

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
COOPTMOTILÓN LTDA**

**DIANA CAROLINA PARADA HERNANDEZ
1.094.284.209**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
CONTADURIA PÚBLICA
PAMPLONA
2020-2**

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
COOPTMOTILÓN LTDA**

**DIANA CAROLINA PARADA HERNANDEZ
1.094.284.209**

**Informe presentado como requisito final para optar al título de contador
público**

Supervisor de Práctica

**JUAN MANUEL VILLAMIZAR RAMÍREZ
DOCENTE**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
CONTADURIA PÚBLICA
PAMPLONA
2020-2**

TABLA DE CONTENIDO

ABSTRACT.....	8
INTRODUCCIÓN.....	9
JUSTIFICACIÓN.....	10
1 INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL COOPTMOTILON LTDA PAMPLONA/NORTE DE SANTANDER	11
1.1. RESEÑA HISTORICA.....	11
1.2. ASPECTOS CORPORATIVOS.....	12
1.2.1. Logo	12
1.2.2. Quienes somos.....	12
1.2.3. Misión	12
1.2.4. Visión.....	12
1.2.5. Objetivo principal.....	12
1.2.6. Objeto social.....	12
1.2.7. Valores corporativos.....	13
1.2.7.1. Perseverancia	13
1.2.7.2. Responsabilidad.....	13
1.2.7.3. Honestidad	14
1.2.7.4. Calidad.....	14
1.2.7.5. Respeto.....	15
1.2.7.6. Solidaridad	15
1.3. DIAGNOSTICO.....	16
1.3.1. DIAGNOSTICO DE ESTUDIO GENERAL DE COOPTMOTILON LTDA, CONOCIENDO LA SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS QUE OFRECE.	16
1.3.1.1. MARKETING.....	16
• Política de producto o servicio	16
• Política de precios	17
• Política de distribución.....	18
• Política de comunicación	19
• El cliente	19

• La competencia	20
• Estrategia de marketing.....	21
1.3.1.2. FINANZAS Y CONTROL DE GESTION.....	21
• Activo	21
• Pasivo.....	22
• Cuenta de explotación	23
• Sistemas de control	23
1.3.1.3 PRODUCCION Y OPERACIONES.....	24
• Instalaciones.....	24
• Procesos.....	25
• Control de calidad.....	25
• Compras	26
• Innovación	27
1.3.1.4 RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN.....	27
• Estructura organizativa	27
• Equipo de dirección	28
• Personal	29
1.3.2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.....	30
1.3.2.1. Organigrama.....	30
1.3.2.2. Organigrama.....	31
1.3.3. D.O.F.A	32
1.4. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.....	33
1.4.1. Área de contabilidad.....	33
1.5. FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE	33
1.6. ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO	
33	
1.6.1. Título.....	33
1.6.2. Objetivo general	33
1.6.3. Objetivos específicos.....	34
1.6.4. Importancia de implementar la propuesta	34
1.6.5. Cronograma	35
2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	36

2.1.	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE ARCHIVO Y ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS DE LOS AÑOS ANTERIORES Y DEL AÑO ACTUAL EN COOPTMOTILÓN LTDA.	36
2.1.1.	INTRODUCCIÓN	36
2.1.1.1.	Objetivo.....	37
2.1.1.2.	Justificación	37
2.1.1.3.	Alcance	37
2.1.1.4.	Propósitos del manual	37
2.1.2.	MARCO LEGAL.....	38
2.1.2.1.	Leyes	38
2.1.2.2.	Acuerdos.....	38
2.1.3.	ELABORACION DE COMUNICACIONES OFICIALES.....	39
2.1.3.1.	Objetivo.....	39
2.1.3.2.	Descripción de actividades	39
2.1.4.	TRAMITE DE LA CORRESPONDENCIA.....	40
2.1.4.1.	Objetivo.....	40
2.1.4.2.	Descripción de actividades	40
2.1.5.	ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS DE GESTION	40
2.1.5.1.	Objetivo.....	40
2.1.5.2.	Descripción de actividades	40
2.1.6.	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL	41
2.1.6.1.	Objetivo.....	41
2.1.6.2.	Descripción de actividades	41
2.1.7.	TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL	42
2.1.7.1.	Beneficios por la elaboración de tablas de retención documental. .	42
2.1.7.2.	Pasos para elaborar una tabla de retención documental.....	42
2.1.7.3.	Actualización de las tablas de retención documental.....	43
2.1.8.	CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS.....	44
2.1.8.1.	Objetivo.....	44
2.1.8.2.	Descripción de actividades	44
2.1.9.	ORGANIZACIÓN Y TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS.....	44
2.1.9.1.	Objetivo.....	44
2.1.9.2.	Descripción de actividades	44

2.1.10. DISPOSICIÓN FINAL DE LA DOCUMENTACIÓN	45
2.1.10.1. Conservación total	45
2.1.10.2. Eliminación	45
2.1.10.3. Selección	46
GLOSARIO	46
SOCIALIZACION DE LA PROPUESTA.....	48
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES.....	50
ALCANCE DE LA PRÁCTICA	51
EVIDENCIAS	52
ANEXOS	58

TABLA DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1 foto tomada de la página https://cooptmotilon.com/empresa.....</i>	<i>13</i>
<i>Ilustración 2 foto tomada de la página https://cooptmotilon.com/empresa.....</i>	<i>13</i>
<i>Ilustración 3 foto tomada de la página https://cooptmotilon.com/empresa.....</i>	<i>14</i>
<i>Ilustración 4 foto tomada de la página https://cooptmotilon.com/empresa.....</i>	<i>14</i>
<i>Ilustración 5 foto tomada de la página https://cooptmotilon.com/empresa.....</i>	<i>15</i>
<i>Ilustración 6 foto tomada de la página https://cooptmotilon.com/empresa.....</i>	<i>15</i>
<i>Ilustración 7 organigrama</i>	<i>30</i>
<i>Ilustración 8 organigrama</i>	<i>31</i>

ABSTRACT

The following degree work will show a bit of the history, corporate values, vision, mission, main objective and social purpose of the transporters cooperative el motilon limited, apart from talking about the history of this entity we will be able to observe a diagnosis that was made with The purpose of evaluating the conditions of the company, finalizing it with a SWOT matrix in which some weaknesses, opportunities, strengths and threats of the company can be evidenced; The general objective of this work is the implementation of an improvement proposal which is to design a manual for the filing and organization of documents.

On the other hand, there is the development of the improvement proposal where the processes to be followed can be evidenced in the archive manual to keep the information properly organized, the current regulations used to carry out its development.

Finally, we can find the conclusions, recommendations made for the transporters cooperative el motilon limited.

INTRODUCCIÓN

La COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON LTDA "COOPTMOTILON LTDA" es una empresa que nace de pocas oportunidades, esta se constituyó con una personería jurídica en 1992, constituyéndose con varias licencias, también, cuenta con una estación de servicios donde ofrece productos y servicios a las personas en general y a los asociados de la misma. COOPTMOTILON LTDA siempre se ha enfatizado más en el área de mensajería, encomiendas, contra entregas y transporte; y en cuanto, a la organización y manejo de la documentación de años anteriores y el año en curso en la empresa lo han dejado atrás, implementar una propuesta de organización se puede utilizar como una herramienta adecuada para mantener un orden específico de dicha información.

El objetivo de implementar una propuesta encaminada a la documentación es velar y mantener el orden, y la conservación de dicha información, para facilitarla cuando sea solicitada. Para analizar un poco la situación de la entidad se ha realizado un diagnóstico general en el cual se dan a conocer algunos puntos importantes de la empresa, también, está acompañado de un análisis DOFA en el que nos muestra las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en las que se encuentra esta entidad.

JUSTIFICACIÓN

En COOPTMOTILÓN LTDA no se maneja la adecuada organización con respecto a la documentación, lo cual, es muy importante llevar un orden apropiado de esta información, ya que, si se cuenta con una organización de la información se les facilitara más cuando esta sea solicitada, por lo tanto, se debe buscar una alternativa que permita llevar un mejor orden específico de la información.

Al examinar la entidad y como llevan la información en la cooperativa de transportadores el motilón se pudo identificar de una manera notoria que no tienen un adecuado orden de dicha documentación, por eso, sugiero implementar una propuesta de diseñar un manual de archivo y organización de documentos de los años anteriores y del año en curso para así mantener un orden específico de la información y esta sea de fácil acceso cuando sea solicitada.

