



TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO

Apoyo a las actividades administrativas para la gestión documental de información académica del programa de ingeniería ambiental articulado por ciclos propedéuticos con tecnología en recursos ambientales

AUTORES

Angie Natalia Cepeda Capacho 1095942736

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**TECNOLOGIA EN BANCA Y FINANZAS
Bucaramanga**

Fecha de Presentación: (16-08-2019)



TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO

Apoyo a las actividades administrativas para la gestión documental de información académica del programa de ingeniería ambiental articulado por ciclos propedéuticos con tecnología en recursos ambientales

AUTORES

Angie Natalia Cepeda Capacho 1095942736

**Trabajo de Grado para optar al título de
TECNOLOGO EN BANCA Y FINANZAS**

DIRECTOR

Omar Nova Jaimes

I&D FINANCIERO

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONOMICAS Y EMPRESARIALES**

**TECNOLOGIA EN BANCA Y FINANZAS
Bucaramanga**

Fecha de Presentación: (16-08-2019)

Nota de Aceptación

Firma del jurado

Firma del Jurado

DEDICATORIA

El motivo más grande para agradecer y dedicar este gran paso que doy en mi vida es a Dios y como segunda instancia a mis padres, ya que fueron el impulso y la valentía en el transcurso de mi vida universitaria, donde me mostraron que con esfuerzo, constancia y disciplina se puede soñar y se pueden cumplir esos sueños que se han venido cultivando desde mi niñez hasta el tiempo cercano a mi graduación como Tecnóloga en Banca y Finanzas.

AGRADECIMIENTOS

Como pilar fundamental de mi crecimiento personal e intelectual y cumplidor de mis sueños a mediano y largo plazo, debo agradecer inmensamente a Dios, ya que por medio de Él conocí compañeros, docentes y demás personas que fueron ayuda idónea para culminar con esta etapa tan importante de mi vida profesional, enseñándome que nada en la vida es fácil y que sin duda alguna lo primordial es el estudio y lo aprendido en cada día como estudiante universitaria, con el fin más importante que es compartir mis conocimientos con el entorno que me rodea permitiendo adquirir, intercambiar y brindar experiencias de la vida cotidiana donde se pone en evidencia el diario vivir de cada ser humano y se esclarece la necesidad de cada uno de ellos; además de esto y sin dejar a un lado mi familia: mis padres y hermano que también fueron influyentes en mi proceso académico en la institución que me abrió las puertas y fue participe de grandes momentos e historias que recordaré con gran estima ya que hoy en día soy una persona íntegra, humana, transformadora, y sobretodo uteísta de corazón.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	9
INTRODUCCIÓN.....	11
1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	15
1.3. OBJETIVOS	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES	17
2. MARCOS REFERENCIALES	20
2.1.1. MARCO TEORICO - GESTIÓN DOCUMENTAL	20
2.1.2. PROGRAMA DE TECNOLOGÍA E INGENIERÍA AMBIENTAL	21
2.1.3. PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....	22
2.1.4. GESTIÓN DOCUMENTAL	25
2.2. MARCO LEGAL.....	28
2.3. MARCO CONCEPTUAL	33
3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO.....	37
3.1. DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS	37
3.1.1. CAMBIO DE JORNADA.....	38
3.1.2. READMISIÓN	40
3.1.3. INSCRIPCIÓN PROYECTO DE GRADO	41
3.1.4. HOMOLOGACIÓN INTERNA.....	43
3.1.5. HOMOLOGACIÓN EXTERNA.....	44
3.2. DISEÑO DE UN FLUJOGRAMA	45
3.3. IMPLEMENTACIÓN FASE DE MEJORA.....	46
4. RESULTADOS	50
4.1. IMPLEMENTACIÓN PROCESO DE MEJORA	47
5. CONCLUSIONES	51
6. RECOMENDACIONES.....	52
7. BIBLIOGRAFÍA	53

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Aspectos de Gestión Documental	20
Tabla 2 Características de la Organización	21
Tabla 3. Relación de Procesos Administrativos y Académicos	22
Tabla 4. Normatividad Consejo Directivo	28
Tabla 5. Normatividad Consejo Académico	30
Tabla 6 Fase 1 Diagnosticar los proceso administrativos al interior de la coordinación	37
Tabla 7 Enlaces procesos administrativos	38
Tabla 8. Diagnóstico – Cambio de jornada.	39
Tabla 9. Número y estado de procesos	39
Tabla 10 Diagnóstico – Readmisión	40
Tabla 11 Número y estado de procesos	40
Tabla 12 Diagnóstico – Inscripción proyecto de grado	42
Tabla 13 Numero y estado de procesos	42
Tabla 14 Diagnóstico – Homologación Interna	43
Tabla 15 Número y estado de procesos	43
Tabla 16 Diagnóstico – Homologación Externa	44
Tabla 17 Numero y estado de procesos	44
Tabla 18 Diseñar un flujograma para la mejora de los procesos institucionales administrativos de los programas de ambiental	45
Tabla 19 Enlace de Base Documental	46
Tabla 20 Implementación de la mejora del proceso para la gestión documental al interior de los programa de ambiental	47

LISTA DE FIGURAS

Ilustración 1 Implementación Fase de Mejora para la gestión documental de información académica del programa de ingeniería ambiental articulado por ciclos propedéuticos con tecnología en recursos ambientales.....	46
Ilustración 2 Proceso Implementado donde se realizó la Mejora para la gestión documental de información académica del programa de ingeniería ambiental articulado por ciclos propedéuticos con tecnología en recursos ambientales.....	48

RESUMEN EJECUTIVO

Cada día la documentación para los procesos al interior de las empresas o entidades de educación superior, se hacen más relevantes como medida que da soporte a las diferentes solicitudes radicadas por los usuarios.

El proyecto de grado en la modalidad de práctica empresarial tuvo como fin apoyar las actividades administrativas desde el perfil de formación del profesional en Banca y Finanzas, para contribuir a la mejora de la gestión documental de los procesos académicos al interior de los programas de Tecnología e Ingeniería Ambiental; para alcanzar esto inicialmente se llevó a cabo la identificación de los procesos administrativos que se desarrollaron al interior de la coordinación, como parte del buen funcionamiento de los programas académicos, luego se detallaron los tipos de documentación que demandan cada uno de los procesos administrativos, requeridos por la comunidad estudiantil; y finalmente se especificó la cantidad de estudiantes y procesos administrativos que fueron atendidos.

El proceso metodológico del proyecto tuvo como soporte la consulta de la base documental de la institución, y demás procedimientos definidos por los consejos directivo y académico, así mismo se realizaron controles especiales sobre cada una de las solicitudes, en conjunto con el coordinador del programa y los docentes de tiempo completo que apoyaron igualmente las labores de oficina. Se emplearon herramientas

como la estadística descriptiva para darle soporte a los resultados obtenidos, teniendo siempre el soporte de los conceptos y temáticas de la tecnología de banca y finanzas.

