

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL PROGRAMA DE GESTIÓN
DOCUMENTAL DE LA MICROFINANCIERA FUNDACIÓN DE LA MUJER
AGENCIA BARRANCABERMEJA**

**FELIZZOLA GARCÍA MARGARETH JOHANA
BLANCO PÉREZ ZANDRA MILENA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER – UIS
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA**

2016

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL PROGRAMA DE GESTIÓN
DOCUMENTAL DE LA MICROFINANCIERA FUNDACIÓN DE LA MUJER
AGENCIA BARRANCABERMEJA**

**FELIZZOLA GARCÍA MARGARETH JOHANA
BLANCO PÉREZ ZANDRA MILENA**

**Proyecto de grado presentado como requisito Para optar al título de
Profesional en Gestión Empresarial**

**Director
GERMAN ACEVEDO RODRÍGUEZ
Ingeniero Industrial
Especialista en Gestión Tecnológica**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER – UIS
INSTITUTO DE PROYECCIÓN REGIONAL Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
PROGRAMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL
BUCARAMANGA**

2016

DEDICATORIA

A nuestros padres, que nos han dado la vida y la existencia, de quien cuyo apoyo nos llena de grandes satisfacciones personales, profesionales y laborales.

A nuestra familia entera que se enorgullece de mis metas alcanzadas y me impulsa hacia nuevos logros.

MARGARETH FELIZZOLA GARCÍA
ZANDRA MILENA BLANCO PÉREZ

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan su agradecimiento a:

DIOS, ser supremo; que guía con fuerzas nuestras vidas y nos permiten cada día una vida mejor.

DIRECTIVOS DE LA FMB, que permitieron la investigación y desarrollo de este proyecto.

GERMAN ACEVEDO, Director del proyecto, por sus aportes y conocimientos, en el desarrollo de este trabajo.

Docentes de GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, por sus aportes en la generación de nuevos conocimientos, motivo por el cual podemos lograr nuestros objetivos para el desarrollo de la economía de la ciudad.

A todas aquellas personas que de una u otra forma hicieron posible la culminación de ésta meta.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
1. GENERALIDADES	26
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA MICROFINANCIERA FMB	26
1.2 RAZÓN SOCIAL	27
1.3 UBICACIÓN	27
1.4 OBJETO SOCIAL	27
1.5 TIPO DE SOCIEDAD	28
1.6 MISIÓN	28
1.7 VISIÓN	28
1.8 PORTAFOLIO DE SERVICIOS	28
1.9 MODELO DE NEGOCIOS FMB	29
2. MODELO DE INVESTIGACIÓN	34
2.1 CONTEXTO	34
2.2 OBJETIVOS	36
2.2.1 Objetivo general.	36
2.2.2 Objetivos específicos.	36
2.3 ESTADO DEL ARTE	37
2.4 MARCO TEÓRICO	38
2.4.1 MODELO CANVAS	38
2.4.2 PRINCIPIO DE PARETO	39
2.4.3 Ciclo de vida de los documentos.	39
2.4.4 Archivo de Gestión.	40
2.4.5 Archivo Central.	41

	Pág.
2.4.6 Archivo Histórico.	41
2.5 TIPO DE ESTUDIO	42
2.6 POBLACIÓN.	42
2.7 MERCADO POTENCIAL.	42
2.7.1 Principales Clientes	42
2.8 COMPETENCIA.	43
2.8.1 Perfil de Competitividad	43
2.9 RECURSO HUMANO	46
2.9.1 Área Comercial.	47
2.9.2 Servicio al Cliente.	47
2.9.3 Área de Operaciones.	48
2.9.4 Área de Recaudo	48
2.9.5 Sistema de Información de Comunicación	48
3. DIAGNÓSTICO	51
3.1 SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA DE ARCHIVO DE LA FMB	51
3.1.1 Servicio al Cliente	51
3.1.2 Agilidad en el Trámite de Respuesta	52
3.1.3 Satisfacción del Cliente	52
3.1.4 Peticiones, Quejas y Reclamos	52
3.1.5 Plan Apoyo Futuro	52
3.1.6 Colocación de Productos y Servicios	53
3.1.7 Recuperación de Cartera.	54
3.1.8 Mapa Experiencia de Clientes.	56
3.2 FICHA TÉCNICA	57
3.2.1 Aplicación de la Encuesta	58

3.3	POAM MATRIZ DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS	68
3.4	PCI PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA	71
3.5	ANÁLISIS DOFA	75
3.5.1	Elaboración de la hoja de trabajo.	75
3.5.2	Realización del DOFA	76
3.6	DESCRIPCIÓN AL PGD DE LA FMB	78
3.6.1	Objetivos	79
3.6.2	Diagnóstico al Archivo de Gestión Documental del FMB	80
3.6.3	Fases del Diagnóstico del Archivo de FMB	80
3.6.3.1	Fase I Obtención de Datos Preliminares e Investigación de Proceso	80
3.6.3.2	Fase II Análisis e Interpretación de Datos	86
3.7	SÍNTESIS DOCUMENTAL	88
3.8	PARETO PARA EL PGD EN LA FMB	89
3.9	CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO	90
3.10	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	90
4.	PROPUESTA DE MEJORA	91
4.1	PROPUESTA DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	91
4.1.1	Propuesta de Conformación del Comité Interno del Área de Archivo	91
4.1.2	Responsable: Agencia Colombia Barrancabermeja.	92
4.1.3	Función del Área del Archivo	92
4.1.4	Instrumentos que hacen parte del PGD.	92
4.1.5	El proceso del programa de PGD.	93
4.1.5.1	Producción de Documentos	93
4.1.5.2	Recepción de Documentos	94
4.1.5.3	Distribución de Documentos	94
4.1.5.4	Trámite de Documentos	95

4.1.5.5 Organización de Documentos	96
4.1.5.6 Consulta, Préstamos de Documentos	98
4.1.5.7 Conservación de Documentos	98
4.1.5.8 Disposición Final de los Documentos	102
5. CONCLUSIONES	109
6. RECOMENDACIONES	110
BIBLIOGRAFÍA	111
ANEXOS	

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Empresas Competidoras	42
Cuadro 2. Matriz Perfil de Competitividad	43
Cuadro 3. Personal del Área Comercial y Operativa	48
Cuadro 4. Ficha Técnica	56
Cuadro 5. Frecuencia de utilización del archivo	57
Cuadro 6. Conocimiento de existencia del archivo central y de gestión	58
Cuadro 7. Conocimiento de los tiempos de conservación del archivo	59
Cuadro 8. Conocimiento de los criterios de archivo	60
Cuadro 9. Conocimiento que hay una persona responsable del archivo	61
Cuadro 10. Conocimiento de la planilla a llevar en el archivo	62
Cuadro 11. Capacitación relacionada a la gestión documental	63
Cuadro 12. Digitalización de la documentación	64
Cuadro 13. Confiabilidad en el archivo de la FMB	65
Cuadro 14. Requerimiento de la gestión documental en la FMB	66
Cuadro 15. POAM (Matriz de oportunidades y amenazas)-externo	68
Cuadro 16. PCI (Perfil de Capacidad Interna)-interno	71
Cuadro 17. Hoja de trabajo	75
Cuadro 18. Análisis DOFA	76
Cuadro 19. Identificación del archivo.	79
Cuadro 20. Documentación del proceso de crédito	81
Cuadro 21. Volumen documental Fundación de la Mujer	82
Cuadro 22. Instrumentos PGD	92
Cuadro 23. Brecha según ley, estado actual y propuesta de mejora.	105

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Modelo Canvas.	29
Figura 2. Competitividad de las microfinancieras	44

LISTA DE IMÁGENES

	Pág.
Imagen 1. Logotipo de la FMB-Agencia Barrancabermeja	25
Imagen 2. Ubicación de Micro financiera FMB	26
Imagen 3. Nacimiento de Flujo Documental	39
Imagen 4. Organigrama Fundación de la Mujer-Agencia Barrancabermeja	49
Imagen 5. Mapa de experiencia de clientes dentro de la FMB	55

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Análisis del servicio al cliente	52
Gráfica 2. Análisis de la colocación de productos	53
Gráfica 3. Análisis de la recuperación de cartera	54
Gráfica 4. Frecuencia de utilización del archivo	57
Gráfica 5. Conocimiento de existencia del archivo central y de gestión FMB	58
Gráfica 6. Conocimiento de los tiempos de conservación del archivo FMB	59
Gráfica 7. Conocimiento de los criterios de archivo	60
Gráfica 8. Conocimiento que hay una persona responsable del archivo	61
Gráfica 9. Conocimiento de la planilla a llevar en el archivo	62
Gráfica 10. Personal capacitado	63
Gráfica 11. Digitalización de la documentación	64
Gráfica 12. Confiabilidad del archivo de la FMB	65
Gráfica 13. Requerimiento de la gestión documental en la FMB	66
Gráfica 14. Pareto en la documentación en la FMB	88

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Carta de Aprobación Plan de Mejoramiento	114
Anexo B. Encuesta realizada al personal que labora en la FMB	115
Anexo C. Tipos documentales de la FMB	116
Anexo D. Formato de la Propuesta de PGD	124
Anexo E. Registro fotográfico del archivo de la FMB	127

GLOSARIO

ACTIVIDAD: Conjunto de tareas o pasos que deben ser dados para conseguir el objetivo previsto.

ACCESIBILIDAD: La característica de fácil acceso o utilizar con un mínimo de barreras. La capacidad para localizar la información relevante a través del uso de catálogos, índices, instrumentos de búsqueda, u otras herramientas.

Autorización para localizar y recuperar información de uso (consulta o de referencia) dentro de las restricciones que establece la ley por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.

ACCESO A LOS ARCHIVOS: Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.

ARCHIVAMIENTO WEB (WEBARCHIVING): Proceso de recolección de fracciones o partes de la World Wide Web y la garantía de que la colección se conserva en un archivo o sistema de información para futuros investigadores, historiadores y público en general.

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

ARCHIVO PRIVADO DE INTERÉS PÚBLICO: Aquel que por su valor para la historia, la investigación, la ciencia o la cultura es de interés público y declarado como tal por el legislador.

ARCHIVO PÚBLICO: Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se derivan de la prestación de un servicio público por entidades privadas.

ARCHIVO TOTAL: Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.

AUTOMATIZACIÓN: Aplicación de los medios tecnológicos a los procesos de almacenamiento y recuperación de la información documental y de los documentos electrónicos de archivo.

CICLO VITAL DEL DOCUMENTO: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en los archivos de gestión y archivos administrativos y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

DIAGNÓSTICO: Etapa inicial del proceso de planeación que consiste en un análisis crítico de la entidad o dependencia y de su entorno a partir de la recolección, clasificación y análisis de los elementos que lo conforman, con el objetivo de identificar sus logros, necesidades y problemas.

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

DOCUMENTO ELECTRÓNICO: Documento cuyo soporte material es algún tipo de dispositivo electrónico y en el que el contenido está codificado mediante algún tipo de código digital que puede ser leído o reproducido mediante el auxilio de detectores de magnetización.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada que preste servicios públicos en razón de sus actividades o funciones haciendo uso de medios electrónicos. Debe ser entendido como el conjunto de documentos producidos, recibidos o reunidos por una persona o entidad pública o privada que preste servicios públicos, en el transcurso de su gestión y como apoyo, de su actividad de la que es testimonio, haciendo uso de la electrónica, que se conservan y transmiten también mediante medios electrónicos en depósitos de conservación permanente tras efectuar una selección a partir de la identificación y valoración de las series, con medidas de autenticación y de preservación adecuadas y con una organización respetuosa con su modo de producción, con el fin de garantizar su valor informativo, legal y cultural así como de permitir su acceso y uso también mediante las tecnologías de la información.

DOCUMENTO ORIGINAL: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

DOCUMENTO(S) RECORD(S): Información creada o recibida, conservada como información y prueba, por una organización o un individuo en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales. Cualquiera que sea su forma o el medio utilizado. Según la Unesco, el patrimonio documental consta de dos componentes: el contenido informativo y el soporte en el que se consigna.

FACTORES CLAVES DE ÉXITO: Son aquellos elementos o variables que la institución considera como determinantes para el éxito de sus programas, sin los

cuales no tendrían probabilidad del éxito en la consecución de los resultados esperados.

FUNCIÓN ARCHIVÍSTICA: Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

GESTIÓN DE DOCUMENTOS (RECORDS MANAGEMENT): Gestión documental. Área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener, en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización.

GESTIÓN DOCUMENTAL: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS (GED): Es un software que posibilita conservar la información de la institución; por un lado la que procede de archivos físicos en papel y por otro la contenida en archivos electrónicos

HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA: Documento que contiene información detallada acerca de una colección específica de documentos o registros dentro del archivo de una institución.

INDICADOR: Magnitud utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos, en la ejecución de un proyecto, programa o actividad; resultados cuantitativos de comparar dos variables.

MERCADO POTENCIAL: Demanda posible de un bien o servicio, es decir personas que tienen una necesidad que puede ser satisfecha por ese bien o servicio (mercado teórico) y que tienen los recursos para satisfacerla de esa forma.

Incluye el mercado actual, sea nuestro o de otros competidores, más el aumento posible ya sea por mejor conocimiento del producto o la necesidad, o por aumento del poder adquisitivo, del número de consumidores o del consumo per cápita.

PATRIMONIO DOCUMENTAL: Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultura.

PLAN DE MEJORAMIENTO: Es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática de las instituciones.

REGISTRO (REGISTRATION): Acto por el que se adjudica a un documento un identificador único en el momento de su entrada en el sistema.

RETANQUEO: Otorgamiento de operaciones activas a través del esquema de estrategias masivas de colocación de acuerdo a las políticas de riesgo vigentes y las restricciones contempladas en la misma, diseñado para clientes antiguos con buen hábito de pago y capacidad de endeudamiento, con productos del activo vigente con una altura mínima de un año pagando la obligación de forma oportuna y para aquellos que han cancelado una crédito anterior con el Banco hace menos de seis meses, identificando aquellos con perfil de riesgo aceptable mediante la aplicación de filtros que garanticen la agilidad de la colocación sin lugar a que se presente una mayor exposición de riesgo.

SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS (RECORDS SYSTEM): Sistema de información que incorpora, gestiona y facilita el acceso a los documentos a lo largo del tiempo.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL: Programas de gestión de bases de datos que disponen de una tecnología idónea para el tratamiento de documentos científicos, culturales y técnicos.

SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL (ELECTRONIC RECORDS MANAGEMENT): Conjunto de programas, utilizados para recuperar, almacenar documentos electrónicos y/o imágenes digitales de documentos originalmente soportados en papel.

SOPORTE DOCUMENTAL: Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales o medios tecnológicos empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL: Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos. Para esto se tiene en cuenta los requisitos en la Ley General de Archivos “Ley 594 del 2000”:

RESUMEN

TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA MICROFINANCIERA FUNDACIÓN DE LA MUJER AGENCIA BARRANCABERMEJA

AUTORES:

BLANCO PÉREZ Zandra Milena
FELIZZOLA GARCÍA Margareth Johana**

PALABRAS CLAVES:

Gestión documental
Archivos
Folios
Digitalización
Microfilmación.

DESCRIPCIÓN:

El siguiente proyecto es dirigido a la micro financiera Fundación de la Mujer- FMB en la cual se pretende analizar la gestión documental en la que se basa para el manejo de archivo; se resalta que esta entidad no es gubernamental cuyo servicio principal es el ofrecimiento de microcrédito a los estratos 1, 2, 3 y que demuestren una actividad económica independiente con que puedan responder por los créditos a otorgar.

El desarrollo de este trabajo amerita una investigación de carácter exploratorio- descriptivo y un método deductivo dirigida al personal de la micro financiera Fundación de la Mujer; con el fin de conocer el actual proceso que está realizando la entidad en materia de gestión documental, así mismo las necesidades que surjan para la prestación de un servicio rápido y eficiente, encaminada al cumplimiento según la ley del archivo general de la nación.

Se utiliza como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual permite las falencias existentes en materia de gestión documental, básicamente referido a la facilidad de accesibilidad y disponibilidad de la información de los clientes de manera oportuna para los asesores, requiriéndose reestructuras y la creación de la unidad de gestión documental llevada acorde a lo exigido por la ley en aspectos relevantes de digitalización y actualización de la sistematización de la unidad, los cuales agilizarían la labor llevada por la entidad al contar con esta información actualizada y a la mano que permita dar respuesta a los clientes en menor tiempo, de igual manera garantizar la confidencialidad de la información que reposa en los archivos de la entidad, logrando rápido y fácil acceso para las consultas solicitadas; rápida contestación, mejorando los niveles de competitividad frente a otras entidades micro financieras

* Proyecto de grado.

** Universidad Industrial de Santander, Instituto de Proyección Regional y a Distancia, Profesional en Gestión Empresarial. Director: German Acevedo

SUMMARY

TITLE: PROPOSAL FOR IMPROVEMENT PROGRAM DOCUMENT MANAGEMENT OF WOMEN'S FOUNDATION MICROFINANCE

AUTHORS:

BLANCO PÉREZ Zandra Milena
FELIZZOLA GARCÍA Margareth Johana**

KEYWORDS:

Documentary management
Files
Sheets of paper
Digitalization
Microfilming

DESCRIPTION:

The next project is aimed at the microfinance Foundation Women- FMB in which one tries to analyze the document management which is based for handling file; It is emphasized that this is a non-governmental entity whose main service is the provision of microcredit to levels 1, 2, 3 and demonstrate an independent economic activity that can respond by granting credits.

The development of this work warrants an investigation exploratorio- descriptive character and a deductive method for staff of the microfinance Foundation of Women; in order to know the current process being undertaken by the entity on document management, so it needs arising for providing a fast and efficient service, aimed at compliance by the law of the General Archive of the Nation.

Is used as technical survey and as an instrument the questionnaire which allows existing shortcomings in the field of document management basically referred to the ease of accessibility and availability of customer information in a timely manner for advisors, requiring restructuring and creation unit document management brought in line with the requirements of the law in relevant aspects of digitization and updating the systematization of the unit, which would expedite the work carried by the entity to have this updated information at hand that allows to respond customers in less time, equally ensure the confidentiality of the information that is on file with the bank, making quick and easy access to the requested consultations; quick response, improving levels of competitiveness against other micro financial institutions.

* Project of degree.

** Industrial university of Santander, Institute of Regional Projection and distantly, Professional in Business management. Director: German Acevedo

INTRODUCCIÓN

En el presente proyecto se pretende integrar los diferentes conceptos de gestión documental para proponer soluciones a la problemática en el principal proceso de negocios de la Fundación de la Mujer de la ciudad de Barrancabermeja, entidad dedicada al ofrecimiento de productos y servicios financieros.

La propuesta busca formular un plan de mejoramiento en gestión documental por medio de la digitalización de la documentación que se utiliza para el ciclo del crédito, de igual manera la correcta aplicación de los expedientes que reposan en las carpetas de cada uno de ellos; permitiendo optimizar el servicio prestado a través de la estandarización del periodo de los documentos basado en la Ley 594 del 2000 – Ley General de Archivos.

Se procede a visitar las instalaciones físicas de la entidad, observando el estado actual del archivo, entre las visitas que se realizaron se pudo observar cuantos empleados requieren información de los expedientes, en un lapso de tiempo de dos horas; se realizó un cuestionario dirigido a la funcionaria encargada del archivo.

Con esta investigación se continua con la elaboración de un diagnóstico situacional estratégico y de competencia apoyado en el uso de herramientas como la matriz del perfil competitivo (MPC), el perfil de capacidad interna (PCI), la matriz de oportunidades y amenazas (POAM), la matriz de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas (DOFA), Modelo Canvas, Principio de PARETO y hoja de trabajo para la valoración del programa de gestión documental de la entidad, basado en los lineamiento de la Ley 594 para analizar de manera detallada los diferentes factores que influyen directamente sobre la organización, formulando alternativas de solución en consenso frente a la organización y conservación de la documentación que fluye en la empresa a

través de un plan de mejoramiento para el área documental de tal forma que se dé cumplimiento a la ley.

1. GENERALIDADES

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA MICROFINANCIERA FUNDACIÓN DE LA MUJER

Como una iniciativa de un grupo de mujeres santandereanas, nace la Fundación de la Mujer en 1987, una organización no gubernamental sin ánimo de lucro, en plena época de cambios trascendentales en el mercado nacional, donde aumentaba la desigualdad, y se daba poco reconocimiento a las pequeñas unidades económicas de producción, servicios o comercio lideradas por mujeres, las cuales eran ignoradas.

Imagen 1. Logotipo Fundación de la Mujer.



Fuente: Archivo de la Empresa.

La Fundación de la Mujer se transforma en una Institución microfinanciera especializada en microcrédito (IMF) dejando de lado los programas de capacitación socio-empresarial y asesoría pero conservando siempre una misión clara: impulsar el desarrollo económico y social preferiblemente de mujeres emprendedoras de bajos ingresos ofreciendo productos y servicios financieros responsables.

A finales de los años 90's, el posicionamiento institucional en Santander, Norte de Santander y César era admirable. Ligados a la convicción e importancia de crecer, poco tiempo después la Fundación logró posicionarse en la costa caribe en pueblos y ciudades capitales como Cartagena, Barranquilla, y Santa Marta. ¹

¹ FUNDACIÓN DE LA MUJER. Una historia hecha a pulso. Recuperado Septiembre del 2014. Disponible en: <https://www.fundaciondelamujer.com/historia>.

1.2 RAZÓN SOCIAL

La entidad se denomina microfinanciera Fundación de la Mujer dedicada a la prestación de productos y servicios microfinancieros con treinta años de servicio; actualmente posee 258 agencias a nivel nacional y más 720 puntos de pago en alianza con Baloto y Efecty. Ésta entidad es pionera en el otorgamiento de micro créditos y está incursionando fuertemente en el sector agropecuario.

1.3 UBICACIÓN

La agencia de la Fundación de la Mujer se encuentra ubicada en la carrera 14 No. 49-28 del Barrio Colombia de la ciudad de Barrancabermeja.

Imagen 2. Ubicación de microfinanciera Fundación de la Mujer en Barrancabermeja



Fuente: Ciudad Gurú²

1.4 OBJETO SOCIAL

Otorgamiento de microcréditos a personas naturales que posean su propio negocio, preferiblemente a mujeres de bajos ingresos.

² Ibid

1.5 TIPO DE SOCIEDAD

La Fundación de la Mujer es una entidad sin ánimo de lucro, reuniendo todas las cualidades requeridas para ejercer en el comercio.

1.6 MISIÓN

Impulsar el desarrollo económico y social preferiblemente de mujeres emprendedoras de bajos ingresos, ofreciendo productos y servicios financieros responsables.

1.7 VISIÓN

Generar valor económico y bienestar a los clientes y sus familias

1.8 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La Fundación de la Mujer cada año viene ampliando y modificando su portafolio de servicios con el fin de llegar a todos los nichos de mercados de los microempresarios:

- ❖ **Fundacrédito Empresarial:** Se destina para capital de trabajo y sustitución de pasivos.
- ❖ **Fundacrédito Decorar:** Se destina para remodelar el local donde funciona la actividad comercial y/o remodelar la vivienda.
- ❖ **Fundacrédito Avanzar:** Se destina para compra de activos fijos, con previo aval de las cotizaciones por parte del comité de crédito.
- ❖ **Fundacrédito Motofácil:** Se destina para compra de moto y que este vehículo debe estar relacionado directamente con la actividad comercial.
- ❖ **Fundacrédito CPU:** Se entrega el computador, según alianza vigente con HP en pro de la actividad comercial.
- ❖ **Fundacrédito Rural:** Crédito destinado para compra de semovientes y insecticidas.

