



**Implementación de la gestión documental de las medianas empresas del sector
servicios de la ciudad de Neiva Huila.**

Daniela Andrea Mendoza Losada

Código: 20311826442

Valerie Dayana Pulecio Graffe

Código: 20311829613

Universidad Antonio Nariño

Programa Administración de empresas

Facultad de ciencias económicas

Neiva (Huila), Colombia

2022

**Implementación de la gestión documental de las medianas empresas del sector
servicios de la ciudad de Neiva Huila.**

Daniela Andrea Mendoza Losada

Código: 20311826442

Valerie Dayana Pulecio Graffe

Código: 20311829613

Proyecto de grado presentado como requisito parcial para optar al título de:

Administrador de empresas

Director (a):

Mg Edgar Pérez Quesada

Línea de Investigación:

Gestión de las organizaciones, sublínea gestión de conocimiento

Universidad Antonio Nariño

Programa Administración de empresas

Facultad de ciencias económicas

Neiva (Huila), Colombia

2022

NOTA DE ACEPTACIÓN

El trabajo de grado titulado
Implementación de la gestión documental de las medianas empresas del sector
servicios de la ciudad de Neiva Huila, Cumple con los requisitos para optar
Al título de Administrador de empresas.

Firma del Tutor

Firma Jurado

Firma Jurado

Neiva, 24 /05 /2022.

(Dedicatoria)

Este proyecto está dedicado para Dios quien nos dio sabiduría, salud y vida y para hoy estar culminando este ciclo profesional como administradoras de empresas, para todas aquellas personas que hicieron de este sueño posible, familia, maestros de vida, y docentes, quienes aportaron su granito de arena a este caminar.

Agradecimientos opcionales

Agradezco de ante mano a Dios por darme la oportunidad de estar hoy aquí culminando no solo la carrera si no una meta y un sueño más para mi vida profesional, de igual forma agradezco a mis padres Maria Angelica Graffe y Emerson Pulecio, mis hermanos, Julian Andres Pulecio y Angelica Maria Pulecio, mi hija, Charlotte Duarte Pulecio y a mi compañero de vida, William Omar Duarte, por acompañarme y apoyarme incondicionalmente en el transcurso de mi carrera.

Valerie Dayana Pulecio Graffe

Agradezco a Dios principalmente por brindarme la oportunidad de hoy estar cumpliendo unos de mis sueños y a mis padres, Maricel Losada y German Mendoza, mi hermana, Nicolle Mendoza, a mis abuelos, Miryam Hermida, Luis Losada, Nancy Ramírez, Darío Mendoza, y a mi compañero de vida Jesús David Herrera, quienes creyeron siempre en mí, enseñándome el verdadero significado de la humildad, la perseverancia, el esfuerzo y el sacrificio, gracias por su gran apoyo y esfuerzo para que culminara hoy mi carrera. A todos ellos agradezco porque fomentaron en mí el deseo de salir adelante y espero seguir contando con el apoyo y la compañía de cada uno de ustedes, los amo.

Daniela Andrea Mendoza Losada

Agradecemos igualmente al Magister Edgar Pérez Quesada por ser un apoyo, una guía, una motivación y un motor fundamental para nuestra carrera y para este proyecto, gracias por sus consejos, por su tiempo, por la paciencia que nos dedicó día a día y por sincera y hermosa amistad.

De igual forma agradecer a la universidad Antonio Nariño, cuerpo de docentes y a la facultad de ciencias económicas, por abrirnos las puertas y hacernos parte de su familia. Es un honor para nosotras hacer parte de los graduados de esta maravillosa universidad.

Contenido

	Pág.
Lista de Figuras.....	16
Lista de tablas.....	18
1. Resumen	20
2. Abstract	21
3. Introducción.....	22
4. Antecedentes.....	23
5. Objetivo general.....	29
5.1 Objetivos específicos.....	29
6. Justificación.....	30
8. Diseño metodológico.	44
8.1 Tipo de investigación	44
8.2 Población.....	45
8.3 Muestra.....	45
8.4. Encuesta.	45
10. Recomendaciones.....	72

11. Conclusiones.....	73
------------------------------	-----------

13. Referencias Bibliográficas	95
---	-----------

Lista de Figura

Figura 1 ¿Qué cargo tiene en la empresa?	46
Figura 2 ¿Cuánto tiempo lleva vinculado con la empresa?	47
Figura 3 ¿conoce usted la ley general de archivos 594 del 2000?	48
Figura 4 ¿La gestión documental la realiza directamente o a través de una empresa especializada?	49
Figura 5 ¿Los archivos electrónicos producidos y admitidos por la empresa reciben el mismo tratamiento archivístico que los documentos que se encuentran en físico?	50
Figura 6 ¿La empresa dispone de tecnologías para el manejo de los archivos electrónicos?	51
Figura 7 ¿La empresa cuenta con alguna plataforma, programa o aplicación para llevar a cabo la gestión documental?	52
Figura 8 ¿La empresa cuenta con normas o reglamentos para llevar a cabo el proceso de la documentación electrónica?	53
Figura 9 ¿Existe un sistema de control o seguimiento sobre el trámite de los documentos electrónicos?	54
Figura 10 ¿Existe un mecanismo de seguridad para los documentos electrónicos durante el acceso, transmisión, y consulta?	55

Figura 11 ¿Qué tipo de unidades de almacenamiento se utilizan para los documentos electrónicos?	56
Figura 12 ¿los funcionarios reciben capacitaciones en el tema de los documentos electrónicos?	57
Figura 13 ¿Tienen procedimientos para la revisión periódica de los documentos electrónicos conservados en las unidades de almacenamiento?	58
Figura 14 ¿Realizan selección y descarte documental?	59
Figura 15 ¿Tiene habitualmente papeles distribuidos por encima de su mesa y carece de espacio para ordenar su información?.....	60
Figura 16 . ¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar sus documentos?	61
Figura 17 ¿Sigue almacenando sus archivos en cajas y carpetas?	62
Figura 18 ¿Imprime sus documentos más de una vez al día?	63
Figura 19 ¿Sabría decir cuándo se realizó la última modificación de un documento y el responsable de la misma?.....	64
Figura 20 ¿Realiza de forma habitual copias de seguridad de su documentación?	65
Figura 21 ¿En la empresa se puede compartir documentación electrónica sin ningún problema y sin tener que desplazarse, gastar tiempo y sacar copias para entregarla?	66

Lista de tablas

Tabla 1 ¿Qué cargo que tiene en la empresa?.....	46
Tabla 2 ¿Cuánto tiempo lleva vinculado con la empresa?.....	47
Tabla 3 ¿Conoce usted la ley general de archivos 594 del 2000?	48
Tabla 4 ¿La gestión documental la realizan directamente o a través de una empresa especializada?	49
Tabla 5 ¿Los archivos electrónicos producidos y admitidos por la empresa reciben el mismo tratamiento archivístico que los documentos que se encuentran en físico?	50
Tabla 6 ¿La empresa dispone de tecnologías para el manejo de los archivos electrónicos?	51
Tabla 7 ¿La empresa cuenta con alguna plataforma, programa o aplicación para llevar a cabo la gestión documental?	52
Tabla 8 ¿La empresa cuenta con normas o reglamentos para llevar a cabo el proceso de la documentación electrónica?	53
Tabla 9 ¿Existe un sistema de control o seguimiento sobre el trámite de los documentos electrónicos?	54
Tabla 10 ¿Existe un mecanismo de seguridad para los documentos electrónicos durante el acceso, transmisión, y consulta?	55
Tabla 11 ¿Qué tipo de unidades de almacenamiento se utilizan para los documentos electrónicos?	56
Tabla 12 ¿Los funcionarios reciben capacitaciones en el tema de los documentos electrónicos?	57