PALABRAS CLAVE. Base documental, Archivo, Procedimiento Admirativo, Gestión Documental

INTRODUCCIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander fue fundada el 23 de diciembre año de 1963 y tuvo como inicio académicamente en el año siguiente (1964) y desde entonces ha sido prestadora de un servicio de educación superior a través de programas académicos en la modalidad de tecnología y a partir del año 2008 y comenzó a ofertar programas universitarios propios.

Para la institución es fundamental con proceso de gestión documental por la cantidad de procesos administrativos y académicos que permitan dar solución pronta y oportuna a las solicitudes de la comunidad estudiantil y al mismo tiempo se convierte en un referente del buen manejo de la documentación evidenciado en los procesos de auditoría interna. En este sentido (Mendoza , Carrion, & Vera, 2017) aseguran que la auditoría interna como proceso institucional busca determinar falencias a fin de evitar problemas a nivel de objetivos y planes a institucionales, teniendo como fin principal optimizar estas solicitudes y busca una normalidad en los procesos.

A nivel nacional toda la reglamentación se encuentra definida por el Archivo General de la Nación, entidad creada para velar por el cumplimiento documental de la nación y posibilitar el acceso por parte de la ciudadanía en general, de igual manera cumple una función de protección de patrimonio documental nacional, acción que en las uts igualmente se lleva a cabo como parte fundamental del normal funcionamiento de los trámites y como soporte físico ante cualquier eventualidad o reclamo de los actores vinculados a la institución.

Dentro de las Unidades Tecnológicas de Santander, su oferta académica concentra un grupo considerable de estudiantes de los programas académicos de Tecnología en recursos Ambientales e Ingeniería Ambiental, los cuales demandan de forma constante solicitudes que deben estar reguladas por los lineamientos de gestión documental, siendo este el motivo del desarrollo de la práctica en la búsqueda de una solución donde el beneficio conjunto sea el pilar de ejecución de cada proceso.

Los resultados obtenidos de la práctica se estructuran de la siguiente manera: un capítulo inicial correspondiente a la conceptualización de la temática de estudio, un segundo capítulo donde se plasma el proceso metodológico para dar cumplimiento a los objetivos, como tercer capítulo los resultados específicos alcanzados y finalmente conclusiones y recomendaciones que serán punto de referente para ampliar el estudio realizado.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las Unidades Tecnológicas de Santander, fue creada el 23 de diciembre de 1963 e inició labores en el año siguiente; su denominación fue Instituto Tecnológico de Santander y desde entonces presta un servicio de educación superior a través de programas académicos de carácter tecnológico y desde el año 2008 comenzó a ofertar programas universitarios propios.

El programa de Tecnología Ambiental fue ofertado a partir de Agosto del año 2001 y a partir del año 2012 se renovó el programa de Tecnología Ambiental y se ofertó el programa de Ingeniería Ambiental, a través de la modalidad de ciclos propedéuticos. (UTS, 2018)

La institución como parte de su estructura interna cuenta con una base documental, que le permite disponer de las herramientas necesarias; para dar soporte físico a cada uno de los procesos internos que las diferentes dependencias tienen, con el fin de alcanzar el normal funcionamiento de las mismas. En este sentido las UTS se han caracterizado por la búsqueda constante de los mejores niveles de cumplimiento, a fin de que cada una de las personas que ingresa a la institución y permanece en ella durante su formación académica, pueda dar pronta solución a las solicitudes presentadas.

Dentro de los procesos internos de la coordinación, lo referente a: Proyectos de grado, homologaciones internas y externas, readmisiones y cambios de jornada entre otros, son los que con más frecuencia son solicitados. El número elevado de estudiantes

matriculados en el programa de Tecnología e Ingeniería Ambiental, demanda una cantidad considerable de estos procesos administrativos que en la actualidad presentan represamiento, el cual genera inconvenientes en el proceso de gestión documental, la cual afecta el normal funcionamiento de algunos casos para el desarrollo asertivo de sus procesos académicos; esto demuestra que dicha desorganización conlleva a la mala administración de los procesos que va en contra de las políticas de la institución. Con base en esta problemática planteada se formula como pregunta general que motiva el desarrollo de la práctica, enunciada de la siguiente manera:

¿Cómo el apoyo administrativo desde el perfil de formación del profesional en Banca y Finanzas, contribuye en la mejora de los procesos académicos al interior de los programas académicos de Tecnología e Ingeniería Ambiental?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El funcionamiento de las instituciones no solo depende de la disponibilidad presupuestal, por el contrario; para que esto se logre es necesario que muchos otros elementos se integren de forma conjunta a cada uno de los procesos al interior de las mismas. Uno de estos elementos es la gestión documental que según Telecom Business Solutions (TBS, 2017) corresponde a la captura, almacenamiento y recuperación de documentos, los cuales hacen parte de la operación normal, como la que las Unidades Tecnológicas de Santander lleva a cabo en la ciudad de Bucaramanga y las demás sedes.

Por su alta demanda de estudiantes, la institución debe velar por el normal y correcto funcionamiento de la documentación, ya que esta se convierte en el soporte que evidencia el cumplimiento de las solicitudes. En programas con un gran número de estudiantes como Tecnología en Recursos Ambientales e Ingeniería Ambiental, se hace necesario fortalecer la gestión documental, acción que puede apoyar desde el perfil de formación del profesional en Banca y Finanzas y de esta manera disponer de un espacio para la aplicación de los contenidos temáticos de asignaturas, y con esto aportar en la mejora de la problemática planteada.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Apoyar las actividades administrativas desde el perfil de formación del profesional en Banca y Finanzas, para contribuir a la mejora de la gestión documental de los procesos académicos al interior de los programas de Tecnología e Ingeniería Ambiental.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Diagnosticar los procesos administrativos al interior de la coordinación
- ✓ Diseñar un flujograma para la mejora de los procesos institucionales administrativos de los programas de ambiental
- ✓ Implementación de la mejora del proceso para la gestión documental al interior de los programas de ambiental

1.4. ESTADO DEL ARTE / ANTECEDENTES

La coordinación de ambiental, donde se encuentran adscritos los programas de Tecnología en Recursos Ambientales e Ingeniería Ambiental, no cuenta con un historial de antecedentes respecto de procesos de apoyo a la gestión documental al interior de la misma. La presente practica será el referente sobre el cual se puedan inicialmente identificar las falencias para ser corregidas y buscar una mejora continua de los documentos.