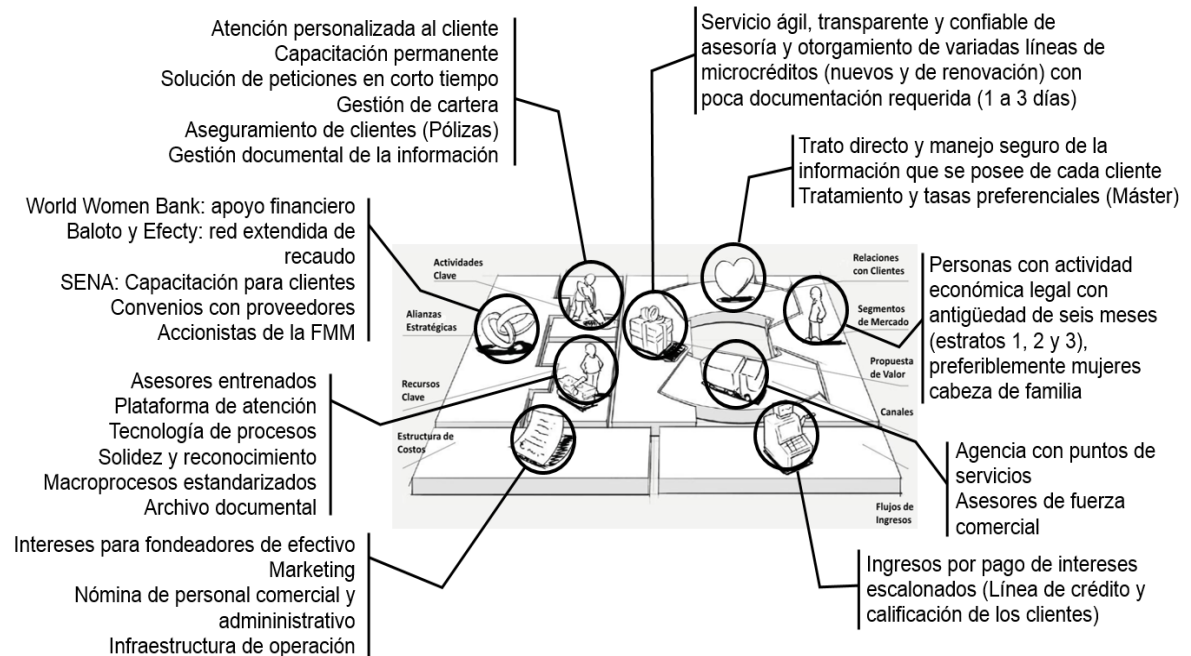
- ❖ **Fundacrédito Agromujer:** destinado para la conyugue del dueño de los terrenos para fortalecer su actividad independiente.
- ❖ **Fundacrédito Agrícola:** Crédito destinado para compra y mantenimiento de cultivos transitorios y permanentes.
- ❖ **Fundacrédito Maquinaria y Equipo:** Destinado para compra de activos a baja escala como estufas, vitrinas entre otras.
- ❖ **Fundacrédito Tu Carro:** Crédito destinado para cambio de llantas del vehículo en pro de la actividad comercial.
- ❖ **Fundacrédito Tu Local:** Destinado para el financiamiento del 70% de local comercial

1.9 MODELO DE NEGOCIOS FUNDACIÓN DE L MUJER (FMB)

La agilidad en el trámite del servicio de microcrédito con poca documentación (sólo con el documento de identidad), para personas de estrato 1, 2 y 3 preferiblemente mujeres cabeza de familia que posean su propia actividad económica legal con antigüedad de seis meses ha sido la propuesta de valor enmarcada en el modelo de negocio de la Fundación.

El funcionamiento de la empresa se ilustra en el modelo Canvas que permite describir la lógica de cómo la microfinanciera organiza, crea, entrega y captura valor, basado en nueve elementos.

Figura 1. Modelo de negocios de la FMM – Agencia Barrancabermeja



Fuente: Fundación de la Mujer

El modelo de negocios de la FMB se caracteriza por los siguientes aspectos:

❖ **Clientes.** Son todas aquellas personas de estrato 1, 2 y 3 que poseen su propia actividad económica legal con antigüedad de seis meses; preferiblemente mujeres cabeza de familia.

❖ **Propuesta de valor.** Se ofrecen productos y servicios financieros responsables para todas aquellas personas microempresarias que buscan satisfacer sus necesidades financieras de forma oportuna, justa y confiable. La propuesta de valor se caracteriza por ofrecer:

- Agilidad en el trámite del servicio requiriendo poca documentación (sólo se necesita el documento de identificación y diligenciar unos formatos). La FMB dentro de sus políticas internas aplica parámetros para brindarle al cliente agilidad en los tiempos de respuesta para la decisión de los créditos:

Para crédito nuevo: 3 días

Para crédito renovación: 2 días

Para crédito máster: 1 día

- Diverso portafolio financiero
- Asesoría crediticia transparente y confiable
- Cobertura en todo el territorio nacional
- Imagen y solidez
- Tasas de interés competitivas
- Desembolso del monto solicitado por el cliente
- Plazos del crédito dependiendo de la cuota ofrecida por el cliente
- Aprobación del monto del crédito por encima del solicitado incluyendo el valor de las pólizas

❖ **Canales de Distribución y Comunicación.** La FMB cuenta con 258 puntos de atención a nivel nacional de los cuales existen 18 agencias, 182 puntos de servicios (PDS) mejorados y 58 puntos de servicios (PDS) no mejorados que brindan atención y asesorías personalizada a clientes y usuarios. Cada punto se caracteriza por su imagen corporativa, la infraestructura de sus oficinas entre otros.

Así mismo, la FMB es respaldada por reconocimientos a nivel nacional e internacional por la labor que ejerce y sus aportes a la generación de empleo, calidad en sus productos y servicios, protección al cliente y demás.

❖ **Relaciones con los clientes.** Se basa en relaciones directas a través de asesores y en brindar seguridad en la información que se posee de cada cliente.

- Los clientes que poseen cierta antigüedad en la entidad son catalogados como clientes máster y se les ofrece tasas preferenciales.

- Con el ánimo de mantener atención personalizada, la FMB fortalece cada día el aumento de asesores que conforman la fuerza comercial y los asesores de plataforma integral.

❖ **Fuentes de ingreso.** Los productos y servicios ofrecidos generan ingresos por pago de intereses, los cuales se escalonan conforme a la línea de crédito y calificación de los clientes.

❖ **Recursos Claves.**

- Personal altamente capacitado
- Plataforma de atención al público las 24 horas del día
- Extendida red de recaudo (convenio con Baloto y Efecty)
- Página web interactiva
- Tecnología avanzada en los procesos
- Estandarización de los macro procesos
- Imagen corporativa reconocida

❖ **Actividades Claves.**

• **Personas**

- ✓ Capacitación permanente al personal de los productos y servicios ofrecidos.
- ✓ Atención al cliente.
- ✓ Plan carrera dentro de la FMB.
- ✓ Actividades participativas extralegales.

• **Procesos**

- ✓ Atención personalizada a clientes y usuarios para el otorgamiento de microcréditos
- ✓ Solución de peticiones, quejas y reclamos en tiempos cortos

- ✓ Capacitaciones en convenio con entidades como el SENA para todos los clientes de la FMB
- ✓ Aseguramiento mediante pólizas para los clientes (Plan apoyo futuro, Póliza de vida, Póliza de exequias, Póliza de daños, Tu hijo seguro)
- ✓ Recuperación de cartera de manera estratégica , responsable y respetuosa
- ✓ Gestión documental de la información de los clientes

- **Alianzas claves.**

- ✓ Apoyo financiero de la ONG World Women Bank
- ✓ Proveedores de tecnología avanzada y práctica para los procesos que se ejecutan
- ✓ Accionistas de la FMB
- ✓ Convenios con Efecty, Baloto, HP, Motos Honda, Motos Auteco.

❖ **Estructura de costos.** Los costos más importantes para este modelo de negocio son los siguientes:

- Fondeo de recursos
- Estructura para la comercialización de los servicios que se ofrecen
- Nómina de personal que conforma los diferentes puntos de atención (fuerza comercial y plataforma)
- Administración del funcionamiento adecuado y estratégico de la empresa
- Relaciones comerciales con agremiaciones para el ofrecimiento del servicio
- Inversión del Marketing

2. MODELO DE INVESTIGACIÓN

Para la investigación del presente proyecto se emplea la técnica de la encuesta aplicando un cuestionario diseñado con preguntas dicotómicas orientado a la medición del área funcional administrativa y operativa. De igual forma se realiza una entrevista a la persona encargada del manejo del archivo y a los funcionarios en general.

Se aplicaron principios y conceptos de solución de problemas junto a técnicas de observación y de análisis para conocer la situación actual de la empresa tales como PCI (perfil de capacidades internas), POAM (Matriz de oportunidades y amenazas), DOFA (matriz de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas), herramienta Canvas y Principio de PARETO.

2.1 CONTEXTO

Conforme a los análisis efectuados por la agencia Barrancabermeja que tiene influencia en la región del Magdalena Medio en municipios como Yondó, El Tigre (Antioquia), Sabana de Torres y corregimientos aledaños como El Centro, Yarima, Campo Catorce, entre otros, la microfinanciera Fundación de la Mujer es reconocida como la entidad con más trascendencia en el mercado de las microfinanzas³.

Como se ha reiterado los clientes se caracterizan por pertenecer a los estratos 1,2 y 3; pero más que suplir este mercado; se ha capacitado este segmento, ya que la mayoría son microempresarios empíricos y no conocen a fondo la importancia de manejar un buen hábito de pago en las obligaciones que adquieren; de esta manera también realizan visitas posteriores del desembolso, para verificar que el plan de inversión que manifestó el cliente al solicitar el crédito se haya llevado a

³ <https://www.fundaciondelamujer.com/Reconocimientos-alcanzados-por-nuestra-gesti%C3%B3n>

cabo en su totalidad; y así evitar que estos dineros se hayan gastados en escenarios diferentes al pactado en el momento de la visita con el asesor comercial.

Actualmente la Fundación de la Mujer cuenta con aproximadamente 8.976⁴ créditos cartera vigente al cierre de cada mes y en promedio cada cliente posee dos créditos activos; la administración de la agencia Barrancabermeja se ha trazado como meta para el año 2016 crecer 25% en cartera vigente frente a los logros del año 2015 que presentaron una disminución en cartera vigente de 12%.

Para ello pretenden mejorar su estrategia de celeridad en el proceso de análisis de solicitudes de crédito, ajustando el programa de gestión documental con el fin de detectar sus principales debilidades para que la gestión realizada en cada uno de los microcréditos sea de mayor calidez y rapidez.

La agencia de Barrancabermeja ha indicado que otras instituciones de microcrédito que operan en la región como Comultrasan y Crezcamos han intensificado su accionar para ampliar su participación en los estratos bajos enfatizando en la calidad del servicio, la atención oportuna, respuestas en los tiempos estipulados y tasas de interés competitivas. La Agencia ha manifestado su interés estratégico en mejorar el control del servicio prestado brindando respuesta oportuna a los clientes potenciales y vigentes de la entidad, con el fin de ser más competitivos en el mercado de las microfinanzas, porque es necesario que el crecimiento sea sostenible con el paso de los años y de esta manera apoyaría el incremento de los créditos otorgados conforme las proyecciones dadas por la entidad.

⁴ Datos internos Fundación de la Mujer-Agencia Colombia

2.2 OBJETIVOS

2.2.1 Objetivo general. Estructurar la propuesta de mejora del Programa de Gestión Documental de la microfinanciera Fundación de la Mujer Agencia Barrancabermeja considerando las normas y prácticas de la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos) que conlleven a la descongestión, organización, preservación y estandarización del material documental permitiendo fortalecer la propuesta de valor en todos los procesos y procedimientos internos de la entidad, que esta mejora sea reflejada al cliente externo y a todo el modelo de negocio de la micro financiera Fundación de la Mujer.

2.2.2 Objetivo específicos.

❖ Realizar un diagnóstico al proceso de gestión documental de la micro financiera Fundación de la Mujer Agencia Barrancabermeja bajo los lineamientos establecidos mediante una investigación de observación en la infraestructura de la entidad y encuesta a todo el personal que conforma la empresa basado en la Ley General de Archivos que establezca la situación actual para actualizar, controlar y mantener la información de los archivos que impacte en la agilidad de la búsqueda, consulta y manejo de los mismos.

❖ Proponer mejoras al Programa de Gestión Documental basado en los resultados del diagnóstico, especialmente para organizar el manejo del archivo en materia de acceso a la información y el manejo de los documentos que garanticen la consulta y la preservación del patrimonio documental de la Fundación encaminando este diagnóstico a lo estipulado en la ley 594 de 2000 del Archivo General de la Nación, dada su estrecha relación con la agilidad en el proceso de aprobación de microcréditos.

❖ Proponer adecuaciones y/o incorporación de documentos claves existentes considerando la legislación pertinente para que sean aplicados en las dependencias correspondientes. Por medio de documentos que posean la información suficiente para realizar las consultas pertinentes en el momento que seas requeridos; de esta manera se estandarizarían dichos formatos para todas las áreas de la entidad.

2.3 ESTADO DEL ARTE

La experiencia de los archivos en las sociedades occidentales, y en particular para el caso latinoamericano, son el resultado de la conjugación de dos herencias fundacionales, vistas en la Revolución Francesa a finales del siglo XVII, y la expansión del Reino de España entre los siglos XV y XIX. El contexto revolucionario de ilustración en Francia trae consigo la constitución de los primeros lineamientos sobre políticas nacionales de archivos⁵. El legado de aquel reconocimiento de derechos y expresión de libertad en materia archivística se observa en las incipientes políticas de acceso público a la documentación, el rol central del Estado en la custodia de documentos y el carácter nacional e independiente de su administración; todo en un marco de eficiencia administrativa y reconocimiento de los documentos como patrimonio nacional que, posteriormente, se recuperarían como sustrato conceptual de los esquemas modernos de gestión archivística. (Murillo, 1980: pág. 25- 26).

Por otra parte, la influencia española se visualiza en la práctica antigua de conservación de la documentación administrativa e histórica emitida por la Corona en cada uno de sus reinos –principalmente información sobre relaciones comerciales y cartas reales – según estructuras verticales de poder, y el rol centralizador de un Estado nacionalista, en la apropiación y manejo de bienes de

⁵ JIMÉNEZ GONZÁLEZ, Luis Emilio. Evolución, Estructura y Voces de la Archivística. Recuperado el 25 de junio de 2015. Disponible en: <http://www.archivo.ucr.ac.cr/docum/Informe.pdf>

la sociedad, incluidos los archivos de corporaciones como universidades, iglesias, órdenes militares, entre otros.

Después del año 2000 a nivel mundial los grandes empresarios entran a conocer más a fondo sobre la importancia de la gestión de los documentos de sus respectivos negocios. Han tenido la necesidad de “desadormecerse” Las razones del hay que buscarlas en acontecimientos que se desencadenan desde fines de 2001: la quiebra de ENRON, la desaparición de Arthur Andersen, el problema de World com. En todos ellos, la gestión de los documentos no ha sido el motivo principal del escándalo, pero si ha servido para demostrar o no poder demostrar cual había sido la actitud y acciones que habían tomado las distintas empresas y las personas que en ellas trabajaban. La imprevista desaparición de Arthur Andersen y las posibles condenas de directivos de estas empresas ha desatado un interés hasta ahora desconocido por la gestión de los documentos. Los principales proveedores de Software de gestión de contenidos, se han apresurado a resaltar las funcionalidades que permiten gestionar los documentos, después de un tiempo en que las aplicaciones de gestión documental creadas en los años 90, parecían haber dejado de “estar de moda” frente a funcionalidades más modernas como la gestión de portales o páginas Web. ⁶

2.4 MARCO TEÓRICO: A continuación se relacionan los conceptos más sobresalientes del plan de mejoramiento propuesto para el microfinanciera Fundación de la Mujer:

2.4.1 Modelo Canvas: El modelo Canvas permite organizar de manera lógica la operativa en la que las empresas crean valor, lo ponen a disposición de sus clientes y como obtienen por ello unos rendimientos del valor aportado. Otra ventaja es que todas estas fortalezas y debilidades son reflejadas en una sola grafica de manera muy visual para tener una imagen del conjunto

⁶ https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_contenidos

Es necesario conocer cuál es el modelo de negocios de la micro financiera Fundación de la mujer; a que se dedica, cuáles son sus principales clientes, a donde está y a dónde quiere llegar; esto con el ánimo de identificar los factores que conforman el diagnóstico a realizar.

2.4.2 Principio de PARETO: La ley de Pareto, también conocida como la regla del 80/20, establece que, de forma general y para un amplio número de fenómenos, aproximadamente el 80% de las consecuencias proviene del 20% de las causas.

Esta regla no tiene un fundamento teórico, sino empírico. Su validez proviene del hecho de que la aproximación del 80/20 resulta ser correcta de forma empírica en una gran variedad de fenómenos tanto naturales como humanos. Sin embargo, por definición, no son cifras exactas y pueden variar. En casos concretos, la distribución puede ser, por ejemplo, del 80/30 ó del 80/10.

Para realización del diagnóstico, se aplica el principio de Pareto como base para equilibrar las causas más representativas en todo el proceso del manejo de gestión documental para la Fundación de la Mujer- Agencia Barrancabermeja; repercutiendo directamente al proceso de digitalización el cual se busca mejorar.

2.4.3 Ciclo de Vida de los Documentos. El ciclo de vida de los documentos establece que el documento como organismo vivo, se crea o se recibe, se establece su forma física (papel, electrónico, magnético, fotográfico etc.) y el contenido informativo. Los documentos después se utilizan y se mantienen. Se indizan, revisan, almacenan, reorganizan y cumplen con su tiempo de función.

La formación de archivos según la Ley 594 del 2000 (Ley General de Archivos), el ciclo de vital de los documentos se desarrolla así⁷:

⁷ ÁLVAREZ, Olangie. Gestión Documental. Recuperado el 17 de marzo de 2015. Disponible en: <http://gestiondocumentalenlaunefalcon.blogspot.com/2014/04/ciclos-de-vida-de-un-documento.html>

Imagen 3. Nacimiento de Flujo Documental



Fuente: Valoración en el ciclo vital del documento

2.4.4 Archivo de Gestión. En el archivo de gestión el documento se crea en cumplimiento de sus funciones, se clasifica, ordena y genera los expedientes. La información está en uso permanente, la producción documental comprende los aspectos de origen, aterrizándolo al presente plan de mejoramiento, se presenta en el momento que el cliente diligencia la solicitud de crédito, posteriormente sigue el proceso de creación; ya en esta fase se hace apertura a la carpeta del potencial cliente anexando las diferentes consultas, formatos y documentos queridos para tal fin, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada entidad o dependencia. En atención a la importancia de dar cumplimiento al Artículo 22 de la Ley 594 del 2000 - Ley General de Archivos, sobre procesos

archivísticos que son aplicados en la administración de las comunicaciones oficiales y los actos administrativos cada entidad debe manejar una Unidad de Gestión Documental donde incluya el archivo de gestión⁸.

2.4.5 Archivo Central. En el archivo central los documentos permanecen después de haber cumplido su producción y su trámite. El documento pasa por una valoración, selección y eliminación.⁹ Los documentos deben cumplir con los valores primarios, administrativo, fiscal, legal, técnico o contable.

De aquí es donde las Tablas de Retención Documental cumplen su función y el documento debe quedarse en el Archivo Central para su consulta por el tiempo que las TRD lo indiquen¹⁰.

La Tabla de Retención es uno de los documentos más representativos e importantes en todo el proceso documental en la microfinanciera Fundación de la Mujer; ya que es donde se registra de manera detallada toda la documentación que es trasladada al archivo central que se encuentra ubicado en casa matriz o Agencia principal de esta entidad en la ciudad de Bucaramanga; cabe resaltar que la sede en Barrancabermeja no posee archivo central.

2.4.6 Archivo Histórico. Para que el documento pase al archivo histórico debe cumplir con los valores secundarios científico, cultural e histórico, porque debido a su importancia testimonial e informativa se deben conservar permanentemente¹¹.

En el caso de la microfinanciera Fundación de la Mujer; es autonomía de la entidad escoger que documentos deben conservarse durante el paso de los años,

⁸ Ibíd p. 35.

⁹ Ibíd p. 35.

¹⁰ Ibíd p. 35.

¹¹ Ibíd p. 35.

entre ellos se clasifican; licencias de funcionamientos, permisos estatales, documentos públicos entre otros.

2.5 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio que se va a realizar es descriptivo, con este se comprenderá la descripción, el análisis e interpretación de la naturaleza actual del fenómeno que presenta la entidad; así mismo se busca soportar subjetivamente los procedimientos tanto físicos que encierra todos los documentos desde el momento que inicia la solicitud del crédito, hasta la recuperación total del dinero otorgado; de igual manera se entrará a realizar un estudio subjetivo por medio de la observación y los diferentes conductas de los empleados frente al archivo de la microfinanciera Fundación de la Mujer Agencia Barrancabermeja.

2.6 POBLACIÓN

El tamaño de la población a quien se aplicará la encuesta de diagnóstico es de 40 personas que se clasifican como personal de plataforma, administrativos y área comercial; ésta planta de personal es la que está directamente e indirectamente involucrada en la utilización del archivo; cada uno de los empleados cuenta con un manual de funciones, normas y procedimientos a seguir ligado con el programa de Gestión Documental, cuentan con previas capacitaciones para la ejecución de sus labores en la microfinanciera Fundación de la Mujer-Agencia Colombia.

2.7 MERCADO POTENCIAL

2.7.1 Principales Clientes. Los clientes principales son todas aquellas personas que laboran con la entidad en la sede principal de la Fundación de la Mujer del municipio de Barrancabermeja, ya que ellos hace parte del proceso de Gestión Documental; de igual manera todas aquellas personas que recibirán una atención

ágil y confiable cuando su solicitud de crédito en la microfinanciera Fundación de la Mujer

.2.8 COMPETENCIA

La competencia son todas aquellas empresas que por su agilidad en el trámite y las diferentes estrategias de servicio hacia los cliente, están en ventaja frente a las debilidades de La Fundación de la Mujer en el programa de Gestión Documental; a continuación se identifican las empresas que operan en su zona de influencia y se dedican a ofrecer servicios similares o sustitutos en la línea de microcréditos.

Cuadro 1. Empresas Competidoras.

ENTIDAD
Crezcamos
Banco WWB
Banco BCSC
Banco AV-VILLAS
Bancamía
Financiera Coomultrasan
Bancompartir
Banco Agrario
FUNDACIONES
Fundesmag
Banemprender

Fuente: Elaboración propia.

2.8.1 Perfil de Competitividad. Esta herramienta analítica identifica a los competidores más importantes de la empresa e informa sobre sus fortalezas y debilidades articulares. Los resultados de ésta dependen de juicios subjetivos en

la selección de factores, en la asignación de ponderaciones y en la determinación de clasificaciones, por ello debe usarse, en forma cautelosa como ayuda en el proceso en la toma de decisiones.

El cuadro del perfil de competitividad de las entidades más sobresalientes es asignado con el conocimiento de la alta dirección. Se tomará una calificación de 1 a 4; siendo 1 la calificación de menos impacto y siendo 4 la calificación de mayor participación de acuerdo a los factores dados como clave del éxito. Se procede a calcular por porcentaje de una escala de 1% al 100% de acuerdo a la calificación arrojada en la siguiente matriz.

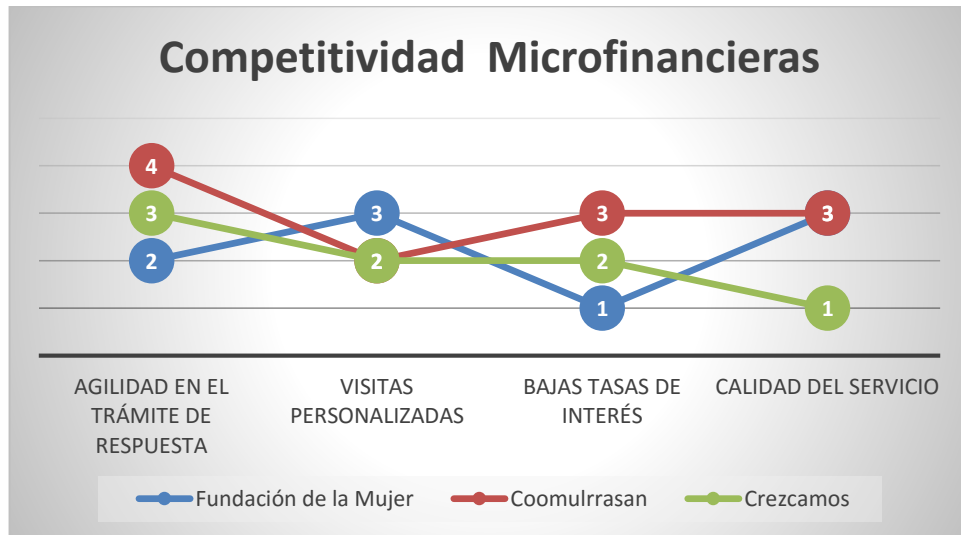
Se toma como referencia las tres entidades con mayor crecimiento en el mercado de las microfinanzas en el municipio de Barrancabermeja ya que Comultrasan y Crezcamos son las dos entidades donde los clientes se están vinculando de forma ágil y sin tanta tramitología.

Cuadro 2. Matriz Perfil de Competitividad.