Tabla 13 ¿Tienen procedimientos para la revisión periódica de los documentos electrónicos conservados en las unidades de almacenamiento?	58
Tabla 14 ¿Realizan selección y descarte documental?	59
Tabla 15 ¿Tiene habitualmente papeles distribuidos por encima de su mesa y carece de espacio para ordenar su información?.....	60
Tabla 16 ¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar sus documentos?.....	61
Tabla 17 ¿Sigue almacenando sus archivos en cajas y carpetas?	62
Tabla 18 ¿Imprime sus documentos más de una vez al día?	63
Tabla 19 ¿Sabría decir cuándo se realizó la última modificación de un documento y el responsable de la misma?.....	64
Tabla 20 ¿Realiza de forma habitual copias de seguridad de su documentación?	65
Tabla 21 ¿En la empresa se puede compartir documentación electrónica sin ningún problema y sin tener que desplazarse, gastar tiempo y sacar copias para entregarla?	66
Tabla 22 Base de datos de las medias empresas del sector servicio de la ciudad de Neiva Huila.....	94

1. Resumen

Este proyecto se realizó con el objetivo de saber cómo se ha llevado a cabo el proceso de gestión documental en las medianas empresas del sector servicio de la ciudad de Neiva Huila, cumpliendo con las normas que rige la Ley 594 del 2000 " Ley General De Archivos" que tiene como propósito regular la función archivística del Estado, para la planificación, manejo y organización de la documentación, como pilar fundamental en las empresas ya sea de manera electrónica o física, por medio de alguna empresa que preste este servicio o por si misma, trayendo grandes beneficios a la hora de digitalizar toda la información de documentos y archivos que se tengan, con el fin de ayudar a la empresa a perfeccionar sus procesos ahorrando tiempo, espacio y costos importantes, brindando seguridad y control de esta información, para así mismo tener la certeza de que esta esté protegida, garantizando su correcta conservación sin que corra ningún tipo de riesgo de pérdida permanente .

2. Abstract

This project was carried out with the objective of knowing how the document management process has been carried out in medium-sized companies in the service sector of the city of Neiva Huila, complying with the regulations that govern Law 594 of 2000 "General Law of Archives" whose purpose is to regulate the archival function of the State, for the planning, management and organization of documentation, as a fundamental pillar in companies, either electronically or physically, either on its own or through a company that provides this service, bringing great benefits when it comes to digitizing all the information in documents and files that are held, in order to help the company to improve its processes saving time, space and important costs, providing security and control of this information, in order to be certain that it is protected, guaranteeing its correct conservation without running any risk of permanent loss

3. Introducción

Este proyecto se desarrolló con la finalidad de conocer a profundidad el sistema de gestión documental, sus beneficios, características y herramientas que estas puedan aportar a la organización para llevar a cabo los procesos técnicos para tener un orden en la documentación y agilizar el desarrollo de cualquier actividad; sabiendo que la gestión documental refuerza todas las áreas que tienen las empresas para así tener respuestas más eficaces y eficientes a la hora de requerir su localización, recuperación, conservación o eliminación de los mismos.

4. Antecedentes

La administración de archivos de las empresas tanto locales, internacionales y nacionales ya sean privadas o públicas, están viviendo una gran problemática con dicho tema, debido a que estos documentos que producen diariamente se han convertido día a día en documentación Acumulada. La Ley General de Archivos 594 del 2000, es una de las leyes que controlan todo el proceso de la gestión documental, el cual hace que estos procesos tengan un uso adecuado de la información de manera organizada con el fin de que todo sea transparente. Así mismo, en 1996 el Archivo General de la Nación de Colombia en su publicación “Gestión documental: bases para la elaboración de un programa”, planteó algunos lineamientos generales para la implementación de un programa de gestión documental, con el fin que las empresas lo tomaran como ejemplo y comenzarán a generar la cultura de la organización de la información como pilar fundamental de los negocios de las empresas, sea cual fuere la temática de las mismas. (Sierra, 2009)

La Ley Modelo Interamericana 2.0 que habla sobre el Acceso a la Información Pública fue creada y argumentada por la Organización de los Estados Americanos (OEA) junto con EURO social, más el auxilio de la Red de Transparencia y el Acceso a la Información Pública (RTA). La ley internación 2.0 determina la naturaleza y las funciones de los órganos garantes, quienes tienen la autoridad de tomar decisiones sobre presupuestos, determinar la organización interna, entre otras, en esta se incorpora también como anexo la Ley Modelo interamericana sobre Gestión Documental y su guía de implementación. (EUROsocial, 2021)

Esta ley de la gestión documental internacional hace referencia a la creación y al control de información, archivos y documentos que hagan parte de las empresas, en las que se debe tener en cuenta la función de esta misma, para así mismo proteger la información durante mucho tiempo sin que corra ningún riesgo de pérdida. gracias a la Implementación de una Política de Gestión de Documentos hoy las instituciones tiene grandes ventajas como hacer cumplir eficazmente los objetivos de la empresa gracias a los adecuados procesos, se asegura de igual forma la transparencia a la hora de tomar decisiones responsables y con dirección, en donde se busca proteger los intereses y los derechos de las empresas y de forma se está dando cumplimiento a la Ley Modelo Interamericana 2.0. Mediante esta ley, se busca también normalizar y documentar todos los mecanismos de trabajo según la organización con el objetivo de darle cumplimiento a las tareas, objetivos y actividades, ayudando a que haya una mejora continua de dichos procesos. Este mecanismo sirve para incorporar, controlar y gestionar documentación que direcciona las instituciones, establecer riesgos, soluciones, para así brindar seguridad y control de la información en el contexto del sistema de gestión documental.