A nivel internacional la Universidad de Granada en el año 2007, presentó un proyecto de grado titulado “*IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL EN LA UNIVERSIDAD CENTRAL MARTHA ABREU DE LAS VILLAS CUB: FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACION Y DE LA EDUCACION*” donde tuvo como fin principal respaldar el buen funcionamiento y cumplimiento a los archivos de gestión, creando modelos y procedimientos para el control de los documentos, bajo la metodología DIRKS donde se evaluó las fortalezas y las debilidades y fue realizable reconocer las necesidades que se generaban en la universidad (Aranda, 2013)

A nivel internacional la Universidad Pontificia Católica de Chile presentó un proyecto de grado titulado “*PROPUESTA PARA LA GESTION DOCUMENTAL DE ARCHIVOS ESCOLARES EN CHILE: EL INSTITUTO NACIONAL GENERAL JOSE MIGUEL CARRER*” donde se veló por evidenciar la organización registrada, ampliando la metodología acerca de la clasificación y la tabla de retención documental, permitiendo recopilar el almacenamiento de documentos, conceptualizando una revisión histórica

donde se concluyó que el acceso oportuno a la información pública y el mejoramiento en cuanto al desarrollo óptimo de la institución estudiada fue eficaz (Mellado, 2017)

A nivel nacional la Universidad de la Salle presentó un proyecto de grado titulado *“PROPUESTA ARCHIVISTICA PARA EL MANEJO DE DOCUMENTACION EN LA DIRECCION DE HIDROCARBUROS DEL MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA”*, donde mencionan el problema de algunas empresas por tener diversas relaciones entre los mencionados están convenios o concesiones y es notable la problemática y la saturación archivística que se genera al no tener una normatividad de almacenamiento vigente que permita subsanar estas necesidades en la empresa; sin embargo con este estudio se concluye que por medio de un estudio exploratorio se optimice el espacio oportuno para reducir el impacto negativo que genera la reducción de documentos no archivados legalmente como el espacio físico, el peso y el volumen de estos documentos. (Gonzalez & Sanabria , 2007)

A nivel nacional la Universidad Libre presentó un proyecto de grado titulado *“ESTRUCTURACION DEL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL DE LA UNIVERSIDAD LIBRE”*, donde mencionan la necesidad para normalizar y nivelar las actividades que se deben cumplir con el fin de satisfacer y centrar la estructura orgánica funcional que responde de manera eficiente y óptima las problemáticas actuales y posibles futuras de la universidad, de este modo logró contribuirse el normal funcionamiento y desarrollo del proceso archivístico implementando la norma ISO 9001:

2008 lo que permitió demostrar el fortalecimiento de estas pautas, creando sub procesos que ayudaron a evidenciar las inconformidades que se reflejaron al no cumplir con el sistema de gestión de calidad. (Moreno, 2014)

A nivel regional la Universidad Francisco de Paula Santander – Ocaña, presentó un proyecto de grado titulado *“ACOMPañAMIENTO DEL PROCESO DE EJECUCION DE LA IMPLEMENTACION DE GESTION DOCUMENTAL DE LA E.S.E HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES DE LA CIUDAD DE OCAÑA”*, donde se menciona la información recopilada por parte de la universidad según la ley 594 del 2000 con base del artículo 4 donde se señalan los principios con relación al acompañamiento y seguimiento de la ejecución de gestión documental del E.S.E Hospital Emiro Cañizares y se concluye que por medio de esta ley, se tiene como resultado el cumplimiento de los objetivos corporativos de cada entidad según sus necesidades, buscando la eficiencia y el resultado oportuno a cada trámite. (Pérez Leon, 2016)

2. MARCOS REFERENCIALES

2.1.1. MARCO TEORICO - Gestión Documental

Se entiende por gestión documental al conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades. Busca facilitar la utilización y conservación de toda la información contenida en medios físicos o magnéticos que son gestionados a partir de archivos institucionales. Ley General de Archivos" y demás disposiciones emitidas por el Archivo General de la Nación – AGN (Ministerio Público, 2000). En este sentido (Zapata , 2015) asegura que facilita el trabajo de las personas responsables de la documentacion impactando favorablemente en este proceso interno de la empresa.

Se reconocen como procesos importantes de gestion documental, aquellos elementos que de forma coherente y especifica permiten el normal funcionamiento de este aspecto al interior de la empresa, se relacionan y describen a continuacion. Ver tabla 1 y 2

Tabla 1 Aspectos de Gestión Documental

Gestión Documental: Es el procedimiento que permite ejecutar la recepcion, organización, acceso, consulta y valoracion que se formaliza desde la primera etapa del ciclo.

<p>Producción: Permite crear o diseñar los diferentes formatos según el desarrollo de cada necesidad presentada en la entidad</p>	<p>Organización: involucra de manera constante, clasificar, ordenar y describir los documentos de archivos.</p>
--	--

Tabla 2 Características de la Organización

Clasificar	Identificar, agrupar y sistematizar los expedientes de un fondo de archivo, considerando sus clases y diferencias
Ordenar	Método de ubicación física (topográfica) de los expedientes en los depósitos de archivo, a través de la elección de un criterio de ordenación determinado
Describir	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y explicar el contexto y contenido de los documentos de archivo. • Facilitar el acceso controlado a la información contenida, resguardada y conservada en los archivos. • Garantizar la elaboración de instrumentos y controles intelectuales coherentes y fiables, que permitan potenciar el uso institucional, social y cultural de los archivos.

Fuente: Elaboración propia

2.1.2. Programa de Tecnología e Ingeniería Ambiental

En el marco de la misión, las Unidades Tecnológicas de Santander como una institución de educación superior de carácter público, ofrece desde el 2012 el programa académico de Ingeniería Ambiental en la modalidad presencial, como opción para la formación de profesionales con actitud crítica, ética, creativa e innovadora, soportada en procesos académicos de calidad, generación de conocimiento, desarrollo tecnológico y movilidad de actores académicos, apoyados en modelos de gestión administrativa y financiera efectivos para contribuir al desarrollo humano sostenible de su entorno regional, nacional e internacional. De la misma forma, las UTS desde su visión se propone ser una institución universitaria, acreditada y reconocida por la calidad en la formación de ciudadanos de bien, que contribuirán al desarrollo social, económico, científico, tecnológico, ambiental y cultural de la sociedad. (UTS, 2018)

2.1.3. *Procesos Administrativos*

La coordinación de Ambiental, se tienen como procesos administrativos y académicos relevantes los presentados a continuación; cada uno de estos procesos se encuentran especificados y plasmados en los reglamentos académicos para estudiantes, y demás documentos oficiales que la Institución genera a fin de unificar y definir con claridad cada paso requerido, estos documentos son aprobados por los consejos superiores y académicos, máximos órganos administrativos de las Unidades Tecnológicas de Santander. La **tabla 1**, relacionan cada proceso y lo define de manera puntual.

