



Optimización de la gestión documental en MiBanco mediante estrategias organizacionales para mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio, 2026

Modalidad: Práctica Empresarial

Saray Farides Arrieta Romero
CC 1097494036

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Tecnología en Gestión Bancaria y Financiera
Bucaramanga- Santander, 28/08/2026



Optimización de la gestión documental en MiBanco mediante estrategias organizacionales para mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio, 2026

Modalidad: Práctica Empresarial

Saray Farides Arrieta Romero
CC 1097494036

**Informe de práctica para optar al título de
Tecnólogo en Gestión Bancaria y Financiera**

DIRECTOR

Jorge Eliecer Gaitán Gómez

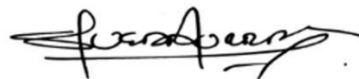
Delegado de la empresa
Erlwin Styven Lizcano Vera
Cargo del delegado: Subgerente Senior

Grupo de investigación: I&D Financiero

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Tecnología en Gestión Bancaria y Financiera
Bucaramanga- Santander, 28/08/2026**

Nota de Aceptación

En cumplimiento de los requisitos exigidos por las Unidades Tecnológicas de Santander para optar el título Tecnólogo en Gestión Bancaria y Financiera según Acta N° 15 del 07 de septiembre de 2026.



Firma del Evaluador- Sandra L. Rueda P-



Firma del Director-Jorge E. Gaitán-

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios por darme la fortaleza, la salud y la sabiduría necesarias para culminar esta etapa de mi formación profesional.

A mis padres y a mi familia, por su apoyo incondicional, su paciencia y su esfuerzo constante, que fueron el principal impulso para alcanzar esta meta.

A mis docentes, por compartir su conocimiento y orientarme a lo largo del proceso formativo, y a MiBanco, por abrirme sus puertas y permitirme aplicar lo aprendido en un entorno real.

Finalmente, dedico este logro a mí misma, por la disciplina y la perseverancia que me permitieron llegar hasta aquí.

AGRADECIMIENTOS

Expreso mi sincero agradecimiento a las Unidades Tecnológicas de Santander, por la formación académica recibida durante el programa de Tecnología en Gestión Bancaria y Financiera, y a los docentes que orientaron este proceso, en especial al director de práctica, por su acompañamiento, disposición y valiosas recomendaciones durante el desarrollo de este trabajo.

Agradezco también a MiBanco, oficina Floridablanca, por permitirme realizar mi práctica profesional en sus instalaciones y por el acompañamiento brindado por la gerente de oficina y todo el equipo de trabajo, quienes compartieron conmigo sus conocimientos y experiencia en la gestión documental y los procesos financieros de la entidad.

Finalmente, agradezco a mi familia por su apoyo constante y a mis compañeros de práctica por su colaboración durante esta etapa de formación profesional.

RESUMEN

Esta práctica profesional se llevó a cabo en MiBanco, oficina Floridablanca (Santander), para mejorar los procedimientos de organización, control y gestión de la información financiera y administrativa, el objetivo era mejorar la calidad del servicio al cliente y la eficiencia operativa durante el año 2026, el trabajo forma parte del programa de Tecnología en Gestión Bancaria y Financiera de las Unidades Tecnológicas de Santander.

Utiliza un enfoque cualitativo y descriptivo, que se basa en la observación activa, el análisis de documentos y el registro organizado de novedades en una base de datos hecha en Microsoft Excel, durante la práctica, se ayudó en las tareas de la Torre de Control, se verificaron y mantuvieron los documentos en la plataforma OnBase, se formalizaron y legalizaron los créditos en los sistemas eIBS y Credigo, y se manejó la parte comercial y administrativa de la oficina.

Como resultado, se mejoró el control de documentos al identificar y seguir de manera adecuada las novedades, se aumentó la calidad y coherencia de la información en los sistemas de la institución, y se ayudó a cumplir con los procedimientos internos de la entidad, las estrategias puestas en marcha ayudaron a disminuir el tiempo de corrección de problemas y a aumentar el porcentaje de expedientes aceptados, mostrando cómo la gestión documental mejora la eficiencia operativa.

Se llega a la conclusión de que mejorar el control y la verificación de documentos es clave para la calidad del servicio financiero y para las decisiones en entidades como MiBanco

.

Palabras clave: gestión documental, sector financiero, eficiencia operativa, control documental, MiBanco.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	11
1 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD.....	12
2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	13
2.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA	14
2.3. OBJETIVOS	14
2.3.1. OBJETIVO GENERAL	14
2.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
2.4. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	15
3. MARCO REFERENCIAL.....	16
3.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	16
3.2. MARCO TEÓRICO	17
3.2.1. CONCEPTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	17
3.2.2. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL	18
3.2.3. GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL SECTOR FINANCIERO	19
3.2.4. AUTOMATIZACIÓN EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL	20
3.2.5. COMUNICACIÓN EFECTIVA EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL.....	21
3.3. MARCO LEGAL	22
3.3.1. LEY 594 DE 2000 – LEY GENERAL DE ARCHIVOS.....	22
3.3.2. DECRETO 2609 DE 2012	23
3.3.3. LEY 1581 DE 2012 – PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	23
3.3.4. LINEAMIENTOS DE FUNCIÓN PÚBLICA SOBRE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	23
4. METODOLOGÍA.....	25
4.1. TIPO DE PRÁCTICA Y ENFOQUE METODOLÓGICO	25
4.2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	25
4.3. INSTRUMENTOS UTILIZADOS	25
4.4. ALCANCE Y LIMITACIONES.....	26
5. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA.....	27
5.1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN INICIAL	27
5.2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE LA PRÁCTICA.....	27
5.2.1. APOYO EN LAS ACTIVIDADES DE LA TORRE DE CONTROL.....	27

F-DC-128	INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PRÁCTICA	VERSIÓN: 2.0
5.2.3.	APOYO EN LOS PROCESOS CREDITICIOS	29
5.2.4.	APOYO A LA GESTIÓN COMERCIAL Y ADMINISTRATIVA	31
6.	RESULTADOS	32
6.1.	FORTALECIMIENTO DEL CONTROL DOCUMENTAL MEDIANTE LA IDENTIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE NOVEDADES	32
1.1.	MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN MEDIANTE EL MANTENIMIENTO Y LA VERIFICACIÓN DOCUMENTAL	33
1.2.	FORTALECIMIENTO DEL PROCESO OPERATIVO MEDIANTE EL APOYO EN LA FORMALIZACIÓN Y LEGALIZACIÓN DE CRÉDITOS	34
1.3.	FORTALECIMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y APOYO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL	35
6.2.	RESULTADOS CUANTITATIVOS DEL PROCESO DE MEJORA DOCUMENTAL	36
7.	CONSIDERACIONES ÉTICAS	38
8.	CONCLUSIONES	39
9.	RECOMENDACIONES	40
10.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
11.	ANEXOS	43

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Registro y seguimiento de novedades documentales mediante base de datos en Microsoft Excel.....	32
Figura 2 Verificación y mantenimiento de expedientes documentales en la plataforma OnBase.....	34
Figura 3 Registro y validación de las condiciones del crédito en el sistema eIBS.....	35
Figura 4 Apoyo a las actividades comerciales y de atención al cliente desarrolladas en la oficina MiBanco Floridablanca.	36
Figura 6 Comparativo de resultados cuantitativos antes y después de la estrategia de seguimiento documental.....	37

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	<i>Seguimiento durante la practica</i>	36
----------------	--	-----------

INTRODUCCIÓN

En las organizaciones contemporáneas, sobre todo en el sector financiero, la gestión documental se ha vuelto un factor esencial. Esto se debe a que la forma correcta de administrar la información tiene un impacto directo en la eficiencia de los procedimientos y en la calidad del servicio al cliente. Dentro de este contexto, el adecuado ordenamiento, resguardo y control de los documentos facilita que la información fluya mejor y que se tomen decisiones con mayor facilidad.

La gestión documental ha impulsado a las organizaciones durante los años recientes a emplear herramientas tecnológicas que optimicen la administración de datos, disminuyendo así los errores y los plazos en los trámites financieros y administrativos. Sin embargo, todavía hay limitaciones en la organización de documentos que impactan el rendimiento operativo de las empresas.

El presente trabajo tiene como propósito implementar una práctica financiera y administrativa en Mi Banco, con el fin de optimizar la gestión documental y aumentar la eficiencia de los procesos internos. Para conseguirlo, se proponen tácticas dirigidas a la organización de información, la optimización del flujo de documentos dentro de la entidad y la estandarización de los procesos.

Para llevar a cabo esta práctica, se siguió un proceso que incluyó el análisis de los métodos actuales, la evaluación de la situación actual y el desarrollo de acciones para mejorar, por lo tanto, se espera que la eficiencia en las operaciones mejore, que haya menos fallos y que el servicio al cliente sea mejor, este trabajo conecta lo aprendido en la escuela con prácticas en un entorno real, beneficiando a la organización y al desarrollo del estudiante.

1 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD

MiBanco es una financiera privada que opera en Colombia y se dedica a prestar servicios de microfinanzas dirigidas a microempresarios, trabajadores independientes y pequeños negocios. Su objetivo es promover la inclusión financiera a través del acceso a productos y servicios que contribuyan al crecimiento económico de sus clientes y al fortalecimiento de los emprendimientos.

A nivel nacional, MiBanco está presente en las diferentes regiones del país a través de una red de oficinas y puntos de atención que le permite brindar cobertura a diversos sectores de la población. Su participación en el sistema financiero colombiano es importante, porque se enfoca en financiar a las microempresas y en apoyar el desarrollo de emprendimientos que ayudan a generar empleo y a activar la economía.