En la corporación autónoma regional de Nariño “Corponariño” de Medellín Antioquia (Colombia) en marzo del 2019 se llevó a cabo un proyecto de gestión documental-PGD, en el que su objetivo fue ofrecer un conocimiento más preciso de las normas y técnicas de archivo que se deben emplear para poder darle gestión a los documentos para hacer el proceso más sencillo y con claridad. En el presente documento se precisan las actividades archivísticas, el marco legal, técnico, administrativo, tecnológico y económico, así como también el desarrollo de los instrumentos archivísticos y los procesos de gestión documental mediante procesos técnicos que deberá cumplir CORPONARIÑO. Sabiendo que el proceso de la Gestión Documental es fija y progresiva, al tomarse en cuenta la aplicación de nuevas tecnologías, este programa se vuelve fundamental a la hora de permitir el mediano y largo plazo, la normalización de la producción y el uso del almacenamiento de los documentos electrónicos, todo esto ha ayudado a los procesos archivísticos, tanto en las practicas operativas ya que son las encargadas de permitir una disminución de inconvenientes archivísticos que se puedan presentar y así mismo proveer el desempeño de las actividades propias de cada área funcional, destacando siempre la importancia de que tienen los documentos de la administración pública, con el fin de guiar al Archivo para que sea un centro de información acertado. Acogiendo lo preceptuado, por el Decreto 1080 de 2015, Artículo 2.8.2.5.15. Armonización con otros sistemas administrativos y de gestión, el Programa de Gestión Documental (PGD) de la Corporación Autónoma de Nariño, debe armonizarse con los otros sistemas administrativos y de gestión establecidos por el gobierno nacional o los que se establezcan en el futuro, y considerando que CORPONARIÑO, adoptó e

implementó el Sistema de Gestión Institucional, SGI con el fin de garantizar eficiencia, eficacia, transparencia y efectividad en la gestión de la Entidad y optimizar sus recursos y procesos, se define que el Programa de Gestión Documental – PGD de la entidad desarrollará sus Procesos y ejecutará sus Proyectos de manera articulada a dicho Sistema de Gestión. (Corporacion Autonoma Regional De Nariño, 2019)

La universidad piloto de Colombia facultad de ciencias sociales y empresariales programa de administración de empresas especialización en gerencia de proyectos Bogotá, D.C realizó un proyecto de implementación de un sistema de gestión documental dirigido a una empresa de servicios, en donde implementaron un sistema para poder ingresar los archivos de la empresa por medio del desarrollo de un software, para tener una buena gestión del proyecto fueron tenidas en cuenta las áreas de conocimiento del PMBOK como: Gestión de Alcance, Gestión de Tiempo, Gestión de Costos, Gestión de Calidad, Gestión de Recurso Humano, Gestión de Comunicaciones, Gestión de Riesgos y Gestión de Adquisiciones, gracias a la implementación de este proyecto en ayuda con los flujos de información la empresa tuvo cambios mejorables, ayudando a la toma de decisiones debido a que todos se encuentra de manera organizada y sistematizada, además de esto se ayudó a reducir un 90% el manejo del papel, Definitivamente el uso adecuado de tecnologías de la información y comunicación están abiertas a todo tipo de empresas, más aún, cuando se hace de manera apropiada acorde a los requerimientos empresariales, tal como se planteó en el proyecto para la empresa de servicios. (Guerra Vergara, 2015)

En la empresa ESE CARMEN EMILIA OSPINA se implementó un plan de trabajo de gestión documental para el año 2020 con el fin de facilitar el desarrollo de las tareas que se llevan a cabo en el área de gestión documental en la parte archivística y procurar hacer del archivo un centro de información que sirve como valor agregado para la gestión y toma de decisiones de la empresa, tomando todo los aspectos desde la producción y recepción de documentos para así llegar a las formas adecuadas, utilizando las leyes del Archivo General de la Nación AGN, teniendo en cuenta su organización, almacenamiento, conservación y su disposición final para mantener siempre una buena garantía de los mismos. con esto se estableció mecanismos y líneas de acción para tener segura la documentación que tiene la empresa y de esta manera obtener una buena gestión documental en la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, en donde para hacer cumplir estos estándares se utilizaron cuatro fases en las que pudieron desarrollar documentación sin identificación ni un diagnóstico, en la segunda plantearon temas relacionados con el análisis de la información sobre el estado de ese fondo acumulado el cual se tuvo que definir y diseñar un plan de trabajo, por consiguiente en la tercera fase se abordaron procesos de conservación y saneamiento y por último se implementó cada uno de los asuntos de la documentación , mirando su estado natural y fecha al cual pertenece dicha documentación (Bonilla Bastidas, 2020).

Actualmente empresas como, Gdn Ltda, Trans Archivos Ltda, Gestión Documental De Colombia S A S, Gestión Faro S A S, Gestión Y Desarrollo S A, Gestión Y Excelencia Organizacional S A S, Gestiones Profesionales Dugon S A S, Maxite Gestión Empresarial S A S, entre otras, estas son las empresas que están brindando el servicio de gestión documental en la ciudad de Neiva Huila.

Según la información que se ha encontrado a nivel del contexto internacional, nacional y local nos permite orientar la siguiente pregunta de investigación.

¿Cómo se ha llevado a cabo el proceso de gestión documental en las medianas empresas en el sector servicios de la ciudad de Neiva Huila?

5. Objetivo general

Analizar la implementación de la gestión documental de las medianas empresas del sector servicios de la ciudad de Neiva Huila.

5.1 Objetivos específicos

- Analizar el marco normativo que se relaciona con la gestión documental.
- Determinar las variables establecidas para la categorización de las empresas en Colombia
- Identificar las medianas empresas que han implementado los procesos de gestión documental
- Documentar las experiencias de las medianas empresas en el proceso de implementación de la gestión documental

6. Justificación

El sistema de gestión documental permite organizar, controlar y cuidar la información de toda organización debido a que esta es de vital importancia, siendo uno de los recursos más importantes e indispensables de toda empresa; la gestión documental también permite realizar eficientemente las actividades de la misma, con esto se permite disponer toda información o documento de manera precisa, veraz y controlada ayudando a que se disminuyan todos los recursos de papelería, evitando que estos archivos sean duplicados o simplemente se pierden por accidentes laborales, con esto se estará ayudando a que cada día las empresas sean más competitivas, con el fin de fortalecer el intercambio de información para optimizar el rendimiento de los proyectos o actividades que manejan las organizaciones, entre ellas existen mecanismos que hacen posible adquirir conocimientos ya sean individuales como colectivos que se afianzan en entornos competitivos en el cual deben ser diferenciados para así poder posicionarse y diferenciarse de sus competidores, para esto se sabe que toda empresa debe tener innovación para poder crear nuevas ideas constantemente y así tener un mejor flujo de actividades o servicios, porque la empresa que innova continuamente se convierte en “creadora de conocimiento”.

Este proyecto se elabora fundamentalmente para conocer e identificar a todas aquellas empresas que ya están implementado la gestión documental y a su vez a las que aún no se rigen por la Ley General de Archivos 594 del 2000 el cual tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado, además de esto la gestión documental trae grandes beneficios a la hora de digitalizar toda

información, documentos y archivos que tenga la empresa, beneficiando los costos de papelería y el riesgo de perder los documentos en cualquier accidente laboral que pueda presentarse y desaparecer toda la información, ya que hoy en día las empresas están produciendo mucha documentación,

Con la gestión documental hoy en día las empresas están siendo más eficaces a la hora de digitalizar toda su información, ya que de esta manera les resulta más fácil al todo el personal identificar, elaborar, controlar, clasificar y archivar la información que les llega a diario sin tener información repetida o errónea; pero siguen habiendo empresas que aún están teniendo dificultades debido al mal manejo que les están dando a los flujos archivísticos, en donde dicho funcionamiento está aumentando los costos de las organizaciones.