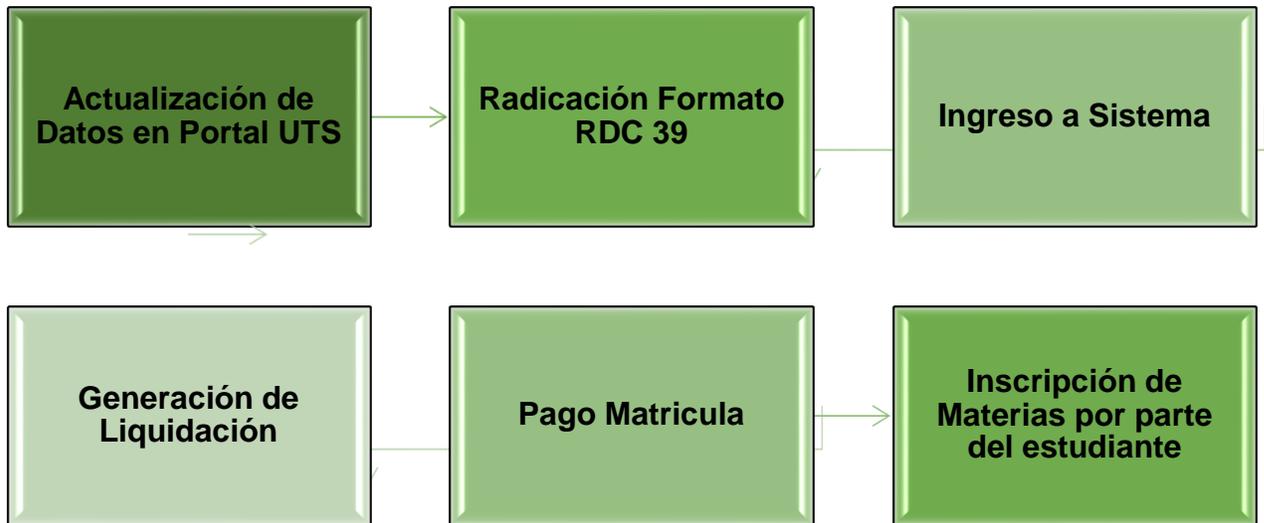
Tabla 3. Relación de Procesos Administrativos y Académicos

Proceso	Descripción
Readmisión	Procedimiento que se aplica a estudiantes que por diferentes motivos han tenido que suspender actividades académicas. Este proceso los define como Inactivos
Cambio de Jornada	Procedimiento que es solicitado por es estudiante, cuando por motivos laborales u otros; debe modificar los horarios en que ve las materias durante el semestre.
Inscripción Proyecto de Grado	Proceso que se inicia por parte del estudiante una vez cumpla con los requisitos estipulados en el reglamento de trabajo de grado, para esto la

	instancia institucional será el Comité de Proyectos de grado de cada programa.
Homologación Interna	Solicitud que radica un estudiante, cuando quiere ingresar a otra carrera dentro de la institución
Homologación Externa	Solicitud radicada por una persona que ha cursado y aprobado asignaturas en otra institución de educación y que desea ingresar a las UTS.

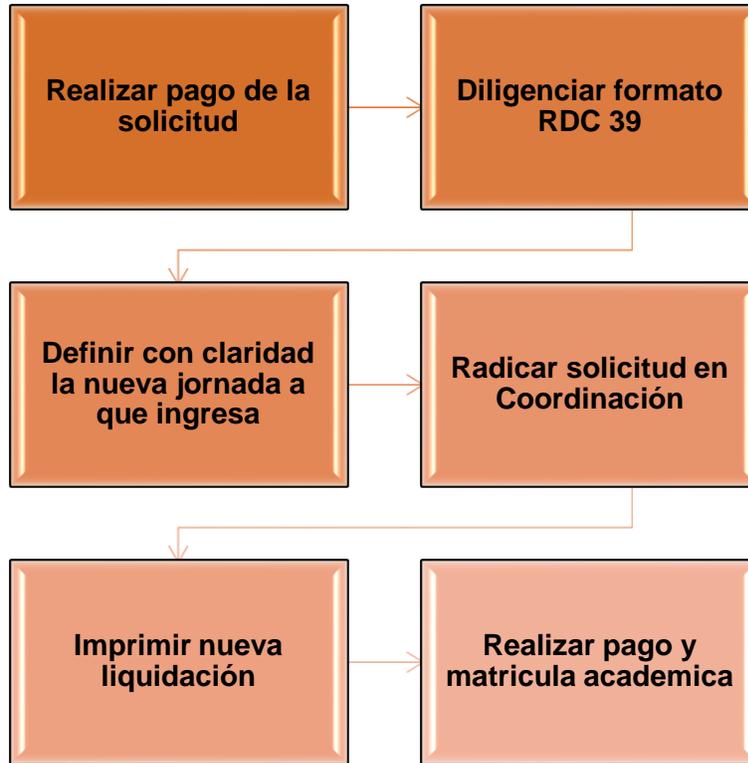
Fuente: Autora

Imagen 1. Procedimiento para proceso de Readmisión.



Fuente: Autora Proyecto

Imagen 2. Procedimiento para Cambio de Jornada.



Fuente: Autora Proyecto

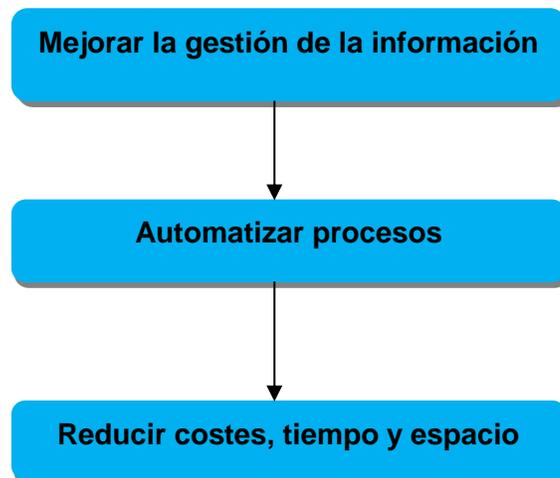
2.1.4. Gestión Documental

Los cambios de un mundo globalizado hacen necesario que las entidades igualmente hagan modificaciones en la forma de llevar a cabo sus actuaciones que les permite dar cumplimiento de sus funciones misionales, con las que han sido creadas. Muestra de ellos son las múltiples empresas de sectores como el financiero, o las encargadas de la producción y comercialización de bienes y servicios, donde la renovación de sus protocolos les garantiza el éxito. Bajo este preámbulo surge un concepto clave para las organizaciones denominado gestión documental, el cual para data prius (DP, 2018) es el medio para compartir, distribuir y gestionar la documentación de una empresa en formato digital. Otro enfoque del término lo da la Universidad de Málaga la cual asegura que

“abarca el ciclo de vida completo de los documentos, es decir, el tratamiento secuencial y coherente que se da a los documentos desde que se producen o reciben en las distintas unidades hasta el momento en que son eliminados o conservados. (Universidad de Malaga, citado por, & Fernandez, 2001).