Factor clave del éxito	Ponderación	Fundación de la Mujer		Coomultrasan		Crezcamos	
		Calificación	Estimación	Calificación	Estimación	Calificación	Estimación
Agilidad en el trámite de respuesta	0,20	2	0,40	4	0,80	3	0,60
Visitas Personalizadas	0,20	3	0,60	2	0,40	2	0,40
Bajas tasas de Interés	0,30	1	0,30	3	0,90	2	0,60
Calidad del servicio	0,30	3	0,90	3	0,90	1	0,30
Total	1,00		2,20		3,00		1,90

Fuente: Revista Poder.

Figura 2. Competitividad de las microfinancieras.



Fuente: Fundación de la Mujer-Agencia Barrancabermeja

Al revisar la matriz de competitividad se observa que la Fundación de la Mujer se encuentra en desventaja frente a Coomultrasan en la agilidad del trámite de respuesta hacia los clientes, lo que significa que a FMB si le afecta la demora en la recepción y tramitología para dar respuesta oportuna a las solicitudes de créditos, debido a las practicas inapropiadas en el sistema de gestión documental que actualmente se lleva a cabo; un segundo lugar, siendo líder la micro financiera Cooperativa Coomultrasan con factores preponderantes como los son las bajas tasas de interés; ya que Coomultrasan por ser una cooperativa asociada, tiene la libertad de jugar libremente con las tasas frente al mercado de las microfinanzas; estas oscilan entre el 1.0% y 3.0%, mientras que la FMB por ser una entidad no gubernamental está regida por la ley MIPYME manejando tasas que superan el 3.5%. La calidad del servicio y la agilidad en trámite de respuesta, aspectos en donde la FMB presenta la mayor debilidad por que no existe un proceso estandarizado de aquellos clientes que quieren renovar crédito y esto genera que nuevamente tengan que anexar documentación para iniciar nuevamente el proceso, por que la anterior documentación ya no reposa en las instalaciones de la Agencia; así mismo no se encuentra digitalizada, para agilizar

el trámite de respuesta al cliente, generando reprocesos, demoras en el análisis, respuesta del servicio requerido, desembolso y posterior recuperación del crédito; es aquí donde la correcta aplicación al sistema de Gestión Documental facilite mejorar el proceso en la agilidad de respuesta hacia los cliente internos y externos de la entidad, logrando que sea oportuna y ágil en la aprobación de créditos tanto nuevos como renovaciones. La figura 2 sugiere considerar la ventaja actual de la Fundación de la Mujer en materia de visitas personalizadas para complementarla con la agilidad en el trámite; ya que por lograrse un contacto directo con el cliente, se puede realizar un estudio detallado del núcleo familiar, de la actividad económica, plan de inversión del futuro crédito, inversión de los créditos vigentes, planes de contingencia en caso de calamidades familiares; por otro lado estas visitas personalizadas garantizan que el cliente tiene la oportunidad para aclarar todas las dudas referente al nuevo producto o servicio a adquirir, beneficios de las pólizas del crédito, sus derechos y deberes entre otros; es por eso que uno de los procedimientos es que no se puede otorgar ningún servicio sin previa visita personalizada por parte del asesor comercial o en caso de ser necesario por los líderes o directora de la oficina a la vivienda y negocio del cliente.

2.9 RECURSO HUMANO

La Fundación de la Mujer tiene como objetivo principal proveer a sus clientes productos y servicios financieros con el fin de satisfacer una necesidad concreta para las diferentes actividades comerciales que ejercen a cambio de una contraprestación de tipo monetario.

Así mismo, por su tamaño se clasifica como una empresa grande, ya que maneja alto volumen de activos que se presenta en la cartera vigente de créditos activos en todo el territorio nacional, número significativo de empleados superando los 5.000 puestos de trabajo entre personal directo e indirecto que se desvuelven

directamente ejerciendo la misión de la Fundación de la mujer, desde puestos de prestación de servicio al cliente, puestos de cajas, plataforma, servicio de vigilancia, servicio de seguridad en cada una de las Agencias.

La Agencia Barrancabermeja posee una planta de personal de 40 empleados de los cuales 31 son directos y 9 son indirectos y cuenta con activos totales que superan los mil (1.000) SMMLV al cierre del 2015, ubicándose como una empresa grande.

2.9.1 Área Comercial. El área comercial está conformada por la Directora Zonal, la Directora de Agencia, dos líderes de asesores y 14 asesores comerciales quienes son los encargados de ejecutar la estrategia comercial, evaluar los eventos y cumplimiento de los indicadores comerciales. El apoyo del área comercial lo realizan 22 funcionarios de plataforma.

No se ha definido una estrategia global para lograr mayor posicionamiento en el mercado, solo se definen algunas estrategias específicas para el año. La institución desarrolla labores de mercadeo, sin embargo dentro de los objetivos definidos en el plan estratégico se encuentra el posicionamiento dinámico en las Agencias de la Fundación de la Mujer.

2.9.2 Servicio al Cliente. Es parte de los planes de mejoramiento que la Fundación de la Mujer ejecuta actualmente. Se realizan periódicamente mediciones de satisfacción del cliente a través de encuestas, que son tabuladas y analizadas para la toma de decisiones e implementación de nuevas estrategias, las cuales han arrojado una satisfacción de 87% en los eventos, charlas y servicios prestados por la institución¹², indicando que la satisfacción del cliente es buena. Sin embargo, aún se quiere mejorar en algunos aspectos como el

¹² TABULACIÓN RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION DE LA FUNDACIÓN DE LA MUJER AGENCIA BARRANCEBRMEJA, a corte del 2015

seguimiento a la mora preventiva y mora correctiva. Esto se obtiene definiendo planes de acción específicos para cada uno de los puntos evaluados en la encuesta.

2.9.3 Área de Operaciones. Es la encargada de la disposición y organización de los productos financieros que ofrece la entidad por medio de la publicidad (bici valla, pendones, entre otros); así mismo se encargan de apoyar la gestión comercial realizando desembolso de créditos, asesoramiento de clientes y la gestión de solicitudes de créditos.

2.9.4 Área de Recaudo. Está área es apoyada por tres auxiliares de cajas y una cajera principal que son las encargadas de recibir todo el efectivo o cheques por parte de los clientes para la cancelación de los créditos por medio de cuotas.

2.9.5 Sistemas de Información de Comunicación. Esta área es la encargada de garantizar el buen servicio de los equipos de cómputo; así mismo estas herramientas facilitan el proceso en toma de decisiones dentro de la institución.

Según el cuadro No 3, el personal del área comercial, operativa y recaudo que corresponde al 87% del recurso humano de la Fundación de la Mujer cuentan con contratación directa con la entidad, mientras que el 13% restante que forma parte del área de servicios son contratados en la modalidad de outsourcing.

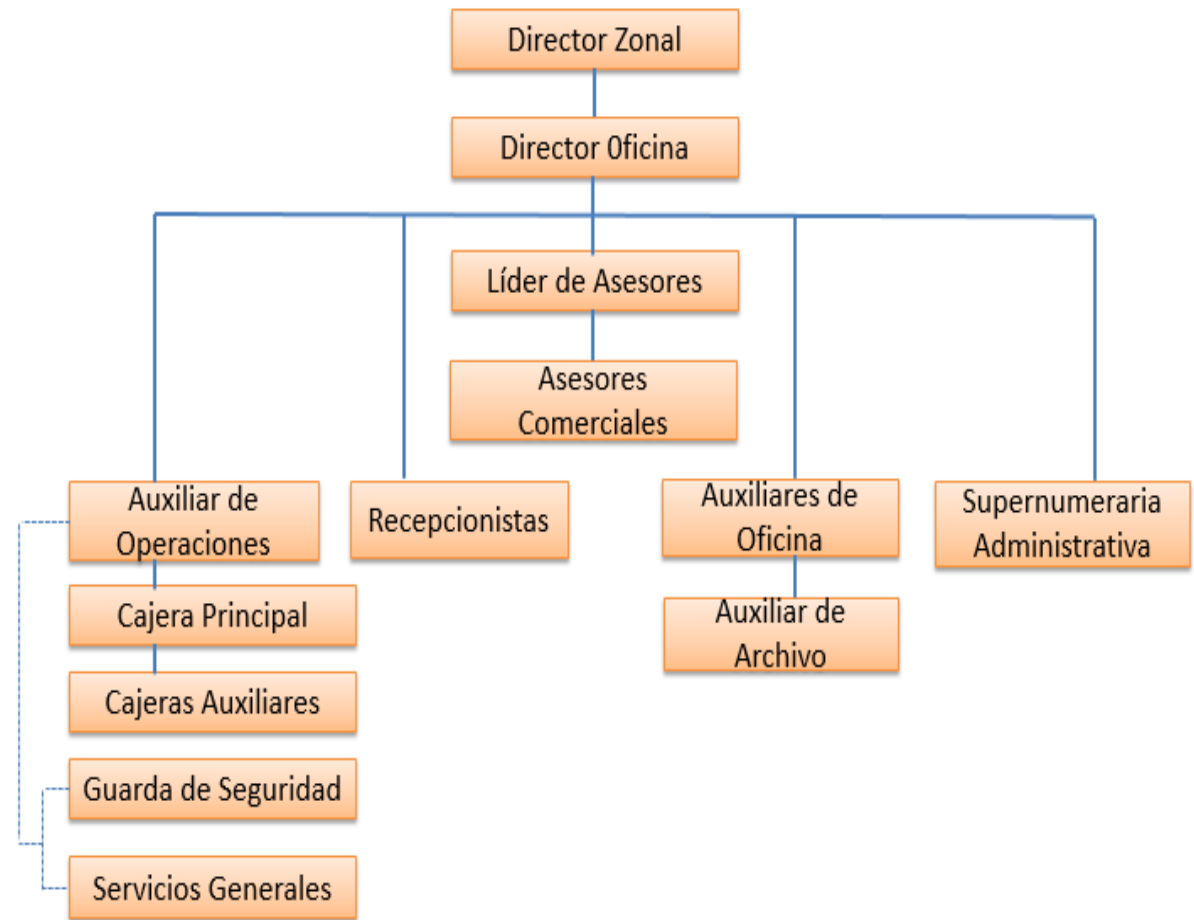
Cuadro 3. Personal del área comercial y operativa.

COMERCIAL	OPERATIVA	RECAUDO	PRESTACIÓN DE SERVICIO
Directora Zonal (1)	Auxiliar de Oficina (6) Auxiliar de archivo (1)	Auxiliar de Caja (3)	Guarda de Seguridad (1)
Directora de Oficina (1)	Auxiliar de Operaciones (2)	Cajera Principal (1)	Auxiliar de Servicios Generales (1)
Líder de Asesores (2)	Supernumerarias Administrativas (2)		Cajeras Auxiliares (2)
Asesores Comerciales (14)	Recepcionistas (2)		Publicista (1)
TOTAL (18) = 45%	TOTAL (13) = 32%	TOTAL (4) = 10%	TOTAL (5) = 13%

Fuente: Elaboración propia.

En la siguiente imagen se presenta el organigrama de la Agencia Barrancabermeja, el cual parte de Director Zonal, siguiendo el Director de Oficina, encontrándose después los líderes de Asesores parte central y operativa que conforma la gestión de la colocación de créditos, esencia de la microfinanciera y formando parte también el personal administrativo.

Imagen 4. Organigrama Fundación de la Mujer-Agencia Barrancabermeja.



Fuente: Elaboración propia.

3. DIAGNÓSTICO

3.1 SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA DE ARCHIVO DE LA MICROFINANCIERA FUNDACIÓN DE LA MUJER-AGENCIA BARRANCABERMEJA

A partir de entrevistas personalizadas, en varias ocasiones con los directivos de la agencia en cuanto a la propuesta de mejoramiento de la información de los expedientes almacenados en el área de archivo y en acompañamiento de una funcionaria que es a su vez una de las autoras de este proyecto; se percibe la necesidad de revisar el proceso central de negocio, que permita conocer el funcionamiento de la empresa, su segmentación de mercados; a dónde quiere llegar, donde se encuentra actualmente, según sus proyecciones comerciales y demás; que ejecuta dado que para el último año analizado (2015) la agilidad en el trámite de solicitudes ha tenido un deterioro notable ya que hoy por hoy los clientes nuevos o los ya existentes no llegan a la oficina a realizar sus respectivas solicitudes; sino que el personal comercial debe apoyarse en diferentes estrategias de mercadeo que permitan penetrar en el clientes potenciales, lo cual facilita que otras entidades microfinancieras también sean cada vez más competitivas para avanzar y mantenerse en el mercado. La revisión de la efectividad del programa de gestión documental se convierte en un aspecto crítico para apoyar su estrategia de crecimiento ya que al no existir un sistema de información en red que permita la consulta inmediata de los expedientes; genera traumatismo en los servicios prestados, por lo cual la entidad seguirá presentando deterioro en los tiempos de respuestas quedando en desventaja ante los niveles de competitividad de otras entidades de financiación.

3.1.1 Servicio al Cliente. La satisfacción al cliente va de la mano con el proceso de gestión documental ya que las falencias en la agilidad en el trámite incrementa las peticiones, quejas y reclamos. Durante los últimos tres años es notorio el deterioro de los principales indicadores de la empresa como lo es:

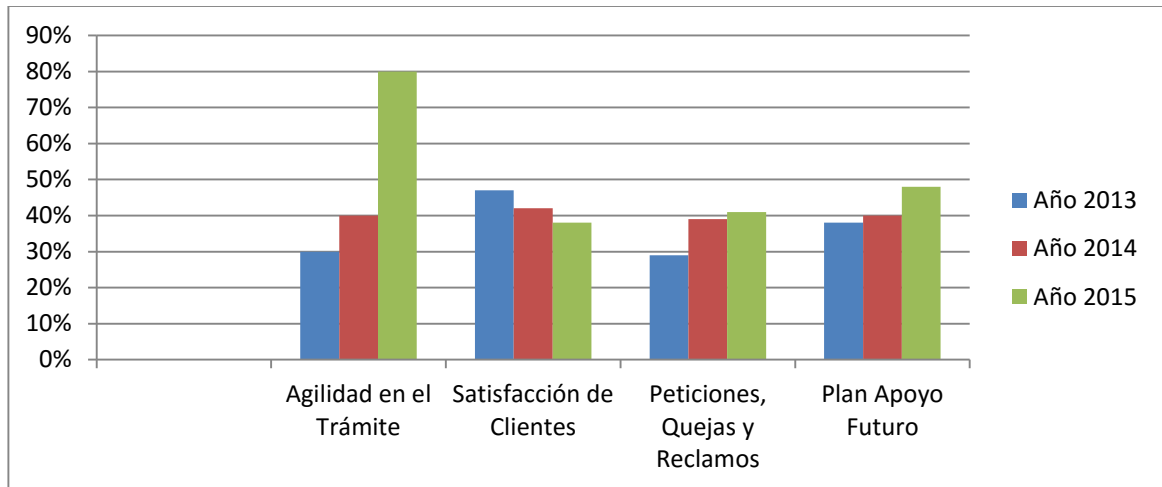
3.1.2 Agilidad en el Trámite de Respuesta: Este indicador se mide desde el momento que ingresa la solicitud en el sistema de la entidad “TOPAZ”; hasta que el crédito es desembolsado; hace tres años todas las solicitudes realizadas tardaban aproximadamente 2 días para completar el transcurso de todo el proceso del crédito y hoy en día este trámite puede llegar a tardar entre 5 o 6 días y en caso particulares hasta 15 días. Lo que muestra claramente un deterioro significativo en los tiempos de respuesta, ya que entre más día se tarde en dar respuesta al cliente, más alto es el incumplimiento a este indicador.

3.1.3 Satisfacción de Clientes: Este indicador se mide por medio de encuestas aleatorias a los clientes que posean las diferentes líneas de crédito de la entidad; donde ellos tienen la oportunidad de manifestar su grado de satisfacción por el servicio o producto recibido; así mismo conocer si la entidad cumplió con las expectativas que el cliente requería en ese momento.

3.1.4 Peticiones, Quejas y Reclamos: Este indicador se realiza teniendo en cuenta las diferentes manifestaciones de los clientes a los canales de comunicación que posee la microfinanciera Fundación de la Mujer; página web, atención telefónica, buzón de sugerencias y atención personalizada. Estos resultados son tabulados y se realizan comparativos en lapsos de tiempos determinados para medir positivamente o si se presentan desmejoras en los diferentes factores como lo es las peticiones, las quejas y los reclamos.

3.1.5 Plan Apoyo Futuro: Este indicador muestra que tantos clientes de los que actualmente posee la Fundación de la Mujer se encuentran asegurados con el plan apoyo futuro en todas las coberturas como lo es pólizas de vida, de daños, de exequias y de tu hijo seguro; debido a que en el año 2013 a la fecha, la colocación de productos ha decaído, de la misma manera se presenta disminución con la cobertura de pólizas para los clientes.

Gráfica 1. Análisis del servicio al cliente.



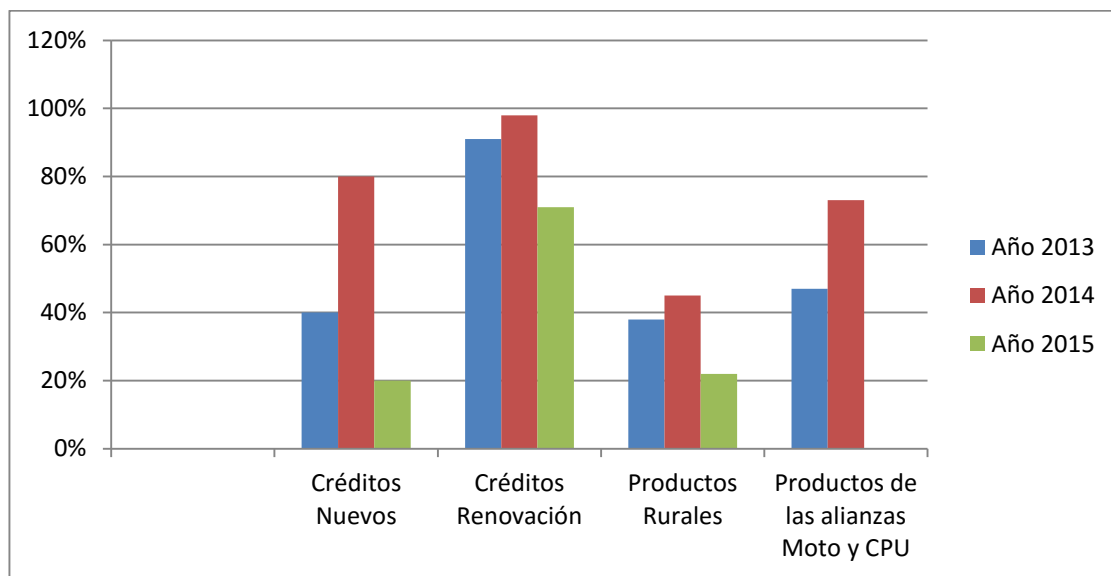
Fuente: Reportes de FMB Agencia Colombia Barrancabermeja.

3.1.6 Colocación de Productos y Servicios. En la colocación de productos y servicios según los reportes que facilitó una de las autoras del proyecto que son de ayuda para este análisis, sin embargo no es posible anexarlos dichos soportes por ser información confidencial de la Fundación de la Mujer. Se evidencia una disminución significativa frente a los años anteriores ya que en el 2013 los créditos nuevos tuvieron un cumplimiento del 40%, en el 2014 un cumplimiento del 80% y en el año 2015 una tendencia a la baja con un cumplimiento del 20%. Por otro lado; la renovación de créditos en el año 2013 presenta un cumplimiento de 85%; para el año 2014: un cumplimiento del 98% y para el año 2015 nuevamente se deterioran los resultados presentando un cumplimiento del 66%. En los productos rurales según los datos analizados, se puede verificar que los últimos tres años no se ha logrado la meta esperada para estos productos; ya que en el año 2013: la Fundación de la Mujer genera un 38%; para el año 2014: un cumplimiento del 43% y para el año 2015: se presenta un deterioro del 21%. Con estos resultados se puede mostrar la manera en que se afecta la estrategia de crecimiento de la entidad. De igual forma la renovación de créditos también tiene una tendencia a la disminución, lo cual se traduce en que algunos clientes han

optado por retirarse de la Fundación de la Mujer y preferir a las entidades de la competencia.

El producto rural, quizás por estar apenas incursionando en el mercado, aún no ha logrado llegar a la meta esperada y las causas de esto pueden explicarse ante el bajo nivel de mercadeo y concientización de todo el personal de la empresa para posicionar estos productos. La alianza que existía con entidades estratégicas como Auteco y Honda para el otorgamiento de créditos de motos y HP dejaron de operar; ya que los costos que generaban cada crédito otorgado por estas líneas eran más altas y se asumían por el cliente, afectando el incremento de las cuotas mensuales y en algunos casos la liquidez para seguir pagando puntualmente el crédito. El análisis de la colocación de productos según el comportamiento de los tres años más recientes se ilustra en la siguiente gráfica.

Gráfica 2. Análisis de la colocación de productos.

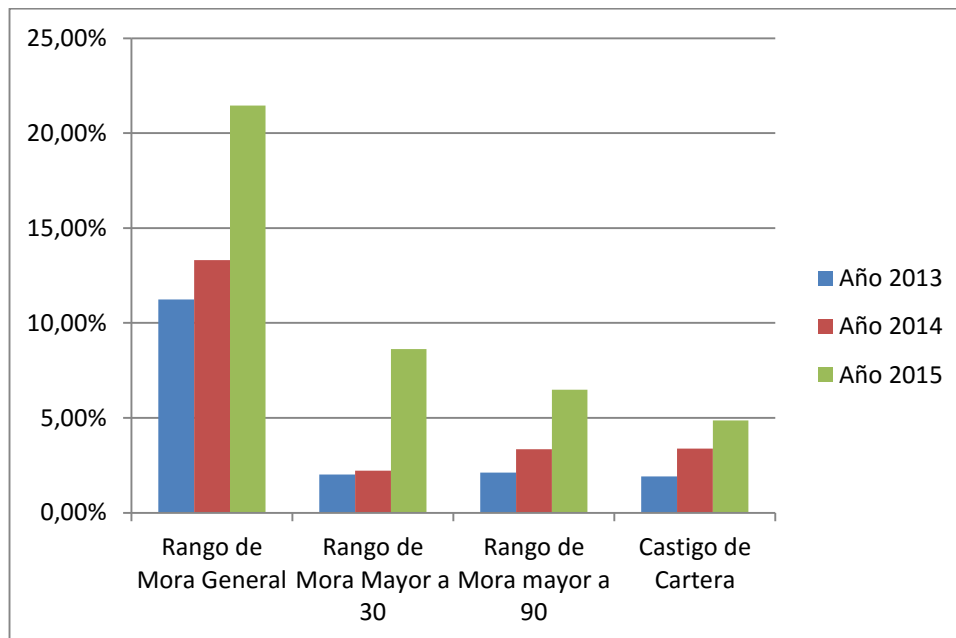


Fuente: Reportes de FMB Agencia Colombia Barrancabermeja.

3.1.7 Recuperación de Cartera. En cuanto a la recuperación de cartera de productos y servicios financieros se observa el deterioro en los últimos tres años

mostrando un incremento significativo en los días de mora, lo cual podría explicarse principalmente por la situación económica de la ciudad en donde se ha incrementado el nivel de desempleo a raíz de la disminución de los precios del barril de petróleo y el aumento significativo de la tasa de cambio.

Gráfica 3. Análisis de la recuperación de cartera.



Fuente: Reportes de FMB Agencia Colombia Barrancabermeja.