1 INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL COOPTMOTILON LTDA PAMPLONA/NORTE DE SANTANDER

1.1. RESEÑA HISTORICA

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON LIMITADA “COOPMOTILON LTDA”

Transcurría el mes de agosto de 1991 cuando un grupo de trabajadores de una empresa de transporte, decidió protestar contra los desmanes administrativos con que los venían tratando, sin tener en cuenta sus condiciones. Poco a poco la empresa los estaba presionando y llevando a perder las pocas oportunidades de trabajo, desesperándolos ya que este era el único sustento de su familia. Inquietos por la situación se fue gestando un grupo de personas que sabían que someterse no era la solución, la solución era unirse para crear una empresa que los tomara en cuenta como personas, que les brindará oportunidades, pero sobre todo igualdad para poder laborar dignamente y darles a sus familias un gran ejemplo de superación, es así como empieza a gestarse la cooperativa. Después de muchas dificultades y aprendizaje, la cooperativa de transportadores el Motilón Limitada "COOPTMOTILON LTDA", se constituyó en la ciudad de Pamplona con personería jurídica 0073 del 14 de enero de 1992, a fin de prestar un servicio, para satisfacer las necesidades de nuestros asociados y la comunidad en general. Contamos con licencia de mensajería especializada emanada del Ministerio de Comunicaciones según resolución 5026 del 23 de octubre de 1996. Tenemos licencia del Ministerio de transporte 4078 del 1º de septiembre de 1993 que nos permite circular por todas las carreteras del país. Además, contamos con los servicios de turismo y servicios de transporte especial. No podemos negar que el comienzo fue difícil, durante los primeros 3 años las pugnas de voz en cuello por parte de los pasajeros fueron duras, cuando el parque central Águeda Gallardo servía de terminal de transportes y todo el comercio de la ciudad se concentraban en él, recordamos sin rencores esos momentos que sin duda ayudaron a convertirnos en la empresa transportadora con mayor proyección de la región nororiental de Colombia pues ahí aprendimos que lo más importante es prestar el mejor servicio.

1.2. ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1. Logo



1.2.2. Quienes somos

La cooperativa de transportadores el motilón limitada Cooptmotilón Ltda., es una empresa dedicada al comercio al por menor de combustible para automotores, actividades de mensajería, transporte de pasajeros y servicio especial y turismo.

1.2.3. Misión

Satisfacer a nuestros asociados y clientes en sus necesidades y expectativas de transporte, ofreciendo servicios de alta calidad; por consiguiente, contamos con un excelente recurso humano que se compromete a fortalecer la prestación del servicio, de esta forma se consolida el aporte que hacemos a la región nororiental del país, a los asociados y nuestros reconocidos clientes.

1.2.4. Visión

Ser la empresa líder en la prestación de servicios de transporte en todas sus modalidades, a nivel nacional e internacional; contando con el mejor equipo automotor y humano idóneo comprometido con la satisfacción de nuestros usuarios y la consolidación de nuestra imagen corporativa.

1.2.5. Objetivo principal

El principal objetivo es ofrecer y proporcionar servicios integrales de transporte que satisfagan las necesidades de nuestros asociados y clientes brindando calidad, comodidad y seguridad.

1.2.6. Objeto social

“Cooptmotilón Ltda.” es una cooperativa dedicada al comercio de lubricantes y combustible para el sector automotor, actividades de mensajería, transporte urbano intermunicipal, colectivo municipal de pasajeros, vehículos de taxi, servicio especial y de turismo.

1.2.7. Valores corporativos



Ilustración 1 foto tomada de la página <https://cooptmotilon.com/empresa>

1.2.7.1. Perseverancia

Porque sabemos que la constancia y la dedicación, nos ayudan a responder al compromiso con nuestros asociados y clientes.



Ilustración 2 foto tomada de la página <https://cooptmotilon.com/empresa>

1.2.7.2. Responsabilidad

Que asumimos en bien de la comunidad y aportamos al desarrollo de la región.



Ilustración 3 foto tomada de la página <https://cooptmotilon.com/empresa>

1.2.7.3. Honestidad

Nuestro comportamiento debe ser socialmente responsable, mostrando respeto, imparcialidad y sinceridad, hablando siempre con la verdad y siguiendo las reglas de la cooperativa.



Ilustración 4 foto tomada de la página <https://cooptmotilon.com/empresa>

1.2.7.4. Calidad

Prestar un servicio con eficiencia y eficacia para cubrir las necesidades y expectativas de nuestros clientes, usuarios y comunidad en general.



Ilustración 5 foto tomada de la página <https://cooptmotilon.com/empresa>

1.2.7.5. Respeto

Apegarse a las normas establecidas buscando el bien común, valorando a todas las personas que tengan vínculo con nosotros ofreciéndoles un trato justo y digno.



Ilustración 6 foto tomada de la página <https://cooptmotilon.com/empresa>

1.2.7.6. Solidaridad

Nuestra empresa tiene la responsabilidad de velar por el interés colectivo de sus miembros y las personas que acceden a nuestros servicios.

1.3. DIAGNOSTICO

1.3.1. DIAGNOSTICO DE ESTUDIO GENERAL DE COOPTMOTILON LTDA, CONOCIENDO LA SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA Y LOS SERVICIOS QUE OFRECE.

Este diagnóstico se realiza con el fin de realizar un análisis completo de la situación actual de la empresa y conocer todos los servicios que ofrece, este tiene el propósito de detectar las áreas de mejora, como también la capacidad de crecimiento de la entidad.

1.3.1.1. MARKETING

- Política de producto o servicio

Descripción del producto o servicio.

- ✓ Pasajes: condición que se adquiere antes de viajar en los medios de transporte como público, colectivo, urbano e intermunicipal.
- ✓ Mensajería expresa: servicio abierto que sirve para garantizar la prestación del servicio de manera más eficiente y de calidad.
- ✓ Estación de servicio: Punto de venta de combustible y lubricantes para los vehículos a motor.
- ✓ Almacén: Es el lugar donde se protegen y se controlan los bienes de la estación de servicio que son para la venta.
- ✓ Turismo: El turismo es un nuevo servicio que se está implementando en esta entidad, este permite transportar a un número de personas fuera de su residencia habitual ya sea por motivos personales o de negocios.

Detalle de la gama completa de productos o servicios.

- ✓ Transporte intermunicipal: tenemos presencia en Pamplona, Cúcuta, Bucaramanga, Aguachica, Barrancabermeja, Ocaña, Abrego, Chitaga, Pamplonita.
- ✓ Mensajería expresa: En Pamplona, Cúcuta, Bucaramanga, Aguachica, Barrancabermeja, Ocaña, Abrego, Chitaga, Pamplonita.
- ✓ Urbano: Taxi pamplona, Bochalema y Pamplonita
- ✓ Colectivo: Urbano Pamplona.

Comparación de estos P/S con los de la competencia.

Son servicios justos y completamente reales, y no son para nada Desleales los precios que utilizamos son autorizados por la SUPERTRANSPORTE Y MINTIC

Otros aspectos relevantes del P/S, como el embalaje y documentación.

Para el transporte de mensajería expresa se utiliza un sobre con bolsa sellada, en el caso de transporte se incluye la factura legal para que la remesa no sea incautada por las autoridades.

¿Qué servicios se incluyen con el P/S? ¿Son estos importantes para la venta?

Los servicios que se incluyen son los domicilios y la recolección en la mensajería expresa, estos servicios son muy importantes en estos tiempos de pandemia COVID-19, lo anterior le da un valor agregado a nuestros servicios principales.

¿Cuál es el beneficio principal que aporta el P/S al cliente? ¿Qué necesidad satisface?

El beneficio principal que le aportamos a los clientes son la responsabilidad, la confiabilidad y la trayectoria con la que les prestamos nuestros servicios, la necesidad que satisfacemos siempre depende del usuario que desee adquirir nuestros servicios, ya que los servicios que ofrecemos son el transporte y la mensajería expresa.

¿En qué fase de su ciclo de vida se encuentran estos P/S: nuevos, emergentes, maduros? ¿En declive?

La fase en la que se encuentran nuestros servicios es MADURA ya que tenemos 25 años de trayectoria.

¿Está previsto introducir nuevos servicios? ¿Cuáles y en qué tiempo?

No por el momento no está previsto incluir nuevos servicios.

¿Cuáles son los P/S más rentables para la empresa?

Los servicios más rentables para la entidad son: La estación de servicio, el almacén y el transporte.

- Política de precios

¿Cómo se fijan los precios? ¿Quién establece el precio de cada P/S?

Los precios del transporte son fijados por los gerentes de transporte. Los precios de la estación de servicio si son fijados por el ministerio de minas y energía.

¿Qué proceso se sigue para tomar una decisión de cambio de precios? ¿Con que frecuencia se revisan?

Para tomar la decisión de hacer algunos cambios en los precios debe haber una reunión general de gerentes de transporte, estos se revisan anualmente. Los precios de las Estaciones de servicios se revisan mensualmente según el decreto del ministerio de minas y energía.

¿Cómo son en comparación con los de la competencia? ¿Considerar precios a nivel de usuario final, distribuidor, mayorista, etc.?

Los precios en comparación a los de la competencia son equitativos.

¿Cuáles son los motivos que han llevado a la actual estructura de precios?

Que haya igualdad entre las empresas en cuestión de precios.

¿Cuál ha sido la tendencia de precios en el pasado? ¿Y que se espera en el futuro?

La tendencia de los precios ha dependido de la toma de decisiones por parte de los gerentes del gremio.