Los dos conceptos reconocen el alto valor de los documentos como medio que plasma, y da soporte a las decisiones de las personas que laboran y tiene bajo su mando las empresas, sin esta herramienta sería difícil avanzar en cada una de las metas propuestas. Como características relevantes de la gestión documental se reconocen tres (**Ver Imagen 3**)

Imagen 3. Características de la Gestión Documental



Fuente: Autora Proyecto

Un referente nacional de la gestión documental, lo define como el *conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.* (Congreso de la Republica , 2000). Como ventajas de un sistema de gestion documental, autores como (Fernandez, 2001) ha identificado dies ventajas relacioandas asi:

- ✓ Reducción del tiempo de consulta de un documento en papel.
- ✓ Reducción del tiempo de consulta de documentos electrónicos.
- ✓ Reducción de los costes de archivado
- ✓ Reducción de la recuperación de un documento.
- ✓ Acceso concurrente a un documento.
- ✓ Mejora de atención a los clientes.
- ✓ Reducción de costes legales.
- ✓ Reducción de costes de acceso a la documentación.
- ✓ Posibilidad de integrarse con subsistemas de gestión documental
- ✓ Incremento en la satisfacción de los usuarios internos.

2.2. MARCO LEGAL

Tabla 4. Normatividad Consejo Directivo

Tipo de Documento	Órgano que emite	Alcance
Acuerdo N° 01 – 001	Consejo Directivo	Por medio del cual se establece el mapa estratégico 2012 – 2015 – 2020 de las Unidades Tecnológicas de Santander
Acuerdo N° 01 – 003	Consejo Directivo	Por medio del cual se fija la escala de asignaciones básicas salariales de los empleados públicos de las Unidades Tecnológicas de Santander
Acuerdo N° 01 – 005	Consejo Directivo	Por medio del cual es establece el plan de formato a la calidad – PFC 2016
Acuerdo N° 01 – 012	Consejo Directivo	Por medio del cual se establece el estatuto de propiedad intelectual de las Unidades Tecnológicas de Santander
Acuerdo N° 01 – 006	Consejo Directivo	Por medio del cual se actualiza la política de la actividad investigativa en las Unidades Tecnológicas de

Santander

Acuerdo N° 01 – 059	Consejo Directivo	Por medio del cual se modifica el reglamento estudiantil de las Unidades Tecnológicas de Santander en sus artículos 18, 24, 27, 85 y 87
Acuerdo N° 01 – 056	Consejo Directivo	Por medio del cual se establece la política institucional para la atención a los sujetos de especial protección constitucional, grupos marginados y enfoque de género en las Unidades Tecnológicas de Santander
Acuerdo N° 01 – 011	Consejo Directivo	Por medio del cual se establece el reglamento disciplinario de docentes de vinculación especial de las Unidades Tecnológicas de Santander
Acuerdo N° 01 – 010	Consejo Directivo	Por medio de la cual se adopta el nuevo reglamento general de investigaciones de las Unidades Tecnológicas de Santander
Acuerdo N° 01 – 009	Consejo Directivo	Por medio del cual se establece la política de extensión de las Unidades

Tecnológicas de Santander

Acuerdo N° 01 – 008	Consejo Directivo	Por medio del cual se adopta una reforma al estatuto general de las Unidades Tecnológicas
Acuerdo N° 01 – 003	Consejo Directivo	Por medio del cual se declara electo el rector de las Unidades Tecnológicas de Santander para la vigencia 2019 - 2023

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5. Normatividad Consejo Académico

Tipo de Documento	Órgano que emite	Alcance
Acuerdo N° 03 – 004	Consejo Académico	Por medio del cual se modifica el calendario académico del primer semestre académico de 2016 de las Unidades Tecnológicas de Santander
Acuerdo N° 03 – 010	Consejo Académico	Por medio del cual se aprueba la modificación al plan de estudios y respectivo plan de transición del programa de Ingeniería Ambiental por ciclos propedéuticos de las Unidades Tecnológicas de

		Santander
Acuerdo N° 03 – 011	Consejo Académico	Por medio del cual se aprueba la modificación al plan de estudios y respectivo plan de transición del programa de Ingeniería Ambiental por ciclos propedéuticos de las Unidades Tecnológicas de Santander ofertado bajo la metodología presencial en la ciudad de San José de Cúcuta – Norte de Santander
Acuerdo N° 03 – 026	Consejo Académico	Por medio del cual se establece el uso de sus atribuciones legales
Acuerdo N° 03 – 090	Consejo Académico	Por medio del cual se declara conformada la terna de candidatos a presentar al consejo directivo para la elección del rector de las Unidades Tecnológicas de Santander para la vigencia 2019 – 2023
Acuerdo N° 03 – 065	Consejo Académico	Por medio del cual se aprueba el calendario académico para el primer periodo académico de 2019

		para los niveles tecnológico y universitario modalidad virtual
Acuerdo N° 03 – 006	Consejo Académico	Por medio del cual se aprueba el calendario académico para el primer semestre de 2019
Acuerdo N° 03 – 004	Consejo Académico	Por medio del cual se establece aprobar el calendario académico para el periodo académico de 2019 para los niveles Tecnológico y universitario modalidad virtual
Acuerdo N° 03 – 001	Consejo Académico	Por medio del cual se aprueba petición de un grupo de estudiantes de la regional Cúcuta que ya terminaron plan de estudio y están listos para graduarse esto con el ánimo de permitir que realicen los trámites administrativas para tal fin

Fuente: Autora Proyecto

2.3. MARCO CONCEPTUAL

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

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

Archivo histórico: Unidad responsable de organizar, conservar, administrar, describir y divulgar la memoria documental institucional.

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

Comité de archivo: Grupo asesor del alta Dirección, responsable de cumplir y hacer cumplir las políticas archivísticas, definir los programas de gestión de documentos y hacer recomendaciones en cuanto a los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

Conservación de documentos: Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.

Ciclo vital: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final.

Clasificación documental: Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).

Depuración: Operación, dada en la fase de organización de documentos, por la cual se retiran aquellos que no tienen valores primarios ni secundarios, para su posterior eliminación.

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

Documento activo: Aquel con valores primarios cuyo uso es frecuente. (Este el más empleado en los procesos académicos administrativos de la coordinación donde se desarrolla la práctica)

Documento inactivo: Documento que ha dejado de emplearse al concluir sus valores primarios.

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

Folio: Las hojas que componen un documento correspondiendo a cada folio dos páginas y se enuncian como folio frente y folio vuelto.

Informe: Documento que describe o da a conocer datos precisos sobre el estado de cualquier actividad, estudio o proyecto, relativo a un caso concreto para conocer resultados de procesos administrativos.

Retención documental: Periodo de tiempo en el que los documentos deben permanecer en cada archivo (archivo de gestión, central o histórico), como es descrito en la tabla de retención documental.