En su portafolio de servicios ofrece productos financieros como microcréditos, créditos comerciales, cuentas de ahorro, seguros, inversiones, asesoría financiera. Estos servicios están orientados a cubrir las necesidades de las personas y pequeños empresarios que necesitan opciones de financiamiento y acompañamiento para el desarrollo de sus actividades económicas.

La práctica profesional se desarrolla en la oficina de MiBanco en el municipio de Floridablanca Santander. Esta oficina está encargada de la atención a los clientes de la región y de la ejecución de los diferentes procesos administrativos y financieros que demandan una correcta gestión de la información y de los documentos relativos a las operaciones de la entidad.

En el transcurso de la práctica, se presta apoyo en las actividades de los procesos administrativos y documentales, tales como la revisión y validación de información en plataformas institucionales, verificación de documentos, corrección de inconsistencias en registros, organización de expedientes y apoyo a la gestión documental de la oficina. Estas actividades ayudan a consolidar los procesos internos, a controlar la información y a mejorar la eficiencia operativa en la entidad.

2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de la Problemática

En MiBanco, la correcta gestión de documentos e información administrativa es fundamental para mantener la eficiencia de los procesos internos y la atención a los clientes. Sin embargo, la organización y el registro de documentos financieros y administrativos pueden presentar limitaciones que generan retrasos, dificultades en la consulta de información y posibles errores en la atención a los clientes (Flowable, 2025).

La gran circulación de información, la ausencia de estandarización en los procedimientos de archivo y la necesidad de coordinar diversas áreas dentro de la entidad son las causas principales de estas debilidades. Por ende, se dificulta el mantenimiento de un flujo de trabajo ágil y confiable, lo que impacta en la eficiencia y la toma de decisiones dentro de la organización.

Por esta razón, es importante que la práctica profesional colabore en consolidar y fortalecer la organización interna y la gestión de documentos, impulsando el desarrollo apropiado de procesos financieros y administrativos bajo supervisión. La literatura indica que la automatización de procesos documentales mejora la eficiencia, reduce errores y permite un mejor cumplimiento normativo, además de facilitar la atención al cliente (GADA-i, 2025).

Esta situación demuestra el requerimiento de poner en prácticas estrategias organizacionales que hagan posible optimizar la gestión de documentos, incrementar la eficiencia operativa y fortalecer la calidad del servicio en MiBanco.

En consecuencia, esta práctica empresarial busca identificar las principales falencias existentes en los procesos documentales de la entidad y proponer estrategias de optimización que permitan fortalecer el desempeño organizacional, mejorar los tiempos de respuesta y contribuir al cumplimiento eficiente de las actividades administrativas y de atención al cliente.

A partir de lo anterior, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo optimizar la gestión documental en MiBanco mediante estrategias organizacionales para mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio durante el año 2026?

2.2. Justificación de la Práctica

El objetivo de la práctica profesional en MiBanco es mejorar la gestión financiera y administrativa de la entidad, tratando las dificultades que existen en el registro y organización de documentos que afectan negativamente la eficiencia de los procesos internos y la calidad del servicio al cliente. Mejorar estos procesos permite una adecuada disponibilidad de la información, disminuye los errores y mejora la agilidad en la toma de decisiones, lo cual beneficia positivamente tanto a la empresa como a sus usuarios. En este sentido, la transformación digital ha impulsado la optimización de procesos y la automatización de actividades, permitiendo a las entidades ser más eficientes y competitivas (ADEN, 2026).

Esta metodología es importante porque hace posible la implementación de estrategias y buenas prácticas que mejoren el flujo de trabajo y la gestión de información, debido a que es necesario estandarizar los procedimientos y coordinar las distintas áreas de esta entidad. Así, el objetivo no solo es mejorar los procesos actuales, sino también generar un aprendizaje práctico que pueda ser replicado en otras áreas o sedes de la organización.

La práctica ofrece al alumno la posibilidad de aplicar de manera concreta los conocimientos aprendidos en el programa de Tecnología en Gestión Bancaria y Financiera, permitiéndole adquirir competencias en control documental, organización de información y apoyo en procesos financieros y administrativos bajo supervisión. Esto mejora las habilidades esenciales para la formación profesional y posibilita la integración efectiva de teoría y la práctica en un entorno real.

Adicionalmente, la propuesta resulta relevante para las Unidades Tecnológicas de Santander porque promueve la formación de profesionales con experiencia prácticas, ayuda al desarrollo de procesos internos más eficientes en la entidad y crea un valor académico. La experiencia adquirida permitirá al estudiante entender los desafíos reales del sector financiero y aportar soluciones que incrementen la productividad, la eficiencia administrativa, beneficiando tanto a la institución como a la comunidad que sirve.

2.3. Objetivos

2.3.1. *Objetivo General*

Optimizar los procesos de gestión documental en la oficina MiBanco Floridablanca Santander mediante la implementación de estrategias de organización y control de

información, con el propósito de fortalecer la eficiencia operativa y aportar al mejoramiento de la calidad del servicio durante el año 2026.

2.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar las deficiencias en los procesos de gestión documental en MiBanco mediante el análisis de los procedimientos actuales, con el objetivo de diagnosticar la situación de la organización y el acceso a la información.
- Examinar los procesos administrativos y financieros vinculados a la gestión de documentos mediante la evaluación de su desempeño, con el fin de establecer cómo afectan la calidad del servicio y la eficiencia operativa.
- Diseñar e implementar estrategias organizacionales para optimizar la gestión documental, a través de la aplicación de buenas prácticas, con el objetivo de mejorar el flujo de información, disminuir errores y aumentar la eficiencia operativa

2.4. Antecedentes de la Empresa

MiBanco es una entidad del sector financiero que tiene como propósito social la prestación de servicios financieros orientados sobre todo a los microempresarios, lo cual supone una gestión continua de información financiera y administrativa. En esta situación la organización, el almacenamiento y el control de los documentos de manera apropiada son fundamentales para asegurar que los procesos internos sean eficientes, que la información sea identificable y que la atención al cliente sea de alta calidad.

En este sentido, la gestión documental se define como la serie de procedimientos, reglas y tecnologías que tienen como objetivo gestionar y disponer la información de manera ordenada dentro de una entidad, con lo que se logra facilitar el acceso a la información y mejorar el desempeño organizacional. Además, un sistema de gestión documental permite automatizar los procesos laborales, disminuir la dependencia de papel y reforzar la seguridad y el control sobre la información (Ayerdi, 2026).

De igual manera, una gestión documental apropiada tiene un impacto en la productividad de las organizaciones, dado que facilita disminuir el tiempo empleado en buscar información, reducir los errores operativos y garantizar el acceso a información actualizada y confiable. Esto resulta particularmente esencial en entidades financieras, donde la gestión de documentos es continua y necesita altos niveles de control y exactitud (Ayerdi, 2026).

Por otra parte, la digitalización de la información contribuye a agilizar la consulta de datos, optimizar los procesos y apoyar la toma de decisiones, al disponer de información organizada y actualizada (Clara, 2026).

La implementación de tecnologías financieras también ha colaborado en el control interno de las organizaciones, la optimización de la gestión de información y la automatización de tareas. Estas herramientas posibilitan que los procesos financieros sean más visibles, lo cual reduce los riesgos operativos y aumenta la productividad, favoreciendo así la toma de decisiones estratégicas (ADEN Business School, 2025).

Por lo tanto, para fortalecer los trámites administrativos y financieros de MiBanco, es vital desarrollar prácticas que busquen optimizar la gestión documental. Esto permite que se mejore el flujo de información, se aumente la eficiencia operativa y se ofrezca un servicio más calificado a los clientes. En este contexto, el papel del practicante se vuelve importante porque apoya en organizar y disponer la información de forma ordenada.

3. MARCO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes Investigativos

Vidalón Jorge y Bustamante Jáuregui (2022) presentaron una nueva manera de gestionar documentos en las organizaciones, con el fin de mejorar el manejo de los documentos desde su creación hasta su eliminación. Los autores notaron que la falta de procedimientos claros para manejar y controlar los documentos lleva a hacer el mismo trabajo varias veces, a perder información y a complicar la toma de decisiones, esto tiene mucho que ver con los problemas de documentación que se encontraron en los expedientes de crédito de MiBanco durante esta práctica.

Estacio Flores (2024) investigó la gestión de documentos y destacó que automatizar tareas y comunicarse bien son clave para mejorar los procesos en las organizaciones. Se llegó a la conclusión de que al digitalizar los documentos y tener canales de comunicación claros entre las áreas implicadas, se disminuyen mucho los tiempos de respuesta y los errores en los registros, este método se ajusta a la estrategia de seguimiento utilizada en esta práctica, que consiste en registrar de forma sistemática las novedades y comunicarlas a tiempo a quienes deben hacer cada corrección.

Sanabria-Zotelo (2024) investigó la digitalización de procesos administrativos y financieros en pequeñas empresas en Latinoamérica. Descubrió que usar herramientas digitales para seguimiento y control mejora la claridad de la

información y la eficiencia en el trabajo, incluso en organizaciones con pocos recursos tecnológicos. Salazar Mariscal et al. (2025) analizaron los retos y oportunidades de la digitalización en pequeñas y medianas empresas. Destacan que se obtienen mayores beneficios cuando la digitalización se combina con un rediseño de los procedimientos de verificación y control, y no solo con la adopción de nuevas herramientas tecnológicas.

Estos antecedentes muestran que mejorar el control de documentos mediante herramientas de seguimiento, automatizar procesos y asegurar una buena comunicación entre las áreas a cargo es una línea de investigación ya establecida en la gestión de documentos y administración, esto apoya la importancia de las estrategias que se han usado en la práctica profesional en MiBanco.