- Política de distribución

¿Describa los canales de distribución que utiliza? ¿Cuáles son las principales características de cada uno de ellos?

Los canales de distribución que se utilizan son los medios de comunicación como los son el radio, televisión y las redes sociales con el fin de que hagan propagandas de los servicios que nuestra entidad presta. Las principales características es que algunos son directos y otros son indirectos.

¿Cuál es el sistema de remuneración de cada uno de los canales de distribución?

El sistema de remuneración que se maneja para los canales de distribución directos se llevan a la nómina y los canales de distribución indirectos se cancelan por un porcentaje de ventas.

¿Qué áreas geográficas quedan cubiertas?

Las zonas geográficas que quedan cubiertas son: Norte de Santander, Santander y Cesar.

¿Cuál es la importancia de la venta directa en ese tipo de servicios? ¿Qué grado de cualificación precisan los vendedores?

La importancia de venta directa es la atención y el manejo en la base de datos. La cualificación que tiene nuestro personal es: el servicio al cliente, manejo de herramientas OFFICE y el manejo adecuado del dinero.

- Política de comunicación

¿Cuáles son los niveles de gasto anual en publicidad? ¿En qué medios?

Los niveles de gasto anual en publicidad es aproximadamente \$10.000.000 en radio, televisión y periódicos.

¿Qué otros instrumentos se utilizan? ¿Promociones? ¿Relaciones públicas?

Se utilizan las licitaciones.

¿Cómo evaluaría el resultado de los gastos realizados en publicidad y otros medios de comunicación?

Bueno

- El cliente

¿Quiénes son los clientes? ¿Describa los distintos grupos de usuarios?

Los clientes se dividen en clientes internos y externos, los internos son los oficinistas, isleros y conductores, los externos son aquellas personas que quieran satisfacer su necesidad, nuestros servicios de transporte va dirigido a hombres, mujeres y niños.

¿Cuál es el proceso típico para tomar una decisión de compra? ¿Cuánto tiempo dura habitualmente ese proceso?

El proceso típico es la necesidad a satisfacer lo cual depende del cliente que requiera de nuestros servicios, el tiempo del proceso es inmediato

¿Qué grado de lealtad tiene los clientes a una determinada marca?

El grado de lealtad que los clientes tienen a una determinada marca es del 93%.

¿Cuáles son las variables clave en la decisión de compra: precio, características del producto, reputación del fabricante, condiciones de crédito?

La variable clave de la decisión de compra es el precio y la marca.

¿Qué influencia tiene la publicidad en la decisión?

La influencia de la publicidad depende de la emoción que esta transmita al cliente o usuarios.

¿Qué alternativas tiene el cliente? ¿Hay sustitutos posibles al producto o servicio?

El cliente tiene varias alternativas de adquirir el servicio ya que existen otras empresas que prestan los mismos servicios, la decisión de adquirir nuestro servicio la toma el cliente.

¿Ha perdido la empresa algún cliente importante últimamente? ¿Por qué razones?

No ha perdido ningún cliente importante.

¿Cuáles son las quejas más comunes de los clientes?

Las quejas más comunes en este tiempo de pandemia son la demora en las entregas de mensajería, todo depende de la reactivación de las rutas y del transporte.

¿Cómo se tratan las reclamaciones?

Las reclamaciones se tratan como P.Q.R´S

- La competencia

¿Qué tipo de empresas forman la competencia?

Las empresas que hacen parte de la competencia son las mismas del sector transporte y remesas o mensajería expresa.

¿Cuáles son las principales empresas competidoras?

Las principales empresas competidoras depende de la zona, es decir, en Norte de Santander la competencia es cotranal, en Santander es cootransmagdalena y en cesar es cotragua.

¿Cuál es su estrategia? ¿Cuáles son sus puntos fuertes y débiles?

La estrategia principal es el servicio al cliente en siempre pro mejora continua.

¿Cómo se compara la empresa con cada uno de los principales competidores?

La comparación con cada uno de los competidores se realiza por medio de indicadores.

¿Se espera la entrada de nuevos competidores en el mercado?

No se espera que ingresen nuevos competidores en el mercado.

- Estrategia de marketing

¿Cuáles son los objetivos de marketing de la empresa?

Los objetivos de marketing de la entidad son el convencer al cliente o usuario por el servicio y el acompañamiento de las tendencias.

¿Cómo se pretende alcanzarlos? ¿En qué plazos?

Se pretenden alcanzar por medio de indicadores y de manera mensual.

¿Cuáles son las principales amenazas? ¿Y las oportunidades?

Las principales amenazas son el transporte informal y las oportunidades son las licitaciones.

Expresa en pocas palabras su opinión sobre el marketing de su empresa.

Entregar al usuario el servicio que satisfaga su necesidad para cumplir los objetivos marcados en nuestra visión.

1.3.1.2. FINANZAS Y CONTROL DE GESTION

- Activo

¿Cuál es la posición de liquidez de la empresa? Hay tensiones debidas a la falta de disponible.

La empresa cuenta con una liquidez positiva, se encuentra en la capacidad de cubrir sus deudas y dar continuidad al negocio en la actualidad.

Evolución de las cuentas por cobrar. ¿Cuál es el período medio de cobro? Y el nivel de impagados.

No se presentan impagos, con una cartera en un 95% recuperable, una rotación de cartera positiva.

¿Cuál es el nivel de inventarios? ¿Cómo se reparte este entre materia prima, en curso y productos terminados?

Como empresa de servicios los inventarios que se manejan en cuanto a materias primas y terminadas es casi nula.

¿Cuáles son los procedimientos de valoración de Stocks? Son estos fiables.

- ✓ Inventario permanente.
- ✓ Totalmente fiable.

¿Cuáles son los principales activos fijos de la empresa? ¿Cómo están valorados? ¿Cómo se amortizan?

La infraestructura establecida en cada una de las agencias y oficina principal acordes a las necesidades del negocio, valuados de acuerdo a las normas internacionales de información financiera a través de avalúos con personas especializadas, estos se amortizan concorde a las políticas NIIF establecidas por la empresa y la vida útil aplicada en las mismas.

- Pasivo

¿Qué importancia tiene la financiación de proveedores? ¿Cuál es el período medio de pago?

La financiación ofrece capitalización sin interés facilitando la idea de negocio, la rentabilidad y la utilidad en la empresa, con un periodo de pago inferior a 30 días.

¿Se hace uso de los descuentos por pronto pago?

Los descuentos por pronto pago son usados constantemente, además de ser útiles, es normal para nuestro historial de crédito que estos sean recibidos incluso antes del pago.

¿Cómo se reparten las deudas de la empresa en corto, medio y largo plazo?

El 100% de las deudas contraídas son a corto plazo.

Se ha incumplido alguna obligación de pago relativa a préstamos, leasings, etc. ¿Por qué motivos?

No

¿Se han realizado todas las provisiones necesarias?

Dentro de las políticas contables se han establecido estas provisiones.

¿Existen posibles contingencias legales, fiscales o de otro tipo?

Si existen, con la normatividad actual todas las empresas y personas estamos dentro de estas posibilidades.

¿Cuál es el nivel de endeudamiento de la empresa?

El nivel de endeudamiento de la entidad es del 0.4% lo cual es un nivel relativamente bajo y muestra de liquidez.

¿Cuál es la estructura de fondos propios? ¿Cómo se halla repartido el capital?

Adicionalmente a los aportes realizados por los asociados como capital principal, la empresa en base a los beneficios obtenidos crea fondos especiales para situaciones futuras.

- Cuenta de explotación

¿Cuál ha sido la evolución de las ventas?

En una empresa de servicios la evolución del mercado es constante, la evolución positiva o negativa de las ventas corresponde totalmente a la prestación del servicio.

¿Se han desviado sustancialmente de lo planificado? ¿Por qué?

No

¿Cuáles son las partidas de gastos que pueden afectar de forma crítica al resultado?

Cualquier contingencia o litigio que se pueda presentar acorde a cualquier normativa.

¿En qué áreas se podría actuar para mejorar el beneficio?

En el servicio, en los estudios de mercadeo mostrarían aspectos y áreas a mejorar.

- Sistemas de control

¿Qué informes recibe el equipo de dirección? ¿Con que frecuencia se reciben?

El equipo de dirección recibe la información de resultados financieros con periodicidad mensual.

¿Qué información proporcionan? ¿Son realmente útiles para la toma de decisiones?

La información de resultados por cada centro de costos productivo u oficina de la empresa, es realmente útil en cuanto se detecta la rentabilidad que genera cada una de estas.

¿Cuál es su calidad? ¿Son exactos o contienen errores?

Son susceptibles a correcciones y ajustes de acuerdo a su revisión y discusión directiva.

Si tiene información puntual y completa de todas las áreas claves. ¿Qué aspectos se deberían mejorar?

Mercadeo y servicios.

¿Cuál es el sistema informático que de soporte a estos procesos?

- ✓ Sistemas de información financiera.
- ✓ Sistemas de información y control de transporte.

¿Cómo lo evaluaría? ¿Cubre las necesidades de la empresa? ¿Precisa cambios importantes?

