



**TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO**

APOYO EN GESTIÓN DE REEMBOLSOS, RECAUDOS, DESCUENTOS EN EL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LAS UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER.

**AUTORES**

MERCEDES HERREÑO PATIÑO  
C.C. 1118570773

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
TECNOLOGIA EN BANCA E INSTITUCIONES FINANCIERAS  
BUCARAMNAGA  
FECHA DE PRESENTACIÓN: 31-01-2020



**TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO**

APOYO EN GESTIÓN DE REEMBOLSOS, RECAUDOS, DESCUENTOS EN EL  
DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LAS UNIDADES TECNOLÓGICAS DE  
SANTANDER.

**AUTORES**

MERCEDES HERREÑO PATIÑO  
C.C. 1118570773

**Trabajo de Grado para optar al título de  
TEC.BANCA E INSTITUCIONES FINANCEIRAS**

**DIRECTOR**

EDGAR LUNA GONZALEZ

GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN INNOVACIÓN Y DESARROLLO DE  
SOLUCIONES FINANCIERAS I&D– I & D FINANCIERO

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
TECNOLOGIA EN BANCA E INSTITUCIONES FINANCIERAS  
BUCARAMNAGA

FECHA DE PRESENTACIÓN: 31-01-2020

Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

Firma del jurado

---

Firma del Jurado

## DEDICATORIA

La inspiración es fuente de fortaleza y decisión, la cual impulsa al hombre a culminar cualquier meta que se proponga en su vida; es por esto que quiero dedicar este pequeño gran triunfo a quienes fueron sustento en los momentos difíciles y se convirtieron en un motivo para alcanzar cualquier objetivo.

Dedico este trabajo a mi padre Leonardo y mi madre Ana que a pesar de la lejanía conformaron la estructura en la que se cimento la dedicación por cumplir esta meta; por brindarme a lo largo de mi vida su amor, apoyo, cuidado y velar siempre por mis necesidades, por su esfuerzo y dedicación para darme la oportunidad de realizar estudios; a mis hermanos Laura Ximena y José Leonardo por ser parte fundamental de mi vida y apoyarme durante todo este proceso de aprendizaje.

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi padre Leonardo y a mi madre Ana por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mí; también agradezco la dedicación, paciencia y enseñanza de cada uno de mis maestros y al ingeniero Edgar Luna por sus aportes durante la realización del presente trabajo de grado.

## TABLA DE CONTENIDO

<b><u>RESUMEN EJECUTIVO .....</u></b>	<b><u>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</u></b>
<b><u>INTRODUCCIÓN.....</u></b>	<b><u>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</u></b>
<b><u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....</u></b>	<b><u>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</u></b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<b>1.2. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3. OBJETIVOS.....</b>	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<b>1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES .....</b>	<b>13</b>
<b><u>2. MARCOS REFERENCIALES.....</u></b>	<b><u>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</u></b>
<b><u>3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO .....</u></b>	<b><u>16</u></b>
<b><u>4. RESULTADOS .....</u></b>	<b><u>19</u></b>
<b><u>5. CONCLUSIONES .....</u></b>	<b><u>20</u></b>
<b><u>6. RECOMENDACIONES.....</u></b>	<b><u>21</u></b>
<b><u>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</u></b>	<b><u>22</u></b>
<b><u>8. ANEXOS .....</u></b>	<b><u>23</u></b>

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 .....	23
Figura 2 .....	23
Figura 3 .....	23
Figura 4 .....	23
Figura 5 .....	23
Figura 6 .....	23
Figura 7 .....	23

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Fase 1 ..... **Error! Bookmark not defined.**

## RESUMEN EJECUTIVO

La práctica realizada en las instalaciones de las unidades tecnológicas de Santander específicamente en la oficina del departamento financiero ubicada en el primer piso del edificio A, tuvo como finalidad apoyar el proceso de devoluciones y responder de manera oportuna a las solicitudes realizando actividades recepción de documentos, revisión, organización y presentación de comparativos e informes necesarios para dar respuestas pertinentes a los estudiantes de diferentes programas que han entregado documentos.