En esta grafica se puede identificar los parámetros de mora del año 2013, 2014 y 2015 en diferentes rangos:

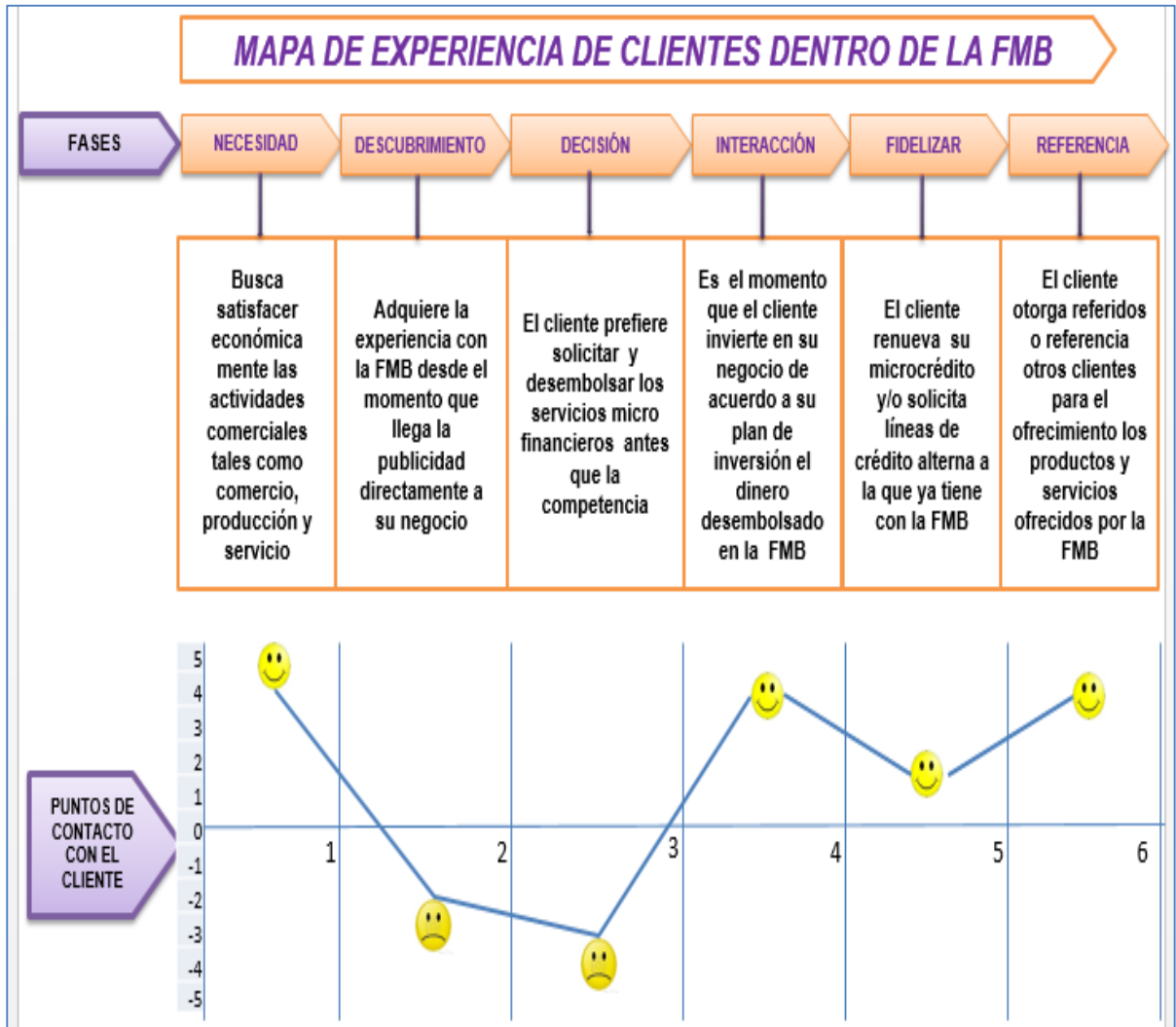
- ❖ **Mora General:** Clientes que poseen de 1 a 7 días de atraso en el pago de la cuota
- ❖ **Rango mayor a 30:** Clientes que poseen de 31 a 60 días de atraso en el pago de la cuota
- ❖ **Rango mayor a 90:** Clientes que poseen de 61 a 90 días de atraso en el pago de la cuota
- ❖ **Castigo de Cartera:** Clientes que poseen más de 120 días de atraso en la cuota y son difícil recuperación pasando a ser clientes irrecuperables.

Es pertinente destacar que hace 14 años la Fundación de la Mujer era pionera en el otorgamiento de microcréditos en Barrancabermeja pero se ha evidenciado la

presencia de nuevas microfinancieras como Comultrasan, Crezcamos, Bancamia, BWW entre otros ofreciendo productos, servicios con tasas de interés competitivos.

3.1.8 Mapa Experiencia de Clientes.

Imagen 5. Mapa de experiencia de clientes dentro de la FMB.



Fuente: Reporte interno de la Fundación de la Mujer-Agencia Barrancabermeja.

El mapa de experiencia de clientes en la Fundación de la Mujer se hace con base en el comportamiento de microcréditos adquiridos en la Fundación, pero en

factores como el descubrimiento y la decisión muestran preferencia por la competencia debido a la demora presentada en el trámite por el estudio de los soportes para la aprobación de microcréditos donde influye la carencia de un plan de gestión documental competitivo para revisión de documentos de los clientes.

3.2 FICHA TÉCNICA

Cuadro 4. Ficha Técnica.

ITEM	OBSERVACIONES
Tipo de Estudio	Exploratorio Descriptivo
Método de investigación	Deductivo, En este sentido, se expone que es frecuente que se empleen resúmenes, pues son los documentos que permiten concentrarse de manera clara y concisa en lo esencial de un asunto. No obstante, también hay que destacar que, de igual forma, se hace utilización de la síntesis y de la sinopsis.
Fuentes de información	Primarias: La información primaria se recolecta utilizando la técnica de la encuesta siendo de gran apoyo la directora de la Agencia quien hace parte de la muestra. Secundarias: Dentro de los instrumentos a utilizar para la recolección de información se encuentra el cuestionario. A partir de esto se determina el tamaño de la muestra que corresponde a 40 personas que intervienen directamente en el proceso de la prestación del servicio de créditos y que tiene que ver directamente con el archivo de la entidad.
Técnicas de investigación	Encuesta.
Instrumento para la recolección de información	Cuestionarios estructurados a todos los colaboradores que hacen parte de la Agencia Barrancabermeja.

Modo de aplicación	Directa.
Definición de población (elemento, unidad de muestreo)	Unidad censal oficina Fundación de la Mujer-Agencia Barrancabermeja conformada por 40 personas
Alcance	Oficina Fundación de la Mujer-Agencia Barrancabermeja
Tiempo de aplicación	16 al 22 de Septiembre de 2015

Fuente: Elaboración propia.

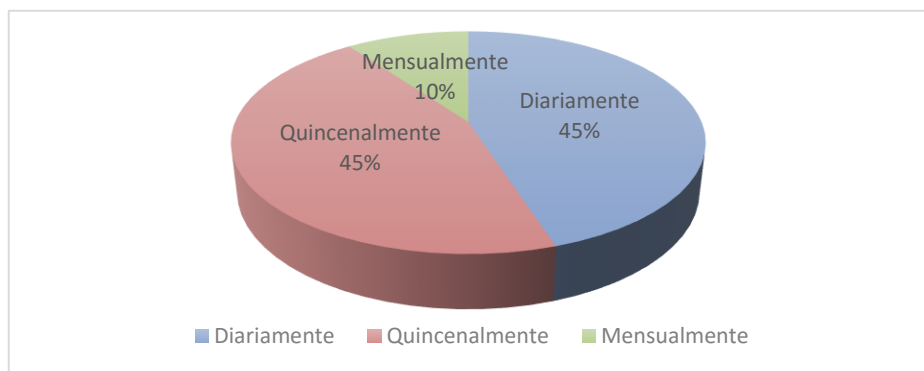
3.2.1 Aplicación de la encuesta. Se realiza para obtener información estadística y conocer las necesidades de la agencia Barrancabermeja conformada por la Directora, los líderes y todo el personal en general, donde su análisis respectivo va relacionado con el objetivo del proyecto. **(Ver anexo A).**

1. ¿Con qué frecuencia utiliza el archivo?

Cuadro 5. Frecuencia de utilización del archivo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Diariamente	18	45%
Quincenalmente	18	45%
Mensualmente	4	10%
Totales	40	100%

Gráfica 4. Frecuencia del uso del archivo de la FMB.



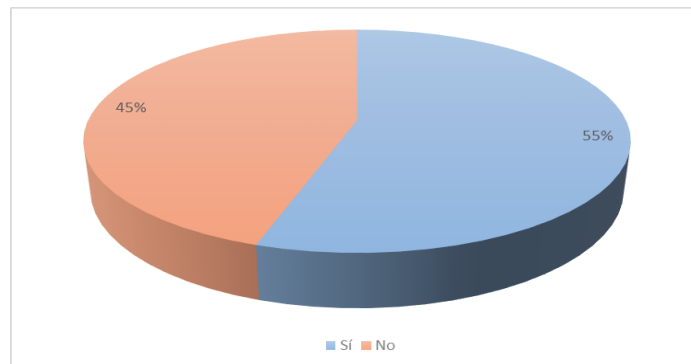
Análisis: Se establece que el 45% del personal de la entidad utiliza el archivo diariamente, ya que este grupo laboral corresponde a la fuerza comercial que coloca y recupera los créditos, debiendo mirar todos los soportes para la presentación de créditos ante el comité, mientras otro 45% que corresponde al área de plataforma opina que su utilización es quincenalmente, ya que realizan un apoyo de logística para mantener la vigencia y los parámetros de mora y sólo el 10% lo utiliza para vigilancia y control que corresponde a la parte directiva.

2. ¿Sabe usted que dentro del manejo de la documentación debe existir un archivo central y uno de gestión¹³?

Cuadro 6. Conocimiento de existencia del archivo central y de gestión.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	22	55%
No	18	45%
Totales	40	100%

Gráfica 5. Conocimiento de existencia del archivo central y de gestión de la FMB.



Análisis: Según lo manifestado por el personal, el 55% de ellos tiene conocimiento que existe un archivo central y el 45% lo desconoce completamente. Este resultado muestra que la mayoría de los funcionarios ignoran los tipos de archivos que

¹³ MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DOCUMENTAL. Archivo General de la Nación, 2014

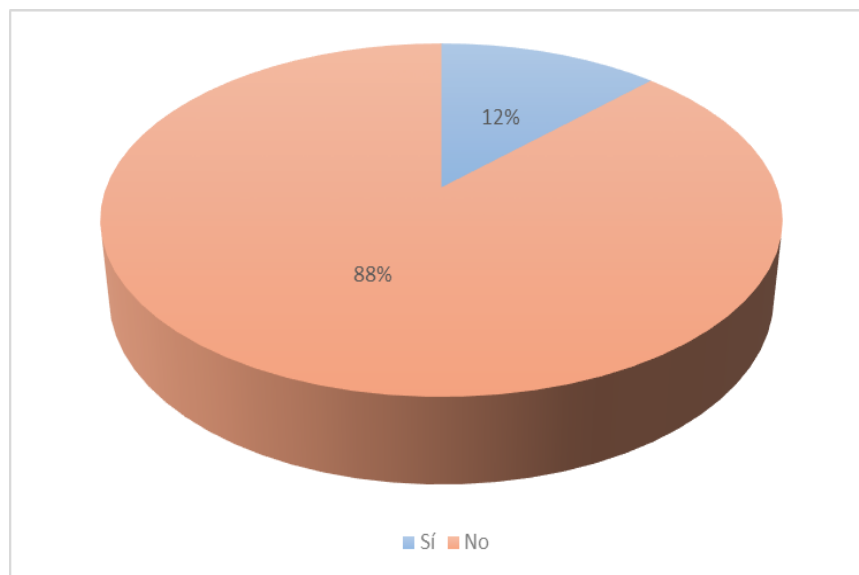
posee la entidad, lo cual hace ver la importancia de la aplicación de la norma de gestión documental y darla a conocer a los funcionarios que son principalmente que son los asesores comerciales, ya que ellos son los encargados de dar una respuesta oportuna al cliente donde ellos seguían por cada documentación que reposa en la carpeta de los clientes.

3. ¿Conoce usted los tiempos de conservación del archivo de gestión?

Cuadro 7. Conocimiento de los tiempos de conservación del archivo de gestión.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	12%
No	35	88%
Totales	40	100%

Gráfica 6. Conocimiento de los tiempos de conservación del archivo FMB.



Análisis: De acuerdo a lo manifestado por el personal de la entidad, el 88% no conoce los tiempos de conservación del archivo, mientras que un 12% sí lo

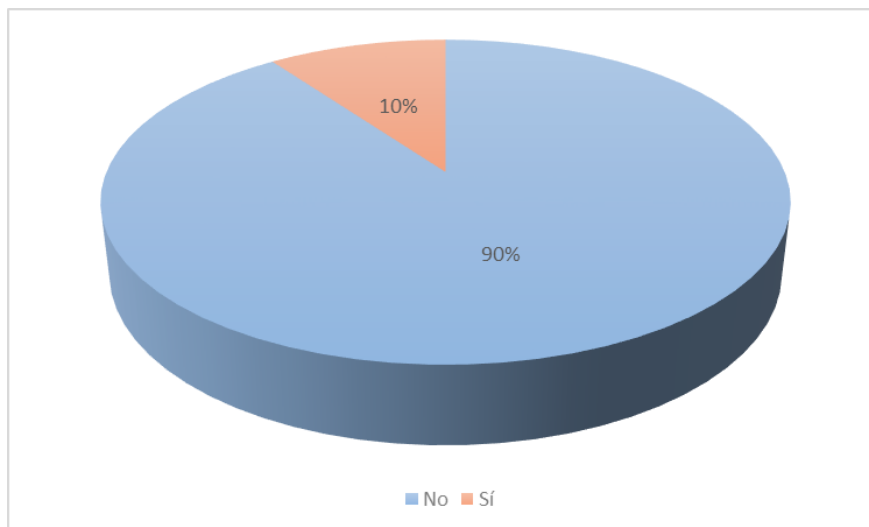
conoce; por lo tanto es importante socializar la propuesta de mejoramiento para el programa de gestión documental sobre los tiempos de conservación del archivo para que la entidad pueda ser más efectiva en su gestión y en la otorgamiento de créditos.

4. ¿Conoce los criterios con los cuales se deben llevar y conservar el archivo general de la empresa en la FMB?

Cuadro 8. Conocimiento de los criterios de archivo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No	36	90%
Sí	4	10%
Totales	40	100%

Gráfica 7. Conocimiento de los criterios de archivo.



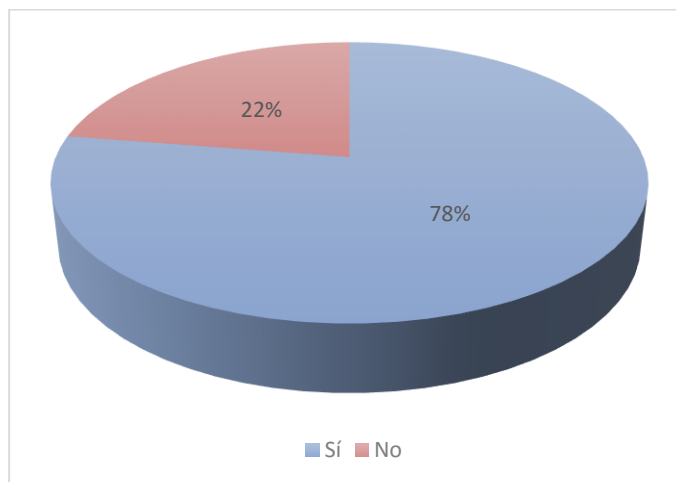
Análisis: De los funcionarios entrevistados, el 90% manifiesta no conocer el criterio para archivar la documentación en las carpetas, mientras que el 10% restante manifiesta que lo conoce; lo anterior refleja que es indispensable el contar con la nueva propuesta para el manejo de archivo de la entidad.

5. ¿Conoce usted que hay una persona responsable del archivo de la FMB?

Cuadro 9. Conocimiento que hay una persona responsable del archivo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	31	78%
No	9	22%
Totales	40	100%

Gráfica 8. Conocimiento que hay una persona responsable del archivo.



Análisis: De los cuarenta (40) funcionarios entrevistados, el 78% identifica que existe una persona encargada de la manipulación y conservación del archivo de gestión de la agencia, mientras que el 22% no identifica la actividad que ejerce esta

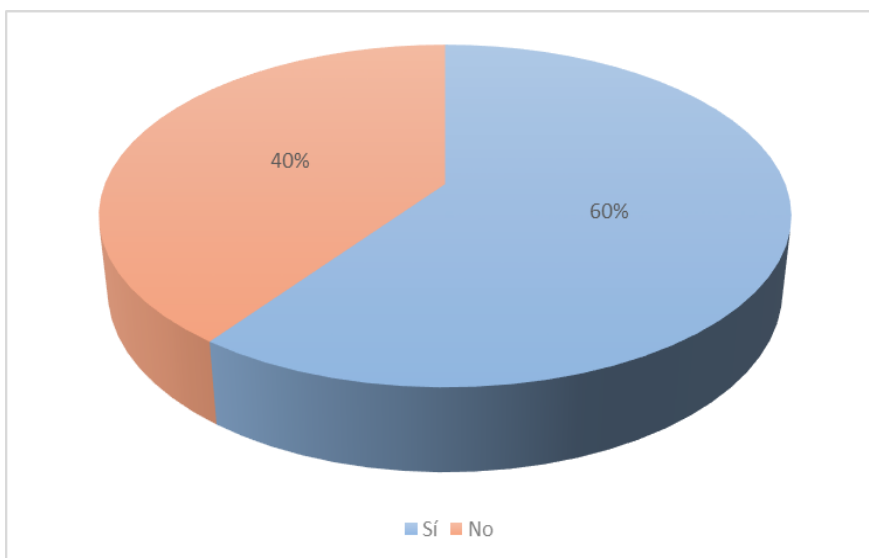
funcionaria con el archivo; permitiendo señalar que debe indicarse al personal que existe un líder de archivo y por lo tanto debe documentarse para un mejor control y manejo de éste.

6. ¿Sabe usted que la persona encargada del archivo debe llevar una planilla debidamente firmada sobre las carpetas de los clientes que salen del archivo o se prestan?

Cuadro 10. Conocimiento de la planilla a llevar en el archivo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	24	60%
No	16	40%
Totales	40	100%

Gráfica 9. Conocimiento de la planilla a llevar en el archivo.



Análisis: De acuerdo a los resultados de la encuesta el 60% del personal manifiesta que tienen conocimiento de la planilla utilizada por la persona encargada del archivo, mientras que el 40% lo desconoce lo que ha generado que

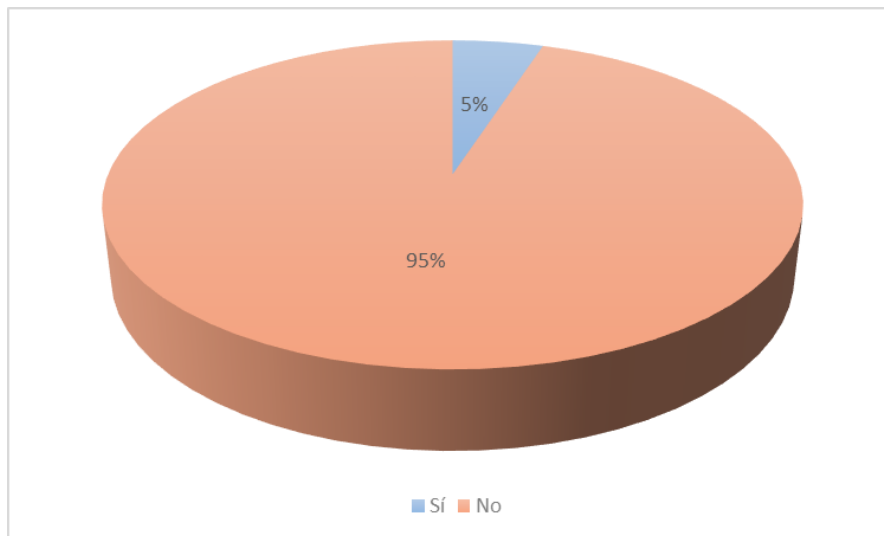
se presenten pérdidas de carpetas, de documentos y por ende traumatismo en los tiempos de aprobación de los créditos.

7. ¿Ha recibido en el último año capacitación relacionada a la gestión documental?

Cuadro 11. Capacitación relacionada a la gestión documental.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	5%
No	38	95%
Totales	40	100%

Gráfica 10. Personal capacitado.



Análisis: Según las respuestas dadas por los encuestados se percibe que la entidad no ha incluido capacitaciones en materia de gestión documental, por lo

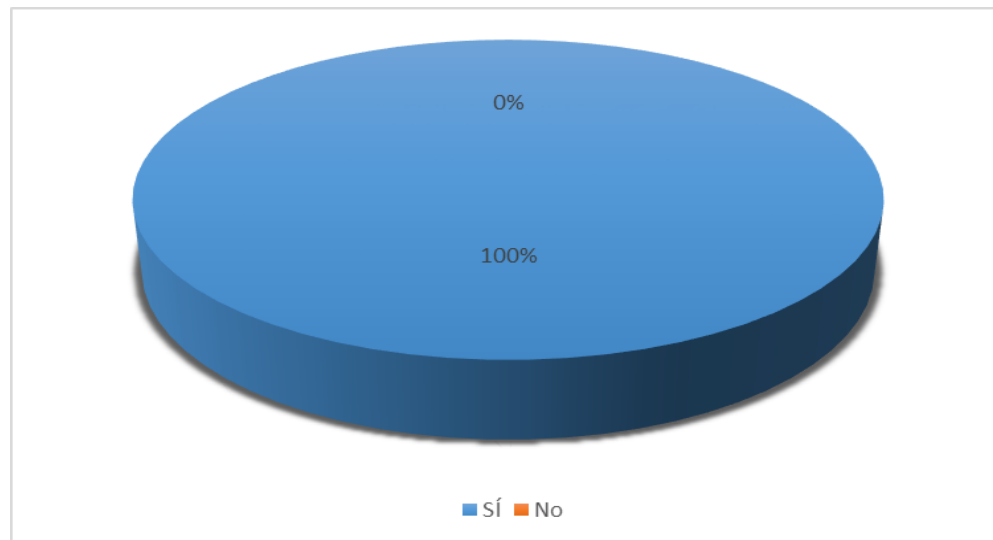
que se hace necesario plantear un mecanismo para divulgar y llevar el control del proceso evitando falencias en el manejo de archivo.

8. ¿Considera usted que la información debe estar digitalizada?

Cuadro 12. Digitalización de la documentación.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No	0	0%
Sí	40	100%
Totales	40	100%

Gráfica 11. Digitalización de la documentación.



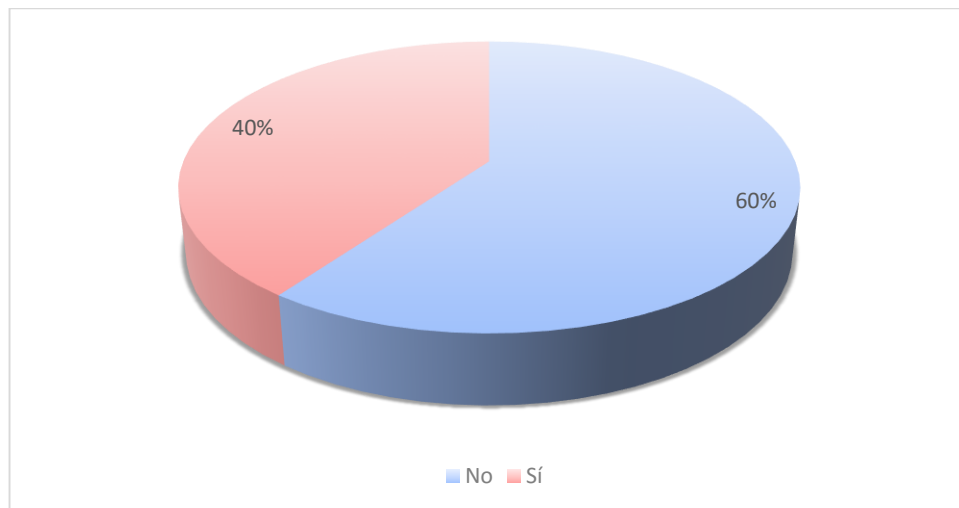
Análisis: Teniendo en cuenta estos resultados del personal entrevistado el 100% manifiesta que la documentación de las carpetas debe ser digitalizada para facilitar la búsqueda y alimentar la información de los clientes ya existentes en la base de datos, evaluar el cumplimiento de éstos y optimizar los tiempos de otorgamiento de los créditos y agilización de recuperación de cartera.

9. ¿Le permite la información consignada en el archivo encontrar los datos necesarios para agilizar la venta de productos y servicios dentro de la entidad?

Cuadro 13. Confiabilidad en el archivo de la FMB.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	12	40%
No	28	60%
Totales	40	100%

Gráfica 12. Confiabilidad en el archivo de la FMB.