Sistemas básicos que cubren las necesidades mínimas de la entidad, en esto influye tamaño, administración, evolución y el sector en el que nos estamos manejando. Un cambio importante sería llegar al nivel de las grandes empresas, ponernos a su nivel tecnológico y administrativo.

1.3.1.3 PRODUCCION Y OPERACIONES

- Instalaciones

¿Cuáles son las principales instalaciones productivas o de servicios de la empresa?

- ✓ Estación de servicios: venta de combustible y lubricantes para auto motores.
- ✓ Transporte de pasajeros y mensajería express: lo prestan en las oficinas de pamplona terminal – pamplona remesas – Cúcuta terminal – Cúcuta remesas – Aguachica terminal – Bucaramanga terminal – Bucaramanga remesas – Ocaña – Barrancabermeja – Abrego terminal.

¿Es apropiada su ubicación? ¿Qué factores se han tenido en cuenta para su elección?

Se tiene en cuenta la ubicación en los terminales de transporte de las diferentes ciudades en las que se tiene la ruta, en las misma se tiene el servicio de mensajería express. Las demás zonas para la mensajería se encuentran en el centro de las ciudades.

La EDS está ubicada a la salida de la ciudad de pamplona por donde pasan varios vehículos.

¿Es la capacidad y la calidad de estas instalaciones adecuadas para las necesidades presentes y futuras?

Si. A medida que ha crecido la cobertura se han cambiado o su disposición.

¿Se preveen inversiones importantes en un futuro próximo?

Se preveen inversiones en infraestructura de software para sistemas.

- Procesos

Describa brevemente el proceso productivo o de servicios de la empresa.

- ✓ Estación de servicios: Abastecimiento de tanques de almacenamiento, llegada de usuarios, tanqueo de combustible, compra de lubricantes en el almacén.
- ✓ Transporte de pasajeros: Compra de tiquetes, abordaje, traslado, llegada a destino.
- ✓ Mensajería express: entrega del paquete al oficinista, entrega de guía, traslado de paquetes, llegada a destino y entrega.

Son suficientes estos procesos. ¿Cómo se comparan con otros procesos usados en la industria?

Si, son suficientes en comparación con otras industrias, el procedimiento es el mismo.

¿En qué áreas sería posible obtener mejoras de la productividad?

- ✓ Agilidad en la atención al cliente
- ✓ Mayor efectividad en la entrega de mensajería (traslados)

- Control de calidad

Existen procedimientos para verificar la calidad de los materiales y componentes.

Si, inspecciones, mantenimientos preventivos y correctivos de vehículos y dispensadores de combustible.

¿Hay especificaciones claras de producto o del servicio final?

- ✓ Rutas definidas.
- ✓ Horarios establecidos.
- ✓ Prevención de averíos en las remesas.
- ✓ Medidas de seguridad para tanqueo de combustible.

¿Se verifica con regularidad la calidad de los productos o de los servicios prestados?

- ✓ Se va aplicar la encuesta de satisfacción del cliente.
- ✓ Inspecciones preventivas.

- Compras

¿Cuáles son los procedimientos de compras de la empresa?

- ✓ Se buscan proveedores, se comparan 2 o 3 cotizaciones con los requisitos que se buscan de la compra.
- ✓ Se diligencia la orden de compra para ser aprobada por la contabilidad y la gerencia.
- ✓ Se pide la compra y se cancela a contado o por transferencia.

¿Está centralizada la función de compras?

- ✓ No, cada dependencia hace el procedimiento de las compras que necesite.
- ✓ Las compras comunes de aseo, papelería y cafetería si están totalmente centralizadas.

¿Se cualifica previamente a los proveedores?

Se va a comenzar a aplicar la evaluación de proveedores de acuerdo con los requisitos de calidad, precio, envío y atención.

¿Sería posible obtener condiciones de compras más ventajosas?

Determinar un procedimiento fijo para las compras, de tal manera, que sea más ágil y eficiente la compra de materiales y productos.

Tener una lista de los proveedores a los cuales acudir

¿Se está realizando algún proceso productivo que sería más eficiente subcontrolar?

En el momento no está identificado.

- Innovación

¿Cuál es el grado de complejidad de la Tecnología?

De acuerdo con el perfil sociodemográfico de la población trabajadora se tiene un nivel bajo de uso de tecnologías, lo que dificulta los procedimientos, gestiones y trámites.

¿A qué velocidad se produce la innovación tecnológica?

- ✓ Lo normal, a medida que el talento humano de colaboradores se adapte a la implementación de tecnologías en sus actividades
- ✓ Cierta parte de la población no tiene la capacidad de usarla.

¿Qué tipo de actividades de investigación y desarrollo se llevan a cabo?

Está en proceso el desarrollo de un nuevo sistema de transporte.

¿Cómo se seleccionan los proyectos? ¿Qué tipo de seguimiento se realiza?

De acuerdo con las necesidades, los proyectos que se seleccionan los decide la gerencia.

En la empresa de servicios, se innova constantemente en la naturaleza de los servicios o en el modo de prestarlos

No realmente.

1.3.1.4 RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN

- Estructura organizativa

Describa la organización de la empresa y el sistema de responsabilidades.

Existe un organigrama y un flujo grama claramente establecido a nivel gerencial y directivo.

¿Si es aplicable, se han previsto planes de sucesión?

Totalmente funcional y aplicable, además de corresponder a políticas recientemente establecidas.

¿ Quiénes son los miembros del Consejo de Administración? ¿ Qué papel juegan en la empresa?

Los miembros del consejo directivo son el órgano directivo y de vigilancia, este vela por los intereses de la empresa, dicta los pasos a seguir de acuerdo a los resultados mostrados por la administración.

¿Cuál es la autoridad y responsabilidad de cada uno de los miembros del equipo de dirección?

Esta identificada en el flujo grama y organigrama más bien en sentido horizontal donde las obligaciones y responsabilidades son compartidas.

- Equipo de dirección

Describe la experiencia y los logros anteriores del empresario.

El mayor logro en esta empresa a través del tiempo y a través de sus administradores es la permanencia como empresa y la constante mejora.

¿Cómo definiría su estilo de dirección?

Aplicado a las políticas establecidas y vigiladas donde es constantemente evaluado el beneficio obtenido por la empresa.

¿Prefiere hacer las cosas personalmente o delegar en otros?

Es una mezcla de ambos, el éxito de la administración está en la delegación y en la capacidad profesional de sus colaboradores.

¿Cuál es su actitud ante el trabajo en equipo?

Es la principal fortaleza y generadora de resultados positivos.

¿Qué experiencia y formación tienen los restantes miembros del equipo de dirección?

En su gran mayoría son profesionales con estudios y capacitaciones en el área de desempeño de la empresa.

¿Cuáles son los puntos fuertes y débiles del equipo de dirección según su juicio?

Los puntos fuertes son el conocimiento de la empresa.
Los puntos débiles es que existe una constante variación normativa que en algún momento llegan a desconocerse.

- Personal

¿Cómo calificaría la calidad del personal de la empresa?

En general productivo y personal calificaría como bueno sin llegar a excelente.

¿La calidad de la empresa es suficiente para las necesidades del negocio?

Se puede y se debe pensar en mejorar, pero en la actualidad si es suficiente.

¿Qué sistemas de contratación se han utilizado?

El sistema de contratación que se utiliza es la selección lo cual permite la postulación y selección del personal de acuerdo a las competencias, experiencias y la capacidad demostrada.

¿Qué importancia se le da al tema de la formación? ¿Hay programas establecidos?

Es uno de los aspectos tal vez más desprotegido y de inferior importancia, en las políticas de calidad existe el programa.

¿Cuál es el sistema de retribución del personal? ¿Existen beneficios extra salariales? ¿Planes de pensiones?

Solo los beneficios y los planes establecidos de ley, no hay retribuciones adicionales.

¿Cuál es la actitud y la moral del personal?