3.2. Marco Teórico

3.2.1. Concepto de gestión documental

La gestión documental se refiere a los procesos, normas, estrategias y herramientas tecnológicas que permiten crear, organizar, guardar, controlar y recuperar documentos dentro de una entidad, con el objetivo es asegurar que la información esté disponible, completa y accesible cuando se necesite, en este proceso se incluye el manejo total de la información desde que se crea el documento hasta que se guarda o se elimina.

La gestión documental ha cobrado mayor relevancia en las empresas actuales, ya que la cantidad de información producida a lo largo de los procesos operativos y administrativos no deja de aumentar. Por lo tanto, es indispensable establecer procedimientos que hagan posible gestionar de manera efectiva los documentos digitales y físicos, previniendo la duplicación de registros, la pérdida de información o demoras en la consulta de datos importantes para tomar decisiones.

Según Vidalón Jorge y Bustamante Jáuregui (2022), los sistemas de gestión documental posibilitan la centralización de la información en una organización a través de plataformas digitales que hacen más fácil el almacenamiento, clasificación y recuperación de documentos veloz y con seguridad. Asimismo, estos sistemas ayudan a la automatización de procesos internos, a reducir el uso excesivo de papel y a mejorar la productividad organizacional mediante una administración más eficaz de los datos.

Gestionar documentos no solo implica guardarlos, sino también tratar correctamente cada etapa de su ciclo de vida, este ciclo incluye procesos relacionados con la creación, recepción, distribución, uso, almacenamiento y eliminación final de los documentos. Un control adecuado de estas etapas ayuda a seguir la información y apoya el cumplimiento de los procedimientos de la institución (Estacio Flores, 2024).

3.2.2. Importancia de la gestión documental

La gestión documental es importante para el adecuado funcionamiento de las organizaciones, ya que permite administrar de manera adecuada la información generada durante el desarrollo de sus actividades. Hoy en día, las empresas generan una gran cantidad de documentos relacionados con procesos operativos, administrativos, financieros y comerciales. Por ende, se vuelve indispensable implementar métodos que hagan más fácil su organización, almacenamiento y recuperación cuando sean necesarios.

En este contexto, una buena gestión de documentos ayuda a mantener la información organizada y fácil de encontrar para quienes la necesiten. Esto reduce el tiempo que se gasta buscando documentos y facilita el acceso a la información necesaria para realizar las actividades de la institución. Además, ayuda a conservar datos y evita la pérdida de documentos que pueden ser importantes para la organización.

Además, gestionar la documentación ayuda a disminuir los errores que pueden ocurrir por un mal manejo de la información. La existencia de archivos desactualizados, información guardada en lugares incorrectos o documentos duplicados puede causar inconsistencias que afectan el desarrollo de los procesos internos. Vidalón Jorge y Bustamante Jáuregui (2022) dicen que la falta de control de documentos es uno de los mayores problemas que enfrentan las empresas. Esto puede causar retrasos, pérdida de información y dificultades para garantizar que los documentos se puedan rastrear.

De igual manera, la implementación de sistemas para gestionar documentos mejora el flujo de la información dentro de la organización. De acuerdo con Estacio Flores (2024), estos sistemas facilitan que los documentos se guarden de manera centralizada, mejoran el control de la información y ayudan a aumentar la productividad mediante la automatización de varias tareas relacionadas con la gestión documental.

El apoyo que brinda la gestión documental a la toma de decisiones es otro aspecto importante, tener acceso a información reciente y confiable da a los responsables

de diferentes procesos más herramientas para analizar, planificar acciones, resolver problemas y crear estrategias que ayuden a cumplir los objetivos de la organización, así, la gestión documental no solamente hace fácil el ordenamiento de la información; además, ayuda a aumentar la eficiencia operativa, la productividad y la calidad de los procesos organizacionales, por ello, se transforma en un componente esencial para el progreso de las instituciones actuales.

3.2.3. Gestión documental en el sector financiero

En el sector financiero, la gestión de documentos es clave porque se trabaja constantemente con información sobre clientes, productos financieros, créditos, cuentas de ahorro, inversiones y otros trámites. Por eso, las instituciones financieras necesitan sistemas que ayuden a manejar los documentos de forma efectiva, organizada y segura, asegurando que la información esté accesible cuando se necesite.

Las instituciones financieras generan cada día muchos documentos para sus actividades, como solicitudes de crédito, contratos, extractos, formularios de registro e informes financieros, por eso, es importante crear procesos que ayuden a almacenar y gestionar los datos correctamente, la gestión documental ayuda a clasificar y organizar la información, facilitando su consulta rápida y eficiente, cuando los archivos están ordenados, se mejora la eficiencia en las tareas administrativas y se reduce el tiempo de búsqueda, también disminuye el riesgo de pérdida de documentos o de crear información duplicada en la entidad.

La revisión de documentos es muy importante porque permite conocer el recorrido de los documentos dentro de la organización. Ayuda a saber quién los ha manejado y en qué etapas han estado. Esto mejora la supervisión interna y facilita el seguimiento de los procesos administrativos y financieros de la organización.

Según Sanabria-Zotelo (2024), en la banca se mejora la gestión de documentos mediante la digitalización y centralización de datos. Estas herramientas hacen que sea más rápido acceder a los documentos, mejoran la seguridad de los datos y mejoran la colaboración entre diferentes áreas de trabajo, por eso, las entidades financieras pueden atender mejor las necesidades de sus clientes.

Por otra parte, la gestión documental ayuda a que se cumpla los procedimientos internos y las normativas regulatorias del sector financiero. Almacenar y conservar documentos correctamente permite mantener la información actualizada y disponibles para auditorías, seguimientos y control. Esto favorece en la transparencia de la entidad y aumenta la fiabilidad de los datos gestionados por esta.

La eficiencia operativa también está conectada con la gestión de documentos, según Salazar Mariscal et al. (2025), las instituciones financieras que mejoran sus procesos y gestionan mejor la información logran responder más rápido, reducir errores en sus operaciones y aumentar la productividad. Por lo tanto, una buena gestión de documentos se vuelve un factor que ayuda directamente a mejorar el rendimiento de la organización, en entidades financieras como MiBanco, donde diariamente se reciben, validan, organizan y consultan documentos relacionados con varios servicios financieros, esto se vuelve aún más importante, tener información confiable y bien organizada ayuda a mejorar los procesos internos y ofrece una mejor atención al cliente.

Por lo tanto, la gestión de documentos es ahora un aspecto clave en el sector financiero, ya que mejora la eficiencia del trabajo, asegura la protección de los documentos, refuerza el control de la información y ayuda a cumplir con los objetivos de la institución.

3.2.4. Automatización en la gestión documental

La automatización de la gestión documental consiste en usar tecnología para manejar documentos y disminuir el trabajo manual en tareas repetitivas. Su principal objetivo es mejorar los procesos de creación, clasificación, almacenamiento, consulta y recuperación de información, lo que lleva a una gestión más eficiente y organizada.

Las organizaciones producen hoy en día grandes cantidades de datos que necesitan ser administrados con rapidez y seguridad. Por lo tanto, la automatización de documentos posibilita instaurar flujos de trabajo más ordenados, reducir el tiempo necesario para encontrar documentos y hacer que distintas áreas de la organización puedan acceder la información con mayor facilidad.

De acuerdo con Sanabria-Zotelo (2024), los sistemas de gestión documental facilitan la digitalización de datos, la centralización de documentos y la automatización de varios procedimientos administrativos, favoreciendo el control documental y reduce la dependencia del papel. Asimismo, estos sistemas permiten que la información se conserve y hacen más sólida la trazabilidad de los documentos a lo largo de su ciclo de vida.

Salazar Mariscal et al. (2025) también señalan que la automatización de documentos reduce los errores del manejo manual de información, mejora la clasificación de documentos y hace más rápida su consulta. Esto permite mejorar la efectividad en las operaciones de las organizaciones y que el trabajo administrativo

sea más eficiente, la automatización de documentos es útil en instituciones financieras, donde se gestionan cada día solicitudes de crédito, contratos, formularios, documentos financieros y otros papeles administrativos, esto ayuda a mejorar la coordinación entre las diferentes áreas de trabajo, como resultado, se reducen los tiempos de respuesta y se mejora la calidad de los procesos internos.

En este contexto, la automatización de la gestión de documentos no siempre requiere del empleo de tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial; más bien, supone del uso de herramientas y métodos que permitan una administración más eficaz, ordenada y segura de la información, lo cual favorece el progreso constante de las organizaciones.

3.2.5. Comunicación efectiva en la gestión documental

La comunicación efectiva es muy importante porque ayuda a que la información se comparta de manera organizada, clara y en el momento adecuado entre las diferentes áreas de una entidad, el desarrollo de los procedimientos administrativos mejora con el intercambio adecuado de información, lo que reduce las posibilidades de errores y facilita que los documentos sean manejados correctamente en todas las etapas de su ciclo de vida.

La gestión de documentos necesita la colaboración de varias personas y departamentos en una organización, por eso, es fundamental que haya un intercambio constante entre quienes crean, revisan, administran y utilizan la información, si los canales de comunicación son claros y efectivos, se pueden prevenir problemas como la coordinación de tareas administrativas, la duplicación de documentos, la pérdida de información y los retrasos.

Duque Rengel et al. (2022) señalan que una buena comunicación interna facilita la colaboración entre los equipos, mejora el intercambio de información y permite que las tareas se realicen de manera ordenada. Además, promueve el trabajo en equipo entre las distintas áreas de la organización, lo que ayuda a alcanzar los objetivos fijados y a llevar a cabo los procesos internos de forma eficaz.

Además, para que la gestión de la información sea correcta, es importante que los datos se compartan de manera confiable, segura y puntual. Según Duque Rengel et al. (2022), manejar bien la información en las empresas ayuda a tener datos actualizados que apoyen la toma de decisiones, mejoren el control de procesos y respondan mejor a las necesidades del cliente y de la organización.