El departamento financiero de las unidades en su trámite de devoluciones por pagos que no debían realizar (homologaciones, supletorios, habilitaciones, modalidades de grado, etc.) o por doble pago (cuando pagan antes de salir una beca) cuenta con un proceso y con documentos solicitados ya establecidos desde la vicerrectoría financiera que se revisan y solo se realizó recepción de la solicitud del trámite siempre y cuando el estudiante los llevara completos y bien diligenciados; después de la revisión y recepción se da paso descontar las deducciones y a aprobar la devolución, por último, se realizó la digitación en los formatos de Excel donde firman las personas encargadas de autorizar las devolución.

El apoyo en el trámite de las devoluciones también se realizó a cada una de las regionales de la institución que hacen llegar la documentación por medio de la oficina de regionalización.

Con el apoyo al departamento financiero se contribuyó a mejorar y agilizar el proceso de devoluciones y que la atención a los estudiantes de las diferentes sedes (san gil, Vélez, Barrancabermeja, Piedecuesta.) y modalidades (presencial, virtual.) sea eficiente y directa.

**PALABRAS CLAVE.** Devolución, Reembolso, Gestión Documental, beca, Convenio.

## INTRODUCCIÓN

Las unidades tecnológicas de Santander como toda empresa dedicada a actividades de educación realizan diariamente actividades financieras (devoluciones) que generan posibles mejoras a diario y registros consignados de documentos que requieren una buena gestión documental. El buen desarrollo de actividades de revisión, recepción, aplicación y creación de bases de datos facilita y agiliza los resultados a estos procesos.

Al contar con una cantidad significativa de estudiantes becados en la sede principal y demás sedes, además de los estudiantes de modalidad virtual; que solicitan en su momento la devolución de su dinero por doble pago el trabajo del departamento financiero debe de realizarse de la mejor manera y en el menor tiempo posible.

El presente trabajo de grado muestra lo realizado durante la práctica empresarial desarrollada en del departamento financiero de las unidades tecnológicas de Santander donde se brindó apoyo al trámite de devoluciones y el principal objetivo fue proponer mejoras en este proceso, a partir de la revisión y el análisis del proceso; realizando acciones organizadas y coordinadas optimizando el tiempo de ejecución del proceso.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El departamento financiero de las unidades tecnológicas dentro de sus responsabilidades tiene la de dar respuesta pronto y adecuada a los tramites de devoluciones que los estudiantes solicitan por los motivos aprobados y establecidos por el consejo académico. Dentro del proceso de devoluciones se encuentran las que se realizan por doble pago, por estado PFI (por fuera de la institución), por pagos que no debían realizar (inscripciones, homologación, habilitaciones, supletorios.), por enfermedad certificada, por programas no ofertados (cursos vacacionales, programas tecnológicos; los cuales fueron atendidos y procesados por dos personas que son las encargadas de realizar las actividades de recepción, revisión, organización, aplicación de deducciones, y como fase final la autorización de la devolución.

Este proceso se está ejecutando dentro de un lazo de 45 a 60 días en temporadas de pagos de liquidaciones, cuando paga el ministerio, alcaldía o gobernación por becas otorgadas (junio, julio, diciembre, enero).

Al contar con una gran cantidad de estudiantes que solicitan estas devoluciones se crea una demora en la gestión de los diferentes trámites, de ahí nace la pregunta de ¿Cómo optimizar el proceso de devoluciones del departamento financiero de las unidades tecnológicas de Santander?

### 1.2. JUSTIFICACIÓN

En el departamento financiero de las unidades tecnológicas de Santander existe la necesidad de mejorar el tiempo de respuesta a los procesos de devoluciones que allí se realizan mediante la realización de actividades que permitan coordinar y controlar todos los aspectos que se relacionan con el cumplimiento de las solicitudes realizadas por los estudiantes.

La más clara evidencia de este problema es la demora de las devoluciones de dinero que en algunos casos está llegando a los 60 días y al tener más trámites para realizar tales como la notas crédito, activación de matrículas por créditos en otras entidades financieras (coofuturo, financiera comultrasan, entre otras) y la aplicación de descuentos a liquidaciones, modalidades de grado, derechos de grado también hace que se retrasen las respuestas a las devoluciones; también encontramos demoras a la hora de buscar documentos de archivo y en la aplicación y relacionamiento de becas y convenios.