Con este proyecto se busca que las medianas empresas del sector servicio de la ciudad de Neiva Huila, implementen la gestión documental, teniendo en cuenta que este servicio trae muchos beneficios a la hora de ahorrar tiempo en procesos de archivos, en tener más espacio en el almacenamiento, mejorar la productividad y el acceso a la información, así mismo ayuda a ahorrar costos y cuida aquella documentación importante con mayor seguridad, en donde gracias a estos grandes beneficios estas empresas aparte de estar cumpliendo con la normativa legal, estaría siendo una empresa más eficaz y eficiente tanto para sus empleados, proveedores y clientes, ayudando a que estas empresas tengan una mejor estabilidad. De igual forma el interés que se tiene al realizar dicha investigación es poder analizar todo el marco normativo de la gestión documental, identificar cuáles son las medianas empresas del sector servicio de la ciudad

de Neiva Huila que están utilizando los procesos de gestión documental, así mismo poder plasmar las experiencias que estas empresas han tenido con el manejo de la implementación de la gestión documental.

Al desarrollar este proyecto de investigación contribuimos a que las medianas, pero sobre todo para administrar y controlar los flujos de información, siendo estos de gran importancia, gracias a esto las organizaciones buscan que estos flujos se manejen en los sistemas de gestión documental, de información y del conocimiento, con el objetivo de poder manejar y coordinar los procesos productivos y los recursos de dichas organizaciones. Este proceso de gestión documental tiene como propósito alcanzar el uso adecuado, eficaz de datos, maximizar beneficios y minimizar costos, acorde a la misión de la empresa.

Para la Línea de Investigación tenemos la Gestión de las Organizaciones; El cual hace referencia a que el campo de la gestión de las organizaciones es aplicado y estudiado desde la utilización de modelos tales como la gestión estratégica y prospectiva, la gestión por procesos, la gestión del talento, la gestión del conocimiento y la gestión por competencias, en ellos se hace evidente una visión sistémica para su desarrollo y el de las organizaciones, tradicionalmente esta visión se ha vinculado con las ciencias biológicas y básicas, desde su aparición con Bertalanffy y a lo largo de la segunda mitad del siglo XX se amplió el entorno disciplinar abarcando las ciencias de la conducta y la estadística, y ahora las organizaciones adquieren un entorno virtual digitalizado, que amplía su mercado y radio de influencia, la Gestión tiene una postura multidisciplinar, por ende, el administrador debe tener múltiples lecturas del fenómeno, en particular para ser asertivo en la toma de decisiones. (Zabaleta, 2003). Y para la Sublínea, Gestión del Conocimiento

Las organizaciones existen porque hay personas que las hacen posibles, conocimientos individuales y colectivos que las deben afianzar en un entorno altamente competitivo, en el cual tienen que diferenciarse y posicionarse, el saber y el conocimiento va forjando una nueva forma de abordar el desarrollo, es la denominada sociedad del conocimiento, concepto que quiere decir “que el saber y el conocimiento son los parámetros que gobiernan y condicionan la estructura y composición de la sociedad actual y son, también, las mercancías e instrumentos determinantes del bienestar y progreso de los pueblos” (Mateo, 2006, pág. 145) .

Se escogio dicha linea de investigacion puesto que en ella se observa como hoy en día las organizaciones y la sociedad requiere de nuevas tecnologías para una mejor comunicación, pero sobre todo para administrar y controlar los flujos de información, siendo estos de gran importancia. Debido a esto las organizaciones buscan que estos flujos se manejen en los sistemas de gestión documental, de información y del conocimiento, con el objetivo de poder manejar y coordinar los procesos productivos y los recursos de dichas organizaciones. Este proceso de la gestión documental tiene como propósito alcanzar el uso adecuado, eficaz de datos, maximizar beneficios y minimizar costos, acorde a la misión de la empresa.

7. Marco teórico

Según la ley general de archivos 594 del 2000 en el título IV, Parágrafo 3 dice que mediante este archivo se establecerá los requisitos y condiciones que deberán cumplir las personas naturales o jurídicas que presten servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo o administración de archivos históricos. Esta ley también define la gestión como un conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la proyección, dirección y organización de toda la documentación que una empresa pueda producir y recibir, con el fin de aprovechar el rendimiento, la recepción, la distribución, el trámite, orden, consulta, protección de los archivos. Estos archivos son de gran importancia gracias a que cuidan el patrimonio documental de las instituciones y de la Nación, en donde se les facilita información original auxiliando las auditorías, planeación, verificación de resultados y toma de decisiones.

Como todo, los archivos o documentos tienen también un ciclo de vida como lo es la producción, recepción, conservación temporal, integración de más información y eliminación. Por esta razón existen tres tipos de archivos, el de gestión quien tiene un tipo de documentación activa, el archivo central con una documentación semi-activa y el archivo histórico que cuentan con una documentación inactiva, estos tres archivos contienen unos valores primarios tales como los administrativos, legal, fiscal, contable y técnico, estos se rigen para los archivos de gestión y central y unos secundarios como lo es la cultura, la historia, la investigación y lo científico para los archivos históricos y central.

El proceso de gestión documental se dirige a los usuarios externos e internos de las organizaciones que cuenten con el PGD, en donde la contraloría general de la república y archivo general de la nación son los organismos de vigilancia y control de la gestión documental en cuanto a entidades privadas, públicas y para todos aquellos que solicitan los servicios del ministerio de educación nacional, esto en cuanto a los usuarios externos y en el ámbito interno se rigen todos los servidores del ministerio.

El sistema de gestión documental se considera como una ayuda interna a la hora de tomar decisiones, permanencia del patrimonio histórico y archivístico de la empresa, el cual cuenta con una buena calidad de imagen, escritura, firmas, entre otros. Evitando cualquier daño de documentación, puesto que estos están incluidos en un único sistema, así como eludir la pérdida de tiempo a la hora de recuperar información, el cual permite un debido control en la accesibilidad y seguridad de la información de los archivos y previene el acceso a terceros evitando algún tipo de robo o plagio, seguido a esto los archivos cuentan con un ciclo de vida el cual les permite destruir archivos de una manera más segura.

De acuerdo con el Programa de Gestión Documental del 2019 hasta el 2024 del Ministerio de Educación Nacional, se encamina al cumplimiento de la Ley 594 del año 2000 que hace referencia a la Ley General de Archivo, Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información y el Decreto 1080 de 2015, de esta manera el Artículo 2.8.2.5.10, de este último decreto, el cual hace referencia a la obligación que tiene la organización de formular el Programa de Gestión Documental ya sea a un corto, mediano o largo plazo, como parte integral del Plan Estratégico Institucional y a el Plan de Acción Anual.

El Programa de Gestión Documental del Ministerio de Educación Nacional se une al Sistema Integrado de Gestión por medio de la ejecución y del seguimiento del Sistema de Desarrollo Administrativo, así como lo propone el Decreto 2482 del 2012, el cual se considera dentro de su política de Eficiencia Administrativa la pauta a identificar, simplificar, disminuir y automatizar trámites, procesos y servicios, así como ahorrar recursos, con el fin de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de cambio para transformar, adaptarse y responder de forma ágil y eficiente, para el beneficio de las demandas y las necesidades de la comunidad, para lograr los objetivos del estado, política que incluye, entre otros, los temas relacionados con la eficiencia administrativa y cero papeles, racionalización de trámites, modernización institucional, gestión de tecnologías de información y gestión documental (Mineducación, 2019).