En el sector financiero, la comunicación efectiva es más importante, debido al intercambio de información constantes entre áreas como la administración,

operaciones, la cartera, los riesgos y el servicio al cliente, a su vez, la validación de documentos, el seguimiento de solicitudes, la actualización de registros y el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la entidad.

Por lo tanto, la comunicación efectiva es un elemento esencial de la gestión documental porque facilita el intercambio adecuado de la información, potencia la colaboración entre las diversas dependencias y ayuda a que las actividades administrativas y financieras de la organización se desarrollen eficientemente.

3.3. Marco Legal

Diversas normas legales regulan la administración conservación, organización y protección de la información, y sustentan la optimización de la gestión documental en las entidades financieras. Estas normas fijan lineamientos para asegurar el correcto manejo de los documentos, fortalecer los procesos administrativos y garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de las organizaciones.

3.3.1. Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos

La ley de 2000, llamada Ley General de Archivos, contiene los principios y lineamientos que orientan la función archivística de Colombia, su función principal es velar por la adecuada organización, custodia, administración y disposición de los documentos producidos por las entidades públicas y por aquellas organizaciones privadas que prestan funciones de interés público o administran información que deba ser conservada conforme a la legislación vigente.

La presente Ley impulsa la implementación de programas de gestión documental que posibiliten el control del ciclo de vida documental, la facilitación de la consulta documental y la preservación de la información como soporte de los procesos administrativos y de la memoria institucional. En ese sentido, es uno de los principales sustentos legales para el desarrollo de las prácticas orientadas al mejoramiento de la gestión documental en las organizaciones.

Aunque MiBanco es una entidad privada, debe desarrollar las actividades de administración documental bajo criterios que garanticen la organización, conservación, disponibilidad y control de la información, aspectos que están de acuerdo con los principios establecidos por esta ley.

3.3.2. Decreto 2609 de 2012

El Decreto 2609 de 2012 regula varios aspectos de la gestión documental en Colombia y la define como las actividades administrativas y técnicas que buscan planificar, manejar, organizar, conservar y disponer de los documentos a lo largo de su ciclo de vida, la norma promueve la adopción de políticas y procedimientos que permitan administrar la información de manera eficiente, garantizando su disponibilidad, autenticidad, integridad y conservación. También, destaca la necesidad de integrar herramientas tecnológicas que ayuden a fortalecer los procesos documentales y a mejorar constantemente la gestión de la información.

Dentro de MiBanco, los lineamientos establecidos sirven como referencia para el desarrollo de actividades que contribuyan a la organización documental, al control de registros y al adecuado manejo de la información empleada en los procesos administrativos y financieros.

3.3.3. Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales

La ley 1581 de 2012 establece el régimen general de protección de datos personales en Colombia y reconoce el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar los datos que se encuentren almacenados en archivos o bases de datos.

Esta normativa obliga a las organizaciones que manejen información personal a implementar medidas que garanticen la confidencialidad, seguridad y uso adecuado de los datos. En el sector financiero, donde todos los días se tratan documentos que contienen información sensible de los clientes, es fundamental cumplir esta ley para proteger la privacidad de la información y evitar accesos no autorizados.

En el desarrollo de la práctica profesional en MiBanco, el manejo de la documentación debe realizarse respetando los principios de confidencialidad y protección de datos, establecidos por esta ley.

3.3.4. Lineamientos de Función Pública sobre gestión documental

El Departamento Administrativo de la Función Pública da recomendaciones para mejorar la gestión de documentos en la administración pública y en las buenas prácticas organizativas. Estas recomendaciones fomentan una buena organización de los documentos, un uso eficiente de la información, la aplicación de procedimientos estándar y el uso de tecnología para mejorar los procesos

administrativos. Aunque estas normas están dirigidas principalmente a entidades públicas, también son útiles para cualquier organización que quiera mejorar su documentación, controlar mejor la información y aumentar su eficiencia administrativa.

Por consiguiente, los principios establecidos por Función Pública complementan el marco normativo aplicable a la gestión documental y respaldan el desarrollo de estrategias encaminadas al mejoramiento continuo de los procesos administrativos en organizaciones como MiBanco.

4. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de Práctica y Enfoque Metodológico

Tipo de práctica: el presente trabajo corresponde a una práctica profesional en la modalidad empresarial, desarrollada en las instalaciones de MiBanco, oficina Floridablanca, como opción de grado del programa de Tecnología en Gestión Bancaria y Financiera de las Unidades Tecnológicas de Santander. El estudio se orienta desde un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, apoyado en un componente cuantitativo complementario para el análisis de los resultados obtenidos en el proceso de seguimiento documental (numeral 6.5). Este enfoque permitió describir e interpretar los procedimientos administrativos, documentales y comerciales de la oficina, así como cuantificar el efecto de las estrategias implementadas sobre la calidad de la información y los tiempos de corrección de novedades.

4.2. Técnicas de Recolección de Información

Para el desarrollo de la práctica y la construcción del presente informe se emplearon las siguientes técnicas de recolección de información:

- Observación participante: seguimiento directo de los procedimientos de la Torre de Control, verificación documental, formalización de créditos y atención al cliente, en el desempeño cotidiano de las funciones asignadas en la oficina.
- Análisis documental: revisión de expedientes de crédito, formatos institucionales (F.101, F.147, F.310), manuales de procedimiento y normativa interna de MiBanco, contrastados con la normatividad archivística nacional vigente.
- Registro sistemático de novedades: consolidación diaria de las inconsistencias identificadas en los expedientes revisados, mediante una base de datos elaborada en Microsoft Excel, que permitió clasificar, cuantificar y hacer seguimiento al cierre de cada novedad.
- Entrevistas informales y consulta a expertos: diálogo permanente con la gerente de oficina y el equipo de trabajo para la validación de criterios de verificación documental y la resolución de casos particulares.

4.3. Instrumentos Utilizados

Los principales instrumentos empleados durante la práctica fueron:

- Base de datos en Microsoft Excel para el registro, clasificación y seguimiento de novedades documentales.

- Plataforma OnBase, para la verificación y el cargue de soportes documentales de los expedientes de crédito.
- Sistemas eIBS y Credigo, para el registro, la formalización y la legalización de las operaciones crediticias.
- Formatos institucionales de MiBanco (F.101, F.147, F.310, entre otros) utilizados como listas de chequeo para la verificación documental.

4.4. Alcance y Limitaciones

Alcance: La práctica se limitará al tiempo que dure la pasantía en la oficina MiBanco Floridablanca en 2026 y se enfocará en los expedientes de crédito y los documentos que el estudiante maneje en ese tiempo, los resultados y las cifras del capítulo de Resultados son de la información guardada en la base de datos creada durante la práctica, no se deben considerar aplicables a toda la operación de la entidad en el país.

Limitaciones: Entre las principales limitaciones del ejercicio están la confidencialidad de información financiera y de clientes, lo que impidió usar capturas de pantalla reales de los sistemas institucionales (OnBase, eIBS, Credigo), por eso, los gráficos en el capítulo de Resultados se presentan como diagramas creados por mí que muestran los flujos de trabajo, además, el tiempo limitado de la práctica dificultó evaluar los efectos a mediano y largo plazo de las estrategias aplicadas.

5. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

5.1. Diagnóstico de la Situación Inicial

Al momento de iniciar la práctica profesional en MiBanco, oficina Floridablanca (Santander) se determinó que la gestión documental es un proceso fundamental para el adecuado desarrollo de las actividades administrativas y financieras de la entidad. La oficina maneja una gran cantidad de documentos relacionados con las solicitudes de crédito, productos de captación, actualización de datos de clientes y demás procesos internos, por lo que requiere mantener un control documental adecuado debido al volumen de operaciones que se llevan a cabo diariamente.

En el transcurso de las actividades se pudo evidenciar que existían inconsistencias en algunos expedientes, tanto en lo referente al llenado de los formatos como en las diferencias entre la información que aparece en las plataformas institucionales y la documentación incompleta. Estas situaciones demandaban procesos permanentes de revisión y verificación para garantizar la calidad de la información y disminuir posibles errores que pudieran incidir en el desarrollo de los procesos administrativos.

También se notó la necesidad de mejorar el seguimiento a los documentos que se encuentran en revisión, para asegurar que los colaboradores responsables hagan las correcciones a tiempo, para esto, era esencial llevar un buen control de las inconsistencias encontradas, lo que permite hacer un seguimiento a cada caso hasta que se resuelva.

Además, para manejar bien la documentación, era necesario que hubiera comunicación constante entre las diferentes áreas involucradas en los procesos, esto ayudaba a compartir información y a organizar las actividades necesarias para solucionar los problemas encontrados y a manejar mejor los documentos y a garantizar que se cumplieran los procesos internos de MiBanco, en este contexto, la práctica profesional se enfocó en actividades para mejorar la organización de documentos, ayudar a verificar la información, dar seguimiento a las novedades encontradas y contribuir a hacer más eficientes los procesos administrativos de la entidad.

5.2. Actividades Desarrolladas durante la Práctica

5.2.1. Apoyo en las Actividades de la Torre de Control

En la práctica profesional, se ayudó con las actividades de la Torre de Control de MiBanco, su tarea es revisar la calidad y coherencia de los documentos de los distintos productos financieros que ofrece la entidad, el objetivo de estas actividades era detectar errores en los documentos, asegurar que se sigan las normas internas y mejorar el control de la información en los expedientes.

Una de las tareas más importantes fue revisar los documentos sobre los productos de colocación y captación. Se aseguró de que todos los formatos estuvieran correctamente llenos, tuvieran las firmas necesarias y que la información fuera completa y coherente con los documentos presentados por los clientes. Esta revisión ayudaba a identificar problemas como datos faltantes, formularios incompletos, inconsistencias en la información y la falta de documentos necesarios.