Otros aspectos que contribuyen a la demora de este proceso es el espacio inadecuado e insuficiente a la hora de realizar las labores, la falta de material tecnológico para facilitar

actividades de relacionamiento de convenios, modificaciones de documentos a tiempo, la realización de impresiones necesarias en el momento.

Para el cumplimiento del proceso de devolución de manera adecuada y rápida de realizaron acciones organizadas, dirigidas y controladas, evitando al máximo la acumulación de procesos y gestiones buscando disminuir la inconformidad de los estudiantes hacia el departamento financiero generando una buena imagen y prestando un buen servicio de calidad y responsabilidad.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Proponer mejoras en el proceso de devoluciones solicitadas ante el departamento financiero a partir de la revisión y el análisis del proceso; realizando acciones organizadas y coordinadas optimizando el tiempo de ejecución del proceso.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Examinar los procesos establecidos a cada trámite, mediante revisión la herramienta establecida por la unidad para detectar posibles mejoras en el proceso.
- Analizar el proceso de devoluciones estableciendo inconformidades manifestadas, para plantear soluciones en las diferentes etapas que lleva el proceso.
- Proponer mejoras en la reducción del tiempo en la ejecución mediante una secuencia de actividades y acciones organizadas, dirigidas y coordinadas; así dar respuesta de manera rápida, mejorando el desempeño y la calidad el servicio.

#### 1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES

Las unidades tecnológicas de Santander cuentan con regionales en san gil, Piedecuesta, Vélez y Barrancabermeja, las cuales tramitan todos sus procesos de devoluciones, en la sede principal de Bucaramanga. Las UTS también tienen diferentes convenios como Generación E, Norosi, Renault, Lumbreras, Lebrija, Inclusión, El playón, entre por los cuales los estudiantes solicitan devoluciones, entre convenios y sedes se alcanzan a los 5000 estudiantes beneficiados que solicitan su respectiva devolución.

Las solicitudes de devoluciones se clasifican de las siguientes maneras:

- Doble pago, es decir, si pagaron antes de salir beneficiados en una beca.
- Por pagos que no debían realizar (homologaciones, habilitaciones, inscripciones, supletorios.)
- Por cursos vacacionales no ofertados.
- Por incapacidad certificada superior a 3 días.
- Por casos aprobados por consejo académico.

## 2. MARCOS REFERENCIALES

### MARCO CONCEPTUAL

**Recaudo:** En finanzas el recaudo es el acopio de recursos monetarios y custodia de los mismos hasta satisfacer una obligación. Recaudar significa juntar o amontonar recursos, generalmente dinero, con el fin de satisfacer las necesidades de terceros o solventar una obligación. En general, el recaudo es la acción activa o pasiva de acaparar recursos para la misma organización o para terceros mediante la intermediación. En el caso de las empresas, la recaudación se refiere a todos los ingresos (no ganancias) en el tiempo estimado, un día, semana, mes, fechas célebres y se mide por la entrada (ingreso) de dinero sin más, es decir, las ventas realizadas en esos periodos a un precio cierto. La recaudación suele ser una medida tomada por válida para analizar el estado, tendencias y mejoras o pérdidas en la economía real y el consumo, ya sea de una empresa, un sector o la misma administración pública, ya que una caída en la recaudación es un indicio de una constricción en el consumo e inversión, lo que puede redundar en una crisis económica. (Economipedia, haciendo fácil la economía).

**Gestión documental:** conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” (Gallo, 2009).

**Tramite:** decisiones administrativas necesarias para la formación del acto definitivo, pero por si mismos no concluyen la actuación administrativa, salvo que; como lo prevé la norma, la decisión que se adopte impida que continúe tal actuación, caso en el cual se convierte en un acto administrativo definitivo porque le pone fin al proceso administrativo. (Código Contencioso Administrativo; Artículo 50)

**Devolución o reembolso:** El reembolso es la operación económica por la cual una persona u organización recibe de vuelta un dinero que previamente ha adelantado. En términos generales, el reembolso supone restablecer una cuantía económica que previamente un individuo o entidad ha abonado en relación a un tema o transacción terminando con ello la relación contractual que se hubiere llevado a cabo. (Economipedia, haciendo fácil la economía).