A disposición de la empresa

1.3.2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

1.3.2.1. Organigrama

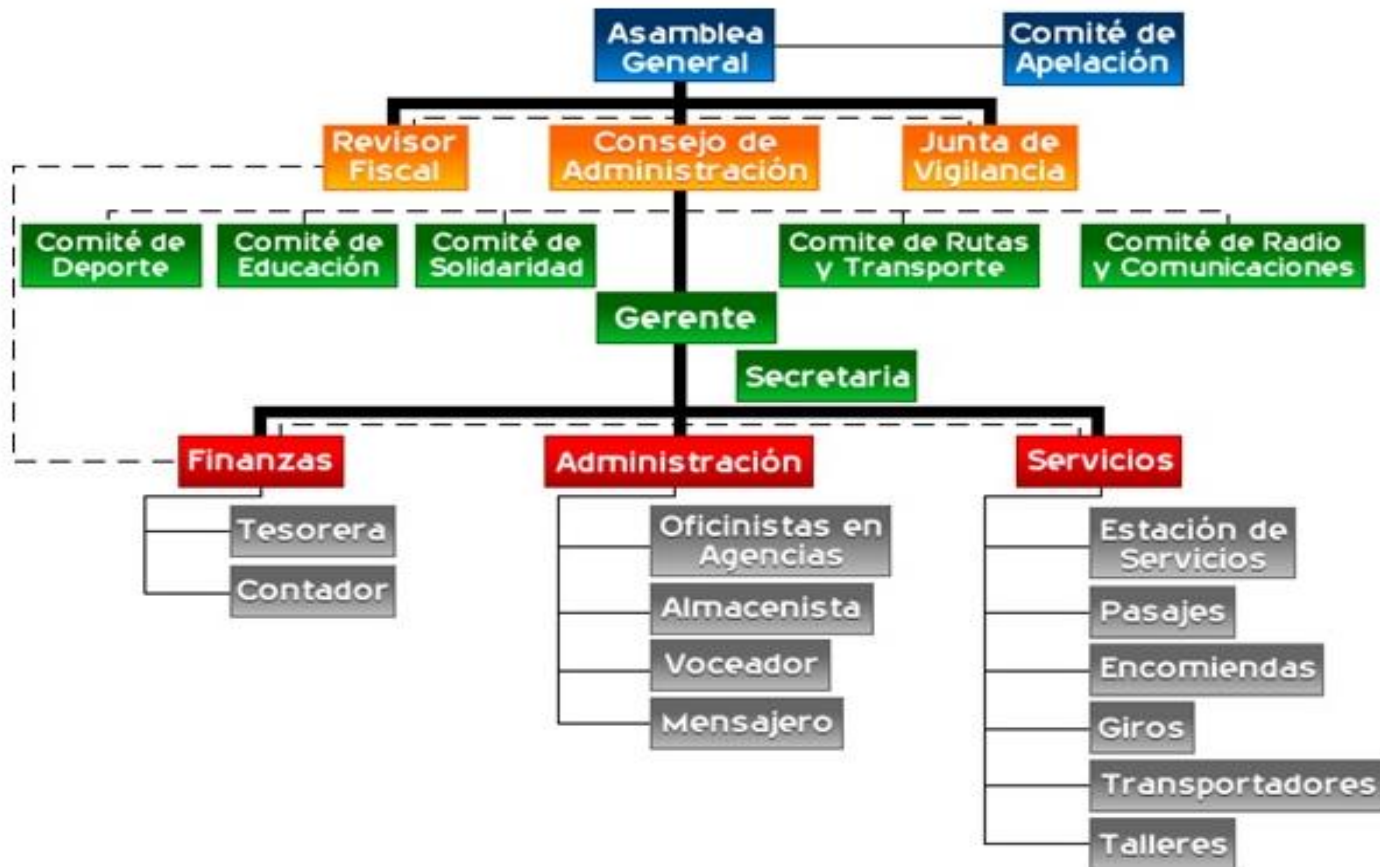


Ilustración 7 organigrama

1.3.2.2. Organigrama

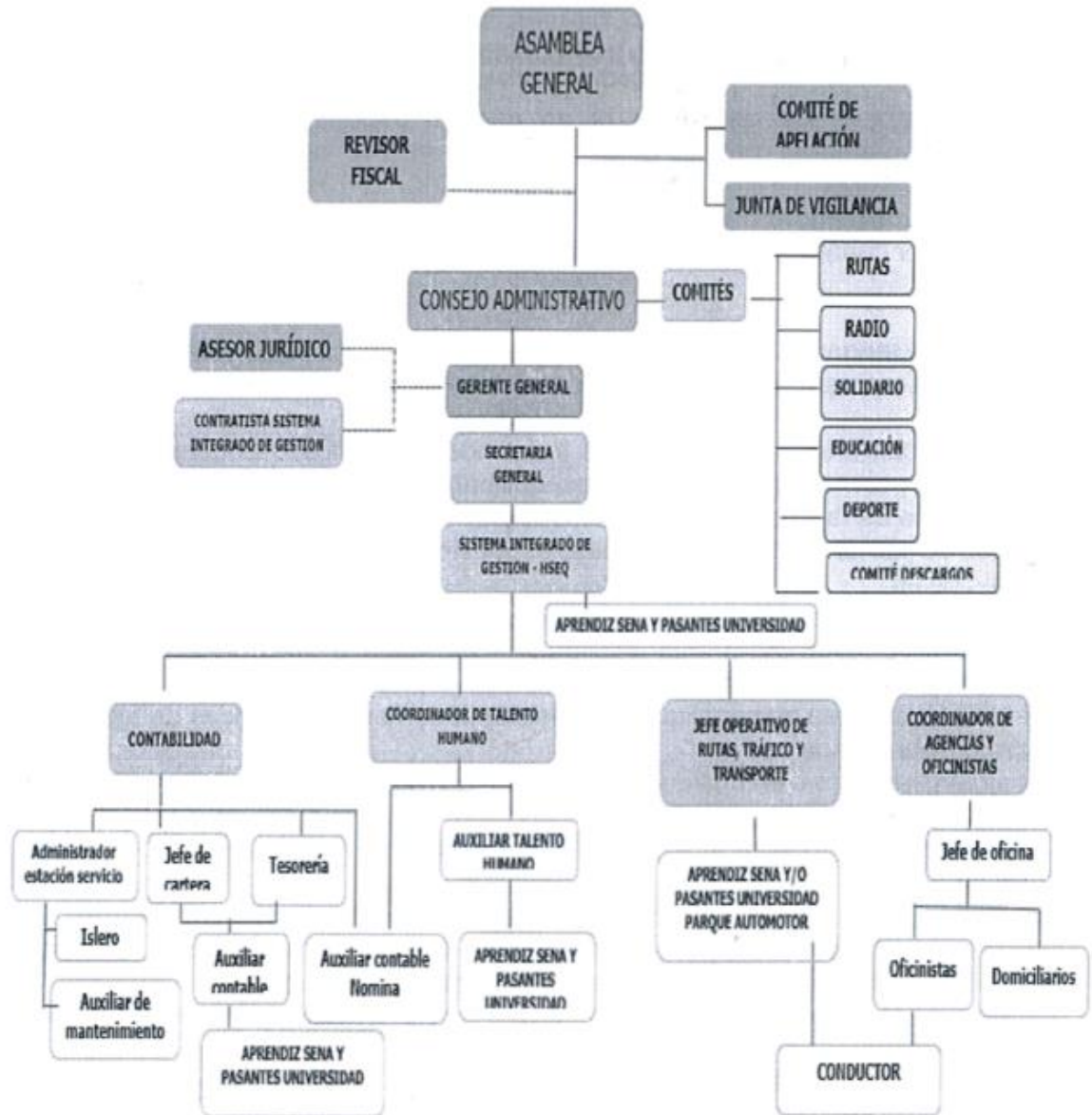


Ilustración 8 organigrama

1.3.3. D.O.F.A

DOFA	
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
No tener el suficiente carisma para la atención adecuada de los clientes.	Estar completamente dispuesto y tener la agilidad de atender a los clientes según sus necesidades.
Falta de personal para la entrega de mensajería.	Mayor efectividad en la entrega de mensajería
No mantener innovaciones constantes.	Licitaciones
Existe constante variación normativa que en algún momento se desconoce.	Implementación de evaluaciones de satisfacción de los clientes.
No existen retribuciones adicionales hacia los trabajadores	Agilidad y eficiencia en el área de las compras.
FORTALEZAS	AMENAZAS
Inspecciones preventivas constantes.	El crecimiento constante del transporte informal.
Mejorar constantemente con los servicios prestados.	Nuevas normativas y que afectan a los servicios prestados, proporcionando posibles sanciones.
Tener conocimiento de la empresa.	Desempleo, Inseguridad y delincuencia.
El buen manejo y selección de los proveedores.	Cambio continuo de la normatividad y las nuevas regulaciones.
Nivel educativo del personal acorde a la prestación de servicios y atención al cliente.	

1.4. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

1.4.1. Área de contabilidad

La dependencia de contabilidad es el área encargada de toda la parte financiera y contable de la cooperativa, la cual se encarga de examinar cada situación que se presente para así poder cumplir con los deberes tributarios y fiscales con el gobierno, y tomar las mejores decisiones cumpliendo con las expectativas de todos los asociados. Esta dependencia también tiene la responsabilidad de ejecutar los cobros respectivos de las nóminas de aquellos dueños que tienen choferes en el vehículo de su propiedad, por otra parte, hace expedir los certificados de retención en la fuente y certificados de ingresos de aquellas personas que lo manden a expedir, ya sean, empleados, propietarios, socios o conductores.

1.5. FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE

- ✓ Apoyo al área contable
 - Conciliaciones bancarias
 - Registro de comprobantes
 - Facturas de compra
 - Cuentas de cobro
 - Notas contables
 - Archivos – Documentos contables
 - Inventarios
- ✓ Revisión del correo de transporte de la empresa
- ✓ Relación de solicitudes de transporte en Excel
- ✓ Generar y exportar archivos planos a contabilidad
- ✓ Consultar las cajas
- ✓ Archivo de informes de las agencias
- ✓ Apoyo al área administrativa

1.6. ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAMIENTO

1.6.1. Título

Diseño e implementación de un manual de archivo y organización de documentos de los años anteriores y del año actual en Cooptmotilón Ltda.