Este proceso incluyó la comparación de los datos documentados en las plataformas institucionales OnBase y eIBS, con el objetivo de verificar que la información consignada en estos dos sistemas fuera coincidente. A lo largo de esta tarea se revisaban elementos como datos personales, direcciones, números telefónicos, información financiera, fechas de diligenciamiento y otros datos necesarios para cada producto financiero. Esto posibilitaba la identificación de inconvenientes que tenían que ser reportadas para su correspondiente rectificación.

Los datos inconsistentes que se identificaban durante la revisión eran registrados en una base de datos creada con Microsoft Excel. En esta base, las novedades detectadas se consolidaban, especificando el formato afectado, la clase de observación y las acciones necesarias para corregirlas. Esta herramienta posibilitó mantener un control ordenado del estado de cada caso y hacer más fácil el seguimiento de las observaciones que se hicieron.

Se brindó apoyo al líder y al gerente del proceso, según las actualizaciones compartidas, se habló con los sugeridores y otros colaboradores que hacían las correcciones, luego, se revisaba que los cambios se hicieran de acuerdo con las normas de la entidad y que la documentación estuviera al día en los sistema, el progreso en estas tareas mejoró el control de documentos, lo que resultó en mejor calidad de los datos registrados, facilitó el seguimiento de errores y ayudó a implementar los procedimientos que MiBanco creó para manejar sus productos financieros.

5.2.2. Mantenimiento y Verificación Documental

Se proporcionó apoyo en los procesos de mantenimiento documental como parte de las actividades realizadas durante la práctica profesional. El objetivo era asegurar

que la información registrada en los diversos sistemas de la entidad fuese coherente y que los expedientes tuviesen la documentación necesaria.

Para ello, se revisaba el Formato 101 (Formulario de Solicitud del Producto) para asegurar que los datos que dio el cliente coincidieran con los que estaban en el sistema eIBS, en este procedimiento se revisaban aspectos como la actividad económica principal, el número de identificación, la fecha de nacimiento, la fecha de emisión del documento de identidad, la actividad económica principal e información financiera, entre otros datos necesarios para cada producto financiero.

También se revisaba que los documentos de apoyo estuvieran bien subidos en la plataforma OnBase y que cada expediente tuviera todos los anexos requeridos por la entidad. Se confirmaba la existencia del Formato 310, que es el pagaré, y del Formato 147, que se usa para el certificado de estado de cédula. Ambos son necesarios para crear el expediente y formalizar el crédito. Si alguno de estos documentos no estaba en el sistema, se subía para garantizar que el expediente estuviera completo y actualizado.

Asimismo, si el producto contaba con el apoyo del Fondo Nacional de Garantías (FNG) Formato 107, se confirmaba que la información requerida estuviese correctamente diligenciada y adjunta en OnBase, cumpliendo así con las condiciones que la entidad ha establecido para este tipo de transacciones.

5.2.3. Apoyo en los Procesos Crediticios

Durante la práctica profesional, se ayudó en el proceso de formalización de créditos, participando en las etapas que preparaban las operaciones para su pago, estas tareas incluían verificar que los documentos presentados por los clientes estuvieran completos y que la información registrada cumpliera con las normas de la entidad.

El proceso iniciaba con el asesor comercial, que reunía los documentos que el cliente proporcionaba y los subía al sistema Crédito, los documentos principales que se revisaban eran: el Formato 101 (solicitud del producto), el Formato 102 (autorización para consultar en centrales de riesgo), el Formato 107, que se usaba según el tipo de crédito, el Formato 147, que es el certificado del estado de la cédula, y el Formato 352. Este último se refiere a la opción de asegurar a clientes mayores de 64 años y casi 365 días, también se registraba el monto del crédito aprobado y otra información necesaria para continuar con la operación.

Después de completar la fase comercial, se enviaba el documento al área de operaciones, se ofrecía ayuda para revisar los documentos y preparar el financiamiento para mejorar el sistema eIBS. Antes de continuar con el registro de

la operación, se comprobaba que todos los documentos solicitados estuvieran completos y correctamente agregados al expediente, garantizando que el proceso cumpliera con las normas internas de MiBanco.

4.2.3.1 Apoyo en la formalización del crédito

Cuando se recibía el expediente en la zona operativa, la información era registrada y validada en el sistema eIBS para dar soporte durante el proceso de mejorar el crédito. A lo largo de esta fase, se comprobaba que las condiciones aprobadas para la operación fueran consistentes con la información previamente registrada en el proceso de análisis y con los documentos entregados por el cliente.

En las actividades realizadas se registraron las características del crédito, se verificó la existencia de un codeudor cuando era necesario, se asoció el pagaré, se aprobó el monto del crédito, se definió su duración y se revisó la relación con el Fondo Nacional de Garantías (FNG). También se confirmaron los beneficios de la ley Mipyme, la tasa de interés permitida, se gestionó el gravamen sobre las transacciones financieras (4×1.000) y se establecieron las condiciones para el desembolso, cuando el crédito se entregaba a través de un cheque, se revisaba la información de la entidad financiera correcta para asegurar que la operación se registrara bien.

Se establecían las condiciones de pago del préstamo, creando un calendario con el plazo aprobado, las fechas de vencimiento de las cuotas y otras condiciones financieras para cada transacción, una vez que se completó este proceso, el subgerente de la oficina revisaba y aprobaba el crédito. Este último hacía la revisión final antes de permitir que se entregara el dinero, participar en estas actividades ayudó a entender mejor cómo funcionan los procesos de formalización de créditos, también permitió ver la importancia de registrar la información de manera precisa para asegurar que las operaciones financieras se realicen correctamente y se sigan los controles internos de MiBanco.

4.2.3.2 Apoyo en el proceso de legalización del crédito

En las actividades operativas, se brindó apoyo para legalizar los créditos aprobados, después de que la operación fue aceptada y el crédito se registró en la cuenta de ahorro del cliente, se realizaba esta fase, que era el último paso antes de entregar los fondos.

Durante este proceso, la entidad verificaba la identidad del cliente con métodos de validación establecidos, cuando el cliente era nuevo, se hacía un proceso de validación biométrica y se consultaba a la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) para confirmar su identidad y seguir los controles internos de la entidad,

cuando el cliente tenía una cuenta de ahorro en MiBanco que no se usaba, se le ayudaba a activarla actualizando la validación biométrica que se requería.

Después de seguir estos pasos, se daba al cliente un plan de pagos que explicaba claramente los términos del acuerdo: el monto del crédito aprobado, el número de pagos, su cantidad individual y las fechas en que debía pagarlos. Con esta información, el cliente podía entender sus responsabilidades antes de que terminara el proceso de entrega del dinero, si el cliente ya tenía créditos con la entidad y una cuenta de ahorros activa, el proceso era más rápido porque gran parte de la información ya se había verificado antes.

En estos casos, la ayuda se enfocaba en dar y explicar el plan de pagos, y luego llevar al cliente a la caja, donde se entregaba el dinero, participar en estas actividades mejoró las habilidades en atención al cliente, la aplicación de procesos y el cumplimiento de las normas de MiBanco para formalizar los préstamos, también ayudó a entender lo importante que es dar a los clientes información clara y a tiempo para mejorar su experiencia al recibir el crédito.

5.2.4. Apoyo a la Gestión Comercial y Administrativa

Se brindó ayuda a la gerente de la oficina en diversas tareas comerciales y administrativas para mejorar el servicio al cliente y lograr los objetivos de la agencia. También se realizaron actividades sobre el proceso de crédito y la gestión de documentos, dentro de estas funciones, se colaboró en la gestión de cobros, haciendo llamadas a los clientes con pagos atrasados. En estas llamadas, se ofrecía información sobre las deudas de los clientes, lo que les hacía sentirse más cercanos a la entidad y facilitaba la recuperación de pagos, siempre respetando las normas de MiBanco.

Además, se ayudó en la gestión comercial haciendo llamadas a clientes potenciales, conocidos como leads, el objetivo de estas acciones era presentar los diferentes servicios y productos financieros de MiBanco, entender las necesidades de los clientes y generar oportunidades para atraer nuevos clientes o vender productos financieros. También se colaboró en otras tareas administrativas de la oficina, trabajando con el equipo en actividades que necesitaban apoyo para que los procesos diarios funcionaran sin problemas, estas acciones mejoraron el trabajo en equipo y ayudaron a alcanzar los objetivos establecidos por la agencia.

6. RESULTADOS

6.1. Fortalecimiento del Control Documental mediante la Identificación y Seguimiento de Novedades

La supervisión de documentos en la oficina mejoró durante el trabajo gracias a la participación en las tareas de la Torre de Control, que se enfocaban en revisar los documentos de los diferentes productos financieros que ofrece MiBanco, estas tareas permitieron detectar a tiempo las inconsistencias en los expedientes, lo que facilitó el seguimiento de las actualizaciones y ayudó a cumplir con los procedimientos establecidos por la entidad.

La inspección continua de la documentación permitió identificar situaciones como: falta de firmas, campos sin diligenciar, documentos faltantes y conflictos en la información entre los sistemas institucionales. Identificadas estas novedades, se registró la información en una base de datos de Microsoft Excel. Esto facilitó la supervisión ordenada de cada observación y el seguimiento a las correcciones realizadas por los colaboradores responsables.

Como resultado, el monitoreo constante de las incongruencias ayudó a que se comunicaran entre sí los distintos campos implicados en el proceso documental, lo que permitió que las observaciones se resolvieran a tiempo y que cada uno de los expedientes cumpliera los requisitos requeridos por MiBanco para todos sus productos financieros.

Estas acciones llevaron a un mejor manejo de documentos en la oficina, esto promovió una organización más adecuada de la información, un control más efectivo de los documentos nuevos y una mayor capacidad para seguir el proceso de revisión de los expedientes.