## MARCO HISTORICO

Las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) son una Institución de Educación Superior que en 48 años de existencia han alcanzado reconocimiento por la calidad de sus servicios educativos y por contribuir con la formación del talento humano requerido para el desarrollo tecnológico del país.

Fue creada oficialmente el 23 de diciembre de 1963 e inició labores académicas el año siguiente; su denominación fue Instituto Tecnológico Santandereano y se orientó a formar a las personas para el proceso de producción y el manejo de personal demandados por la naciente industria nacional.

## MARCO TEÓRICO

Según la Revista (Gestión y Desarrollo, 2014) Cumplir con el procedimiento financiero depende de la calidad y disposición del personal y de los sistemas de información de la empresa objetivo. Este procedimiento se divide en tres partes: contable, financiero y fiscal; con ellas se debe cubrir todos los aspectos económicos del negocio y las operaciones de la compañía objetivo (Rosenbloom, 2005, p147).

Se comienza con la contable; se pretende determinar la razonabilidad y veracidad de la información y asegurar que las normas internacionales de valoración sean homogéneas con los requisitos establecidos en las NIIF para el sector privado (publicadas por el IASB) y sector oficial (publicadas por la IFA); sin dejar de lado el Decreto 2649 de 1993, que contiene buena normatividad aplicable al sector empresarial privado. El procedimiento de análisis deberá basarse en pruebas para determinar estos aspectos, que brinden la seguridad de una información confiable, y que se ha registrado aplicando los criterios de razonabilidad y los principios contables aceptados.

Por su lado, la financiera busca comprobar que la información financiera que se proporciona a través de los estados financieros básicos, refleje la situación económica y financiera de la empresa en una fecha dada.

La fiscal completa el procedimiento financiero orientada a la parte fiscal debe mirar el equilibrio entre el cumplimiento de las normas y la planeación fiscal a futuro.

La gestión documental según el autor (Heredia, 1998), se ocupa permanentemente en las instituciones de patrimonio, de aquella documentación que ha sobrevivido a la eliminación, conservación histórica. En la metodología de las áreas equivalente de la empresa se tienen métodos, responsabilidades directas en diseños de los documentos y procesos administrativos, que existen en corte perfectamente definido que determina dos funciones diferentes para la documentación y, a su vez, dos profesionales distintos, uno para cada una de ellas. Gestión de documentos, con dimensión económica y administrativa, con el gestor de documentos que no contempla el futuro de la documentación que gestiona más allá de su inmediatez y eficacia.

Según el libro de (García-Morales, 2013), El apoyo de la organización del archivo es una parte importante y vital ya que los documentos son la base de soporte de los principios de la transparencia, participación y la colaboración de los documentos bien gestionados que se puedan utilizar una evaluación del impacto de programas para mejorar procesos de trabajo y compartir conocimientos de la documentación guardada.

Según el (Sistema integrado de gestión, 2008) el desarrollo de la gestión financiera es de la siguiente manera:

- La oficina financiera vela por el cumplimiento de las obligaciones que se desprenden del objeto social de la institución.
- Se centra en los mecanismos para generar valor y mantenerlo, a través del adecuado uso y manejo del dinero y demás recursos.
- Permite evaluar la posible situación financiera, mediante estimaciones y supuestos que solo se hacen por pronóstico

### 3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

Para dar cumplimiento al objetivo general de la realización de la práctica empresarial de proponer mejoras en el proceso de devoluciones solicitadas ante el departamento financiero a partir de la revisión y el análisis del proceso; realizando acciones organizadas y coordinadas optimizando el tiempo de ejecución del proceso; se realizó la ejecución de cada objetivo específico planteado en diferentes etapas o fases.

El desarrollo de examinar los procesos establecidos a cada trámite, mediante revisión la herramienta establecida por la unidad para detectar posibles mejoras en el proceso se dividió en las etapas descritas a continuación.