1.6.2. Objetivo general

Diseñar e implementar un manual de archivo y organización de documentos de los años anteriores y del año actual en Cooptmotilón Ltda.

1.6.3. Objetivos específicos

- Diseñar una cartilla para el manejo de los diferentes archivos de la entidad.
- Mantener un orden específico para contribuir en la preservación de la documentación.
- Facilitar el acceso a dicha información cuando sea solicitada.
- Seguir la normatividad existente con respecto a la documentación.
- Conocer las políticas de datos de la empresa COOPTMOTILON LTDA.

1.6.4. Importancia de implementar la propuesta

Es importante tener en cuenta la organización que se debe tener en cuanto a la documentación y archivos en general, por estos motivos, la propuesta de mejoramiento está enfocada en la documentación y en los archivos en general que se maneja en esta empresa, es adecuada para mantener un mejor orden de dicha información, que cuando sea solicitada tengan un fácil acceso a ella.

1.6.5. Cronograma

ACTIVIDAD SEMANAS	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CONOCIENDO LA EMPRESA																								
IDENTIFICAR EL PROBLEMA																								
PLANIFICACION DEL PROYECTO																								
DIAGNOSTICO																								
ELABORACION DE LA PROPUESTA																								
DESARROLLO DE LA PROPUESTA																								
DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS																								

2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE ARCHIVO Y ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS DE LOS AÑOS ANTERIORES Y DEL AÑO ACTUAL EN COOPTMOTILÓN LTDA.

2.1.1. INTRODUCCIÓN

La cooperativa de transportadores el motilón Ltda. "COOPTMOTILON LTDA" contribuye con su labor al ser una empresa dedicada al comercio al por menor de combustible para automotores, actividades de mensajería, transporte de pasajeros y servicio especial de turismo, para contribuir al mejoramiento de calidad, continuidad y la cobertura de la prestación de los servicios de mensajería y transporte intermunicipal, transporte urbano y colectivo. Servicio intermunicipal en Pamplona, Cúcuta, Bucaramanga, Aguachica, Barrancabermeja, Ocaña, Abrego, Chitaga y Pamplonita, entre otros, servicio urbano en Pamplona, Pamplonita y Bochalema, servicio colectivo solo Pamplona. Por lo tanto, la importante labor que la empresa desempeña, es necesario que todas las actividades realizadas por la misma estén documentadas, debido a que constituyen parte de la memoria institucional en el área de servicio de transporte y mensajería.

La documentación hace parte esencial de la entidad, debido a que, evidencia el progreso de las actividades misionales por medio del almacenamiento y la distribución de las comunicaciones escritas, las cuales facilitaran la recuperación de la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones y objetivos misionales. La obligación de velar por la autenticidad, integridad, veracidad y fidelidad de los documentos y la información de archivo, como de su conservación y organización, corresponde al jefe de la dependencia administrativa y al auxiliar de archivo que se encuentre a cargo del archivo y a todos los funcionarios de igual o superior jerarquía, según el artículo 16 de la ley General de Archivos 594 del 2000. Por la importancia que tiene administrar la documentación institucional, se realiza el manual de archivo y organización de documentos de años anteriores y año actual en "COOPTMOTILON LTDA", con el objetivo de brindar una herramienta a aquellos responsables del manejo adecuado del archivo central y de gestión, de las comunicaciones oficiales en toda la entidad, para cumplir con lo establecido por la ley respecto a la gestión documental.

2.1.1.1. Objetivo

El presente manual tiene como propósito lograr que los archivos y la correspondencia de la cooperativa de transportadores el motilón Ltda. "COOPTMOTILON LTDA", este protegido, que el manejo que se le dé a la información sea totalmente funcional y así cumpla con la normatividad aplicable y el servicio que la entidad requiera, considerando la importancia del manejo documental. Por otro lado, establece principios para la administración de las comunicaciones oficiales, determinar los criterios para la recepción, elaboración, organización, trámite, consulta, conservación, recuperación y disposición final de los documentos.

2.1.1.2. Justificación

El manual de archivo y organización de documentos de años anteriores y año actual en "COOPTMOTILON LTDA", se crea como un instrumento para la gestión de la documentación administrativa, así como la aplicación de los principios de eficacia y calidad en la organización y el acceso a la información que genera la empresa.

2.1.1.3. Alcance

El manual de archivo y organización de los documentos, está dirigido a todos los funcionarios de la cooperativa de transportadores el motilón limitada "COOPTMOTILON LTDA", que estén relacionados con la respectiva elaboración, recepción, trámite, consulta, organización, conservación, recuperación y disposición final de los documentos, de igual manera, lo que está relacionado con la transferencia y custodia de la documentación.

La aplicación de este manual estará guiado por el ciclo vital de los documentos, como las diferentes etapas desde su recepción, conservación temporal, hasta el punto de la conservación total en el archivo histórico o a su respectiva eliminación en el archivo central.

2.1.1.4. Propósitos del manual

- ✓ Evitar duplicidad y conservación de documentos innecesarios, lo cual conlleva a minimizar costos.
- ✓ Recuperar rápida y oportunamente la información solicitada.
- ✓ Aplicar normas sobre localización, retención y transferencia de los documentos de acuerdo con las disposiciones vigentes.
- ✓ Emplear los procedimientos generales para archivar y consultar la documentación por series documentales.

2.1.2. MARCO LEGAL

2.1.2.1. Leyes

- **LEY 80 DE 1989** la cual crea el Archivo General de la Nación de Colombia.
- **LEY 594 DE 2000** La cual dicta la Ley general de archivos y otras disposiciones.
- **LEY 57 DE 1985** Sobre publicidad y acceso a los documentos públicos.
- **LEY 527 DE 1999** Donde se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- **LEY 1712 DE 2014** la cual dicta la ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública nacional y otras disposiciones.

2.1.2.2. Acuerdos

- **Acuerdo 011 de 1996:** Por el cual se establecen criterios de conservación y organización de los documentos.
- **Acuerdo 060 de 2001:** Por el cual se establecen las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas.
- **Acuerdo 038 de 2002:** Por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000 (mediante la cual se asigna la responsabilidad a los servidores públicos sobre los documentos y archivos a su cargo).
- **Acuerdo 039 de 2002** El cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las tablas de retención documental.
- **Acuerdo 042 de 2002:** Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y en las privadas que cumplen funciones públicas y se regula el inventario único documental.

2.1.3. ELABORACION DE COMUNICACIONES OFICIALES

2.1.3.1. Objetivo

Especificar los diferentes pasos que se deben realizar para la elaboración de las comunicaciones Oficiales en la cooperativa de transportadores el motilón limitada “COOPTMOTILON LTDA”.

2.1.3.2. Descripción de actividades

- ✓ Elaborar Comunicaciones Oficiales que se utilizan en la entidad teniendo en cuenta cada uno de los formatos estipulados para las comunicaciones como: memorandos, actas de reunión, cartas u oficios, las circulares.
- ✓ Utilizar papel tamaño carta para memorandos, oficios y circulares, utilizar letra tipo arial y tamaño 12 para todo el contenido menos el transcriptor (elaboró y proyecto) la cual debe ir en arial 8.
- ✓ Tener en cuenta las cualidades de la correspondencia: Ortografía, síntesis, redacción, entre otros.
- ✓ No confundir las comunicaciones oficiales con informes y actas.
- ✓ Evitar siempre la palabra SEÑORES cuando no se conoce el nombre y el cargo del destinatario, se cambia por el nombre de la entidad, oficina productora y la ciudad.
- ✓ Evitar el uso de resaltadores, notas de margen, rayas, subrayados, uso exagerado e inadecuado de grapas, clips y elementos metálicos que afecten la preservación y conservación y aceleran el deterioro de los documentos de archivo.
- ✓ Todos los oficios que se reciban o envíen por la entidad deben ser radicados en archivo y recepción de la entidad.
- ✓ Verificar que todos los datos del destinatario y remitente estén correctos, ambos debe ir en minúscula o mayúscula para que haya concordancia.
- ✓ Colocar el transcriptor (elaboró y proyecto) y los Vo.Bo en las comunicaciones adecuadamente.
- ✓ Colocar los anexos para el destinatario y en las copias sólo debe quedar constancia de ellos.
- ✓ Firmar las comunicaciones oficiales (utilizar solo lapicero negro para las firmas de las originales y copias).

2.1.4. TRAMITE DE LA CORRESPONDENCIA

2.1.4.1. Objetivo

Controlar, registrar y manejar la correspondencia emitida y recepcionada por la cooperativa de transportadores el motilón limitada “COOPTMOTILON LTDA”.