Serie: Conjunto de unidades documentales que forman parte de las secciones o subsecciones de un fondo y que se caracterizan por tener elementos semejantes entre sí, basados en el tipo documental.

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

Trd, tabla de retención documental: Listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

Unidad de conservación: Conjunto de documentos de tal forma que garantice su preservación e identificación. Pueden ser unidades de conservación, entre otros elementos, las carpetas, las cajas y los libros o tomos.

Vigencia: Calidad por la cual permanecen efectivos y válidos los cargos y disposiciones contenidos en los documentos. (Archivo General de la Nación, s.f)

3. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

Se describe a continuación el proceso metodológico que de forma secuencial permitió el cumplimiento de los objetivos específicos formulados para la práctica. La práctica tendrá como soporte proceso de investigación de tipo Cualitativos, que contemplan estudios descriptivos donde el interés es la descripción de los datos, sin conceptualización ni interpretación (en realidad tienen un bajo nivel de interpretación). Buscan describir de forma fiel la vida, lo que ocurre, lo que la gente dice, cómo lo dice y de qué manera actúa. Se suelen presentar como una narración, así mismo los de tipos interpretativos pretenden trascender al sujeto social para explicar y comprender hechos o fenómenos sociales más complejos.

Tabla 6 Fase 1 Diagnosticar los proceso administrativos al interior de la coordinación

Tipo	Elementos
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Readmisión • Cambio de Jornada • Inscripción proyecto de grado • Homologación Interna • Homologación Externa
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • UTS • Conexión a internet • Computador • Programas del computador • Navegador Web
Resultados	Unificación de procedimientos para solicitudes por parte de la comunidad estudiantil

3.1. Diagnóstico de los procesos

Fase inicial de la práctica donde se llevara a cabo la identificación de los procesos admirativos, con el fin de conocer cada uno de los requisitos y la forma en que estos se deben ejecutar, para esto se contara con el apoyo de la coordinación del programa, y de

los reglamentos y demás documentos institucionales que contengan información al respecto, disponibles en los siguientes enlaces

Tabla 7 Enlaces procesos administrativos

Proceso	Enlace
Reglamento estudiantil	http://www.uts.edu.co/portal/files/reglamentos/reglamento_estudiantil_actualizados.pdf
Trabajo de Grado	http://www.uts.edu.co/portal/files/reglamentos/Reglamento_Trabajo_Grado.pdf
Estatuto Docente	http://www.uts.edu.co/portal/files/Estatuto%20Docente.pdf

Fuente: Elaboración propia

3.1.1. Cambio de jornada

A continuación se presenta el diagnóstico para el primer procedimiento identificado correspondiente a cambio de jornada, este lo emplea el estudiante cuando presenta dificultades para cursar su semestre académico en la jornada inicialmente matriculada, lo cual está regulado por el acuerdo de consejo académico N° xxxx, este procedimiento tiene como fin garantizar la permanencia del estudiante en la institución lo que contribuye a la generación de los futuros profesionales de la industria al servicio del sector productivo. El diagnóstico se basó en la información preliminar disponible en la coordinación del programa de Ambiental, a partir de la cual se realizaron los respectivos ajustes para dar cumplimiento a cada solicitud estudiantil; la información generada se compila en: ver tablas 4 y 5

Tabla 8. Diagnóstico – Cambio de jornada.

Proceso	Diagnóstico Inicial	Estado Final
Cambio de Jornada	El 80% de las solicitudes radicadas por estudiantes, se encontraban pendientes por procesar.	A la fecha no se cuenta con solicitudes pendientes por finalizar proceso en sistema Academusof.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9. Número y estado de procesos

Proceso	Estado			
	Pendiente	Procesado	Sin documentos	Sin Liquidación
Cambio de Jornada	10	30	2	2

Fuente: Elaboración propia

Las tablas 4 y 5 muestran cómo al momento de realizar la práctica se presentaban 10 solicitudes pendientes por procesar, esto quiere decir que la documentación no estaba totalmente procesada en el sistema de Academusoft lo que fue solucionado como parte de las funciones asignadas por parte del coordinador a la practicante, algunas solicitudes se encontraban sin liquidación puntualmente 2, ya que presentaban deuda en las diferentes dependencias como la biblioteca, financiera y/o laboratorios. A la fecha, una vez finalizada la práctica este procedimiento no presenta retrasos que afecten el semestre académico de los estudiantes.

3.1.2. Readmisión

Para el segundo proceso diagnosticado en la práctica, se presenta la solicitud de readmisión; este trámite lo realiza el estudiante cuando por alguna razón no institucional suspende sus estudios académicos y cuando decide retomar debe realizar la solicitud por la página principal de la Uts y entregar el formato establecido por la oficina de planeación. En la tabla relacionada a continuación se presenta la situación encontrada por parte del practicante:

Tabla 10 Diagnóstico – Readmisión

Proceso	Diagnóstico Inicial	Estado Final
Readmisión	El 30% de las solicitudes entregadas por los estudiantes, se encontraban pendiente por procesar ya que los estudiantes no habían realizado la activación por la página	A la fecha no se cuenta con solicitudes pendiente por procesar

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11 Número y estado de procesos

Proceso	Estado			
	Pendiente	Procesado	Sin documentos	Sin Liquidación
Readmisión	30	150	0	10

Fuente: Elaboración propia.

Las tablas 6 y 7 es la evidencia presentada por la coordinación donde se tienen como pendientes 30 solicitudes realizadas por los estudiantes; una de las razones más comunes de este trámite se presentaba cuando el estudiante entregaba el formato en la coordinación pero no solicitaba la activación por la plataforma de Academusoft, por lo cual era necesario que la coordinación se comunicara por vía telefónica o correo electrónico con el estudiante donde le mencionaba que el trámite estaba en espera ya que no había realizado la solicitud completa. A la fecha cerca de 10 solicitudes están sin liquidación ya que la plataforma reportó deudas en las diferentes dependencias como biblioteca, financiera y/o laboratorios.

3.1.3. Inscripción proyecto de grado

Para el diagnóstico de Inscripción de proyecto de grado se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: que los estudiantes presenten la propuesta de grado en sus diferentes modalidades cumplan con el porcentaje de créditos estipulados en el reglamento de trabajo de grado, siendo para prácticas el 90% de créditos aprobados y para proyecto de investigación y monografía el 75%; que entreguen oportunamente los documentos correspondientes, con las firmas de cada uno de ellos, y las fechas actuales de la entrega y el pago de la modalidad de trabajo de grado. Esto se revisa cuidadosamente en el momento de la entrega por parte del estudiante a la coordinación con el fin de informarle si la carpeta está completa o si tiene pendiente algún documento, buscando superar las expectativas en los resultados esperados por parte del estudiante.

