 de 2017

Ley orgánica 15/1999, *Ley de protección de datos*. *Protección de datos de carácter personal*.
Recuperado el 08 de 07 de 2016

Lerro, A., Lacobone, F., & Shiuma, G. (2012). *Knowledge assets assessment strategies: Organizational value, processes, approaches and evaluation architectures*. *Journal of Knowledge Management*, Vol 16 Iss: 4 pp. 563-575
Recuperado el 01 de 10 de 2017

Maya Herrera, H.M. & González Serrano, M. G. (2013). *Modelo de gestión del conocimiento para una compañía Consultora, mediante el análisis del nivel de incidencia en la participación del flujo y generación del conocimiento de los procesos y tratamiento de la información que*

aplica en su servicio consultivo. (tesis maestría). Universidad Autónoma De Bucaramanga, Colombia. Recuperado el 01 de 10 de 2017

Morales, E. (2012), *Gestión de documentos en la e-administración* Recuperado el 18 de 02 de 2017

Mosquera M., J. (2010). 5.

http://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista_nro2/Teg%20y%20otros/teg_jenny_mosquera_2da.pdf. Recuperado el 15 de 06 de 2016

Muzard, J. (2011), *La evolución de la gestión del conocimiento en las organizaciones.*

<http://www.a-i-a.com/auladigital/ArticuloGC-JMESP.Pdf>

Recuperado el 01 de 10 de 2017

Navarrete., M.J. (2015), *Gestión de la documentación jurídica y empresarial.* Recuperado el 02 de 07 de 2016

Páez, I. (1992). *La crisis y la oportunidad. Educación superior y sociedad.* Recuperado el 28 de 01 de 2017

Palacios Martín. B. (1999), *El patrimonio documental.*

Recuperado el 05 de 07 de 2016

Pfister, R., & Eppler, M. (2012), The nefits of sketching form knowledge *management. Journal of Knowledge Management, Vol 16 Iss: 2 pp. 372-382* Recuperado el 07 de 08 de 2017

Ponjuán, G. (2004), *Gestión de la información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones* Recuperado el 11 de 02 de 2017

Ponjuán, G. (2004), *Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias.* Recuperado el 04 de 02 de 2017

Rodríguez, L., & De Arteche, M. (s.f) Knowledge Management (KM): Desafíos y oportunidades de la organización del siglo XXI. Recuperado de:

http://www.ucema.edu.ar/productividad/download/2003/Arteche_Rodriguez.pdf el 01 de 10 de 2017

Rodríguez Gómez, G. (1996), *Metodología de la investigación cualitativa. Métodos de la investigación cualitativa.* Recuperado el 12 de 09 de 2016

Rodríguez Ruíz, M. D. (2013). 3.

http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/2472/0431_Rodriguez.pdf?sequence=1.

Recuperado el 03 de 06 de 2016

Rojas Crotte, I.R. (2011), *Elementos para el diseño de técnicas de investigaciones: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. Técnicas de investigación documental*. Recuperado el 06 de 08 de 2016

Rueda García, M. & Herazo Dumar J.A. (2014). *Modelo de gestión del conocimiento orientado al desarrollo de ventajas competitivas en las centrales administrativas y contables del ejército nacional cenac*. (tesis de maestría). Universidad Autónoma De Bucaramanga, Colombia. Recuperado el 01 de 10 de 2017.

Serradelle Pérez, J. (2013), *La gestión del conocimiento en la nueva economía*

Recuperado de <http://gestiondelconocimiento.com> el 01 de 10 de 2017

www.telebucaramanga.com.co. (s.f.). Recuperado el 15 de 06 de 2016

wwwold.une.com.co/empresas/300-corporativo/gestion-documental-corporativo (s.f)

Recuperado el 25 de 02 de 2017.

www.usoas.usmission.gov (s.f) Recuperado el 12 de 03 de 2017

www.oas.org/es/sap/dgpe/seminarios/Mexico/pre/Jorge%20Tlatelpa.pdf (s.f)

Recuperado el 24 de 03 de 2017

As-is; To-Be; Gap: Tecnologías de información y procesos de negocio BPM Recuperado de:

<https://msaffirio.wordpress.com/2009/07/04/as-is-to-be-gap/amp/> el 15 de 10 de 2017

BPM más que una herramienta una disciplina: Transformación Empresarial Recuperado de:

<https://www.pol.com.co/bpm-mas-que-una-herramienta-una-disciplina/> 05 de 09 de 2016

Indicadores: Asociación española para la calidad Recuperado de: www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/indicadores el 12 de 02 de 2017

Urbano, C. (2006), *Técnicas para investigación. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. La entrevista*. Recuperado el 10 de 08 de 2016

Vitchez Beltrán, J. (2012), *Actividades de gestión administrativa. Gestión de archivos*.

Recuperado el 12 de 05 de 2016

Yuni, J. (2006), *Técnicas para investigación. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. La entrevista*. Recuperado el 10 de 08 de 2016