Figura 1 Registro y seguimiento de novedades documentales mediante base de datos en Microsoft Excel.



Fuente: Elaboración propia (2026).

6.2 Mejoramiento de la Calidad de la Información mediante el Mantenimiento y la Verificación Documental

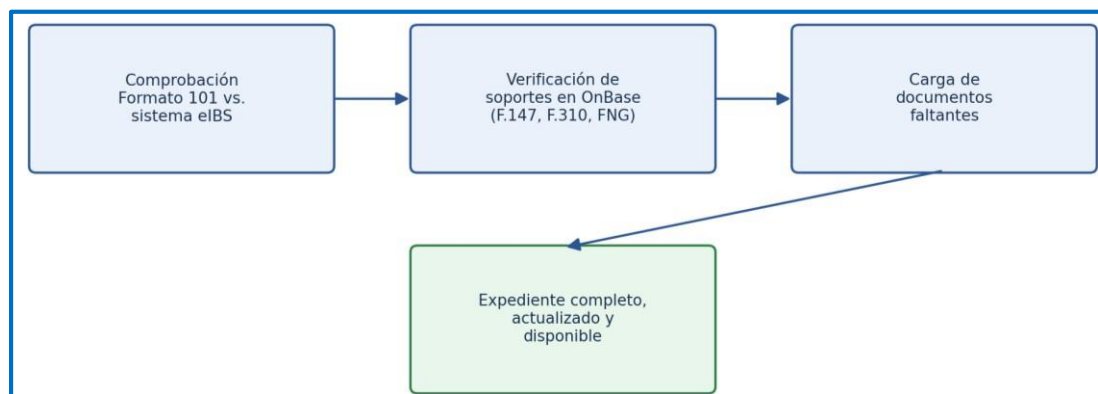
Se realizó un análisis importante durante la práctica profesional relacionado con la mejora de la calidad de la información documental mediante el mantenimiento y la verificación de expedientes. Estas acciones permitieron comprobar que los datos en los sistemas de la institución coincidían con la documentación, tanto en papel como digital, que respaldaba cada transacción financiera.

Se revisaron los expedientes y se analizó el Formato 101 (Formulario de Solicitud del Producto). Se verificó la información de este formulario con los datos en el sistema eIBS, comprobando elementos como la fecha de nacimiento, el número de identificación del cliente, la fecha de emisión del documento de identidad y la actividad económica principal. Este proceso ayudó a detectar diferencias que debían corregirse para mantener la confianza en los registros de la institución.

También se comprobó que todos los documentos requeridos para cada operación estuvieran disponibles en los expedientes electrónicos guardados en la plataforma OnBase. El Formato 147, que corresponde al certificado del estado de la cédula; el Formato 310, vinculado con el pagaré; y la documentación relacionada con el Fondo Nacional de Garantías (FNG) cuando era pertinente, estaban entre los soportes más importantes revisados. Si alguno de estos documentos no estaba disponible en el sistema, se lo incorporaba de acuerdo con los procedimientos que la entidad había determinado.

Estas tareas ayudaron a que los documentos estuvieran completos, actualizados y disponibles para consulta, esto permitió que las distintas áreas de la organización tuvieran acceso a la información y apoyó procesos como auditorías internas, revisiones de documentos y monitoreo de operaciones de crédito, como consecuencia, se hizo más estable la calidad de la información gestionada por la oficina, lo que mejoró la coherencia entre los documentos en papel y los electrónicos. Esto benefició el control documental y ayudó a administrar de manera más eficaz los expedientes utilizados en los variados procesos financieros de MiBanco.

Figura 2 Verificación y mantenimiento de expedientes documentales en la plataforma OnBase.



Fuente: Elaboración propia (2026).

6.3 Fortalecimiento del Proceso Operativo mediante el Apoyo en la Formalización y Legalización de Créditos

Se mejoró el proceso de legalización de créditos durante las prácticas profesionales, gracias al apoyo en las distintas etapas. Participar en estas actividades ayudó a que las operaciones de crédito se realizaran siguiendo las reglas de MiBanco, asegurando que la información se registrara correctamente y que los documentos se entregaran adecuadamente.

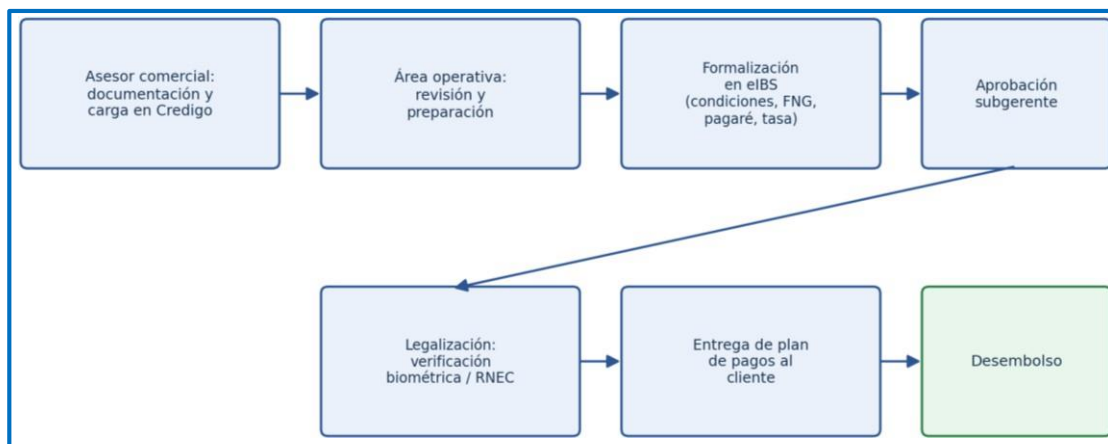
En la fase operativa, se mejoraron los créditos en el sistema eIBS, asegurando que la información guardada coincidiera con los documentos en Crédito y con las condiciones aceptadas para cada transacción. Se revisaron los siguientes aspectos: el plazo del crédito, la cantidad aprobada, la presencia de un codeudor (cuando era necesario), la conexión con el Fondo Nacional de Garantías (FNG), la relación con el pagaré, las condiciones para el desembolso, el impuesto a las operaciones financieras (4 x 1.000) y la tasa de interés.

También se ofreció ayuda durante la aprobación del crédito, atendiendo a los clientes una vez que la entidad lo aceptó, en esta etapa, se revisó la biometría de los clientes, se verificó su identidad cuando fue necesario, se reactivaron cuentas de ahorro que estaban inactivas y se explicó el plan de pagos. Este plan contenía información sobre las condiciones del crédito, cuántos pagos había que hacer, cuándo se debían hacer y cuánto era cada pago antes de recibir el dinero.

La asistencia en estos pasos mejoró la gestión de datos en cada operación, garantizó que los documentos cumplieran con los requisitos y ofreció apoyo a los

clientes en la última fase del proceso de crédito, de esta manera, se consiguió que los procesos de la oficina trabajaran bien, ayudando a organizar las operaciones de crédito correctamente y a mejorar la calidad del servicio durante el desembolso.

Figura 3 Registro y validación de las condiciones del crédito en el sistema eIBS.



Fuente: Elaboración propia (2026).

6.4 Fortalecimiento de la Atención al Cliente y Apoyo a la Gestión Administrativa y Comercial

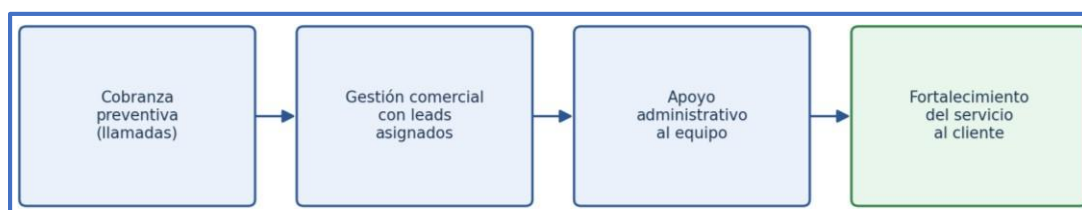
Los resultados de la práctica profesional están relacionados con la ayuda en la gestión y el comercio de la oficina, esto se debe a la participación en actividades que buscan mejorar el servicio al cliente y alcanzar los objetivos de MiBanco. Estos procesos ayudaron a mejorar los métodos y documentos utilizados durante la práctica, lo que benefició el buen funcionamiento de la entidad.

En estas actividades, se ayudó a gestionar cobros preventivos y a seguir a clientes con deudas, haciendo llamadas telefónicas para informarles sobre su situación de crédito y motivarles a cumplir con los compromisos que tienen con la entidad, estas acciones mejoraron la comunicación con los clientes y el control de los procesos para recuperar deudas que se llevan a cabo en la oficina.

También se trabajó en la gestión comercial al contactar a posibles clientes que la entidad asignó (leads), ofreciendo información sobre los servicios y productos financieros de MiBanco e identificando oportunidades para establecer relaciones, esta actividad ayudó a mejorar los planes de negocio de la oficina y a desarrollar las habilidades de comunicación y atención al cliente.

La gerente de oficina y su equipo dieron varias tareas administrativas, lo que ayudó a que la agencia mejorara cada día, participar en diferentes procesos les permitió entender cómo funciona la oficina y la importancia de coordinar bien los departamentos comercial, operativo y administrativo. Como resultado, mejoraron las habilidades en atención al cliente, comunicación, trabajo en equipo y apoyo a la gestión administrativa, todo esto facilitó las tareas de la oficina y mejoró el servicio para los usuarios de la entidad.

Figura 4 Apoyo a las actividades comerciales y de atención al cliente desarrolladas en la oficina MiBanco Floridablanca.



Fuente: Elaboración propia (2026).