2.1.4.2. Descripción de actividades

- ✓ El auxiliar administrativo encargado recibe la correspondencia: la correspondencia original emitida a un funcionario u oficina interna, según corresponda, el original y una copia para la correspondencia emitida para un ente externo y diligenciar el formato correspondiente.
- ✓ Revisión de la correspondencia.
- ✓ Radicación de la correspondencia asignando la fecha y hora, N° del radicado y su correspondiente firma.
- ✓ Diligenciamiento de la planilla de recibido de la correspondencia.

RESPONSABLES

Los jefes de oficina y dependencias y los profesionales universitarios de gestión humana son los responsables de consultar permanentemente el sistema que administra la correspondencia y notificar las diferentes novedades que se puedan generar en cuanto al funcionamiento de los trámites de la correspondencia.

2.1.5. ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS DE GESTION

2.1.5.1. Objetivo

Formalizar el seguimiento de las actividades para la organización de los archivos de gestión de “COOPTMOTILON LTDA” en cada una de sus dependencias realizando el respectivo proceso archivístico.

2.1.5.2. Descripción de actividades

Es el análisis de los documentos de archivo materializando en imágenes, símbolos o figuras que permitan identificar, localizar y recuperar la información para la gestión.

Clasificar y seleccionar los documentos de archivo.

ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO

- ✓ Elaboración de separadores para cada una de las series y subseries, de tal manera que se permita visualizar su ubicación y facilite la localización de la documentación.

- ✓ Agrupar e identificar en unidad documental (AZ, Carpetas), todos los documentos pertenecientes a la dependencia u oficina.
- ✓ Organizar el interior de cada una de las AZ o Carpetas, los diferentes tipos de documentación siguiendo el mismo orden en el que se fue generando la documentación.
- ✓ Ordenar cada unidad documental, ya sean, carpetas o AZ, utilizando un sistema que facilite la ubicación y la recuperación de la información. Se puede usar un sistema cronológico, numérico y alfabético
- ✓ La documentación que se va a depurar será objeto de baja, debido a que no tienen ningún valor.
- ✓ La foliación de documentos es precisa en la organización archivística, se realiza con el fin mantener un control en la cantidad de folios en una unidad (capeta, legajo, AZ), esta se realiza utilizando lapicero de mina negra.
- ✓ Ubicar las carpetas o AZ que conforman cada una de las series documentales
- ✓ Identificar archivadores
- ✓ Se eliminara documentos repetidos o que no contengan ningún tipo de información válida para la entidad.
- ✓ Dar de baja documentos o implementos que se encuentren en el área de archivo que no brinde ningún aporte a la empresa.
- ✓ Las tirillas de pagos, de remesas o cualquier otro tipo de documento en tamaño inferior a carta se adherirán a hojas tamaño carta manteniendo el orden y que no haya perdido fácil del documento.
- ✓ Se eliminará de la documentación gomas, clips y en medida de lo posible grapas, todo este material dificulta mucho el posterior tratamiento y organización de la documentación.

2.1.6. ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL

2.1.6.1. Objetivo

Dar seguimiento a las actividades para la organización del archivo central de la cooperativa de transportadores el motilón limitada "COOPTMOTILON LTDA".

2.1.6.2. Descripción de actividades

- ✓ Evaluar si el espacio es suficiente y adecuado dentro de los niveles según se requiera para la recepción de documentos de archivos de gestión, cuya transferencia fue aprobada.
- ✓ Identificar los módulos que se requieran para permitir la localización física de las unidades de conservación documental del archivo de gestión que se recibió.

- ✓ Seleccionar las series que sean menos consultadas y remitirlas a la parte interior del archivo.
- ✓ Actualizar continuamente la señalización correspondiente en cada nivel.
- ✓ Ubicar la documentación recibida de cada una de las Divisiones y Oficinas en los niveles que corresponda, teniendo en cuenta la disposición de las series documentales del Archivo.

2.1.7. TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL

Las Tablas de Retención Documental son una herramienta gerencial que clasifica la información en series y subseries por diferentes asuntos a la cual se asigna un tiempo de retención o permanencia en cada fase de archivo; es importante tener en cuenta que siempre estará en proceso evolutivo.

Estas tablas deben estar basadas en la estructura funcional de la entidad, con el fin de poder identificar todas las series y subseries documentales cualquiera que sea el soporte de esta documentación, el tiempo de retención para la documentación de las oficinas y del archivo central siempre debe estar acorde a las disposiciones legales.

2.1.7.1. Beneficios por la elaboración de tablas de retención documental.

- ✓ Las tablas de retención documental facilitan el manejo de la información.
- ✓ Contribuyen a la optimización en cuanto a la producción documental.
- ✓ Permiten suministrar un servicio eficiente y eficaz.
- ✓ Las tablas facilitan el control y el acceso a la documentación según los tiempos estipulados.
- ✓ Las tablas de retención documental resultan de apoyo para agilizar los procesos administrativos.

2.1.7.2. Pasos para elaborar una tabla de retención documental.

La elaboración de las tablas de retención documental (TRD) tiene un proceso de cuatro etapas.

1. Recopilación de la información de la entidad.
 - ✓ Estructuras internas vigentes y los diferentes manuales que maneje la entidad.
 - ✓ Organigramas, resoluciones de creación de grupos y asignación de funciones.
 - ✓ Disposiciones legales y normas referentes a los cambios estructurales de la entidad.
2. Entrevista con los autores de la documentación de la entidad.
 - ✓ Definir e identificar las diferentes unidades documentales.

- ✓ Analizar el trámite y la producción documental teniendo en cuenta los manuales que manejen las diferentes dependencias de la cooperativa.
 - ✓ Identificar los valores primarios de la documentación.
3. Análisis de la información recolectada.

Conformación de series y subseries con sus respectivos tipos de documentales.

4. Elaboración y presentación de las tablas de retención documental.

Elaboración de propuesta de Tabla de Retención Documental, teniendo como base las series y subseries documentales que gestiona y administra cada dependencia. Las TRD deben presentarse acompañadas de una introducción y de los anexos que sustenten el proceso de elaboración y aseguren su comprensión y aplicación.

Presentación y aval de la propuesta de Tabla de Retención mediante Acta del Comité de Archivo de la Entidad.

Remisión de las TRD al secretario del Comité Evaluador de Documentos o a la instancia correspondiente, para estudio y trámite, acompañadas de los anexos que sustenten los procesos y criterios empleados en su elaboración.

Si la instancia competente hace observaciones a las Tablas de Retención Documental presentadas, la entidad está obligada a atenderlas y deberá presentarlas nuevamente, para su aprobación.

5. Aplicación

- ✓ Una vez elaboradas y aprobadas las TRD debe hacerse su difusión indicando:
- ✓ Fecha a partir de la cual son de obligatorio cumplimiento.
- ✓ Instructivo para la aplicación de las tablas de retención documental.
- ✓ Normas para la organización de los archivos de gestión en concordancia con la TRD de cada oficina.

2.1.7.3. Actualización de las tablas de retención documental.

Las tablas de retención documental permiten su adaptación y modificación a los diferentes cambios estructurales que se generen en la entidad, la actualización de la TRD es una responsabilidad que debe tomar la persona encargada del archivo central, con el apoyo del comité de archivo de la cooperativa de transportadores el motilón limitada de conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la ley general de archivo.

Identificar los cambios estructurales y funcionales mediante el análisis del acto administrativo actual y el que lo modifica, para determinar la creación, fusión, supresión de funciones y Oficinas.

Proyectar por cada función los documentos principales y anexos que se podrían generar.

2.1.8. CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS

2.1.8.1. Objetivo

Dar continuidad y seguimiento a los procesos para el acceso a la documentación del archivo en la cooperativa de transportadores el motilón limitada "COOPTMOTILON LTDA".

2.1.8.2. Descripción de actividades

- ✓ La persona encargada del archivo recibe la solicitud para la consulta de documentos diligenciando el formato de consulta y préstamo de documentos.
- ✓ El auxiliar encargado del archivo busca los documentos solicitados para la consulta en las fuentes de acceso inventarios físicos, series documentales.
- ✓ El auxiliar encargado verifica el diligenciamiento del formato y hace entrega de los documentos a consultar.
- ✓ El auxiliar registra la devolución de los documentos prestados en el formato de consulta y préstamo de documentos, con su respectiva firma.
- ✓ El auxiliar de archivo encargado pasa a verificar el estado y la cantidad de los documentos devueltos, luego de terminada la consulta lo devuelve a su respectivo lugar.
- ✓ El formato diligenciado se conserva y se almacena con los fines estadísticos de la empresa.

2.1.9. ORGANIZACIÓN Y TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS

2.1.9.1. Objetivo

Dar continuidad y seguimiento a los procesos para la organización y transferencia de archivos en la cooperativa de transportadores el motilón limitada "COOPTMOTILON LTDA".