Según el departamento de Derecho Internacional de la Secretaría de Asuntos Jurídicos de la OEA y Copyright 2021 primera edición, Washington DC, del 16 de febrero del año 2021. En octubre de 2020, la Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos aprobó la Ley Modelo Interamericana 2.0, la cual hace referencia a el acceso de la Información Pública, siendo un esfuerzo de la Organización para poder reforzar la transparencia a la hora del rendimiento de cuentas, la confianza de la comunidad y el empoderamiento de los ciudadanos como elementos fundamental para el desarrollo de una sociedad justa. La Ley Modelo 2.0 tiene como alianza a la Ley Modelo Interamericana sobre Gestión Documental. Estos instrumentos, si bien no forman parte del articulado de la Ley Modelo 2.0, fueron aprobados como anexos a dicha Ley, a fin de contar con una

herramienta que permite responder de manera integral a las necesidades de los Estados miembros, fortaleciendo sus esfuerzos en la adopción o adecuación de la legislación que garantice el acceso a la información pública, tomando como referencia estos nuevos estándares. (Americanos O. d., 2021).

Conforme con la Ley Modelo Interamericana sobre gestión documental Preparada por el Departamento de Derecho Internacional de la Secretaría de Asuntos Jurídicos de la Organización de los Estados Americanos, La gestión documental y la administración de archivos en los organismos de la administración pública son elementos con gran importancia a la hora de implementar la ley de acceso a la información y transparencia en los países, y en caso de no encontrar información gracias a una gestión inadecuada de archivos podría ser rastreada y finalmente localizada, o incluso todo lo contrario; El boom de la gestión documental en cuanto a la transparencia y al acceso a cualquier tipo de información pública es gracias a la calidad, la fiabilidad, el orden, el cumplimiento y la accesibilidad de los archivos, ya que si estos no se encuentran bien gestionados es muy difícil saber la identidad e integridad de la información, de igual forma estos documentos son preservados y recuperados eficiente y eficazmente. La gestión documental o archivística es un proceso en el que se unen todos los procesos que una empresa lleva a cabo en sus distintas áreas. (Americanos O. D., 2021)

El marco normativo de la gestión documental tiene los siguientes requisitos legales:

- 7.1. Circular 001 de 2020 archivo general de la nación, esta consiste en que todas las organizaciones de la administración pública y privadas que cumplan con funciones públicas y con archivos privados de interés público de los organismos regidos por la ley 594 del 2000. Según el Archivo General de la Nación, la ley General de Archivos y el Acuerdo 060 de 2001, propone que se establezcan pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, por tal motivo y con el propósito de darle una dirección a las entidades en el tema de la referencia, marca a la administración de expedientes y de comunicaciones oficiales. (Pública, 2020)

- 7.2. El Decreto 1499 de 2017, este hace referencia al modelo integrado de planeación y gestión, el cual abarca los antecedentes del artículo 133 del plan nacional de desarrollo 2014 al 2018, que coordina la integración del sistema de desarrollo administrativo y del sistema de gestión de calidad por medio de un tipo de gestión que va ligado con el sistema de control interno. Este MIPG es una guía de referencia para orientar, planear, efectuar, estimar y dar cumplimiento a la gestión institucional del ministerio de educación nacional y demás entidades asociadas, con el objetivo de poder dar resultados que consideren y resuelvan las necesidades y problemas de estos mismos. (Colombia, 2022)

7.3. Decreto 1515 de 2013, por el cual se reglamenta la Ley 80 de 1989 en lo concerniente a las transferencias secundarias y de documentos de valor histórico al Archivo General de la Nación, a los archivos generales de los entes territoriales, se derogan los Decretos 1382 de 1995 y 998 de 1997 y se dictan disposiciones como los derechos que tiene toda persona al entrar y consultar documentación pública, lo cual se requiere de la adopción de sistemas adecuados que afiancen su conservación, y que por lo tanto tengan una buena organización y descripción en sus archivos. El artículo 3° del Decreto 2126 de 2012, instauran las funciones de la Junta Directiva del Archivo General de la Nación, con el fin de expedir las normas y los reglamentos generales sobre el desarrollo de la función archivística del Estado, de acuerdo con la Ley 594 de 2000 (javeriana, 2007), de modo que para aquellos puntos de vista que rijan la racionalización y normalización del trabajo archivístico a nivel nacional y territorial. Es responsabilidad del Estado proteger el patrimonio documental del país y velar por su acceso a quien lo necesite y para ello deben adoptarse criterios y procedimientos técnicos de valoración y selección muy precisos, que permitan determinar, en las distintas etapas de la gestión documental, los documentos que deben ser conservados como parte del patrimonio documental del país. (Gov.co, funcionpublica.gov.co, 2013)

De acuerdo con la matrícula de registro mercantil de la cámara de comercio del Huila, para efecto de la definición de la población se toma como referencia al decreto 1074 del 2015 y la resolución 2225 del 2019 del DANE, que determina los criterios para la mediana empresa del sector servicio, cuyos ingresos anuales deben ser superiores a ciento treinta y un mil novecientos cincuenta y un Unidades de Valor Tributario (131.951 UVT) e inferiores o iguales a cuatrocientos ochenta y tres mil treinta y cuatro Unidades de Valor Tributario (483.034 UVT) (asesorias, 2020). En este sentido se tomarán diez empresas del sector servicio de la ciudad de Neiva Huila.

El sistema de gestión documental es un grupo de elementos que tienen como fin regular, controlar y administrar todas las actividades y los procesos que repercuten en la producción, admisión, planificación, circulación, almacenamiento, conservación y distribución con la facilidad de que los documentos sean generados en el curso de las actividades de la organización.

Cuando hablamos de la gestión documental se debe tener en cuenta procesos tales como; La incorporación de los documentos, el cual se basa en dar selección a los archivos que se van a tomar de la empresa para ingresar digitalmente al sistema; El registro, es la manera de dejar evidencia de que los archivos o documentos que se crearon o se recibieron correctamente, y adicional a esto todos quedan registrados; La clasificación, este proceso se basa en clasificar y agrupar acciones técnicas y administrativas que nos permite acceder a documentos relacionados de forma jerárquica, con criterios funcionales u orgánicos para encontrar el contenido, es decir, que en función de algunas características preestablecidas,

independientemente del origen, destino, o soporte; El almacenamiento consiste en proteger y conservar los archivos para garantizar la identidad, veracidad, la integridad y la disposición desde el periodo determinado, en donde gracias a esto se puede garantizar la conservación de los archivos en un ambiente seguro, controlando la manipulación de terceros para evitar pérdidas y robos; El acceso, se basa en constatar el ingreso para aquellas personas que quieran o necesiten modificar un documento ya sea para alguna consulta, eliminación, modificación o creación, teniendo claro los controles de seguridad, la confidencialidad y la privacidad de dichos archivos; La trazabilidad, es una medida de seguridad para todas las empresas u organizaciones que consiste en permitir el acceso a documentos e información de la empresa a los usuarios de la organización con el fin de que puedan ejecutar las actividades que se les ha asignado, esto con el fin de poder controlar todos los procesos archivísticos una vez se incorporen al sistema de gestión documental hasta que su colocación final; La disposición, este paso se aplica una vez se termina el plazo de conservación de los documentos, por ende se somete a la eliminación, transferencia o la conservación de dichos documentos en un sistema archivístico diferente. Este proceso no se puede realizar sin autorización con el fin de evitar pérdidas de información; La importancia de la normalización de la gestión documental se refiere a que todas las empresas tengan este sistema para que disponer de la información más rápido y fácil, así como también estas normas requieren de auditorías, análisis y mejoras, ya que un sistema de gestión documental basado y justificado por normas, siempre será un sistema de exactitud, exigencia y de mayor calidad que otro que no está normalizado; El sistema de gestión documental puede impactar con procesos tales como; la planeación, que consiste en acciones administrativas que confieren la adecuada investigación y valoración de la información documental, teniendo