- ✓ se revisó y leyó la información suministrada por la oficina financiera, donde encontramos los requisitos que se solicitan para el proceso de devoluciones; dentro de ellos hayamos fotocopia de documentos de identidad, certificado de cuentas bancarias en su gran mayoría de familiares de los estudiantes junto con las fotocopia de su documento, recibos de pagos originales, certificaciones por parte de la oficina de relaciones interinstitucionales, de admisiones y de las coordinaciones, formatos encontrados en la base documental de la página de las unidades( R-GF-20) .
- ✓ se detectaron los posibles documentos no necesarios para el proceso de devoluciones, y mejoras que se le podrían realizar a los formatos, con el fin de evitar que los estudiantes suministren información equivocada.
- ✓ se tuvo acceso a la base de datos de los estudiantes que podían solicitar la devolución por los diferentes conceptos, tales como: becas del ministerio, de la alcaldía, gobernación, por rendimiento académico.

Siguiendo con el planteamiento de analizar el proceso de devoluciones estableciendo inconformidades manifestadas, para plantear soluciones en las diferentes etapas que lleva el proceso; se continuo de la siguiente manera:

- ✓ con el conocimiento claro de los documentos que se solicitan para las devoluciones se dio a notar la dificultad que presentaban los estudiantes al diligenciar el formato R-GF-20 (formato de devoluciones).
- ✓ Al analizar el proceso de devoluciones fue evidente que en la mayoría de casos no quedaba un soporte para las unidades de la consignación de los reembolsos pues los estudiantes anexaban cuentas de terceros.
- ✓ También se encontró que existían libros de Excel para cada tipo de devolución y en ocasiones sin datos completos de los estudiantes (número de documento) y no presentaban la fecha en que se había presentado la devolución lo que genera confusión a la hora de dar respuestas a los estudiantes.

- ✓ Se encontró la acumulación de devoluciones solicitadas de varias semanas lo que hacía que la consignación al estudiante fuera demorada.
- ✓ Al revisar la manera en que estaba organizada la gestión documental (archivo) se logra percibir la dificultad a la hora de facilitar copia de recibos de pago (Boucher o tirilla del banco) a los estudiantes cuando la solicitan pues esta tirilla al pasar el tiempo se va borrando la información allí plasmada.

Después de realizar todas estas actividades se decidió dar paso al cumplimiento de Proponer mejoras en la reducción del tiempo en la ejecución mediante una secuencia de actividades y acciones organizadas, dirigidas y coordinadas; así dar respuesta de manera rápida, mejorando el desempeño y la calidad el servicio; las mejoras a realizar fueron:

- ✓ Modificar el formato de devoluciones con el fin de especificar las partes que debe diligenciar el estudiante y que parte diligencia el departamento financiero; esta mejora fue aprobada por la vicerrectoría financiera de la institución y hoy día ya se encuentra el formato con las modificaciones en la base documental de la institución al alcance de los estudiantes.
- ✓ Solicitar a los estudiantes la cuenta bancaria propia con el fin de que a las unidades le quede un soporte donde figure el nombre de la persona a la cual se le hace la devolución.
- ✓ Incorporar en un solo libro de Excel llamado DEVOLUCIONES 2019-2 la totalidad de devoluciones separando en cada hoja el tipo de devolución con datos del estudiante tales como nombre completo, número de documento, programa al que pertenece y el motivo de la devolución; así mismo la fecha de la solicitud.
- ✓ Realizar los cálculos de las deducciones correspondientes y anexar los datos al libro de Excel en el tipo de devolución adecuado, semanalmente, es decir, cada viernes al finalizar la semana las personas que realizan el todo el proceso de deducciones deben de firmar y por último firma la oficina de tesorería de la institución autorizando la devolución; todo esto con el fin de que al estudiante reciba su consignación en un máximo de 20 días después de pasada su solicitud de devolución.
- ✓ Solicitar al estudiante anexar una copia del Boucher o tirilla del banco visible ya que esta es más duradera que el mismo Boucher original con el fin de que exista un soporte en físico del pago por el cual está solicitando la devolución.

Al realizar todo lo anterior nombrado se está logrando cumplir el objetivo general de la práctica empresarial de proponer mejoras en el proceso de devoluciones solicitadas ante el departamento financiero a partir de la revisión y el análisis del proceso; realizando acciones organizadas y coordinadas optimizando el tiempo de ejecución del proceso.

Los recursos o herramientas a utilizar en las actividades:

- ✓ Sitio de trabajo
- ✓ Conexión a internet
- ✓ Computador
- ✓ Programas del computador
- ✓ Navegador Web
- ✓ Word
- ✓ Excel.