Tabla 12 Diagnóstico – Inscripción proyecto de grado

Proceso	Diagnóstico Inicial	Estado Final
Inscripción proyecto de grado	El 40% de las solicitudes entre formatos para evaluador, cartas con solicitudes y proyectos para revisar se encontraban pendientes por ser incluidas en las actas de grado	A la fecha no se cuenta con documentos pendiente por digitar en las actas de grado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13 Numero y estado de procesos

Proceso	Estado			
	Pendiente	Procesado	Sin documentos	Sin Liquidación
Inscripción proyecto de grado	30	500	0	0

Fuente: Elaboración propia

Las tablas 8 y 9 presentan las solicitudes y documentos entregados por los estudiantes, según su necesidad, desde cartas para asignación de proyectos de grado, renuncia de proyectos, prórrogas, cambio de evaluador o por otra parte formatos de anteproyecto para su respectiva revisión y aprobación de su proyecto de grado. La información registrada en la tabla presenta un pendiente de 30 solicitudes por parte de los estudiantes, donde se esclareció que no se encontraban digitadas estos radicados y de igual forma el correo presentaba retraso en el envío de proyectos para los evaluadores. A la fecha tanto el correo con sus respectivas asignaciones, como las actas de cada comité se encuentran debidamente digitados y con las respuestas para cada estudiante al día

con el fin de dar cumplimiento eficaz a cada trámite entregado en la coordinación y de esta manera presentar los respectivos informes para cargar en el repositorio institucional.

3.1.4. Homologación Interna

Así mismo el diagnóstico que se presenta a continuación acerca del trámite de homologación interna el cual consiste en validar las asignaturas de un pensum y/o programa académico al interior de las Unidades Tecnológicas de Santander. El estudiante tendrá acceso a este proceso siempre y cuando cumpla los siguientes requisitos: haber quedado en estado PFI, valoración final de la asignatura igual o superior a 3.2 en una escala de 1 a 5, que haya culminado plan de estudio de otro programa académico en la institución.

Tabla 14 Diagnóstico – Homologación Interna

Proceso	Diagnóstico Inicial	Estado Final
Homologación Interna	El 90% de homologaciones internas se encontraban pendientes por realizar cuadro para su respectivo trámite	A la fecha no se cuenta con documentos pendiente por entregar a la oficina de admisiones

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15 Número y estado de procesos

Proceso	Estado			
	Pendiente	Procesado	Sin documentos	Sin Liquidación
Homologación Interna	190	250	0	0

Fuente: Elaboración propia

Al iniciar la práctica, 190 solicitudes por transferencia interna se encontraban pendientes por realizar, es decir que el formato R-DC-42 no estaba aprobado por la coordinación y por decanatura para ser entregados en la oficina de Admisiones, Registro y Control, quienes reciben la información generada para el respectivo reporte en el sistema de Academusoft. Finalizada la práctica no se presentan solicitudes de este procedimiento pendientes por realizar.

3.1.5. Homologación Externa

Para finalizar el diagnóstico se presenta el trámite de homologación externa, que aplica para aquellos ciudadanos, que deseen cursar una carrera similar en las Unidades Tecnológicas de Santander, para esto deberán inicialmente realizar el registro en la plataforma de la Uts, donde el aspirante se inscribe para el programa de Ambiente y deberá hacer entrega de la documentación respectiva que se encuentra relacionada una vez finalizado el proceso de inscripción.

Tabla 16 Diagnóstico – Homologación Externa

Proceso	Diagnóstico Inicial	Estado Final
Homologación Externa	El 10% de las homologaciones externas estaban pendientes por revisión por parte del coordinador	A la fecha no se cuenta con documentos pendiente por entregar en admisiones

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17 Numero y estado de procesos

Proceso	Estado			
	Pendiente	Procesado	Sin documentos	Sin Liquidación
Homologación Externa	1	6	0	0

Fuente: Elaboración propia

Finalizado el tiempo de la práctica este fue el procedimiento que menor trámites recibió al interior de la coordinación con 6 aspirantes al programa de Tecnología en Recursos Ambientales; los cuales fueron validados dando cumplimiento a los requisitos establecidos por la Uts que son: la aprobación de cada asignatura por encima de 3.2, el numero de créditos y la intensidad correspondan a la definida en el pensum del programa de la institución, haber realizado los pagos de inscripción y homologación externa, presentar en formato físico y original los contenidos programáticos de cada asignatura y el certificado de cada una de ellas de la otra institución.

3.2. Diseño de un flujograma

Tabla 18 Diseñar un flujograma para la mejora de los procesos institucionales administrativos de los programas de ambiental

Tipo	Elementos
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los documentos reportados en la base documental
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • UTS • Conexión a internet • Computador • Programas del computador • Navegador Web
Resultados	Estructura del flujograma

Fase en la cual se definirá con el mayor nivel de detalle, cada uno de los documentos requeridos, según el tipo de proceso que los estudiantes soliciten. Para esta fase se harán consulta permanente de la Base documental disponible en el link.

Tabla 19 Enlace de Base Documental

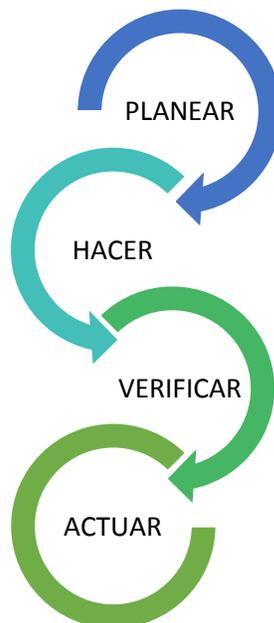
Proceso	Enlace
Base Documental	https://www.dropbox.com/sh/op8bmnpioxnutkq/AACDK3tYLzQvL3m-MLYbydlxa/TODOS%20LOS%20PROCESOS?dl=0&su_bfolder_nav_tracking=1-

Fuente: Elaboración propia

Esta fase busca igualmente generar un proceso integral de conocimiento por parte de la comunidad académica de los formatos institucionales.