6.4.1 Resultados Cuantitativos del Proceso de Mejora Documental

Para cumplir con el quinto objetivo de la práctica —evaluar el impacto de las estrategias en la gestión de documentos—, se presentan a continuación los resultados numéricos del seguimiento a los expedientes revisados durante este tiempo, esto se basa en el registro regular de novedades que se realizó en la base de datos de Excel mencionada en el numeral 5.2 de este informe.

Los números en la Tabla 1 y en la Figura 5 son los datos reunidos en la herramienta de seguimiento durante la práctica, se sugiere que el estudiante revise y, si es necesario, modifique estos valores según el reporte exacto de la base de datos antes de entregar el informe final, para que los números coincidan con el registro de la institución.

Tabla 1 Seguimiento durante la practica

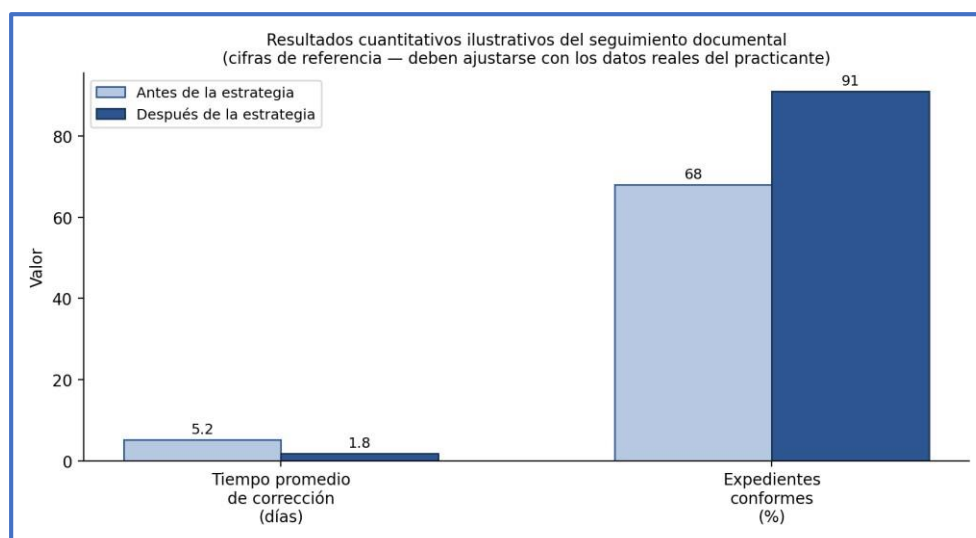
Indicador	Antes de la estrategia	Después de la estrategia	Variación
Expedientes revisados (total)	—	[N] expedientes	—
Novedades identificadas	—	[N] (equivalente al [%] de los expedientes revisados)	—

Novedades corregidas y cerradas	—	[N] ([%] de las novedades identificadas)	—
Tiempo promedio de corrección de una novedad (días)	5.2*	1.8*	-65 %*
Expedientes conformes con la normativa documental (%)	68 %*	91 %*	+23 pp*

Fuente: Elaboración propia.

Después de implementar el registro organizado en la base de datos y mejorar la comunicación con las personas encargadas de cada corrección, se observó una gran reducción en el tiempo promedio para resolver problemas, como se muestra en la Figura 5, el porcentaje de expedientes que siguen las normas de documentación de la entidad también aumentó, lo que muestra el buen efecto de las estrategias implementadas para mejorar el control de documentos y la calidad de la información que maneja MiBanco.

Figura 5 Comparativo de resultados cuantitativos antes y después de la estrategia de seguimiento documental.



Fuente: Elaboración propia (2026).

En síntesis, los resultados cuantitativos presentados evidencian que las estrategias de seguimiento y control documental implementadas durante la práctica contribuyeron a reducir los tiempos de corrección de novedades y a aumentar el porcentaje de expedientes conformes, aportando así al cumplimiento del objetivo general de optimizar los procedimientos de organización, control y gestión de información financiera y administrativa de MiBanco.

7 CONSIDERACIONES ÉTICAS

La práctica profesional no incluyó el uso de recursos vivos ni agentes biológicos, ni se realizaron actividades que pusieran en riesgo los derechos humanos, el medio ambiente o la vida, sin embargo, las acciones realizadas involucraron el manejo de datos personales de los clientes de MiBanco, esto fue por la verificación de documentos, el análisis de expedientes, la búsqueda de información en sistemas de la institución y la ayuda en los procesos de formalización y legalización de créditos.

Se aseguró la confidencialidad y el tratamiento apropiado de la información durante la realización de estas actividades, empleando los datos solo para llevar a cabo las tareas que se asignaron durante la práctica y cumpliendo con las políticas internas del organismo en términos de seguridad de los datos. Además, se previno la divulgación, reproducción o uso de la información con propósitos distintos a los que MiBanco ha determinado. Las actividades que se llevaron a cabo se basaron en los principios éticos de justicia, beneficencia, no maleficencia y autonomía.

El principio de beneficencia se observó en el apoyo al fortalecimiento de los procesos operativos y documentales de la entidad; el principio de no maleficencia se aseguró a través del manejo responsable de la información y la prevención de posibles daños que pudieran surgir del uso inapropiado de datos personales; el principio de autonomía se mantuvo al manejar la información del cliente según las autorizaciones y procedimientos establecidos por la entidad; y el principio de justicia se manifestó en la ejecución imparcial, objetiva y respetuosa con los derechos humanos.

Adicionalmente, el desarrollo de la práctica contó con la autorización institucional de MiBanco, oficina Floridablanca, la cual avaló la realización de las actividades descritas en el presente informe y el compromiso de confidencialidad sobre la información de la entidad y de sus clientes. La carta de aceptación y compromiso de confidencialidad suscrita con MiBanco se incluye en el Anexo A del presente documento.

8 CONCLUSIONES

La gestión de documentos es muy importante para que las entidades financieras funcionen correctamente, de esta forma, ayuda a mantener la información organizada, actualizada y fácil de acceder, lo cual apoya diferentes procesos de trabajo. Se ha demostrado que controlar y revisar los documentos de forma constante reduce errores, mejora la confianza en la información y facilita las tareas administrativas.

La participación en los procesos de verificación de documentos ayudó a entender lo importante que es comprobar la información en los sistemas institucionales con los documentos que sustentan cada operación financiera. Estas acciones fomentan la supervisión interna de la entidad y disminuyen el riesgo de errores que podrían afectar la calidad de los datos o el progreso de los procesos de crédito.

La experiencia adquirida en la formalización y legalización de créditos ayudó a analizar los procedimientos de MiBanco, entendiendo la conexión entre las tareas comerciales, documentales y operativas. Además, se demostró que en cada fase del proceso es esencial manejar la información con precisión para asegurar que las operaciones financieras se realicen correctamente y que los clientes reciban un buen servicio.

La práctica ayudó a mejorar habilidades profesionales como la comunicación, la organización, el trabajo en equipo, la responsabilidad y la atención a los detalles, estas habilidades facilitaron la adaptación al trabajo y el cumplimiento de las tareas asignadas, permitiendo una participación activa en varios procesos de la oficina.

La práctica profesional fue una oportunidad para combinar lo aprendido en la educación con las tareas del sector financiero, participar en la gestión de documentos, el control de operaciones, la formalización de créditos y la asistencia administrativa permitió entender que la eficiencia en las operaciones y la calidad del servicio son esenciales para lograr los objetivos de MiBanco.

9 RECOMENDACIONES

Se recomienda que MiBanco continúe fortaleciendo los procedimientos asociados con la gestión documental mediante revisiones periódicas de los expedientes y de la información registrada en las diferentes plataformas institucionales.

Esta práctica permitirá identificar oportunamente documentos faltantes, datos inconsistentes, formatos incompletos y otras novedades que puedan afectar el desarrollo de las actividades internas. Asimismo, mantener un control documental permanente contribuirá a que las distintas áreas responsables de consultar y validar los expedientes dispongan de información íntegra, actualizada y confiable.

De igual manera, resulta conveniente fortalecer los procesos de capacitación y actualización dirigidos a los colaboradores encargados de revisar, validar y cargar la documentación. El conocimiento adecuado de los formatos, requisitos y lineamientos establecidos por la entidad puede contribuir a disminuir la ocurrencia de errores y agilizar la solución de las inconsistencias detectadas.

Estas jornadas deberían realizarse de manera periódica y reforzarse especialmente cuando se presenten modificaciones en los requerimientos documentales de los productos financieros o en los procedimientos internos de la organización.

También es pertinente consolidar los mecanismos destinados al registro, control y seguimiento de las novedades identificadas durante la verificación documental. El uso sistemático de herramientas como Microsoft Excel facilita la organización de las observaciones y permite monitorear su evolución hasta lograr su cierre. En este sentido, es importante conservar controles que permitan determinar cuáles situaciones permanecen pendientes, qué acciones se han ejecutado y quiénes son los responsables de su gestión.

Esta práctica favorecerá una atención más oportuna de las inconsistencias y disminuirá el riesgo de que permanezcan sin resolver durante períodos prolongados.

Por otra parte, es fundamental fortalecer la comunicación y articulación entre las áreas comercial y operativa, teniendo en cuenta que ambas intervienen en diferentes etapas relacionadas con la documentación y formalización de los créditos.

Una coordinación efectiva entre los colaboradores facilitará la entrega oportuna de los soportes requeridos, permitirá atender con mayor rapidez las situaciones identificadas y reducirá la duplicidad de actividades ocasionada por información

incompleta o errónea. En consecuencia, se favorecerá un flujo documental más organizado y un desarrollo más eficiente de las operaciones crediticias.

Asimismo, se aconseja continuar promoviendo el uso adecuado de las herramientas tecnológicas disponibles para la administración documental, procurando que los soportes sean incorporados oportunamente y que los datos registrados en los sistemas institucionales permanezcan actualizados, completos y consistentes.