#### 4. RESULTADOS

El darse por realizadas las 600 horas de práctica empresarial se consiguió cumplir con el objetivo planteado en el plan de trabajo (proponer mejoras en el proceso de devoluciones solicitadas ante el departamento financiero a partir de la revisión y el análisis del proceso; realizando acciones organizadas y coordinadas optimizando el tiempo de ejecución del proceso), logrando reducir el tiempo de respuesta a las devoluciones de 60 días a un máximo de 20 días, puesto que al realizar todo el proceso desde la revisión y recepción hasta autorizar la devolución semanalmente se consiguió evitar la acumulación de estos trámites.

así mismo la vicerrectoría financiera decidió aprobar la propuesta de las mejoras al formato de devolución el cual ya se encuentra en la base documental de la página de las unidades; también empezaron quedar soportes de las devoluciones (consignaciones) que se realizan a los estudiantes.

El departamento financiero de la institución quedara con informes y comparativos completamente claros, organizados y actualizados de las devoluciones realizadas durante el segundo periodo del año 2019.

## 5. CONCLUSIONES

Se obtuvo la reducción del tiempo de respuesta a las devoluciones solicitadas por los estudiantes se pudo lograr mediante actividades como examinar, analizar y proponer acciones que se deben realizar de manera organizada, controlada y dirigida.

Teniendo en cuenta la dificultad tecnológica y la falta de espacio a la hora de realizar estas actividades se propuso reducir la acumulación de estos documentos dentro de la oficina dejando más espacio y se decidió realizar la solicitud a recursos informáticos una impresora que permita el fotocopiar y escanear en ella misma con el mismo fin de dejar un poco más de espacio.

## 6. RECOMENDACIONES

Para optimizar el cumplimiento de lo propuesto en el trabajo de grado es recomendable:

- ✓ adecuar la infraestructura de acuerdo a la necesidad.
- ✓ adquirir equipo tecnológico (computadores) que cuenten con el software implementado en el departamento financiero.
- ✓ crear un archivo digital, es decir, escanear los documentos y mantenerlos de manera digital y no física; con el fin de dejar más espacio.
- ✓ contar con la conexión de la impresora a todos los equipos para la realización de impresiones necesarias en el momento.
- ✓ Tener una red de internet propia.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

#### ALBERTO, J. PRINCIPALES PROBLEMAS DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS

CODIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, (Artículo 50) definición teórica de tramites ECONOMIPEDIA, haciendo fácil la economía (2018) definición teórica de recaudos.

ECONOMIPEDIA, haciendo fácil la economía (2018) definición teórica de devolución o Reembolso.

[http://www.uts.edu.co/portal/app/ckfinder/userfiles/files/HISTORIA%20DE%20LA%20UTS%20\(1\).pdf](http://www.uts.edu.co/portal/app/ckfinder/userfiles/files/HISTORIA%20DE%20LA%20UTS%20(1).pdf)

PARERA, C. (2000) FC EDITORIAL. TÉCNICAS DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO EN LAS EMPRESAS.

PEREZ, P. (08 DE 2015). *SCIELO.COM*. RECUPERADO EL 26 DE 09 DE 2016, DE [WWW.MATINEZAVE.COM](http://WWW.MATINEZAVE.COM)

RUSSO, P. (2009). *GESTION DOCUMENTAL DE LA ORGANIZACIONES*.

8. ANEXOS

Figura 1.