Análisis: En cuanto a la funcionalidad que actualmente maneja la FMB se encuentra que para el 60% de los empleados encuestados pese a que el archivo cuenta con información confiable, no es funcional debido a que los datos no se encuentran con la rapidez esperada generando mayor gasto de papelería y re procesos, un 40% son referencias de clientes nuevos que no necesitan consultarse por que inician un proceso de estudio de crédito que en caso de ser

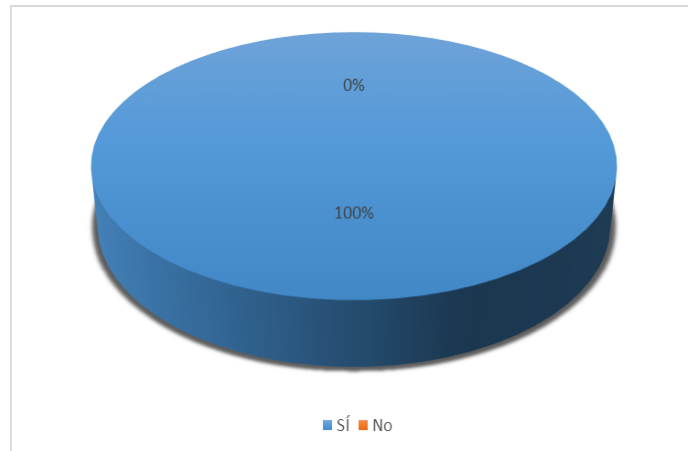
favorable para el otorgamiento, se hace apertura a su primer expediente. En caso contrario, que el cliente no aplique para la aprobación, ésta será negada por el comité evaluador y se procede anexar toda la documentación para devolverla.

10. ¿Considera usted que se requiere manejar la gestión documental (normas y técnicas para llevar los archivos)¹⁴ en la Fundación de la Mujer-FMB?

Cuadro 14. Requerimiento de la gestión documental en la FMB

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	40	100%
No	0	0%
Totales	40	100%

Gráfica 13. Requerimiento de la gestión documental en la FMB



Análisis: De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada, el 100% del personal está de acuerdo en usar las técnicas de gestión documental en la entidad debido a que habría un mayor soporte de los créditos a renovar teniendo en

¹⁴ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Programa de Gestión Documental. Santa Fe de Bogotá 2014

cuenta la experiencia crediticia de los mismos y su calificación. Se obtiene como resultado la sensibilización del recurso humano de la entidad en cuanto a la aplicación de la normatividad en materia de gestión documental.

3.3 POAM MATRIZ DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

Para el diagnóstico del ambiente externo en el cual opera la empresa se emplea la matriz de oportunidades y amenazas con la finalidad de que permita al estudio recopilar información de manera cuantitativa. Para la elaboración de la matriz de POAM, se utiliza la siguiente escala: Alto: (3) – Medio (2) – Bajo (1), donde la primera columna describe los elementos o hallazgos encontrados, luego se procede a calificar las siguientes columnas de acuerdo si son oportunidades o amenazas, para finalmente analizar e interpretar los resultados.

Cuadro 15. POAM (Matriz de oportunidades y amenazas)-externo.

DESCRIPCIÓN	OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
	Nivel	Puntos	Nivel	Puntos
FACTORES LEGISLATIVOS				
OPORTUNIDADES				
Estandarización de formatos de acuerdo a la ley para descripción de archivos.	Medio	2		
Reconocimiento a nivel nacional de la entidad y de sus funcionarios gracias al manejo documental.	Medio	2		
Parámetros y guías existentes para el manejo de la administración documental.	Alto	3		
	Suma	7		
	Promedio	2,33		
AMENAZAS				
Obligatoriedad de la Ley General de Archivos.			Medio	2
Uso del derecho a la documentación.			Alto	3
Limitados acuerdos con competencia desleal como los agiotistas.			Medio	2

			Suma	7
			Promedio	2,33
FACTORES TECNOLÓGICOS-ARCHIVÍSTICOS				
OPORTUNIDADES				
Nuevas tecnologías y software para el manejo de programas de gestión documental.	Alto	3		
Capacitaciones constantes en archivística por parte de entidades públicas como el SENA y Archivo general de la Nación.	Medio	2		
Disponibilidad virtual o de la web para comunicación entre trabadores y clientes.	Medio	2		
	Suma	7		
	Promedio	2,33		
AMENAZAS				
Posibilidad de la presencia de virus en los sistemas tecnológicos.			Bajo	1
El robo de credenciales a usuarios para obtener su información personal.			Alto	3
Denegación en consultas por fallas en el sistema o caída de la red.			Alto	3
Límite de usuarios para base de datos en el sistema.			Medio	2
			Suma	9
			Promedio	2,25
FACTORES ECONÓMICOS				
OPORTUNIDADES				
Rapidez en el estudio para colocación de microcréditos con respecto a la competencia.	Alto	3		
Vulnerabilidad de la competencia.	Alto	3		
Mayor rentabilidad y eficacia del desempeño de la FMB en el mercado.	Medio	2		

Disponibilidad competitiva frente a otras micro financieras presentes en el Mercado.	Alto	3		
	Suma	11		
	Promedio	2,75		
AMENAZAS				
Variación en la normatividad del programa de gestión documental.			Alto	3
Inversión por la innovación de los sistemas de tecnología utilizados.			Alto	3
Fallas presentadas en el aplicativo tecnológico para el sistema de gestión documental.			Bajo	1
			Suma	7
			Promedio	2,33
TOTAL SUMA	Suma	25	Suma	23
TOTAL PROMEDIO	Promedio	7,41	Promedio	6,91

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la matriz en su componente de factores legislativos, se pudo conocer que se presenta una gran oportunidad para la Fundación de la Mujer de la debido a que se podría obtener la administración óptima del proceso documental pudiendo no sólo llevar la gestión documental en la empresa como se exige por ley sino que se logra un orden y disposición de la información para el análisis de los productos a colocar. Se encuentra una gran limitación y es que desde la instancia administrativa no se puede visualizar o lograr el uso de la información a la que se tiene derecho por formar parte del sector microfinanciero.

En cuanto a los factores tecnológico - archivísticos se pudo conocer que la Fundación de la Mujer cuenta con nuevas oportunidades tecnológicas las cuales se derivan de las propuestas y la obligatoriedad que la ley general de archivos impone para el manejo de la documentación en entidades financieras, de igual forma, para dar uso a estos aplicativos existen entidades como el archivo general de la nación y el SENA quienes se encargan de brindar las capacitaciones de

manera frecuente a diversas entidades a las cuales se tiene fácil acceso, aunado al hecho a la disponibilidad de la web para comunicación virtual tanto externa como internamente.

Es de resaltar que al contar con estas alternativas tecnológicas se encuentran amenazas latentes como presencias de virus, de negación de consultas por fallas en el sistema, vulnerabilidad de la información personal de clientes para lo cual se debe estar atento y previsor evitando se presenten al ser utilizadas.

Económicamente el entorno externo permite la posibilidad de lograr a la FMB una disponibilidad competitiva, ya que el mercado base son las mujeres emprendedoras de bajos ingresos, que presenten su actividad comercial con más de seis meses de funcionamiento; frente a otras micro financieras en el mercado que trascienden en una mayor rapidez del estudio de micro créditos y el aumento de la demanda de los mismos, aspecto que debe estar contrarrestado con las variaciones y nuevas reglamentaciones legales del manejo de la archivística en entidades micro financieras.

3.4 PCI PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA

Se utiliza el PCI (perfil de capacidad interna) aplicado a cada uno de las áreas funcionales de la empresa con la finalidad de realizar un estudio que permita la recopilación de la información de manera cuantitativa. Para la elaboración de la matriz de PCI, se utiliza la siguiente escala: Alto: (3) – Medio (2) – Bajo (1), donde la primera columna describe los elementos o hallazgos encontrados, luego se procede a calificar las siguientes columnas de acuerdo si son fortalezas o debilidades, luego se procede a analizar e interpretar los resultados, según corresponda el nivel de impacto como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 16. PCI (Perfil de Capacidad Interna)-interno.

DESCRIPCIÓN	FORTALEZAS		DEBILIDADES	
	Nivel	Puntos	Nivel	Puntos
FACTORES ADMINISTRATIVOS				
FORTALEZAS				
Manejo de un archivo local	Bajo	1		
Manejo de un archivo central	Alto	3		
Talento humano exclusivo para la labor de archivista.	Bajo	1		
Voluntad para fortalecer la gestión archivística	Alto	3		
Se tiene la disponibilidad física y de infraestructura para archivos.	Bajo	1		
Participación de las diferentes áreas de la institución con el funcionamiento y manejo de la gestión archivística.	Medio	2		
	Suma	11		
	Promedio	1,71		
DEBILIDADES				
Descuido histórico de las carpetas de archivo de clientes.			Medio	2
Carencia de una estructura especializada en gestión archivística.			Alto	3
Falta de una conciencia archivística.			Bajo	1
Falta de capacitación en el manejo de archivo.			Medio	2
Falta de manuales, procedimientos y formatos para el manejo de la gestión archivística.			Medio	2
Centralización de la recepción y envío de los documentos			Medio	2
Tablas de retención y/o las tablas de valoración documental sin aprobar o según lo establecido por la ley.			Alto	3
			Suma	15
			Promedio	2,14

FACTORES TECNOLÓGICO-ARCHIVÍSTICOS				
FORTALEZAS				
Se cuenta con manejo de hardware para archivística para oficina local.	Alto	3		
Se cuenta con manejo de hardware para archivo central.	Bajo	1		
Existe comunicación por intranet en la empresa.	Bajo	1		
	Suma	5		
	Promedio	1,66		
DEBILIDADES				
Carencia de una estructura tecnológica en digitalización archivística.			Alto	3
Manejo manual de consecutivos para comunicaciones oficiales. Adaptación al uso de nuevas tecnologías			Medio	2
Tardanza en respuesta a usuarios solicitantes.			Alto	3
Falta de capacitación del personal en archivística y manejo de la tecnología para la gestión documental.			Medio	2
			Suma	10
			Promedio	2,5
FACTORES ECONÓMICOS				
FORTALEZAS				
Disponibilidad de recursos para el ofrecimiento de microcréditos.	Alto	3		
Recursos a disposición de la empresa para inversiones en un programa de gestión documental.	Alto	3		
Permanencia 14 años en el sector microfinanciero de FMB	Medio	2		
	Suma	8		
	Promedio	2,66		
DEBILIDADES				
Gastos en servicios de			Medio	2

correspondencia entre las áreas que intervienen en el proceso				
Baja colocación de los productos micros crediticios de la entidad.			Alto	3
Desventajas para competir con micro financieras			Medio	2
			Suma	7
			Promedio	2,33
TOTAL SUMA	Suma	25	Suma	32
TOTAL PROMEDIO	Promedio	6,03	Promedio	6,97

Fuente: Elaboración propia.

En la matriz PCI que es el manejo interno de la empresa se parte del análisis de los factores administrativos en el cual se pudo conocer el poco uso del análisis y planes estratégicos dejándose sólo esto al manejo del conocimiento de los directivos que a su vez debe impartir los lineamientos a grupos de líderes y asesores sin el soporte de una estructura documental fundamenta y aprobada para la prestación del servicio.

En cuanto a los productos se destaca el punto de vista financiero y contable, la oportunidad de los clientes que requieren capital de trabajo, ya que la entidad cuenta con la disposición y liquides de fondos internos.

El servicio está apoyado en la aplicación de tecnologías informáticas que permiten un buen manejo en la prestación del servicio, pero que no tienen el soporte documental óptimo ya que permanece por un año la carpeta de cada cliente en la entidad la cual pasa al archivo central. Es decir del archivo de gestión pasa al archivo central, esto genera dificultades en nuevas consultas para colocación de productos a clientes antiguos.

Sin embargo el análisis interno en cuanto a archivística permitió conocer que pese a mantenerse un archivo local y un archivo central, la entidad tiene como objetivo mejorar la gestión archivística, disponiendo de una infraestructura física para el

almacenamiento de los archivos. Esto se debe a que el sistema archivístico que actualmente maneja la fundación se elabora de forma operativa, debido al alto volumen del archivo, el cual no se ha podido sistematizar en la base de datos, por falta de un equipo de trabajo idóneo para el proceso de digitalización de los expedientes que custodia la entidad.

En cuanto a los factores tecnológicos archivísticos se encuentra que la entidad está dotada con equipos de computación que hacen parte del hardware y con estantes para el almacenamiento manual de archivos, pero tiene una debilidad que es la carencia de una estructura tecnológica para la digitalización de documentos, indispensables para analizar la colocación de los productos, lo cual conlleva a un mayor tiempo de espera en cuanto a las respuestas esperadas por los usuarios solicitantes del microcrédito.

Económicamente a nivel interno la FMB cuenta con la disponibilidad de recursos tanto para el ofrecimiento de microcréditos como para inversiones en un programa de gestión documental, pero con la dificultad de no tener información a la mano se denota mayor demora en la colocación de productos microcrediticos en la entidad.

A manera de conclusión puede decirse según el PCI realizado que hay mayor presencia de debilidades, éstas reflejadas en los factores tecnológicos utilizados actualmente al interior de la microfinanciera.

3.5 Análisis DOFA. Para realizar este análisis se parte de la hoja de trabajo que se presenta en el siguiente punto.

3.5.1 Elaboración de la Hoja de Trabajo. Con base en el análisis interno (PCI) y en análisis externo (POAM) se hace la agrupación de los factores claves del éxito (FCE), que se presentan en el listado de oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades, como se muestra en el cuadro 17.

3.5.2 Realización DOFA. Con base en la selección de los FCE de más alto impacto se realiza el análisis DOFA que consiste en relacionar oportunidades y amenazas, fortalezas y debilidades, preguntándose cómo convertir una amenaza en oportunidad, cómo aprovechar una fortaleza, cómo anticipar el efecto de una amenaza y prevenir el efecto de una debilidad. Este análisis origina la formulación de estrategias para la compañía.

El listado de la hoja de trabajo se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 17. Hoja de trabajo.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Parámetros guías existentes para el manejo de la administración documental. • Nuevas tecnologías y software para el manejo de programas de gestión documental. • Rapidez en el estudio para colocación de microcréditos con respecto a la competencia. • Vulnerabilidad de la competencia. • Disponibilidad competitiva frente a otras micro financieras presentes en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso paralizado del derecho a la documentación. • El robo de credenciales a usuarios para obtener su información personal. • Denegación en consultas por fallas en el sistema o caída de la red. • Variación en la normatividad del programa de gestión documental. • Inversión en la innovación de los sistemas de tecnología utilizados.
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de un archivo central. • Voluntad para fortalecer la gestión archivística. • Se cuenta con manejo de hardware para 	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de una estructura especializada en gestión archivística. • Tablas de retención y/o las tablas de valoración documental sin aprobar o según lo establecido por la ley.

<p>archivística para oficina local.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de recursos para el ofrecimiento de microcréditos. • Recursos a disposición de la empresa para inversiones en un programa de gestión documental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de una estructura tecnológica en digitalización archivística. • Tardanza en respuesta a usuarios solicitantes. • Baja colocación de los productos microcrediticos de la entidad.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Fuente: Elaboración propia.

El análisis DOFA se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 18. Análisis DOFA

MATRIZ	OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
	<ul style="list-style-type: none"> • Parámetros guías existentes para el manejo de la administración documental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso paralizado del derecho a la documentación.
	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas tecnologías y software para el manejo de programas de gestión documental. • Rapidez en el estudio para colocación de microcréditos con respecto a la competencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • El robo de credenciales a usuarios para obtener su información personal. • Denegación en consultas por fallas en el sistema o caída de la red.
DOFA	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento en la demanda de microcréditos. • Disponibilidad competitiva frente a otras micro financieras presentes en el Mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Variación en la normatividad del programa de gestión documental. • Inversión en la innovación de los sistemas de tecnología utilizados.
FORTALEZAS (F)	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de un archivo central. 	Sostener la visión para la organización y actualización del archivo aplicando un PGD (Plan de Gestión Documental)	Asignar talento humano para la revisión, selección y digitalización de la documentación de los clientes.
<ul style="list-style-type: none"> • Voluntad para fortalecer la gestión archivística. 	Crear el comité para llevar a cabo el plan de gestión documental con la normatividad requerida.	Utilización de sistemas de digitalización fiables para reservar información de clientes.
<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con manejo de Hardware en oficina local para archivística. 	Realizar la inversión de software y adecuaciones del hardware para la aplicación de una gestión archivística óptima.	Realización periódica de las redes virtuales y cableadas para evitar parálisis en el sistema.
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de recursos para el ofrecimiento de microcréditos. 	Establecer nuevos plazos a asesores en la presentación de documentación para microcréditos.	Mantener actualización permanente frente a los cambios inesperados impuestos por mandato legal.
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos a disposición de la empresa para inversiones en un programa de gestión documental. 	Autoevaluación periódica del sistema de digitalización utilizado para el PGD con respecto al manejo por las micro-financieras presentes en el sector.	Adquirir sistemas de información confiable, vigente y funcional para la digitalización de documentación solicitada a clientes en la colocación de microcréditos.
DEBILIDADES (D)	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de una estructura especializada en gestión archivística. 	Llevar a cabo el desarrollo del Plan de Gestión Documental en la FMB, analizando las actuales técnicas de producción, recepción, distribución, conservación y	Instituir una cultura archivística direccionando los procesos necesarios para esta aplicación.

	traslado de documentos.	
• Tablas de retención y/o las tablas de valoración documental sin aprobar o según lo establecido por la ley.	Revisar, actualizar y aprobar los formatos de gestión documental como las TRD.	Establecer un plan de acción que permita revisar, evaluar y aprobar las TRD en la FMB.
• Carencia de una estructura tecnológica en digitalización archivística.	Adquirir el software para digitalización de documentos de clientes y mantener la información actualizada y a la mano de los clientes.	Asignar los rubros presupuestales para la consecución de recursos físicos y tecnológicos necesarios para el desarrollo del PGD.
• Tardanza en respuesta a usuarios solicitantes.	Disponer de la información digitalizada de clientes tanto en el archivo de gestión local como en el central	Hacer uso de las nuevas tecnologías para el desarrollo del proceso documental.
• Baja colocación de los productos microcrediticos de la entidad.	Informar por medios físicos y virtuales los nuevos tiempos de análisis para colocación de micro créditos a clientes.	Generar confiabilidad en los clientes optimizando los tiempos de análisis de los microcréditos y la reserva y archivo de la información suministrada para este trámite.

Fuente: Fundación de la Mujer-Agencia Barrancabermeja

Con la aplicación de la matriz POAM (oportunidades y amenazas, PCI (perfil de capacidad interna), se pudo conocer el impacto de cada uno de los aspectos que inciden en el manejo documental en la entidad, resaltando que se tienen más oportunidades que amenazas para lograr un óptimo manejo archivístico en la microfinanciera, partiendo desde la tecnología a la cual tiene acceso para innovar su proceso archivístico, que le permitirá prestar un mejor servicio y volverse más competitiva en el sector microfinanciero, internamente su gran fortaleza es la disponibilidad de recursos, la cual debe utilizar para contrarrestar las debilidades del manejo archivístico reflejadas principalmente en el no contar con un sistema tecnológico especializado para digitalización de documentos que le permita tener la información de documentos a la mano de clientes actuales y potenciales.

3.6 DESCRIPCIÓN AL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA FMB

La situación actual de la entidad en materia archivística se presenta por un alto volumen de los expedientes físicos del archivo de gestión, los cuales están clasificados en créditos cancelados, créditos vigentes y créditos castigados; para lo cual se propone el Plan de Mejoramiento del Programa de Gestión Documental que contempla en uno de sus procesos de conservación documental, haciendo

uso de las herramientas tecnológicas, en este capítulo tiene como finalidad dar cumplimiento a los objetivos propuestos basados en la Ley 594 del 2000, “Organizar el archivo de gestión de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas institucionales”.

En muchas entidades del sector privado no se tiene en cuenta el concepto de gestión documental y, principalmente, no se tiene claro el concepto de archivo como centro vital de la información de la compañía, razón por la cual el diagnóstico describe la situación actual del archivo de gestión de la microfinanciera Fundación de la Mujer Agencia Barrancabermeja.

3.6.1 OBJETIVOS

❖ Objetivo General.

Realizar un diagnóstico orientado a identificar, describir y hacer un análisis evaluativo de la situación actual del archivo de gestión de la Micro-financiera Fundación de la Mujer Agencia Barrancabermeja de una forma sistémica y conceptual, en función de los resultados esperados del proceso organizacional del archivo. Utilizando los métodos de la entrevista, la encuesta y la observación que permiten identificar la situación real en cuanto a la aplicación a la normativa en materia archivística como parte del programa de gestión documental.

Efectuar las recomendaciones de adopción de mejores prácticas para reducir los posibles problemas, como faltas de control, clasificación, ordenación, descripción de los procesos archivísticos, así también la organización de la infraestructura, estado actual del lugar del archivo, condiciones climáticas, de seguridad ambiental, de orden y manejo del archivo de gestión, a través de la elaboración de un procedimiento estandarizado con el fin de cumplir con la normatividad correspondiente.

❖ **Objetivos específicos.**

- Obtener datos preliminares de la Micro - financiera tales como identificación del Área de archivo, reseña histórica, organigrama entre otros, con el propósito de identificar la estructura orgánico-funcional de la entidad, el año en que se genera la información y el lugar donde se almacenan los expedientes.
- Analizar e interpretar datos como documentos de archivo y tratamiento documental, infraestructura física, condiciones ambientales, seguridad y mantenimiento; mobiliario y equipos de oficina y recurso humano. A través de los indicadores de las gráficas que muestra la metodología del personal en cuanto el tratamiento, distribución y consulta de la información.

3.6.2 Diagnóstico al Archivo de Gestión Documental de la Fundación dela Mujer. En las instalaciones de la microfinanciera Fundación de la Mujer Agencia Barrancabermeja, en el diagnóstico se utilizó como instrumento un cuestionario de información de preguntas abiertas y algunas fotografías tomadas a la documentación y área del archivo. (ANEXO B y D)

3.6.3 Fases del diagnóstico del archivo de la FMB

3.6.3.1 Fase I Obtención de datos preliminares e investigación de proceso

❖ **Identificación del Archivo.**

Cuadro 19. Identificación del archivo.

Nombre del Servicio de Información:	Archivo de gestión de la micro financiera Fundación De La Mujer Agencia Barrancabermeja
Dirección	Carrera 14 No. 49-28 del Barrio Colombia
Ciudad	Barrancabermeja

Fuente: Archivo FMB.

❖ **Organigrama.** La microfinanciera Fundación de la Mujer Agencia Barrancabermeja, no tiene como base en el proceso de organización documental un organigrama que presente las dependencias, cargos y funciones, pero realizan los procesos basados en el organigrama del archivo central ubicado en la ciudad de Bucaramanga; se observa que utilizan los respectivos manuales de funciones, procedimientos y reglamento interno solo para sus responsabilidades laborales y no se utiliza como herramienta archivística.

❖ **Documentos de Archivo y Tratamiento Documental.**

• **Áreas de la empresa que producen documentación.** La microfinanciera Fundación de la Mujer Agencia Barrancabermeja produce documentación en los siguientes cargos: Director Zonal, Director de Agencia, Líder de Asesores, Asesores Comerciales, Auxiliar de Operaciones, Cajera Principal, Cajeras Auxiliares, Recepcionista, Auxiliar de oficina, Supernumeraria Administrativa, Guarda de seguridad. Se evidencia que los documentos producidos y recibidos por los diferentes puestos de trabajo de la organización no reposan en el archivo de gestión; esto genera un problema de organización archivística, puesto que no se emplea el manejo de las diferentes series documentales contempladas en las Tablas de Retención Documental (TRD) que son la herramienta principal en la organización del proceso archivístico puesto que de las series depende la toma de decisiones a nivel administrativo, financiero, técnico, jurídico, contable y legal.

Todo esto conlleva a tener demoras en la oportunidad de respuesta en los clientes, retraso en los procesos estratégicos de la organización, poca objetividad en las responsabilidades de cargos lo cual puede generar problemas administrativos en la pérdida de documentación.

• **Tipos Documentales.** Como ya se ha descrito la microfinanciera Fundación de la Mujer Agencia Barrancabermeja se dedica al ofrecimiento de

créditos para microempresarios, que en algún momento dado requieren de recursos para el impulso de su actividad económica.

El proceso de otorgamiento de créditos se lleva de la siguiente forma y con la documentación en carpeta separada para cada cliente descrita a continuación:

Cuadro 20. Documentación del proceso de crédito.

PROCESO	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
Solicitud de Crédito del cliente	- Diligenciar el formulario de solicitud de crédito (ver anexo B) - Autorización de consulta en centrales de riesgo Cifin - Datacrédito (Ver anexo B) - Fotocopia de la cédula - Certificado de Libertad y Tradición original y /o carta venta, impuesto predial.
Descripción de la actividad comercial	- Diligenciamiento formulario de análisis de crédito (Anexo B) - Cruces de información
Visita domiciliaria	- Diligenciamiento toma de garantías (Ver anexo B)
Presentación del crédito al comité	-Formato del proceso del crédito para la exposición subjetiva y numérica del mismo
Aprobación o rechazo del crédito	-Firma de la decisión del comité
Posible desembolso	-Rechazo o Aceptación
Retiro del dinero en caja	-Firma pagaré en blanco (Anexo B)
Recuperación de la cartera	-Carta de mora (Anexo B)

Fuente: Archivo de la Fundación de la Mujer

No se evidencia en el archivo que se guarden otros tipos documentales como son: acuerdos, decretos, circulares, resoluciones, contratos, historias laborales, investigaciones disciplinarias, procesos jurídicos, entre otros.