2.1.9.2. Descripción de actividades

- ✓ La Organización y Transferencia de los Archivos consiste en el traslado clasificado, ordenado e inventariado de estos archivos, al Archivo Central. Es una transferencia que se hace cuando la documentación ha dejado de tener consulta frecuente en las oficinas, teniendo en cuenta la Tabla de Retención o la permanencia de los documentos.
- ✓ Organizar el archivo de gestión de las respectivas oficinas.
- ✓ El Auxiliar encargado del Archivo Central recibe la correspondiente solicitud de revisión previa para la transferencia del Archivo de Gestión al Archivo Central en la fecha estipulada.

- ✓ El auxiliar realizará una verificación del cumplimiento de las fechas de transferencias, el correcto diligenciamiento del formato único de inventario documental para realizar la respectiva transferencia.
- ✓ El Auxiliar Administrativo encargado del Archivo Central coordina el traslado físico de las unidades de conservación al Archivo Central.
- ✓ El Auxiliar administrativo organiza el Archivo Central de acuerdo al punto de organización del archivo central de este manual.

2.1.10. DISPOSICIÓN FINAL DE LA DOCUMENTACIÓN

La disposición final de los archivos es una selección de los documentos en alguna de las etapas de su ciclo vital, la cual es registrada en las tablas de retención documental o las tablas de valoración documental, para dar proceso a su conservación temporal, total o a su respectiva eliminación.

2.1.10.1. Conservación total

La conservación total procede a aquellos archivos que tienen un valor permanente, en otras palabras, los que son de disposición legal, los que informan sobre el origen, estructura, políticas y procedimientos de la entidad transformándose en testimonio de su actividad.

Cuando los documentos que son entregados presentan un soporte diferente al papel, deben cumplir con determinadas normas de calidad que garanticen su conservación permanente.

2.1.10.2. Eliminación

La eliminación de la documentación es el proceso mediante el cual se efectúa la destrucción física de los documentos de archivo, es un procedimiento que puede llevarse a cabo después de haber realizado el correspondiente análisis de todas las características administrativas, históricas, fiscales, jurídicas, dejando un respectivo registro del material que será eliminado.

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.

El proceso de eliminación se encuentra presente en todos los ciclos de la documentación y puede ser desempeñado por los propios autores de los archivos de la oficina según la normatividad vigente, eliminando copias y borradores de documentos, hojas en blanco hasta su disposición final.

2.1.10.3. Selección

La selección es una actividad de disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental y realizada en el archivo central, con el fin de escoger una muestra de documentos de carácter representativo, para su conservación permanente”

Criterios para la selección de la documentación:

- ✓ La selección puede aplicarse a la documentación que ha perdido su vigencia.
- ✓ La selección debe aplicarse a series documentales voluminosas y cuyo contenido informativo se repite o se encuentra registrado en otras series.
- ✓ La selección se aplica para series documentales cuyo valor informativo no amerita su conservación total.
- ✓ Cuando las series documentales no requieren una conservación total deben ser seleccionadas a través de un muestreo.

GLOSARIO

CONSERVACIÓN TOTAL: Se aplica a aquellos documentos que tienen valor permanente.

CONTROL DE CALIDAD: Consiste en la implantación de programas, mecanismos, herramientas y/o técnicas en una empresa para la mejora de la calidad de sus productos, servicios y productividad.

DIFUSIÓN: Es el proceso que permite dar a conocer un documento para su aplicación.

DOCUMENTACIÓN: Información escrita o gráfica que sustenta a un proceso y debe ser seguido.

DOCUMENTO: Información escrita o gráfica y su medio de soporte

EQUIPO DE DIRECCIÓN: Es una labor que implica un alto compromiso en todas las etapas del proceso y para la que se necesitan otras tantas habilidades y competencias.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA: Se define como el modo en que la responsabilidad y el poder están distribuidos y en que los procedimientos de trabajo son llevados a cabo entre los miembros de la organización.

FORMATO: Documento preestablecido utilizado para recopilar información resultante de la ejecución de una actividad; una vez diligenciado se convierte en un registro.

FUNCIONES: Actividad particular que realiza una persona dentro de un sistema de elementos, personas, relaciones con un fin determinado

GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

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

INFORMACIÓN: Datos que poseen significado.

INSTRUCTIVO: Documento que describe detalladamente instrucciones para llevar a cabo una actividad inherente a un proceso o procedimiento, es útil en los que se requiera precisar situaciones de carácter operativo.

MARKETING: Conjunto de técnicas y estudios que tienen como objeto mejorar la comercialización de un producto.

MEDIO: Papel, disco magnético, electrónico.

MODIFICACIÓN: Mecanismo a través del cual se realizan cambios necesarios en la información documentada. Puede ser de forma o de fondo.

OFICIO: Son escritos utilizados para informar, consultar o enviar datos a otras entidades y/o terceros, sobre asuntos específicos.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

SERIE DOCUMENTAL: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL: (TRD) son un instrumento archivístico definido por La norma ISAD-G (Norma Internacional de Descripción Archivística) que sirve para controlar el ciclo de vida de los documentos en una organización.

UNIDAD DOCUMENTAL: La unidad documental puede ser simple cuando está constituida por un solo documento o compleja cuando lo constituyen varios formando un expediente

SOCIALIZACION DE LA PROPUESTA

El día 30 de noviembre en las instalaciones de la cooperativa Cooptmotilón Ltda. se dio a conocer la propuesta de mejoramiento desarrollada durante el proceso de práctica empresarial al señor contador persona encargada de la supervisión de la practica en la entidad (jefe inmediato) y a la coordinadora HSEQ persona a cargo de la revisión y/o implementación de nuevos formatos y planes para la empresa, la socialización se lleva a cabo dando a conocer los diferentes puntos del manual para mantener una mejor organización en cuanto a la documentación que se maneja en la entidad, en el manual se puede evidenciar la normativa aplicada, las responsabilidades y los diferentes pasos para mantener una organización adecuada y especifica en las diversas dependencias.

CONCLUSIONES

Actualmente la cooperativa de transportadores el motilón limitada es bastante influyente en el municipio de Pamplona por su gran evolución en el sector transporte contribuyendo al mejoramiento de calidad, continuidad y la cobertura de la prestación de los servicios de mensajería y transporte intermunicipal, transporte urbano y colectivo, en consecuencia, me sorprendió que la entidad con tanta información que maneja no contara con un manual de archivo y organización de documentos para la debida organización de la documentación que maneja la empresa en sus diferentes dependencias.

Se puede concluir que la documentación que se maneja en las entidades debe tener un adecuado proceso de organización para que esta información tenga un orden específico y cuando sea solicitada por las personas de cada dependencia esta sea de fácil acceso y no se tenga ningún inconveniente cuando se solicite.

El manual de archivo en las entidades es fundamental para tener la documentación y toda la información que se maneja en un adecuado orden específico y este es creado como una herramienta para la gestión de la documentación administrativa.

RECOMENDACIONES

Se les recomienda en lo posible aplicar el manual de archivo en las diferentes dependencias de la entidad.

Llevar un orden adecuado de la información que se maneja constantemente para que sea de fácil acceso cuando sea solicitada.

Seguir adecuadamente la normatividad existente en cuanto al archivo de las entidades y su respectiva organización.

Llevar un orden oportuno con la documentación manejada de años anteriores, junto con el año actual para no tener inconvenientes cuando esta información sea solicitada.

ALCANCE DE LA PRÁCTICA

La práctica profesional es un paso importante en la carrera de un estudiante, por eso, la mayoría de los estudiantes optan por esta opción de grado, ya que es una oportunidad de experimentar la vida laboral a la que se debe enfrentar, también ampliar y aplicar los conocimientos adquiridos durante toda la carrera, es una etapa en la que se aprende a relacionarse con las personas que tienen más experiencia en el campo laboral, es un ambiente que puede presentar oportunidades, retos y dificultades, para que podamos fortalecer las habilidades y cualidades que nos caracterizan y ver como es realmente la realidad de la vida laboral y profesional.

La experiencia de laborar en una empresa reconocida de tantos años prestando un servicio a la ciudadanía es muy grato, en cuanto a la instrucción recibida por parte de los jefes inmediatos y demás compañeros de oficina ha sido muy agradable porque son conocimientos que ayudan a fortalecer y mejorar lo aprendido durante toda la carrera, también para mejorar las habilidades y cualidades que cada uno tiene para así enfrentarse a la realidad que le espera; tener la oportunidad de trabajar en esta entidad fue bastante satisfactorio a pesar de toda la situación que está pasando en todo el país.

REFERENCIAS

<https://cooptmotilon.com/empresa>

<https://cooptmotilon.weebly.com/organigrama.html>

<https://www.ucc.edu.co/gestion-documental/Paginas/normatividad-archivistica.aspx>

<http://www.ietjuanmanuelrudas.edu.co/wp-content/uploads/2017/05/ORGANIZACI%C3%93N-Y-TRANSFERENCIA-DE-ARCHIVOS-DE-2.pdf>

<https://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2017/18797-DOC-20171101.pdf>

<https://sites.google.com/site/manualgestiondocumentalmipmes/4-trazabilidad-documental/4-8-disposicion-final>

<https://www.mininterior.gov.co/sites/default/files/upload/docnewsno2342documentno6047.pdf>