DESCUENTOS AUTORIZADOS (4)			
109862659	IVAN ANDRES RESTREPO ARCINIEGAS	T. DEPORTIVA	ANTIGUO
1095947454	HENRY PORRAS SEZRANO	G. EMPRESARIAL	ANTIGUO
1098034645	MARIA JULIANA REY BARRA	C. FINANCIERA	
91015844	JORGE UMAÑA ARIZA		
NO LIQ. (7)			
11023911748	KIRLY SUAREZ CABALLERO	T. DEPORTIVA	NUEVO
1995952037	HON SEBASTIAN GOMEZ ARDILA	R. AMBIENTALES	NUEVO
1005277823	HILDERSON ANDRES ALMEIDA	G. EMPRESARIAL	NUEVO
1002288130	DIVIAN ALEXIS EUGENIO	T. DEPORTIVA	NUEVO
1098732323	BRADY GABRIEL RIVERA	T. ELECTRONICA	INDANTIGUO
10938526	OMAR JAVIER VESGA LEON	C. FINANCIERA	ANTIGUO
1004845875	CAMILLO ANDRES NUÑEZ		
NO LIQ-PAGARON (10)			
1102356201	NELSON ANDRES CHAPARRO RUBIO	T. ELECTROMECANICA	NUEVO
1005543396	DAHEILINSON DIAZ	T. DEPORTIVA	NUEVO
1005543379	YANET MEJIA CABALLERO	F. MERCADO	NUEVO
1101597236	DIXON OJEDA ROA	G. EMPRESARIAL	NUEVO
1102389459	HEVER ALEXIS PINZON	T. ELECTROMECANICA	
1005539377	MARIA GOMES FONSECA	C. FINANCIERA	NUEVO
1101690001	KLUZA ANDREA GOMEZ	C. FINANCIERA	NUEVO
1102391753	ELIZA MARCELA RUEDA	T. DEPORTIVA	NUEVO
1095950144	ELVIA DANIELA PEDRAZA		
1005564182	ELIAN DAVID HERNANDEZ	R. AMBIENTALES	

Figura 2.

Orden	Nombre	Programa	Valor Descuento
1	OSCAR BETANCOR TORRES	TECNOLOGIA EN CONTABILIDAD FINANCIERA	577.476
2	CELEDO AGUILAR JOSEPH FERNANDO	TECNOLOGIA EN CONTABILIDAD FINANCIERA	577.476
3	PAWLOOR KOLA ELBA	CONTABILIDAD PUBLICA	577.476
4	FRANCISCO TORRES JULEN TAJANIA	CONTABILIDAD PUBLICA	577.476
5	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
6	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
7	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
8	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
9	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
10	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
11	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
12	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
13	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
14	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
15	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
16	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
17	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
18	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
19	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
20	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
21	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
22	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
23	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
24	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
25	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
26	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
27	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
28	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
29	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476
30	ALFONSO GARCIA GONZALEZ	TECNOLOGIA EN OPERACION Y MANTENIMIENTO ELECTROMECANICO	577.476

Figura 3.

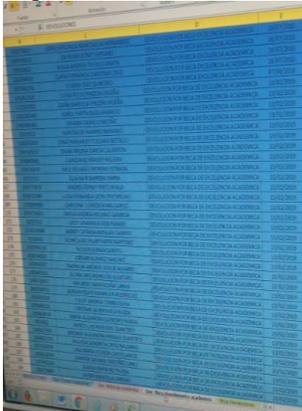


Figura 4.

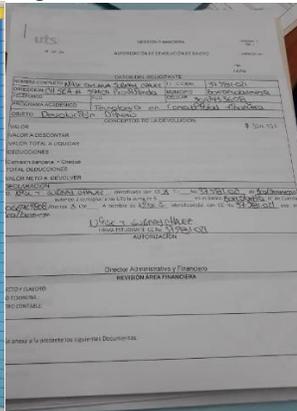


Figura 5.

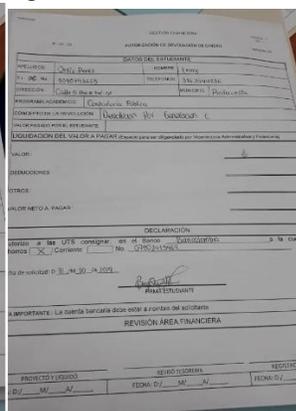


Figura 6.

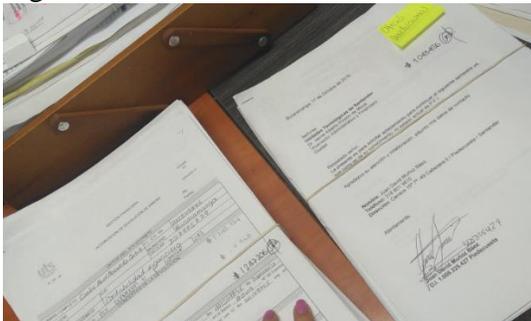


Figura 7.