- **Características del soporte.** Los documentos del archivo de gestión de la microfinanciera Fundación de la Mujer Agencia Barrancabermeja están soportados bajo las características de texto escrito, o estado físico de documentos. No poseen

soportes gráficos (mapas, planos y dibujos), imágenes (fotografías, diapositivas), audiovisuales (discos, cintas, películas) ni legibles por máquina (diskettes, cintas magnéticas, microfilm).

- **Volumen Documental.** El archivo microfinanciera Fundación de la Mujer Agencia Barrancabermeja cuenta con 91,25 metros lineales de documentos de archivo.

Cuadro 21. Volumen Documental Fundación de la Mujer.

Tipo de inmobiliario	Cantidad	Total entrepaños /gavetas	Dimensiones lineales	Volumen documental (mts Lineales)
Estantería metálica	17	5	1	85
Cajas (*)	25		0,25	6,25
TOTAL EN METROS LINEALES				91,25

Fuente: Observación directa Fundación de la Mujer.

- **Alcance cronológico.** El archivo microfinanciera Fundación de la Mujer Agencia Barrancabermeja tiene documentación desde el año 2003 hasta la actualidad.

- **Estado de Preservación y Conservación General de los Documentos.** El archivo de la microfinanciera Fundación de la Mujer Agencia Barrancabermeja tiene medidas para la preservación y conservación de los documentos del archivo, pero no cumple con las especificaciones técnicas del acuerdo 037 del 2002 (Item 1.5.3.), puesto que hay documentos guardados en carpetas A-Z; carpetas legajadoras que no cumplen con la calidad del material, no se guardan las unidades archivísticas dentro de las cajas de cartón exigidas por la norma; algunos estantes estático no tienen las puertas de seguridad, están expuestos al aire y polvo, lo que pueden estar contaminados de hongos y esporas.

- **Clasificación, ordenación y descripción de los documentos.** La organización documental del archivo microfinanciera Fundación de la Mujer Agencia Barrancabermeja realiza las fases de clasificación, ordenación y descripción pero se observa que no cumple con las normas establecidas por el AGN (art. 21, 22, 23 y 26 de la ley 594 de 2000 y el Acuerdo 042 del 2002).

En la clasificación se maneja una sola serie documental otorgamiento de créditos con sus tipos documentales: recuperación de cartera y captación de clientes, pero no se refleja el proceso de clasificación de las demás series con sus respectivos tipos documentales que existen en las diferentes áreas de trabajo contempladas en las Tablas de Retención Documental como son acuerdos, decretos, circulares, resoluciones, contratos, historias laborales, investigaciones disciplinarias, procesos jurídicos.

En la ordenación documental se observa que la microfinanciera utiliza un sistema mixto alfa – numérico, pero no se visualiza el orden cronológico en las fechas extremas (inicial y final) de los expedientes ni se realiza el proceso de foliación de las carpetas; se evidencia solo foliación al proceso de transferencia de expedientes al Archivo Central de la microfinanciera en Bucaramanga.

Los instrumentos de descripción que utiliza la microfinanciera para el acceso a la información es el programa “Topaz”, donde se encuentra un registro llamado Arqueo, que contiene un listado de números de cédula de cada cliente con sus respectivas zonas de cada asesor, esto reemplaza el inventario documental.

Las carpetas son marcadas con un marbete a mano, que contiene el número de cédula de cada cliente, pero no se evidencia rotulación de expedientes.

No se conservan las unidades archivísticas dentro de las cajas.

La estantería está marcada con letras y números que no logran identificar la ubicación de los expedientes guardados en cada estante.

No se lleva el registro "Hojas de control" al inicio de cada carpeta.

- **Selección documental.** En el archivo de la microfinanciera Agencia Barrancabermeja algunos de los tipos documentales que existen en la organización no son valorados ni se tiene en cuenta su uso y vigencia; se hace selección documental a los expedientes de la serie otorgamiento de crédito por cancelación de pago, transferidos al archivo central. Se evidencia que no hay una aplicación de la Tabla de Retención Documental (TRD) de acuerdo a las necesidades de la entidad para mantener y fidelizar los clientes.
- **Eliminación documental.** En el archivo de la microfinanciera la eliminación documental se realiza cada seis meses, para este proceso se firma un acta de eliminación con base al arqueo; se lleva registro de control de los documentos recibidos de la serie otorgamientos de crédito.
- **Registro, control y distribución documental.** La micro financiera cuenta con una unidad de correspondencia donde las comunicaciones oficiales recibidas son recepcionadas a través de un sello y distribuidas por la persona encargada de atención al cliente, pero no cumple con la radicación, registro y control documental; así mismo la persona encargada del área de archivo solo lleva control de los documentos pertenecientes al otorgamiento de créditos.
- **Tramite de documentos.** La microfinanciera realiza los trámites de los documentos externos por los funcionarios de las dependencias responsables, sin evidenciar el registro de entrega a la unidad de correspondencia y numero de radicado. Los documentos internos son entregados a los funcionarios sin evidenciar firma de recibido por los destinatarios.

- **Consulta, préstamo y devolución de documentos.** El archivo de la microfinanciera maneja el servicio de consulta, préstamo y devolución de los documentos, lleva el procedimiento solo a la serie otorgamiento de créditos.

3.6.3.2 Fase II Análisis e interpretación de datos.

- **Infraestructura Física – Edificación.** La microfinanciera tiene la sección de archivos lejos de industrias contaminantes pero hay factores climáticos de humedad, luz artificial y polvo que exponen a posibles riesgos biológicos como hongos y bacterias que pueden dañar el fondo documental. Su capacidad para albergar la documentación es de 4,00 mts de ancho x 3,50 mts de fondo x 3,00 mts de alto.

Los pisos, paredes, techos y las puertas se encuentran en buen estado. (ANEXO E)

- **Capacidad de almacenamiento.** El archivo no tiene la capacidad de almacenamiento porque algunos expedientes están ubicados fuera del área de archivo ocasionando obstrucción peatonal y desorden visual, por lo tanto se corre con el riesgo de pérdida de documentos.

- **Condiciones ambientales.** El depósito del archivo de la microfinanciera posee luz artificial de lámparas fluorescentes, su ventilación está dentro de lo estipulado en la norma del AGN (Ley 594 de 2000 y acuerdo 037 de 2002).

Se evidenció que no tiene un registro de control contra la polución.

No cuenta con señalización necesaria que permita ubicar los diferentes equipos para la atención de desastres, rutas de evacuación y rescate de las unidades documentales.

- **Instrumentos de control y/o mantenimiento de la preservación documental.** La empresa no dispone para el archivo ni para el depósito de la documentación de un termómetro para el control de temperatura, de higrómetro para la humedad.

- **Seguridad.** La empresa cuenta con cámara y alarmas contra incendio y robos, existen detectores y extintores contra incendios pero no están ubicados en ninguna parte del archivo.

- **Mantenimiento y limpieza.**

Todo el depósito de almacenamiento se encuentra en condiciones óptimas de higiene puesto que se le hace mantenimiento de limpieza y aseo.

- **Estantería.** Existen Algunas estanterías metálicas rodantes en perfectas condiciones de uso y otras son metálicas estáticas con pintura en buen estado, pero no tienen tapas laterales y sobre la balda superior de cada uno de ellos hay documentos expuestos

Existen en total 17 estantes con medidas de 0,35cm de fondo x 1,00mts de ancho x 2,00mts de alto, cada uno.

Alguna de las estanterías está recostada a la pared, no tiene ningún tipo de sistema visual de identificación.

Algunos de los mobiliarios cumple con los requerimientos establecidos por la norma acuerdo 049-2000 del AGN.

- **Equipos.** En cuanto a equipos para el archivo, la microfinanciera cuenta con una computadora que se utiliza para los procedimientos archivísticos.

Se usan herramientas de trabajo como perforadoras, grapadoras, saca ganchos; utilizan materiales para archivar como carpetas legajadoras, ganchos metálicos, cajas para guardar los expedientes pero algunos no cumplen con las especificaciones técnicas del archivo.

- **Recurso Humano.** El archivo de la microfinanciera cuenta con el recurso humano en el área de archivo pero no capacita a todos los miembros de la organización en los procedimientos archivísticos.

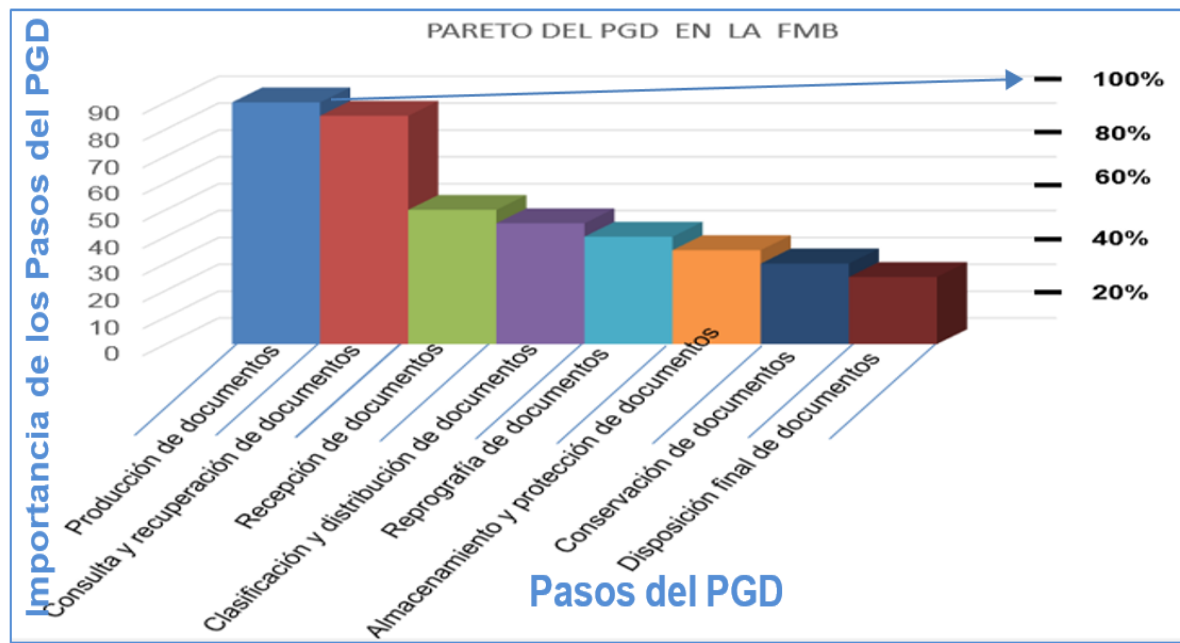
3.7 SÍNTESIS DOCUMENTAL

Para la asignación de créditos de la Fundación de la Mujer se parte de una información que es la solicitada inicialmente al momento de requerir el crédito, la cual permanece en manos de los asesores comerciales el lapso de uno a tres días, donde posteriormente pasa al archivo de gestión con una permanencia de un año, y para efectos de renovación de crédito una vez pasado este tiempo estas carpetas ya no reposan en el archivo de gestión, siendo de vital importancia ya que muchas veces se requieren para reembolso y retanqueo de nuevos créditos al mismo cliente, haciéndose necesario nueva solicitud de documentación, presentando traumas en la prestación del servicio al cliente, ya que deben anexar nuevamente la documentación demandada para iniciar el proceso.

Así mismo, se evidencia que no hay una aplicación de la Tabla de Retención Documental (TRD), ya que el formato que se está utilizando no cumple con lo estipulado por el Archivo General de la Nación; la cual es donde nos indica el tiempo de permanencia de los documentos de acuerdo a las necesidades de la entidad, para mantener y fidelizar los clientes diligenciando los formatos 2 horas y confirmando la existencia de la microempresa 1 día para la veracidad de la información que reposa en las carpetas de los clientes.

3.8 PARETO PARA EL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA FUNDACIÓN DE LA MUJER.

Gráfica 14. Pareto en la documentación en la FMB.



Fuente: Archivo General de la Nación

En el diagrama de Pareto aplicado a la Fundación de la Mujer, se muestra que el 20% representativo en el cual hay que centrar las acciones en materia documental, estos se refieren a la producción de documentos y a la consulta y recuperación de los mismos, los cuales son exigidos para el estudio de la colocación de créditos, siendo de vital importancia para la tramitación y aprobación de los microcréditos, requiriendo a su vez la posterior consulta y recuperación de estos dentro del manejo del archivo para la concesión de nuevos créditos bajo el mismo soporte documental, evitando demoras en los trámites de estudio.

En otras palabras; se procede a identificar cual es el 20% que al mejorarlo, impactaría positivamente al resto que corresponde al 80%; y así logrando un plan de mejoramiento integral.

3.9 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO

El diagnóstico al programa de gestión documental se realizó de acuerdo a las normas gubernamentales del Archivo General de la Nación para mejoramiento del archivo de la Micro-financiera Fundación de la Mujer Agencia Barrancabermeja.

Se concluye la necesidad de diseñar un Plan de Mejoramiento aplicando las técnicas establecidas en los procesos del Programa de Gestión Documental, específicamente el proceso de Conservación Documental, haciendo uso de las herramientas tecnológicas, tales como el escáner para la digitalización de los expedientes físicos, que permita agilizar la consulta de la información de forma digital, al igual que los tiempos de respuesta a los clientes primarios o vigentes.

La digitalización permite realizar una mejora en el proceso organizacional y optimizar la toma de decisiones administrativas, financieras, de recurso humano; la rapidez en la búsqueda de información y el mejoramiento de la imagen empresarial.

La adecuada organización de los archivos, especialmente el fondo abierto, permite lograr eficacia y eficiencia en las respuestas a los procesos de la organización, sobre todo en casos jurídicos, legales, contables, financieros y requerimientos de entes de control.

3.10 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

A partir de los resultados del diagnóstico se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las acciones de mejora que requiere el Programa de Gestión Documental de la Fundación de la Mujer para que apoye la agilidad del proceso de otorgamiento de microcréditos?

4. PROPUESTA DE MEJORA

4.1 PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Para el buen manejo de la Gestión Documental y dando cumplimiento a la ley General de Archivos 594 de 2000, es indispensable que la microfinanciera reestructure la unidad de gestión documental la cual debe ser apoyada por los directivos y funcionarios de la empresa, con los siguientes parámetros:

4.1.1 Propuesta de Conformación del Comité Interno del Área de Archivo.

❖ **Presidenta Ejecutiva.** Es la representante legal de la empresa, avala las decisiones trascendentales de la entidad y debe liderar el proceso de Gestión Documental.

❖ **Vicepresidente Comercial.** Es el encargado de liderar las sucursales, coordinando todas las labores que allí se ejecuten, incluidas la Gestión Documental de la entidad para establecer los parámetros en cuanto a los procedimientos del crédito, y la permanencia de los documentos tanto en el archivo de Gestión y Archivo Central.

❖ **Director Regional.** Es la persona encargada de que se ejecuten las labores acorde a los parámetros establecidos en el ciclo normal de los créditos, la recuperación de cartera y el nuevo proceso a establecerse para Gestión Documental. Es de aclarar que este director es el que rige y supervisa la agencia zonal de Barrancabermeja.

❖ **Directora zonal de Agencia.** Es la autoridad máxima en la Agencia de Barrancabermeja, encargada de revisar que se esté aplicando correctamente la política de los créditos, la recuperación de cartera y el procedimiento para la Gestión Documental.

❖ **Directora de Agencia.** Es la persona encargada de custodiar el archivo, estableciendo las restricciones y criterios de acceso en relación con el manejo de documentos producidos en cada uno de los procesos y áreas a su cargo.

4.1.2 Responsable. Agencia Colombia Barrancabermeja. La Agencia tiene conformada el área de Gestión Documental, la cual presenta un alto volumen de expedientes existentes, por lo que se propone implementar el proceso de conservación de los documentos, que permitan la preservación de la información a través de la digitalización de los documentos físicos, que incluye actividades relacionadas con la Reprografía, Conservación y Custodia de los documentos de archivo de los clientes existentes y potenciales en la ciudad de Barrancabermeja.

4.1.3 Función del Área de Archivo: Ésta es la encargada de verificar, digitalizar y custodiar todos los documentos que reposan en el Archivo de Gestión de todos los créditos otorgados y los documentos adjuntos que deben producirse y gestionarse en los diferentes procesos de la Fundación de la Mujer, aplicando y actualizando la Tablas de Retención Documental (TRD) para realizar la respectiva transferencia de documentos, de tal forma que quede una copia digital, que permita a los funcionarios, asesores comerciales u otros, realizar consultas y reembolsos de futuros créditos a la mayor brevedad posible.

4.1.4 Instrumentos que hacen parte del Programa de Gestión Documental. Para la Gestión Documental se definen los tipos documentales que hacen parte de la Gestión Documental y son los solicitados para créditos otorgados que son los mencionados en el siguiente cuadro para tener en cuenta:

Cuadro 22. Instrumentos PGD.

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO
Formulario de solicitud de crédito	Documento
Autorización de consulta en centrales de riesgo	Formato
Fotocopia de la cédula	Documento
Certificado de Libertad y Tradición original y/o carta venta, impuesto predial.	Documento
Formulario de análisis de crédito	Formato
Cruces de información	Formato
Diligenciamiento toma de garantías	Documento
Formato del proceso del crédito para la exposición subjetiva y numérica del mismo	Formato
NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO
Firma de la decisión del comité	Documento
Rechazo o Aceptación	Formato
Firma pagaré en blanco	Formato
Carta de mora	Documento
Matriz de Clasificación Documental proceso Administración Documental	Formato
Acta de verificación de la exactitud de documentos reproducidos	Formato
Envío de documentos, registros y/o expedientes al CAD	Formato
Lista de chequeo de documentos	Formato
Registro de diligencias de correspondencia requerimientos de información	Formato
Registro y radicación de comunicaciones externas recibidas	Formato
Registro de documentos enviados	Formato
Registro de documentos recibidos	Formato
Proceso de recepción y distribución de documentos	Documento
Proceso de Disposición final de documentos	Documento

Fuente: Elaboración propia.

4.1.5 Proceso del Programa de Gestión Documental.

4.1.5.1 Producción de Documentos. Todos los documentos que se produzcan en la microfinanciera deben contener los aspectos generales tales como políticas, responsabilidades, requisitos, procesos, instrumentos y mejora entre otros, de

acuerdo a la norma ISO-15489 Principios de la gestión de documentos, la Guía Técnica Colombiana GTC-185, Elaboración de cartas NTC-3393, Elaboración de Memorandos NTC-3397, Elaboración de Circulares NTC 3234, Elaboración de Actas 3394, Elaboración de Informes NTC 3588, Elaboración de Certificados y Constancias NTC 4176, Mensajes Electrónicos ley 527 de 1999, artículo 14 del acuerdo 060 de 2001, soportes digitales, NTC 2676, Gramajes NTC 4436, Tintas NTC 2223.

En el proceso archivístico es de vital importancia aplicar las normas técnicas en la preparación y presentación de todos los documentos de la microfinanciera, con la finalidad de estandarizar el control de registros documentales, para la organización de la entidad. Con esto se logra obtener buenos resultados en los indicadores de gestión de calidad en productos y servicios financieros.

4.1.5.2 Recepción de Documentos. Centralizar la Unidad de Correspondencia para la recepción, verificación y distribución de los documentos a los diferentes asesores comerciales para su respectivo estudio y análisis. Esto en el cumplimiento de la normatividad vigente (Art. 3, 5, 8, 10, 11 y 12 del Acuerdo 060 de 2001; art.15 de la Constitución Política de Colombia; art. 1,11 y 32 del Decreto 2150 de 1995). Mejorando los tiempos de respuesta al cliente interno y externo de la entidad.

4.1.5.3 Distribución de Documentos. Se recomienda realizar la distribución de las comunicaciones oficiales recibidas, comunicaciones oficiales enviadas, comunicaciones oficiales por correo electrónico, comunicaciones oficiales vía fax bajo la norma estipulada en el acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación que trata las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas¹⁵, en la

¹⁵ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Acuerdo 060 del 2001. Santa Fé de Bogotá, 30 de Octubre 2001

unidad de correspondencia y llevar un registro de control de los documentos; Así mismo llevar documentos estandarizados como el Formato de Retención Documental, Formato de Eliminación en el Archivo de Gestión y Central, Formato de Transferencia Documental de todos los tipos documentales pertenecientes a las diferentes series documentales estipuladas en las Tablas de Retención Documental recepcionadas en el área del archivo para su respectiva organización.

4.1.5.4 Trámite de Documentos. La microfinanciera debe garantizar que los documentos cumplan con la función administrativa desde que se generan o reciben hasta su Disposición Final. Para ello se debe registrar la información de forma física y/o digital (Base de datos) que evidencia la gestión del trámite, la viabilidad y respuesta oportuna del documento.

Esto permite resultados de satisfacción en el cliente y así mismo posibles renovaciones crediticias que apuntan en dirección al cumplimiento del plan estratégico de la organización.

4.1.5.5 Organización de Documentos. Es el “proceso archivístico mediante el cual se aplican las acciones de clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una entidad”. (Art. 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos, Ley 594 de 2000, Acuerdo 042 de 2002).

El proceso de organización deberá comprender las fases de identificación, clasificación, ordenación y descripción de la siguiente manera:

❖ **Clasificación.** Se recomienda en esta fase identificar, seleccionar y establecer las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección) de acuerdo a la estructura orgánico-funcional de la entidad, no solo a la serie otorgamiento de créditos, recuperación de cartera, y captación de clientes, si no aplicar en todas las áreas de trabajo de la microfinanciera Fundación de la

Mujer, puesto que también se producen series simples como acuerdos, decretos, circulares, resoluciones y series documentales complejas como contratos, historias laborales, investigaciones disciplinarias y procesos jurídicos.

❖ **Ordenación Documental.** Se recomienda a la microfinanciera establecer secuencias naturales cronológicas ordenando las fechas extremas de los expedientes de la siguiente manera: Los documentos con fecha más antigua será el primero que se encontrará al abrir la carpeta y la fecha más actual será la última de la misma dentro de las categorías o grupos definidos en la clasificación.

Para ordenar la documentación que va a ser objeto de foliación, se deben ubicar los documentos respetando el principio de orden original, es decir que esté de acuerdo con el trámite que dio origen a su producción; se inicia con el número uno (1) que corresponde al primer folio del documento con la fecha más antigua encontrada en la carpeta.

❖ **Descripción Documental.** Este proceso permite identificar, conocer, localizar y controlar el fondo documental de una entidad.

La microfinanciera para el acceso a la información debe llevar un instrumento de control llamado Inventario Documental donde se incluyan datos específicos de cada uno de los expedientes que se guardan en el archivo como son códigos de serie, asunto, fechas extremas (inicial-final), folios, número de tomo, número de unidad de conservación, soporte y frecuencia consulta.

Las carpetas deben ser identificadas con un rótulo donde se anexasen datos como la dependencia, código y nombre de serie, asunto del expediente, fechas extremas, cantidad de folios y número de tomo.

Las unidades archivísticas deben guardarse dentro de las cajas y éstas deben marcarse de forma numérica con un rótulo para identificar el orden consecutivo dentro de las estanterías y así lograr una búsqueda eficaz dentro del archivo.

La estantería debe identificarse de forma numérica y lograr un orden consecutivo para la búsqueda de expedientes dentro del Área de Archivo.

Debe llevarse el registro “Hojas de Control” al inicio de cada carpeta para lograr identificar los tipos documentales que han ingresado al expediente.

❖ **Tablas de Retención.** Las Tablas de Retención Documental son un listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

La microfinanciera Fundación de la Mujer lleva las Tablas de Retención Documental basados en el organigrama orgánico-funcional de la sede principal de Bucaramanga, se maneja una sola serie a los Tipos Documentales de otorgamientos de crédito, pero es de vital importancia que se aplique todas las series documentales a las áreas productoras contempladas en las Tabla de Retención Documental TRD de la microfinanciera, y esto a su vez deben conservar el tiempo de permanencia en el área de archivo de gestión.

Se debe asegurar la información documental con confiabilidad en el Área de Archivo, esto para dar relevancia a todas las Series Documentales que hacen parte de la gestión administrativa.