3.3. Implementación Fase de Mejora

Ilustración 1 Implementación Fase de Mejora para la gestión documental de información académica del programa de ingeniería ambiental articulado por ciclos propedéuticos con tecnología en recursos ambientales



Fuente: Propia

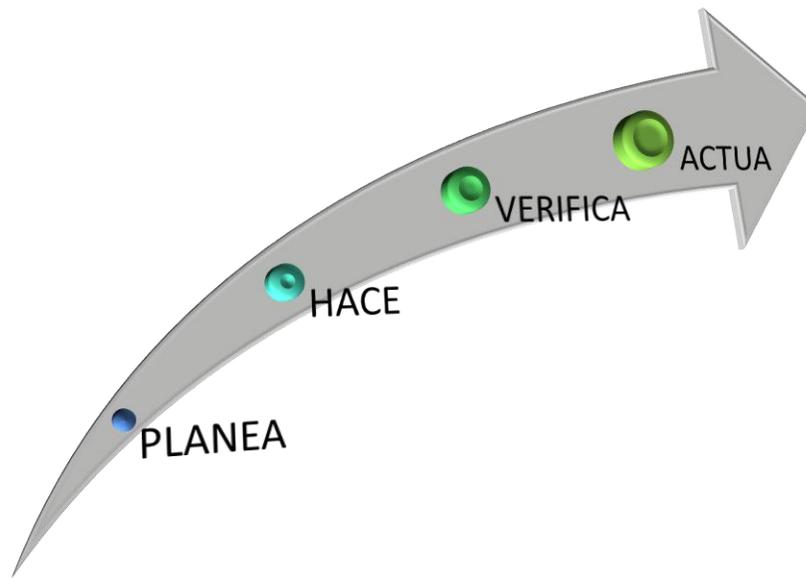
Tabla 20 Implementación de la mejora del proceso para la gestión documental al interior de los programa de ambiental

Tipo	Elementos
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Ciclo PHVA
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • UTS • Conexión a internet • Computador • Programas del computador • Navegador Web
Resultados	Protocolo de planificación para el cumplimiento óptimo y oportuno de todos los procedimientos presentados en la coordinación

3.4. Implementación Proceso de Mejora

Como implementación al proceso de mejora en la coordinación del programa de Ambiental de las Unidades Tecnológicas de Santander, se llevó a cabo el ciclo PHVA, con el fin de dar cumplimiento exitoso a los trámites administrativos de cada proceso. Se relaciona y describe a continuación el procedimiento como evidencia del aporte generado por la estudiante de Banca y Finanzas.

Ilustración 2 Proceso Implementado donde se realizó la Mejora para la gestión documental de información académica del programa de ingeniería ambiental articulado por ciclos propedéuticos con tecnología en recursos ambientales



Fuente: Propia

Dónde:

- Se planearon las estrategias u objetivos para la recepción de documentos de acuerdo a cada solicitud y proceso, identificando la problemática de cada estudiante, teniendo como soporte la base de datos del sistema de Academusoft el cual aportó datos como: promedio, número de créditos cursados, asignaturas aprobadas, estado actual, entre otras

- Se realizaron la selección y organización de la documentación según el procedimiento solicitado por el estudiante implementando las estrategias que permitan agilizar y resolver de manera eficiente cada caso puntual.
- Se verificó el desempeño en cuanto a los resultados obtenidos que fueron hallados para cada proceso, analizando y comprobando el seguimiento constante respecto a los objetivos y/o estrategias establecidas para la mejora continua de cada solicitud.
- Se corrigieron y se redujeron los objetivos poco eficaces, y se buscó mejorar la implementación a tiempo de cada necesidad estudiantil con el fin de cumplir a tiempo y superar las expectativas futuras de cada uno de ellos.

4. RESULTADOS

Una vez cumplido el tiempo estipulado para la práctica, se harán entrega de los resultados relacionados a continuación.

Se diagnosticaron los procesos administrativos al interior de la coordinación del programa de Tecnología e Ingeniería ambiental haciendo énfasis en los más solicitados por los estudiantes, con el propósito de diseñar un flujograma que permitió perfeccionar todas las solicitudes y procesos que se realizaron de acuerdo a la necesidad presentada por cada estudiante de la coordinación del programa de Ambiental, dando a conocer la trazabilidad de cada una de las solicitudes radicadas, implementando la técnica de mejora para los procesos administrativos, permitiendo analizar y solucionar puntualmente los trámites que el estudiante reportó en la coordinación.

5. CONCLUSIONES

El diagnóstico realizado permitió conocer como algunos procesos institucionales necesarios para los dos programas académicos presentaban falencias a nivel de retrasos documentales que afectaban a la comunidad educativa, esto fue referente para iniciar los respectivos ajustes y garantizar que cada una de las solicitudes presentadas por los estudiantes tuviera solución pronta y correcta según los lineamientos institucionales establecidos.

Se construyó un flujograma que tuvo como función identificar el paso a paso que se debe emplear para dar cumplimiento a cada uno de los procedimientos y solicitudes presentadas; este flujograma se convierte en la base que permita la renovación en la forma de operar y dar solución a la comunidad educativa en los tramites que esta demande día a día.

Se realizó un análisis y una evaluación que permitió implementar el control de los procesos administrativos y académicos que demanda la coordinación de ambiental, siendo este un aporte fundamental del programa de Banca y Finanzas donde se dejó como recomendación primordial continuar con los lineamientos establecidos que fueron pilar clave para establecer nuevos métodos de organización y dirección en el archivo de la coordinación.

6. RECOMENDACIONES

Se sugiere a la coordinación del programa de ambiental, continuar con los procesos que fueron implementados por parte del practicante, con el fin de llevar un historial al día de cada solicitud estudiantil

Se sugiere a la coordinación que para cada semestre soliciten al programa de Banca y Finanzas un practicante para que continúe con los procesos académicos ya que fue necesario el cumplimiento de la tabla de retención, el cual demanda uno de los porcentajes más grandes de estudiantes en la institución

Se recomienda realizar una auditoria interna que permita revisar y evaluar que los procesos y las solicitudes académicas se cumplan según el reglamento estudiantil, está a cargo de la coordinación del programa y en intervalos de tiempo no mayores a seis meses, evitando así dificultades que afecten a la comunidad educativa

7. Bibliografía

- Aranda, O. (2013). *Implementación de un sistema de gestión documental en la universidad central "Marta Abreu"*. Obtenido de <https://hera.ugr.es/tesisugr/22668548.pdf>
- Archivo General de la Nación. (s.f). *Manual de gestión documental para P&mes*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/manualgestiondocumentalmipmes/2-gestion-documental/glosario-a>
- Gonzalez, M., & Sanabria, S. (2007). *Propuesta archivística para el manejo de documentación en la dirección de hidrocarburos del ministerio de minas y energías*. Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/2028/88062214.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mellado, A. M. (2017). *Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile*. Obtenido de <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/21380/Tesis%20MPGI%20Ana%20Maria%20Adriazola%202017.pdf?sequence=1>
- Mendoza, M., Carrion, H., & Vera, C. (2017). *Importancia de la auditoria interna para el perfeccionamiento de los niveles eficiencia y calidad en las empresas*. Obtenido de <file:///C:/Users/uts/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaAuditoriaInternaParaElPerfeccionami-6325895.pdf>
- Moreno, J. A. (2014). *Estructuración del sistema de gestión documental de la Universidad Libre*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9931/TRABAJO%20DE%20GRADO%20JAIRO%20MOLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez Leon, S. (2016). *Acompañamiento del proceso de ejecución de la implementación de gestión documental de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares de la ciudad de Ocaña*. Obtenido de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1181/1/28758.pdf>