en cuenta el contexto legal, técnico y el contexto funcional de la organización, en donde se analizan y se evalúan todas las necesidades empresariales que de una u otra manera serán la guía de todas las estrategias de la gestión, implementando siempre protocolos, normas y objetivos; la producción, en este proceso se verifican todos los documentos de la organización, desde su creación, incorporación y categorización, sin dejar a un lado la importancia de dichos documentos en los procesos administrativos, donde se debe supervisar en cada documento lo relacionado con la estructura, la creación, el medio de tratamiento y la ejecución de tecnologías y estrategias, con el fin de gestionar rápidamente la implementación de políticas para el ahorro de recursos; La gestión y el trámite, en este proceso es de gran importancia el análisis de la documentación de forma integral, por lo que es fundamental en los procesos internos y externos de la organización, En este paso es donde se verifican a fondo todos los trámites por los que debe pasar un documento, aprovechando su calidad, y el fácil acceso, en donde se busca controlar e identificar el objetivo del documento y su propósito directo con los procesos administrativos legales, de gestión y de consulta empresarial; La organización, esta consiste en que todas las operaciones metodológicas de la gestión documental deben tener una excelente revisión en donde se tiene en cuenta la categoría, la serie documental, la valorización, el departamento al que pertenece, el tiempo de almacenamiento y el tipo de archivo que se le fue asignado, esto con el objetivo de que el archivo esté seguro y establecer un orden; la transferencia, en este proceso es fundamental poner en marcha las políticas de transferencia de los documentos el cual se consideran aspectos tales como, los formatos, la migración, la estructura, la conservación y la conversión; La disposición de documentos, esta fase consiste en examinar todos los procesos de selección y valoración del documento, con el fin de que

estos archivos sean conservados, teniendo en cuenta las tablas de retención y la valoración documental, para así llevar un adecuado acompañamiento del ciclo de vida de los archivos, logrando un resultado eficiente, eficaz y que por consecuencia también se proporcionan reglamentos de seguridad para una cuidadosa eliminación y destrucción de los mismos; La preservación a largo plazo, consiste en determinar en su totalidad los procedimientos y requerimientos que se deben efectuar durante todo el proceso de la gestión documental, de tal forma que se pueda asegurar la preservación de los documentos a largo plazo; La valoración, en este proceso se incluye el método en el que se establece los valores primarios y secundarios de la documentación existente en la organización, en donde dichos valores serán de gran ayuda para establecer una buena conservación, disposición final.

Al conocer estos ocho procesos para el impacto de la gestión documental, se puede observar cómo aporta positivamente a las empresas en el proceso de gestión documental en donde se busca ir mejorando día a día las estrategias de las compañías para lograr un crecimiento significativo en el mercado en el que se desenvuelven.

El proceso de gestión documental no siempre es fácil de manejar por lo que hay empresas especializadas en este campo para darle un buen manejo a los archivos, como es el caso de Business Process Outsourcing (BPO), esta empresa brinda servicios de Gureak Marketing que abarca tareas comprometidas con los procesos de negocio de clientes que resultan complicados. BPO tiene como característica la gestión documental que en esta se divide en cinco procesos, tales como la digitalización de archivos, digitalización de fotos, digitalización de microfilms, digitalización de planos y la destrucción documental.

8. Diseño metodológico.

8.1 Tipo de investigación

Este proyecto tiene como estudio un tipo de investigación cuantitativa debido a que se llevó a cabo la recolección de datos mediante una encuesta, con base a esto se podrán mostrar las características de las organizaciones con relación al manejo que le dan a la gestión documental.

Según Hernández, Fernández y Baptista señalan que: “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población”. (Salle, 2017)

El tipo de investigación será descriptiva ya que se realizará un informe detallado sobre aquellas empresas del sector servicio de la ciudad de Neiva Huila con el fin de verificar si están o no cumpliendo con la gestión documental.

8.2 Población

De acuerdo con la matrícula de registro mercantil de la cámara de comercio del Huila, para efecto de la definición de la población se toma como referencia al decreto 1074 del 2015 del Dane, que determina los criterios para la mediana empresa del sector servicio, cuyos ingresos anuales deben ser superiores a ciento treinta y un mil novecientos cincuenta y un Unidades de Valor Tributario (131.951 UVT) e inferiores o iguales a cuatrocientos ochenta y tres mil treinta y cuatro Unidades de Valor Tributario (483.034 UVT) (asesorias, 2020) , en este sentido se tomarán diez empresas del sector servicio de la ciudad de Neiva Huila.

8.3 Muestra.

Al determinar el número de unidades establecidas para la población, la muestra corresponderá a las mismas unidades de la población, por ende, se tomarán las diez empresas del sector servicio de la ciudad de Neiva Huila, aplicando muestreo por conveniencia.

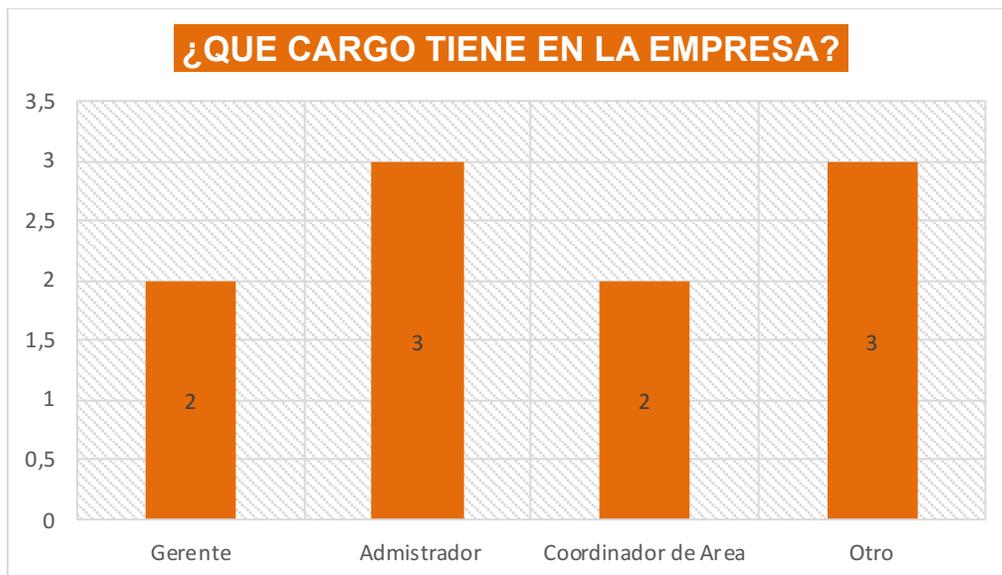
8.4. Encuesta.