❖ **Inventario de Transferencia Documental.** Se debe llevar un formato estandarizado por la microfinanciera, donde refleje las unidades documentales de todo el Archivo de Gestión, teniendo en cuenta pautas como: Nombre de la dependencia productora, código y nombre de serie, asunto, fechas extremas del

expediente (inicial y final), cantidad de folios, número de tomo, soporte del documento, esto con el objetivo de tener el control de la cantidad de unidades archivísticas que se crean en el archivo y poder utilizar como instrumento de consulta de las carpetas. (Artículo 26 de la Ley 594 de 2000)

4.1.5.6 Consulta, Préstamo de Documentos. La entidad para el proceso de consulta y préstamo debe utilizar el formato de inventario documental (**ANEXO B**) para la búsqueda inmediata de los expedientes, llevar un registro que consigne datos como: La fecha del préstamo, identificación del expediente, número total de folios, nombre y cargo de quien retira el expediente y término perentorio para la devolución del mismo. (Artículos quinto (5) y sexto (6) del acuerdo 042 de 2002 del AGN).

Para acceder a la búsqueda de la información que está en el Área de Archivo, se debe implementar un software de digitalización, con el fin de brindar de forma ágil y oportuna la consulta o préstamos de los expedientes física o electrónica.

Solamente pueden ser manejados estos documentos por personas autorizadas y con clave de acceso para el uso del programa de digitalización, previa autorización de la directora de agencia de la microfinanciera Fundación de la Mujer, siempre y cuando sea para fines comerciales, recuperación de cartera y retanqueo de créditos.

4.1.5.7 Conservación de Documentos. Se recomienda conservar los documentos en carpetas yute o tres alas, para lograr en su permanencia un buen estado físico del documento (su estructura natural) y la durabilidad, que se refiere a la capacidad que tiene para transmitir la información que consigna (acuerdo 037/2002).

Para la calidad de los soportes sean originales o copias, deberán elaborarse en soportes de durabilidad y calidad que para el efecto sean acogidas por el Archivo General de la Nación (Titulo XI, artículo 47/Ley 59)

Se debe cumplir con las condiciones ambientales y técnicas de conservación de los documentos.

❖ **Condiciones Ambientales, Seguridad y Mantenimiento.** El área de depósito o de almacenamiento de documentos debe garantizar el desplazamiento de la vía peatonal.

El almacenamiento de la documentación, deberá establecerse a partir de las características tecnológicas de los soportes documentales, considerando los siguientes aspectos:

- **Estantería.** Se debe comprar dos (2) estantes con un diseño de estantería acorde con la dimensión de las unidades que contendrá, evitando bordes o aristas que produzcan daños sobre los documentos. Los estantes deben estar contruidos en láminas metálicas sólidas, resistentes y estables con tratamiento anticorrosivo y recubrimiento horneado químicamente estable. Deberá tener una altura de 2.20 mts y cada bandeja soportar un peso de 100kg/mt lineal. Si se dispone de módulos compuestos por dos cuerpos de estantería, se deben utilizar párales y tapas laterales para proporcionar mayor estabilidad.
- **La balda superior.** Debe estar a una altura que facilite la manipulación y el acceso a la documentación. La balda inferior debe estar por lo menos a 10 cm del piso. Los acabados en los bordes y ensambles de piezas deben ser redondeados para evitar deterioros a la documentación. El cerramiento superior no debe ser utilizado como lugar de almacenamiento de documentos ni de ningún otro material. Se debe dejar un espacio mínimo de 20 cm. entre los muros y la

estantería el espacio de circulación entre cada módulo de estantes debe tener un mínimo de 70 cm. y un corredor central mínimo de 120 cm.

- **Unidades de Conservación.** Para el almacenamiento de documentos en soporte papel se recomienda utilizar cajas de cartón X-200 o X-300 de medidas 0,30 cms, carpetas de cartón o medios de embalaje que garanticen su protección con el propósito de prolongar de manera considerable la conservación de los mismos. Para el ensamble no se utilizará adhesivo o materiales metálicos. La distancia libre entre la unidad de conservación y la bandeja superior debe ser mínimo de 4 cm.

- **Carpetas.** Se deben utilizar carpetas legajadoras como unidades de conservación, deben ser elaboradas en cartón plástico en polipropileno u otro polímetro químicamente estable y si no se dispone de este material, se aplicará al cartón un recubrimiento que impida la acidificación por contacto. La resistencia del material y el diseño adoptado para la elaboración de las unidades de almacenamiento deben estar acordes con el peso y el tamaño de la documentación a conservar.

Integridad física del documento: Se debe tener un cuidadoso análisis de los materiales, para mantener la calidad de la documentación, para garantizar al máximo su permanencia, perdurabilidad, compatibilidad, legibilidad y posibilidad de futuros tratamientos.

❖ **Infraestructura del depósito del lugar del archivo:**

- **Humedad relativa y temperatura.** Soporte de papel Temperatura de 15 a 20 °c con una fluctuación diaria que no exceda los 2°c. Humedad relativa entre 45% y 60% con fluctuación diaria que no exceda del 5% entre valores máximos y mínimos.

- **Ventilación.** Se debe garantizar la aireación continua, con la instalación de un aire acondicionado, o un extractor de ventilación, para renovar Los ciclos de renovación del aire y el caudal de intercambio, se establecerán según las condiciones ambientales requeridas y las características espaciales del inmueble. La disposición de las unidades de conservación en los estantes deberá permitir una adecuada ventilación a través de ellas.

- **Iluminación.** Se recomienda utilizar dos lámparas fluorescente de baja intensidad colocando filtros ultravioleta la radiación ultravioleta no debe superar los 70 micro vatios/lumen y su incidencia directa sobre la documentación y unidades de conservación.

- **Seguridad.** Se debe disponer de equipos a un metro mínimo del lugar del archivo para la atención de desastres como extintores de CO2, solkaflan o multipropósito y extractores de agua de acuerdo con los riesgos de inundación o infiltración. Se aconseja evitar el empleo de extintores de polvo químico y de agua.

- **Señalización.** Se requiere la señalización que permita ubicar con rapidez los diferentes equipos para la atención de desastres, las rutas de evacuación y el rescate de las unidades documentales.

Se debe despejar las vías de evacuación, para mayor seguridad del archivo, y el personal a cargo.

- **Mantenimiento.** Es indispensable garantizar la limpieza permanente y adecuada de las instalaciones, la estantería y de las unidades de conservación con un producto que no incremente la humedad ambiental. Las unidades de conservación requieren de un programa de limpieza en seco y para el efecto se deben emplear aspiradoras.

- **Conservación de documentos.** Debe hacerse contra roedores, insectos, polución, comején, ratas y hongos, etc. Se debe realizar jornadas de orden y aseo periódicamente, como limpieza y fumigación del área.

Se establece que el área de almacenamiento y protección de documentos para la Gestión Documental, se declara de acceso restringido para atención y manejo exclusivamente de la persona encargada del archivo en la Gestión Documental, que es la que va a suministrar a todos los funcionarios, con previa autorización de la copia o carpeta solicitadas siempre y cuando sea para fines comerciales y de recuperación de cartera.

En la conservación de documentos se pretende es garantizar la adecuada integración física de cada documento que reposa en el archivo, de tal manera que mantenga la vigencia del valor en el momento de la consulta, buscando actualizar e innovar pasando del medio físico al magnético y en el magnético mantener la vigencia del hardware y software.

4.1.5.8 Disposición Final de los Documentos. Es la valoración en cualquier etapa del ciclo vital del documento, registrada en las Tablas de Retención y/o Tablas de Valoración Documental, con miras a la conservación total, eliminación, selección y /o reproducción (que garantice la legalidad y perdurabilidad de la información).

En la disposición final de documentos de la Fundación de la Mujer debe realizar un acta de eliminación (ANEXO C), donde se relacionan los documentos que ya cumplieron su ciclo vital, como clientes que se trasladaron a otra ciudad, tuvieron cartera castigada por malos hábitos de pago y clientes que se trasladaron a otra entidad (competencia).

❖ **Conservación Total.** En este proceso, la conservación total se aplica a aquellos documentos que tienen valor permanente, es decir, los que lo tienen por disposición legal o los que por su contenido informan sobre el origen, desarrollo, estructura, procedimientos y políticas de la entidad productora, convirtiéndose en testimonio de su actividad y trascendencia. Así mismo, son patrimonio documental de la sociedad que los produce, utiliza y conserva para la investigación, la ciencia y la cultura.

❖ **Selección.**

• La Selección documental permite:

✓ Optimizar el control y facilitar el acceso a los documentos requeridos por la administración o por el usuario externo. Ofrecer acervos documentales integrales que reflejen la estructura de la entidad productora. Reducir costos en espacio, tiempo y materiales. Garantizar la conservación documental.

✓ El trabajo de selección requiere un conocimiento amplio de la institución productora de los documentos. Por esta razón, es conveniente plantear programas de archivos sectoriales que incluyan, de una parte, la documentación administrativa (historia laboral, nóminas, inventarios de bienes, declaraciones tributarias, órdenes de pago) y la documentación misional, específica o característica que refleje las funciones de la entidad (licencias ambientales - Ministerio del Medio Ambiente-; historias clínicas - hospitales, clínicas- etc).

• Procedimiento para abordar la selección de documento:

La selección puede aplicarse a documentación que ha perdido su vigencia, debe aplicarse a series documentales voluminosas y cuyo contenido informativo se repite o se encuentra registrado en otras series, se aplica a series documentales

cuyo valor informativo no amerita su conservación total, cuando una serie documental no requiere conservarse totalmente debe seleccionarse a través de muestreo. Los procesos de identificación, valoración y selección documental permiten establecer qué documentos deben ser eliminados.

❖ **Eliminación.** La decisión de eliminar documentos, si no está establecida por ley o reglamento, es responsabilidad del comité de archivo de cada entidad.

Un principio que debe observarse es aquel según el cual los documentos que deben eliminarse corresponden a lo señalado en las Tablas de Retención Documental o en los asuntos de las Tablas de Valoración Documental.

Ninguna serie documental puede ser destruida sin estar previamente registrada en la correspondiente Tabla de Retención. La eliminación deberá realizarse atendiendo lo estipulado al respecto.

Las eliminaciones deben formar parte del proceso de preparación de las Transferencias Primarias y Secundarias, es decir, cuando los Archivos de Gestión transfieren al Archivo Central y este al Archivo Histórico. En todos los casos deberá levantarse un acta acompañada de su respectivo inventario.” (Mini- Manual Tabla de Retención y Transferencias Documentales: versión actualizada, AGN, 2001. P.28-29.) (Acta de Eliminación Formato AGN-FTR135).

• **Digitalización.** Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra de manera analógica (papel, video, sonido, cine, microfilm y otros) en otra, que sólo puede ser leída o interpretada por computador.

❖ **Reprografía de Documentos.** Este es el cuarto paso a cumplir en la generación de la Gestión Documental la cual consiste en la difusión, conservación

y acceso de la información contenida en los documentos archivados garantizando su preservación.

Para el sistema de reprografía debe existir un equipo de cómputo que se dedique solamente al almacenamiento de los archivos que son trasladados una vez cumplan con el año en esta agencia Colombia; para el archivo central, esto facilitaría la reimpresión y consulta de los documentos que son requeridos para futuros créditos.

De igual manera este proceso se debe llevar a cabo con responsabilidad de cada funcionario de la entidad, con previa autorización del Director de Oficina, creando perfiles y claves de acceso que cuenten con los derechos pertinentes para la digitalización de documentos.

Deben tenerse en cuenta unas condiciones que resultan ser óptimas para la digitalización de documentos dentro de la gestión documental de archivo de la Fundación de la Mujer, así evitar inconsistencias como documentos ilegibles, documentos arrugados o en caso extremos documentos que no faciliten ninguna clase de información por su mal estado.

- Resolución: 250 a 350 dpi
- Profundidad de bits: Blanco y negro (bitonal)
- Formato: TIFF grupo IV o PDF/A

La microfinanciera realiza los trámites de los documentos con un plazo máximo de 5 días hábiles. La competencia lo hace en (1) un día. La Estrategia realizarlo en el término de 4 (cuatro) horas, afiliarse a la red de Central de Riesgos. (Data crédito-Cifín).

❖ **Para Digitalización.** Se recepciona la información que es la solicitada inicialmente al momento de requerir el crédito, la cual permanece en muy poco tiempo en manos de los asesores comerciales en un tiempo estimado equivalente a tres días, donde posteriormente pasa al Archivo de Gestión con una permanencia de un año, y para efectos de renovación de crédito una vez pasado este tiempo estas carpetas ya no reposan en el Archivo de Gestión, siendo de vital importancia ya que muchas veces se requieren para reembolso y retanqueo de nuevos créditos al mismo cliente, haciéndose necesario nueva solicitud de documentación, presentando traumas en la prestación del servicio al cliente, ya que deben anexar nuevamente la documentación demandada para iniciar el proceso de solicitud de crédito, creando duplicidad de los documentos.

Cuadro 23. Brecha según ley, estado actual y propuesta de mejora.

PASOS PGD – LEY 594 - 2000	ESTADO ACTUAL	PROPUESTA DE MEJORA
<p>1.Producción de documentos</p> <p>Es donde se contempla la creación, el origen de los documentos utilizados en los procesos del crédito y todas las actividades de la Microfinanciera FMB oficina Barrancabermeja, teniendo en cuenta las siguientes circunstancias:</p> <p>Las reglas y parámetros para la preparación y presentación de solicitudes de créditos, se encuentran documentadas en el procedimiento para la estandarización de los documentos comerciales de la microfinanciera FMB.</p>	<p>Para la Microfinanciera la principal producción de documentos se aplica específicamente para la colocación de microcréditos, este inicia desde la solicitud del crédito, pasando por la documentación soporte del crédito como son certificados de ingreso del solicitante y codeudor, hipotecas, el pagaré, entre otros hasta llegar al desembolso del crédito. Ver cuadro 23.</p> <p>Por la revisión de los documentos generados según la actividad, la ley no determina el número de documentos que se deban generar, por lo tanto la documentación manejada es la exigida por la entidad.</p> <p>No se evidencia incumplimiento de la ley, por lo tanto, la FMB, está llevando el proceso de manera correcta.</p>	<p>Ajustar la política de producción de documentos de acuerdo a la normatividad vigente.</p>
<p>2. Recepción y distribución de documentos</p> <p>Ésta se debe realizar a través de la auxiliar de archivo, una vez verificada con sello de recibido y foliada, se debe trasladar al área encargada para su debida gestión, garantizando que lleguen a su</p>	<p>La recepción y distribución de documentos se realiza por parte de la auxiliar de archivo quien labora en el mismo horario de los asesores y líderes en la FMB, la cual se encarga de recibirlos para llegar al siguiente paso.</p> <p>Es de aclarar, que en este denominado archivo de gestión también llega la correspondencia interna y externa la cual</p>	<p>Agilizar la recepción y distribución de los documentos generados a través de la digitalización, contribuyendo a la consulta de la información en la red.</p>

destinatario.	debe registrarse y llevarse a la dependencia respectiva, como memorandos, circulares, etc..	
<p align="center">3. Clasificación y distribución.</p> <p>La organización de documentos es el conjunto de procesos archivísticos mediante el cual se establece la clasificación, descripción y ordenación de los documentos generados de las actividades de la microfinanciera, de acuerdo con la metodología y demás disposiciones técnicas emitidas y avaladas por el Archivo General de la Nación.</p>	<p>En cuanto a la clasificación de los documentos actualmente para los microcréditos la fundación a través de los asesores debe abrir una carpeta para cada cliente identificándolo con el número de cédula siendo el folio de la carpeta la cual debe permanecer en el archivo de gestión que existe en la sede Barrancabermeja por espacio de un año más luego de haberse cancelado el microcrédito en su totalidad.</p> <p>Para clasificar y distribuir se debe tener en cuenta la naturaleza del documento, clasificándolos por las tres áreas más importantes de la FMB que corresponden al otorgamiento de créditos, recuperación de cartera, y captación de clientes. Este proceso lo realiza la auxiliar de archivo, a través de una hoja de registro y folio asignado, al igual que lo realiza para la correspondencia interna.</p>	<p>canalizar los documentos previamente clasificados de acuerdo a su lugar de destino según las políticas de clasificación y distribución que aunque se cumplen en el archivo no se encuentran documentadas.</p> <p>Inconformidad encontrada documentar a través de un manual los pasos para la clasificación y distribución de documentos, estableciendo la TRD. Ver propuesta en el anexo C.</p>
<p align="center">4. Reprografía de documentos.</p> <p>Este es el cuarto paso a cumplir en la generación de la gestión documental la cual consiste en la difusión, conservación y acceso de la información contenida en los documentos archivados garantizando su preservación. Para el sistema de reprografía debe existir un equipo de cómputo que se dedique solamente al almacenamiento de los archivos que son trasladados una vez cumplan con el año en esta agencia Colombia; para el archivo central, esto facilitaría la reimpresión y consulta de los documentos que son requeridos para futuros créditos.</p>	<p>Este proceso no se lleva a cabo en la FMB.</p> <p>Se deben crear perfiles y claves de acceso que cuenten con los derechos pertinentes para la digitalización y microfilmación de documentos.</p> <p>Poner a disposición de la entidad equipos para esta actividad.</p> <p>-</p>	<p>Este proceso genera no conformidad según lo establecido por la ley en la sede de Barrancabermeja donde se maneja el archivo de gestión, pero los documentos son remitidos al archivo central llevando este proceso a través de la digitalización que no es compartida rápidamente en caso de necesitarse para un microcrédito con clientes anteriores.</p> <p>Deben tenerse en cuenta unas condiciones que resultan ser óptimas para la microfilmación y digitalización de documentos dentro de la gestión documental de archivo de la FMB, así evitar inconsistencias como documentos ilegibles, documentos arrugados o en caso extremos documentos que no faciliten ninguna clase de información por su mal estado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución: 250 a 350 dpi - Profundidad de bits: Blanco y negro (bitonal) - Formato: TIFF grupo IV o PDF/A
<p align="center">5. Consulta y recuperación de documentos.</p> <p>La consulta y recuperación de documentos en la FMB en miras de acceder a la información contenida en los archivos, debe estar disponible de forma ágil por la persona encargada del registro, acorde al programa de gestión</p>	<p>No se cuenta con una estructura de digitalización y microfilmación, una vez hayan sido foliados todos los documentos que reposan en el archivo de la entidad de tal manera que sean consultados rápidamente de manera física o electrónica.</p>	<p>Se recomienda la digitalización o microfilmación de los documentos para tenerlos con mayor rapidez al ser requeridos para análisis de crédito de los clientes.</p> <p>Una vez lograda la digitalización de documentos soportes para microcréditos, se recomienda solamente pueden ser manejados estos documentos por personas capacitadas y con clave de acceso para el uso del programa, previa autorización de la</p>

documenta.		directora de agencia de la FMB, siempre y cuando sea para fines comerciales, recuperación de cartera y retanqueo de créditos.
<p>6. Almacenamiento y protección de documentos.</p> <p>Es el procedimiento aplicado para el aseguramiento del debido respaldo de la información (Copias de seguridad) etc.</p>	<p>El área de almacenamiento y protección de documentos para la gestión documental, para la FMB es de acceso restringido, es manejado exclusivamente por la persona encargada del archivo de gestión, quien es la que va a suministrar a todos los funcionarios, con previa autorización la copia del documento requerido para fines comerciales y de recuperación de cartera.</p>	<p>Almacenar los documentos en medio tecnológicos ya que el área de archivo, es de acceso restringido y manejado por la auxiliar de archivo, de igual forma consta con infraestructura física y estantes para la colocación de la carpetas según su respectivo folio o número de cédula.</p> <p>En cuanto a las copias de seguridad estas son manejadas directamente por la gerencia de sistema en la sede principal de la ciudad de Bucaramanga.</p>
<p>7. Conservación de los documentos.</p> <p>En la conservación de documentos se pretende es garantizar la adecuada integración física de cada documento que reposa en el archivo, de tal manera que mantenga la vigencia del valor en el momento de la consulta, buscando actualizar e innovar pasando del medio físico al magnético y en el magnético mantener la vigencia del hardware y software.</p>	<p>Actualmente se cumple la conservación de documentos en forma física en el archivo de gestión por un lapso de un año después de ser cancelado el microcrédito por el cliente y luego se realiza la transferencia de documentos al archivo central.</p>	<p>Se propone el acta de transferencia de documentos la cual es presentada en el anexo C.</p>
<p>8. Disposición final de documentos</p> <p>En la disposición final de documentos la FMB debe realizar un acta de eliminación donde se relacionan los documentos que ya cumplieron su ciclo vital, como clientes que se trasladaron a otra ciudad, tuvieron cartera castigada por malos hábito de pago y clientes que se trasladaron a otra entidad (competencia).</p>	<p>Se lleva un registro de traslado y disposición final de los documentos tanto internos como de colocación de micro créditos, pero no se encuentra documentada.</p>	<p>Se propone realizar un acta de eliminación de documentos Ver anexo C</p>

Fuente: Archivo General de la Nación

Para efecto de la revisión física actual del archivo en la Fundación de la Mujer, se presentan registros fotográficos en el **ANEXO D.**

5. CONCLUSIONES

- ❖ Dentro de la investigación realizada se encuentra que la Fundación de la Mujer es una entidad que presta servicio de otorgamiento de líneas microcrediticias, por lo cual cuenta con unos clientes ya existentes y potenciales; dentro del aspecto de la competitividad muestra gran debilidad con respecto a la competencia analizada, mostrando debilidades en las tasas de interés porque comparadas con otras financieras, la microfinanciera de la Fundación de la Mujer tiene un incremento mayor en la tasa de interés represando la toma de decisión por parte del cliente.
- ❖ La Fundación de la Mujer cuenta con un Programa de Gestión Documental, el cual requiere ser fortalecido en el área tecnológica, ya que su alto volumen documental, impide la consulta oportuna y eficaz de la información, que permita prestar un servicio ágil y eficiente a clientes y usuarios de la entidad.
- ❖ La mayor debilidad encontrada en la Fundación de la Mujer es la ausencia de una base de datos sistematizada que con previa aprobación los asesores encargados tengan a disposición para análisis y ofrecimientos de créditos en menores lapsos de tiempo para la valoración en la historia crediticia de los clientes, que permitan un otorgamiento de crédito en el menor tiempo posible.
- ❖ Se requiere de una Unidad de Gestión Documental en la Fundación de la Mujer que esté apoyada por los directivos de la empresa, en la cual haya un líder de archivo que se haya capacitado en el manejo de la gestión documental, y además de recibir la correspondencia no solo la organice, la folie, la lleve a la carpeta respectiva sino que también debe digitalizarse para que cuando se lleve al archivo central con los códigos respectivos se autorice el acceso a esta información a los funcionarios que lo requieran.

6. RECOMENDACIONES

- ❖ Involucrar a la Alta Dirección como miembros fundamentales para la conformación del comité interno de archivo, para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 15 del acuerdo 2578 de 2015. Esto con el propósito de presentar el plan de mejoramiento del Programa de Gestión Documental desarrollado en el presente trabajo de investigación y al departamento de archivo de la entidad para que autorice la implementación, enfatizando en la digitalización de los documentos que permitan la consulta oportuna de la información que es requerida para el proceso de otorgamiento de créditos, recuperación de cartera y captación de nuevos clientes

- ❖ Hacer uso de las herramientas tecnológicas, para la digitalización de los expedientes físicos y convertirlos en archivos digitales, que permita la consulta de la información en red, que conlleve a una respuesta oportuna y eficaz a los usuarios, clientes nuevos y existentes.

- ❖ Se recomienda que la entidad genere los manuales de procedimientos y funciones, teniendo en cuenta el modelo de Gestión Documental presentado para que se dé cumplimiento a la política y parámetros establecidos en materia de archivística y documentación de la entidad.

- ❖ Actualizar la Tabla de Retención Documental propuesta, acorde a lo impartido por el Archivo General de La Nación para dar cumplimiento a la ley.

- ❖ Se recomienda a la entidad realizar capacitaciones periódicas al personal involucrado en materia de Gestión Documental, que permitan mejores prácticas en el manejo de la información desde su producción o recepción, hasta su disposición final.

BIBLIOGRAFÍA

ACUERDO 02 DE 2004. Por el cual se establecen los lineamientos básicos para la organización de archivo

ACUERDO 039 DE 2002. Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las “Tablas de Retención Documental en desarrollo
ACUERDO NO. 042. Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las Entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental se desarrollan los artículo 21, 22, 23 y 26

ACUERDO 049 DE 2000. Por el cual se desarrolla el artículo del Capítulo 7 “Conservación de Documentos” del Reglamento General de Archivos sobre “condiciones de edificios y locales destinados a archivos”.

ACUERDO 056 DE 2000. Por el cual se desarrolla el artículo 45, “Requisitos para la Consulta “del capítulo V, “Acceso a los documentos de archivo”, del reglamento general de archivos.