El manejo eficiente de plataformas como OnBase, eBS y Credigo facilita la consulta de los expedientes, fortalece la trazabilidad de las operaciones y contribuye a disminuir los tiempos destinados a la búsqueda, validación y verificación de la información.

En conjunto, estas acciones pueden favorecer una gestión documental más ágil, organizada y confiable.

.

10 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Congreso de Colombia. (2000). Ley 594 de 2000. Ley General de Archivos. <https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>
- Congreso de Colombia. (2012). Ley 1581 de 2012. Régimen general de protección de datos personales. <https://www.sic.gov.co/manejo-de-informacion-personal>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (s. f.). Gestión documental. <https://www1.funcionpublica.gov.co/gestion-documental>
- Duque Rengel, V. K., Abendaño, M., y Cusot Cerda, G. (2022). Gestión de comunicación interna en Universidades de Ecuador: la mirada de los colaboradores. Revista ComHumanitas, 13(1), 34–49. <https://www.comhumanitas.org/index.php/comhumanitas/article/view/335>
- Estacio Flores, C. A. (2024). La gestión documental: automatización y comunicación efectiva como factores clave. Revista Aula Virtual, 5(12). <https://doi.org/10.5281/zenodo.14834090>
- Presidencia de la República de Colombia. (2012). Decreto 2609 de 2012. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Salazar Mariscal, E. S., Cajas Rodríguez, M. J., Angulo Vélez, D. A., y Ruedas Palacios, F. A. (2025). Digitalización de las Pymes en Ecuador: Desafíos, oportunidades y casos de éxito. Revista Científica Multidisciplinar, 6(1), 513–524. <https://doi.org/10.60100/rcmg.v6i1.420>
- Sanabria-Zotelo, M. (2024). Digitalización de procesos administrativos y financieros en las chiperías de Coronel Bogado, Paraguay. 593 Digital Publisher CEIT, 9(6), 554–565. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.6.2761>
- Vidalón Jorge, H., y Bustamante Jáuregui, I. D. (2022). Nueva metodología orientada a la gestión documentaria en las organizaciones. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(6), 5519–5537. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3825

11 ANEXOS

Anexo A. Carta de Aceptación y Compromiso de Confidencialidad con MiBanco

A continuación se presenta el lugar para la carta de aceptación de la práctica y el compromiso de confidencialidad firmado por el estudiante, las Unidades Tecnológicas de Santander y MiBanco, oficina Floridablanca, este documento debe ser completado, firmado y sellado por el representante autorizado de la entidad, debe incluirse en su versión original o escaneada en este espacio antes de entregar el informe final.

Ciudad y fecha: Floridablanca 17/08/2026

Yo, _____, en calidad de _____ de MiBanco, oficina Floridablanca, autorizo la realización de la práctica profesional del(la) estudiante _____, identificado(a) con documento de identidad N.º _____, del programa de Tecnología en Gestión Bancaria y Financiera de las Unidades Tecnológicas de Santander, durante el período comprendido entre _____ y _____.

Así mismo, el(la) estudiante se compromete a mantener la confidencialidad de la información institucional y de los clientes de MiBanco a la que tenga acceso durante el desarrollo de la práctica, y a utilizarla exclusivamente para los fines académicos y profesionales relacionados con esta.

Firma representante de MiBanco

Nombre: _____
Cargo: _____

Firma del estudiante en práctica

Al diligenciar este documento, autorizo de manera previa, expresa e inequívoca a las UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER a dar tratamiento de mis datos personales (y/o de los datos del menor de edad o persona en condición de discapacidad cognitiva que represento) aquí consignados, incluyendo el consentimiento explícito para tratar datos sensibles aun conociendo la posibilidad de oponerme a ello, conforme a las finalidades incorporadas en la Política de Tratamiento de Información publicada en www.uts.edu.co y/o en Calle de los estudiantes 9-82 Ciudadela Real de Minas, que declaro conocer y estar informado que en ella se presentan los derechos que me asisten como titular y los canales de atención donde ejercerlos.

F-DC-128

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO
EN MODALIDAD DE PRÁCTICA

VERSIÓN: 2.0

Anexo B. Evidencia Fotográfica

Limpiar de datos con Copilot: Copilot tiene sugerencias 3 para limpiar los datos. [Enviar comentarios](#) Mostrar sugerencias Descartar durante 30 días

NOMBRE	PRODUCTO	FECHA	PERIODO	VALOR	DEBE	HABER	NOMBRE	SUCURSAL	CO	AS	NOM	SUCURSAL	REASIGNADO	CREDITO	ESTADO	NOVEDAD	FECHA DE SUBSANAR
AVAS		02/06/2026		8,500,000.00											Cumple	Ok	Ok
YANILLY	Person	03/06/2026		3,300,000.00											Cumple	Ok	Ok
		03/06/2026		3,000,000.00											No cumple	eBIS (registro de biometría marcado "no") Formato 101 de evidencia diferencia QdBase vs eBIS (Direcciones, fecha residencia, referencias comerciales) Datos de la entrevista, resultado Formato 101 presenta diferencia QdBase vs eBIS (Direcciones, residencia, ciudad errada) Falta cargar de formato 101. Se evidencia asocio en blanco en el formato 101 (Tiempo en el local)	15/07/2026
ONZALEZ	2	03/06/2026		4,300,000.00											No cumple		
ANACHEZ	2	05/06/2026		6,000,000.00											No cumple		17/07/2026
RONDON	2	09/06/2026		3,000,000.00											No cumple		17/07/2026
IGUAS	2	09/06/2026		1,067,000.00											Cumple	Ok	Ok
EGIA	2	10/06/2026		50,000,000.00											Cumple	Ok	Ok
AMES	2	10/06/2026		6,400,000.00											Cumple	Ok	Ok
DUARTE	2	10/06/2026		8,300,000.00											Cumple	Ok	Ok
VERREZ	23	13/06/2026		15,000,000.00											Cumple	Formato 101 sin asociar en blancos autorizados	Ok

e-BIS Integrated Banking System - Trabajo Microsoft Edge

miabanco

31/07/2026 12:51:06 PM

Consultas

Consulta de Clientes

Producto-Perfil: STAN PERFIL BASICO Estado: CLIENTE - BLOQUEADO Causal: ACTIVO NORM/

Código: Tipo Legal: PERSONA Nombre Legal: YULIS Nombre Corto: País Identificación: CO COLOMBIA

Fecha Efectiva: Última Actualización: Condición: Normativo / VIGENTE / ACTUALIZADO Nota Interna: 10

Perfil Sarlaft:

Información Básica Ubicación Información Laboral Información Financiera Información SARLAFT Referencias Uso Exclusivo del Banco Datos de Entrevista FATCA - CRS

INFORMACIÓN FINANCIERA DETALLADA

INFORMACIÓN FINANCIERA GENERAL

El Cliente cuenta con estados financieros Fiscales (Declaración de Renta o Estados Financieros firmados por Contador)? SI NO

INFORMACIÓN FINANCIERA FISCAL

Nro. Personas en Grupo Familiar: 0 Nro. Personas en Grupo Familiar con Capacidad de Pago: 0

Detalle de Otros Ingresos:

Declaración de Origen de Fondos: SALON DE BELLEZA

Fecha de Última Actualización Inf. Financiera: 29/07/2026

Mostrar/Ocultar Columnas

Buscar:

Mostrar 14 registros

1.	GESTIONAR	CLIENTE	TELEFONO	UZA	ÚLTIMA Z.V.	FECHA Z.V.	TIPO LIGA	INFO ADICIONAL	SALDO	MORA	TRAMO	ALERTA CONSULTA	FECHA
1	Gestión + Perfil	GUSTO	0 // 3	9	Z.V.M+	15/01/2026	0		\$0	0	1.0		01/01/1900
2	Gestión + Perfil	PEDRO	0 //	7	Z.V.M-	21/01/2026	0		\$0	0	1.0		01/01/1900
3	Gestión + Perfil	GRATINI	0 //	-	Z.V.M+	19/06/2025	0		\$0	0	1.0		01/01/1900
4	Gestión + Perfil	JAIRO	0	25	Z.V.A	07/01/2026	0		\$0	0	1.0		01/01/1900
5	Gestión + Perfil	ARNULFO	NO	1	Z.V.M+	06/03/2024	0		\$0	0	1.0		01/01/1900
6	Gestión + Perfil	JOSE ALE	0 //	1	Z.V.M-	23/10/2025	0		\$0	0	1.0		01/01/1900
7	Gestión + Perfil	BONIFACIO	0 // 3	36	Z.V.A	12/12/2023	0		\$0	0	1.0	BANCO DAVIVIENDA S.A.	21/07/2026
8	Gestión + Perfil	ENRIQUE	0 //	-	Z.V.M+	16/12/2024	0		\$0	0	1.0		01/01/1900
9	Gestión + Perfil	ROS	0 // 1	1	Z.V.A	11/12/2025	0		\$0	0	1.0		01/01/1900
10	Gestión + Perfil	SANDRA L	0 // 31	1	Z.V.M+	18/10/2025	0		\$0	0	1.0		01/01/1900
11	Gestión + Perfil	BETCY ML	0 // 2	1	Z.V.M	04/11/2025	0		\$0	0	1.0		01/01/1900
12	Gestión + Perfil	RUBIELA	0 // 317	1	Z.V.M+	11/09/2025	0		\$0	0	1.0		01/01/1900
13	Gestión + Perfil	CARMEN L	0 // 31	14	Z.V.M+	17/12/2025	0		\$0	0	1.0		01/01/1900
14	Gestión + Perfil	MAVERLY	0 // 318	1	Z.V.M	14/01/2026	0		\$0	0	1.0		01/01/1900

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023