La encuesta se realizó con el fin de conocer si las empresas del sector servicio de la ciudad de Neiva Huila están implementando el sistema de gestión documental, y así mismo saber si tiene conociendo alguno de dicha gestión regida por la ley 594 del 2000.

Tabla 1 ¿Qué cargo que tiene en la empresa?

¿QUE CARGO TIENE EN LA EMPRESA?	TOTAL
Gerente	2
Admistrador	3
Coordinador de Area	2
Otro	3
Total	10

Figura 1 ¿Qué cargo tiene en la empresa?

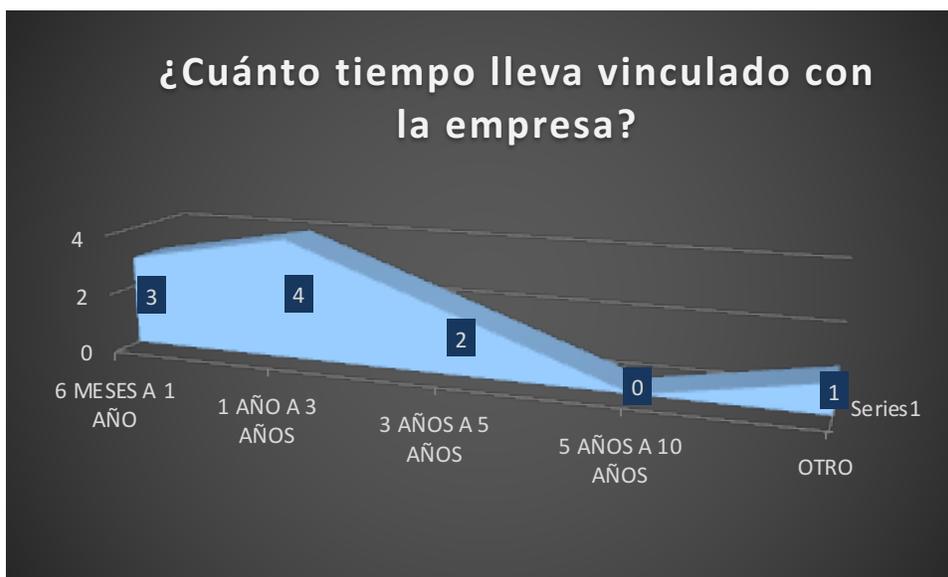


Nota: En esta grafica podemos observar que se encuestaron al 20% de gerentes y coordinadores de áreas y el 30% de administradores u otros cargos, en las empresas que se les aplico la encuesta.

Tabla 2 ¿Cuánto tiempo lleva vinculado con la empresa?

¿Cuánto tiempo lleva vinculado con la empresa?	TOTAL
6 MESES A 1 AÑO	3
1 AÑO A 3 AÑOS	4
3 AÑOS A 5 AÑOS	2
5 AÑOS A 10 AÑOS	0
OTRO	1
TOTAL	10

Figura 2 ¿Cuánto tiempo lleva vinculado con la empresa?



Nota: En conclusión, de esta grafica deducimos que las personas encuestadas entre gerentes, coordinadores de área y administradores, el porcentaje más alto es del 40% el cual equivale a un lapso de tiempo de un año a tres años de vinculación con las empresas.

Tabla 3 ¿Conoce usted la ley general de archivos 594 del 2000?

1. Conoce usted la ley general de archivos 594 del 2000	TOTAL
SI	7
NO	3
TOTAL	10

Figura 3 ¿conoce usted la ley general de archivos 594 del 2000?

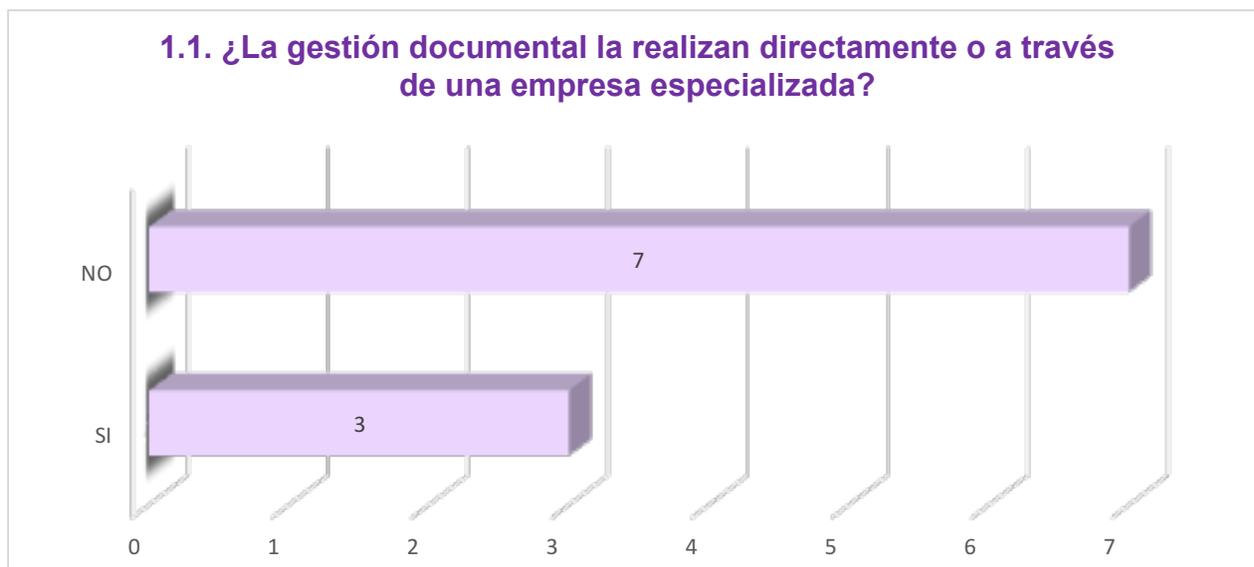


Nota: En esta grafica vemos como el 70% de la población encuestada si conoce la ley general de archivos 594 del año 2000, si dejar a un lado ese 30% que aún no la conoce.

Tabla 4 ¿La gestión documental la realizan directamente o a través de una empresa especializada?

1.1. ¿La gestión documental la realiza directamente o a través de una empresa especializada?	Total
SI	3
NO	7
TOTAL	10

Figura 4 ¿La gestión documental la realiza directamente o a través de una empresa especializada?