ACUERDO 060 DE 2001. Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas

ÁLVAREZ, Olangie. Gestión Documental. Recuperado el 17 de marzo de 2015. Disponible en:

<http://gestiondocumentalenlaunefalcon.blogspot.com/2014/04/ciclos-de-vida-de-un-documento.html>

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN DE COLOMBIA. Acuerdo No. 047 de 2000, Por el cual se desarrolla el artículo 43 del Capítulo V “Acceso a los Documentos de Archivo”, del AGN del Reglamento General de Archivos sobre “Restricciones por razones de conservación

ARCHIVOS BANCARIOS: memorias. Bogotá: AGN, 2002.

ARCHIVOS DE HISTORIAS LABORALES: memorias. Bogotá : AGN, 2001.

ARCHIVOS DE HISTORIAS CLÍNICAS: memorias. Bogotá : AGN, 2002.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Programa de Gestión Documental. Santa Fe de Bogotá 2014

BIEN PENSADO.COM. Estrategia de Marketing. Recuperado el 17 de marzo de 2015. Disponible en: <http://bienpensado.com/que-es-el-modelo-canvas-para-diseno-de-negocios/>

CIUDAD GURÚ. Recuperado el 15 de Septiembre del 2015. Disponible en <http://www.ciudadguru.com.co/guru+empresas/fundacion+delamujer-barrancabermeja-15391692>.

DISTRIBUCIÓN CENTRAL.COM. Principio de Pareto. Recuperado el 17 de marzo de 2015. Disponible en:http://distribucioncentral.com/gemproject.com/comunicacion_htm_files/PRINCIPIO%20DE%20PARETO1.pdf

EMPREDERESPOSIBLE. Modelo Canvas, Recuperado el 20 de marzo de 2016. Disponible en: <http://emprenderesposible.org/modelo-canvas>

FUNDACIÓN DE LA MUJER. Una historia hecha a pulso. Recuperado Septiembre del 2014. Disponible en: <https://www.fundaciondelamujer.com/historia>.

JIMÉNEZ GONZÁLEZ, Luis Emilio. Evolución, Estructura y Voces de la Archivística. Recuperado el 25 de junio de 2015. Disponible en: <http://www.archivo.ucr.ac.cr/docum/Informe.pdf>

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DOCUMENTAL. Archivo General de la Nación, 2014

MARTÍNEZ VEGA, Marisol. Métodos básicos para archivar y mantener los documentos, 2008. Recuperado el 10 de Noviembre del 2015. Disponible en <http://es.slideshare.net/arisolmartinezvega/métodos-básicos-para-archivar-y-mantener-los-documentos>

ANEXOS

ANEXO A

Carta de Permiso para la realización del PGD de la Fundación de la Mujer



Barrancabermeja, 17 de agosto del 2015

Doctora
LUZ DARY SERRANO ROJAS
Directora de Agencia
Fundación de la Mujer
Agencia Barrancabermeja

Asunto: **Permiso Plan de Mejoramiento**

Es grato para mi pertenecer a una empresa que viene impactando positiva mente a la labor social de todas las personas que actúan directamente e indirectamente para FMB; por ende continuo mi proceso de aprendizaje con la Universidad Industrial de Santander y me he enfocado en realizar mi proyecto de grado de la mano con mi compañera de cipas ZANDRA MILENA BLANCO PÉREZ, ejecutando una **PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA MICROFINANCIERA FUNDACION DE LA MUJER AGENCIA BARRANCABEMEJA.**

Por lo anterior, queremos contar con su aval para continuar con la propuesta que estamos realizando.

De ante mano, agradecemos toda la información y apoyo que hemos recibido hasta el momento, de no se así este proyecto no se hubiera realizado.

Cordialmente,


MARGARETH FELIZZOLA GARCIA
Código: 2065612


ZANDRA MILENA BLANCO PÉREZ
Código: 2086693

Tengo conocimiento de dicha propuesta


LUZ DARY SERRANO ROJAS
Directora de Agencia



Natura Ecoparque Empresarial KM 2,176 Anillo Vial Floridablanca - Girón
P.B.X. (7) 645 3379 FAX: Ext. 1001
Floridablanca - Colombia
www.fundaciondelamujer.com

ANEXO B

ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA FUNDACIÓN DE LA MUJER

1. ¿Considera usted que se requiere manejar la gestión documental (normas y técnicas para llevar los archivos) en la Fundación de la Mujer-FMB? ¿por qué?
2. ¿Con qué frecuencia utiliza el archivo?
3. ¿Sabe usted que dentro del manejo del archivo debe haber uno central y uno de gestión?
4. ¿Conoce usted los tiempos de conservación del archivo de gestión?
5. ¿Conoce los criterios con los cuales se deben llevar y conservar el archivo general de la empresa en la FMB?
6. ¿Conoce usted que hay una persona responsable del archivo de la FMB?
7. ¿Sabe usted que la persona encargada del archivo debe llevar una planilla debidamente firmada sobre las carpetas de los clientes que salen del archivo o se prestan?
8. ¿Ha recibido en el último año capacitación suficiente relacionado a la gestión documental?
9. ¿Considera usted que la información debe estar digitalizada?
10. ¿Con qué frecuencia debe comparar la información consignada en las carpetas con la base de datos?

ANEXO C

TIPOS DOCUMENTALES DE LA FUNDACIÓN DE LA MUJER

Solicitud de Microcrédito



Tipo de Solicitud:		Primaria <input type="radio"/>		Renovación <input type="radio"/>		Agropecuario <input type="radio"/>		Master <input type="radio"/>				
Fecha de Solicitud:		D	M	A	Fecha Inicio Negocio:		D	M	A	No. Solicitud		
Tipo de ID	ID	Expedida en		Dpto	Municipio		Pais					
1° Apellido				2° Apellido				Persona Natural <input type="checkbox"/>				
1° Nombre				2° Nombre				Persona Jurídica <input type="checkbox"/>				
Genero <input type="radio"/> <input type="radio"/>		Dirección Residencia				Ubicación						
Teléfono Residencia					Tel. Personal/Celular							
Departamento			Municipio			Barrio						
Dirección de notificación en casco urbano												
Departamento		Municipio			Barrio							
Datos Generales del Solicitante												
SISBEN		Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>		Asalariados en el Domicilio		Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>		EPS		Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>		Nombre EPS
Actualmente tiene Financiamiento				Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>		Nombre Financiera			Es Empleado Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>			
Casa Propia		Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>		Nivel Educativo				Actividad <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>				
Destino de Crédito		CP Trabajo <input type="radio"/>		A. Fijos <input type="radio"/>		Mejora Locativa <input type="radio"/>		Otros		Analista		
Producto								Estado Civil				
								S <input type="radio"/> C <input type="radio"/> V <input type="radio"/> UL <input type="radio"/> SE <input type="radio"/> D <input type="radio"/>				
Monto de Crédito Sol.			Vr. de cuota Sol.			No. Cuotas		Forma de pago				
Procedencia del Cliente		Asesor		Perifoneo		Referenciado por un cliente		Actividad Cónyuge				
		Volantes		Agencia Móvil		Otros						
Firma y Huella Titular				Firma y huella Cónyuge								
CC No.				CC No.								
Firma y Huella Codeudor 1				Firma y Huella Codeudor 2								
CC No.				CC No.								
Firma y Huella Codeudor 3				Firma y Huella Codeudor 4								
CC No.				CC No.								
<p>Con la Firma de la presente solicitud de Microcrédito autorizamos de manera permanente e irrevocable a Fundación delamujer, a sus entidades vinculadas o a quien represente sus derechos, para que con fines estadísticos, de control, supervisión y de gestión comercial, de manera directa y también por medio de las entidades públicas que ejercen funciones de vigilancia y control para que consulte, reporte, procese, conserve, solicite, obtenga, actualice y divulgue a las Centrales de Información y cualquier otra Entidad que maneje bases de datos con los mismos fines, el nacimiento, modificación, extinción y cumplimiento de las obligaciones contraídas o que llegará a contraer. Igualmente, autorizamos a Fundación delamujer para que realice el tratamiento de los datos personales que hemos suministrado de acuerdo a la Política Institucional de Tratamiento de la Información y Protección de Datos Personales y la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que regulan la materia.</p> <p>Autorizamos a Fundación delamujer, a sus empresas vinculadas y/o quien represente sus derechos el contacto telefónico y mediante el envío de mensajes a sus terminales móviles y/o correo electrónico, sobre información comercial, legal, de productos, de seguridad, de cobranza, de servicios o de cualquier otra índole que se considere necesaria y/o apropiada para la prestación de los servicios de conformidad a lo establecido por la Ley 527 de 1999.</p>												

CPR-FO-001 V8. Fecha: 04/07/2014

Análisis de Renovación



Fecha Análisis: Fecha de Expedición Documento:

Verificación Zonal

Nombre:		Teléfono:	
Dirección:			
Observación:			
¿Es microempresario? Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>		¿Es cliente? Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>	
Nombre:		Teléfono:	
Dirección:			
Observación:			
¿Es microempresario? Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>		¿Es cliente? Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>	

Datos Personales del Solicitante

1° Apellido		2° Apellido	
1° Nombre		2° Nombre	
Genero <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Fecha de Nacimiento	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Dirección Domicilio
Barrio		Teléfono	Celular
Propia Libre <input type="radio"/>	Legalizado <input type="radio"/>	Tiempo Habitada	Años Meses
Propia Financiada <input type="radio"/>	Sin Legalizar <input type="radio"/>	Tiene más bienes inmuebles	
Familiar <input type="radio"/> Alquilada <input type="radio"/>	Otra <input type="radio"/> Cual	Si <input type="radio"/> Cuantos <input type="text"/> Legalizado <input type="radio"/>	
No <input type="radio"/> Sin Legalizar <input type="radio"/>			
Verificación Rec. Serv. Público de			
Mes	Nombre del Arrendador		Valor Arriendo
Teléfono Arrendador	Celular Arrendador		Residencia Anterior
Profesión u Oficio	Personas a Cargo	No. de Hijos	Edad de hijos que vivan con el titular
Estado Civil S <input type="radio"/> C <input type="radio"/> V <input type="radio"/> UL <input type="radio"/> SE <input type="radio"/> D <input type="radio"/>		No. de hijos que asisten a la Escuela	
Ocupación Adicional		P <input type="text"/> S <input type="text"/> E.S. <input type="text"/>	
Empresa donde Trabaja		Dirección	
Barrio		Teléfono	Salario Básico
Fecha de Ingreso	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Cargo	
Discapacidad Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Tipo		Fondo de Pensión Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Entidad	
Inversión (CDT - Ahorros) Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Entidad		Seguros Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Entidad	
Tipo		EPS Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Nombre EPS	
SISBEN Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Asalariados en el Domicilio Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>			

Datos Personales del Cónyuge

Tipo de ID	ID	Expedida en	Dpto	Municipio
1° Apellido		2° Apellido		
1° Nombre		2° Nombre		
Actividad <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Empresa/Negocio			Salario Básico

Datos Personales del Cónyuge

Dirección			Barrio
Fecha de Inicio	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Cargo/Profesión/Actividad	
Tel/Cel		Firma documentos si <input type="radio"/> no <input type="radio"/>	

CPR-FO-004 V9. Fecha: 04/07/2014

1 de 3

Análisis de Renovación

Datos de la Microempresa

Tipo de Negocio		Ambulante <input type="radio"/> Fijo <input type="radio"/>			Producto Principal					
Fecha de Inicio Negocio			D	M	A	Experiencia en el Negocio		Posesión del Negocio		
Días Prom Laborales		Número de Empleados		Empleados Fijos		Empleados Temporales		Empleados Remunerados		
Nombre Arrendador							Tel/Cel		Local Propio <input type="radio"/> Local Arrendado <input type="radio"/>	
Nombre Arrendador Anterior							Tel/Cel		Valor Arriendo	

Otros Bienes del Solicitante o Cónyuge (Terreno, Vehículo, Maquinaria, Moto, Etc.)

--

Cuota mensual que puede pagar \$

Estados Financieros

Disponibles	Ingresos por Venta		
	(+) Contado \$	D <input type="radio"/> S <input type="radio"/> Q <input type="radio"/> M <input type="radio"/>	
Cuentas por Cobrar	B \$	R \$	M \$
Materia Prima / Inventario	(+) Recuperación \$	D <input type="radio"/> S <input type="radio"/> Q <input type="radio"/> M <input type="radio"/>	
Productos en Proceso	B \$	R \$	M \$
Productos Terminados	(-) Gastos de Ventas		
	(-) Gastos de Personal		
	(-) Gastos Generales		
	(-) Obligaciones		
	(=) Ingresos Líquidos	\$	

Activos Fijos	\$	(+) Otros Ingresos
Total Activos	\$	
Cuentas por Pagar	\$	
Proveedores	\$	
Bancos	\$	
Prestamistas	\$	(-) Gastos Familiares
Patrimonio	\$	(=) Liquidez Disponible \$

Actividad de Moneda Extranjera	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>	Si su respuesta es Si Mencione cual actividad
Monto Mensual Tranzado en Moneda Extranjera	\$	Tipo de Moneda

Observaciones Adicionales del Negocio

Comentarios

Pagaré a la Orden No.



Acreeedor: Fundación delamujer

Identificados como aparece al pie de nuestras firmas, declaramos: PRIMERO: Que debemos y nos obligamos a pagar incondicional, solidaria e indivisiblemente en dinero en efectivo, a la orden de FUNDACIÓN DELAMUJER, en sus oficinas en la ciudad de: _____, o a quien represente sus derechos, el día _____ (____) del mes de _____ de dos mil _____ (____), la suma de: _____ (\$) por concepto de intereses remuneratorios o de plazo, dinero que hemos recibido a título de mutuo a entera satisfacción y que nos comprometemos a destinar a: _____, SEGUNDO: La suma antes mencionada más sus intereses remuneratorios o de plazo, será pagada en la forma, plazo y periodicidad pactados previamente desde su desembolso y hasta su cancelación total, y que en caso de mora nos obligamos a pagar intereses moratorios liquidados a la tasa máxima permitida por la ley, de conformidad con el Certificado expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia. TERCERO: Todos los gastos e impuestos que ocasione este título valor son de mi (nuestro) cargo, lo mismo que la cobranza judicial o extrajudicial, incluidos los honorarios de Abogado que estimamos en un veinte por ciento (20%) del capital adeudado. CUARTO: La FUNDACIÓN DELAMUJER o quien represente sus derechos, queda autorizada para declarar vencido el plazo estipulado y exigir inmediatamente el pago de la totalidad de las obligaciones presentes o futuras, incluido capital, intereses, comisiones, honorarios y demás accesorios, en los siguientes casos: a) Por mora en el pago del capital y/o intereses de cualquier obligación que directa o indirectamente, conjunta o separadamente, tengamos para con la FUNDACIÓN DELAMUJER o quien represente sus derechos; b) Si en forma conjunta fuésemos perseguidos judicialmente por cualquier persona y en ejercicio de cualquier acción; c) Por muerte de uno o cualquiera de los deudores. En este evento el Acreeedor queda con el derecho de exigir la totalidad del crédito y los intereses y gastos de cobranza a cualquiera de los herederos del deudor (es) fallecido (s), sin necesidad de demandar a todos; d) Cuando cualquiera de los obligados seamos intervenidos por proceso de insolvencia conforme a la normatividad vigente. e) Si le damos al dinero recibido a título de mutuo, una destinación diferente a la mencionada. QUINTO: EL ACREEDOR queda expresamente facultado para compensar las obligaciones a mi (nuestro) cargo de cualquier título a mi (nuestro) favor, e, investigar el destino de los dineros entregados a título de mutuo. EL ACREEDOR queda expresamente facultado para abonar al crédito los dineros que llegasen a resultar a favor del deudor, por concepto de Microseguros, entre otros. SEXTO: La simple ampliación del plazo o la conversión en otro pagaré no constituye novación, ni libera las garantías constituidas a favor del ACREEDOR. SEPTIMO: Autorizamos expresa e irrevocablemente al ACREEDOR o a quien represente sus derechos para endosar, descontar o negociar el presente pagaré, sin necesidad de autorización previa para ello. OCTAVO: Autorizo (amos) de manera irrevocable a la FUNDACIÓN DELAMUJER y/o quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de ACREEDOR a consultar, reportar, procesar, solicitar y divulgar a las Centrales de Información o a otra Entidad que maneje o administre bases de datos con los mismos fines, toda la información referente a mi (nuestro) comportamiento como deudor (es) titular y/o deudor (es) solidario (s) de la Entidad. Lo anterior implica que el cumplimiento de mis (nuestras) obligaciones se reflejará en las mencionadas bases de datos, en donde se consignan de manera completa, todos los datos referentes a mi (nuestro) actual y pasado comportamiento frente al sector financiero, real, solidario y en general, frente al incumplimiento de mis (nuestras) obligaciones, es decir, mi (nuestro) hábito de pago y mi (nuestra) referencia comercial. CARTA DE INSTRUCCIONES: De conformidad con el artículo 622 del Código de Comercio autorizo (amos) expresa e irrevocablemente al ACREEDOR o a quien represente sus derechos, llenar todos los espacios en blanco del presente pagaré suscrito por mi (nosotros) a su favor, el cual podrá ser diligenciado en cualquier tiempo, sin previo aviso y de acuerdo a las siguientes instrucciones: 1. La cuantía del capital será igual al monto de todas las sumas de dinero que por cualquier razón y/o causa adeudemamos a favor del ACREEDOR o a quien represente sus derechos, obligaciones que asumimos como propias y nos comprometemos a pagar a través del presente pagaré. 2. La suma señalada por concepto de intereses remuneratorios o de plazo corresponde a la suma del interés remuneratorio o de plazo pactado en el desembolso de los créditos que componen la cuantía del capital adeudado. 3. La tasa de interés de mora, será la máxima permitida por la ley de conformidad con el certificado expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia. 4. EL ACREEDOR determinará la ciudad y fecha de otorgamiento del pagaré. 5. La fecha de vencimiento será la del día en que sea llenado. 6. EL ACREEDOR podrá llenar este pagaré, ocurrido cualquiera de los eventos señalados a continuación, y expresamente los autorizamos, ante el incumplimiento de una cualquiera de las obligaciones a nuestro cargo, a incorporar todas las obligaciones presentes y futuras, vendidas o no: a. Falta de pago oportuno de capital de cualquier crédito. b. Falta de pago oportuno de cualesquiera intereses, cuotas, comisiones u otros gastos derivados de cualquiera de las obligaciones. c. Cuando habiéndose comprometido a constituir garantías suficientes para el otorgamiento o prórroga del crédito, no las hubiese constituido. e. Si habiendo constituido garantías, estas se han extinguido o han disminuido notablemente su valor. 7. El pagaré así llenado será exigible inmediatamente y prestará mérito ejecutivo sin ninguna otra formalidad. Para constancia se firma en _____, a los _____ (____) días del mes de _____ del año dos mil _____ (____).

C.C. _____ Firma _____	Huella _____	C.C. _____ Firma _____	Huella _____
C.C. _____ Firma _____	Huella _____	C.C. _____ Firma _____	Huella _____
C.C. _____ Firma _____	Huella _____	C.C. _____ Firma _____	Huella _____

CPR - FO - 18 V.5.

Datos del codeudor solidario

Dependiente Finca Raíz Electrodomésticos



Solicitud a Nombre de: _____

Datos Personales

Fecha de expedición Documento

D	M	A
---	---	---

Tipo de ID	ID	Expedida en	Dpto	Municipio
1° Apellido		2° Apellido		
1° Nombre		2° Nombre		
Genero <input type="radio"/> M <input type="radio"/> F	Fecha de Nacimiento	D	M	A
Dirección				Parentesco con el Titular
Departamento			Ciudad	Barrio
Tel. 2		Celular	E-mail:	
Ocupación	Empresa donde Trabaja	Cargo	Tel.	
Fecha de Ingreso	D	M	A	Dirección
Ref. Laboral	Nombre Cargo	Barrio		
Vivienda Propia <input type="radio"/>	Alquilada <input type="radio"/>	Familiar <input type="radio"/>	Hipotecada <input type="radio"/>	Otros <input type="radio"/>
Legalizada	Si <input type="radio"/>	No <input type="radio"/>	Tiempo Habitada	Años
Nombre Arrendador	Teléfono Arrendador	Celular Arrendador		

CPR-FO-08 Versión 3

Pág. 1 de 2

Datos del codeudor solidario

Dependiente Finca Raíz Electrodomésticos



Datos Personales

Estado Civil	S <input type="radio"/> C <input type="radio"/> V <input type="radio"/> UL <input type="radio"/> SE <input type="radio"/> D <input type="radio"/>	Nombre Cónyuge
Actividad Cónyuge		A qué se dedica

Referencia Familiar (Familia que no viva con el codeudor)

Nombres y Apellidos		Parentesco
Dirección y Barrio		Tel/Cel
Act. Econ.	Descripción de Actividad	Observaciones

Referencia Personal

Nombres y Apellidos		Parentesco
Dirección y Barrio		Tel/Cel
Act. Econ.	Descripción de Actividad	Observaciones

Hoja de Evaluación Microcrédito



Fecha	D	M	A	D	M	A	D	M	A	D	M	A	D	M	A
Asesor que realiza visita															
Tipo de producto															
00 Monto / Plazo propuesto															
01 Valor Cuota															
BALANCE GENERAL															
02 Efectivo / Bancos															
03 Cuentas por Cobrar															
- Inventario Mercancías															
- Inventario Materia Prima															
- Inventario Productos Proceso															
- Inventario Producto Terminado															
04 Total Inventarios															
05 Total Activos Corrientes (2+3+4)															
06 Total Activo Fijo															
07 TOTAL ACTIVOS (5+6)															
08 Créditos Proveedores	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO							
- Saldo Proveedores															
09 Créditos Prestamistas															
10 Créditos Sistema Financiero Corto Plazo															
11 Créditos Fundación delaMujer Corto Plazo															
12 Otras Obligaciones a Corto Plazo															
13 Pasivos Corrientes (8+9+10+11+12)															
14 Crédito Sistema Financiero Largo Plazo															
15 Crédito Fundación delaMujer Largo Plazo															
16 Otras Obligaciones a Largo Plazo															
17 Pasivos No Corrientes (14+15+16)															
18 TOTAL PASIVOS (13+17)															
19 TOTAL PATRIMONIO (7-18)															
20 Total Activo Familiar															
21 Total Pasivo Familiar															
22 Patrimonio Familiar (20-21)															
23 Patrimonio Consolidado Negocio y Familia (19+22)															
FLUJO DE INGRESOS Y EGRESOS															
24 Ventas de Contado															
25 Recuperación de Cartera															
26 Costo de Ventas															
27 Salarios															
28 Gastos Generales															
29 Obligaciones Financieras															
30 Ingresos Líquidos (24+25)-(26+27+28+29)															
31 Otros Ingresos Familiares															
32 Gastos Familiares															
33 Líquidez Disponible (30+31-32)															
34 Capital de Trabajo (5-13)															
35 Rotación de capital de Trabajo (24+25)/34															
36 Margen Bruto $1 - (26 / (24 + 25)) * 100$															
37 Endeudamiento $(18 / 7) * 100$															
38 Rotación de Inventario $(26 / 4)$															
39 Líquidez Cubierta $(01 / 33) * 100$															
40 Nota Crédito Anterior															
Firma del Asesor Responsable															
Tipo de Comisión		Diferida		Diferida		Diferida		Diferida		Diferida		Diferida		Diferida	

CPR-FO-06 V.8 - Fecha: 01/10/2013

FORMATO DE TRANSFERENCIA DOCUMENTAL

REGISTRO DE ENTRADA			
Hoja No. _____		De: _____	
AÑO	MES	DIA	No. 1

ENTIDAD REMITENTE _____

ENTIDAD PRODUCTORA _____

UNIDAD ADMINISTRATIVA _____

OFICINA PRODUCTORA _____

OBJETO _____

Número de orden	Código	Nombre de la serie-subserie o asunto	Fechas extremas (mes día año)		Unidad de Conservación				Número de Folios	Soporte	Frecuencia de Consulta	Notas
			inicial	final	caja	carpeta	Tema	otros				

Elaborado por _____ Entregado por _____

Cargo _____ Cargo _____

Firma _____ Firma _____

Lugar _____ Fecha _____ Lugar _____ Fecha _____

ANEXO E
REGISTRO FOTOGRÁFICO DEL ARCHIVO DE LA FMB.

Micro financiera Fundación de la Mujer- Agencia Barrancabermeja



Área de Recepción de la microfinanciera - FMB



Área de Archivo



Iluminación del área de archivo



Estantería Metálica



Archivo de Gestión – Expedientes para digitalización



Expedientes en la parte lateral del Archivo Rodante



Expedientes sin identificación



Carpeta con gancho metálico