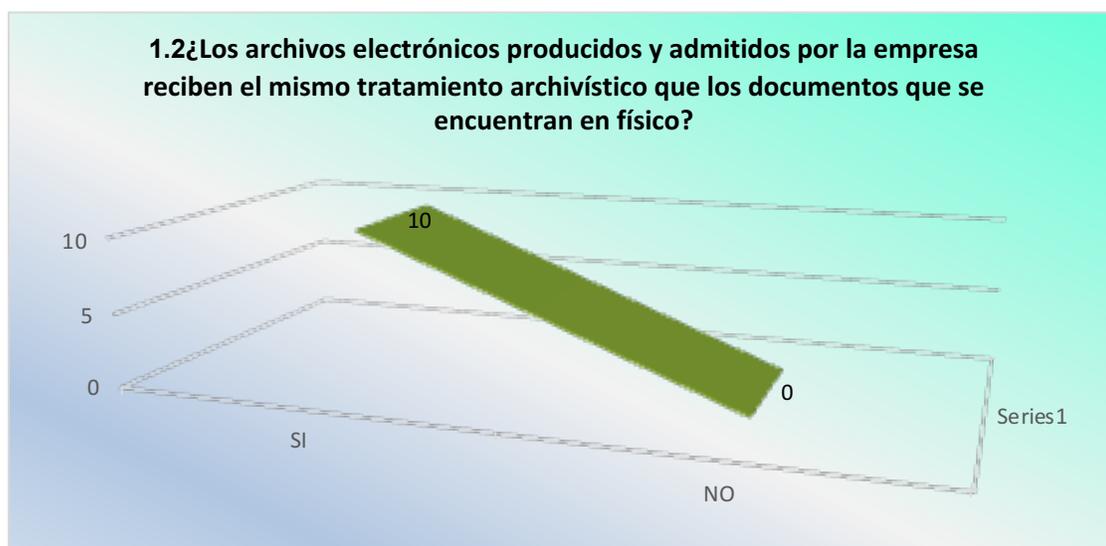


Nota: en esta grafica vemos que para esta pregunta observamos que el 70% de las empresas están implementado la gestión documental por sí mismo y que apenas el 30% si ocupan a terceros para llevar a cabo este proceso de gestión documental.

Tabla 5 ¿Los archivos electrónicos producidos y admitidos por la empresa reciben el mismo tratamiento archivístico que los documentos que se encuentran en físico?

1.2. ¿Los archivos electrónicos producidos y admitidos por la empresa reciben el mismo tratamiento archivístico que los documentos que se encuentran en físico?	TOTAL
SI	10
NO	0
TOTAL	10

Figura 5 ¿Los archivos electrónicos producidos y admitidos por la empresa reciben el mismo tratamiento archivístico que los documentos que se encuentran en físico?

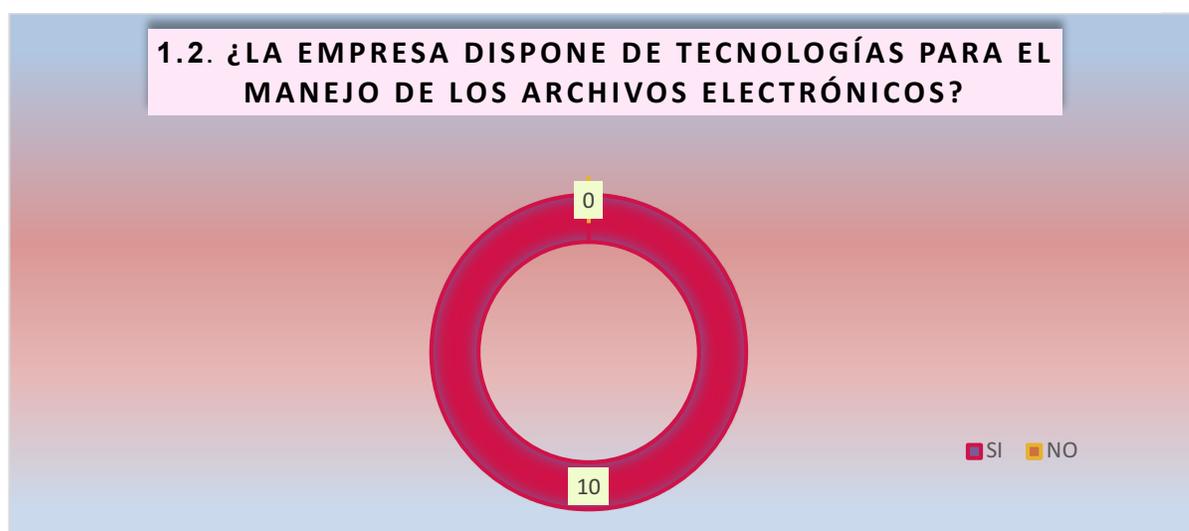


Nota: en esta grafica Concluimos que los documentos electrónicos generados y recibidos por la entidad reciben el mismo tratamiento archivístico que un documento en físico, se notó que el 100% de las empresas que se encuestaron si le dan el mismo trato a dichos archivos.

Tabla 6 ¿La empresa dispone de tecnologías para el manejo de los archivos electrónicos?

1.3. ¿La empresa dispone de tecnologías para el manejo de los archivos electrónicos?	Total
SI	10
NO	0
TOTAL	10

Figura 6 ¿La empresa dispone de tecnologías para el manejo de los archivos electrónicos?

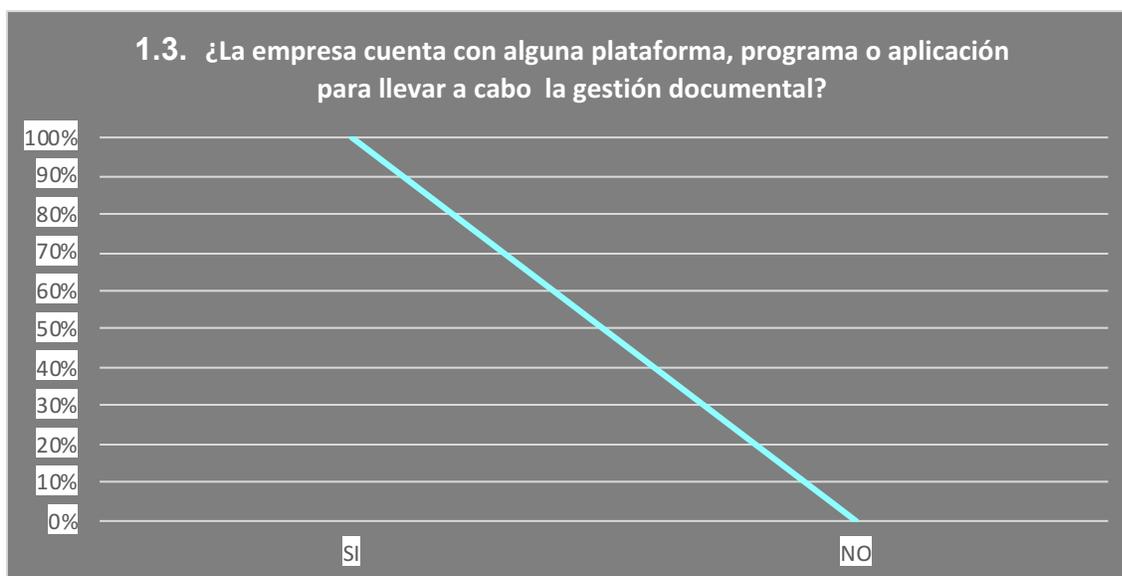


Nota: en esta grafica se analizo que el 100% de las empresas a escuestar cuantan con herramientas tecnologicas para el buen manejo de los documentos electronicos.

Tabla 7 ¿La empresa cuenta con alguna plataforma, programa o aplicación para llevar a cabo la gestión documental?

1.4. ¿La empresa cuenta con alguna plataforma, programa o aplicación para llevar a cabo la gestión documental?	TOTAL
SI	10
NO	0
TOTAL	10

Figura 7 ¿La empresa cuenta con alguna plataforma, programa o aplicación para llevar a cabo la gestión documental?

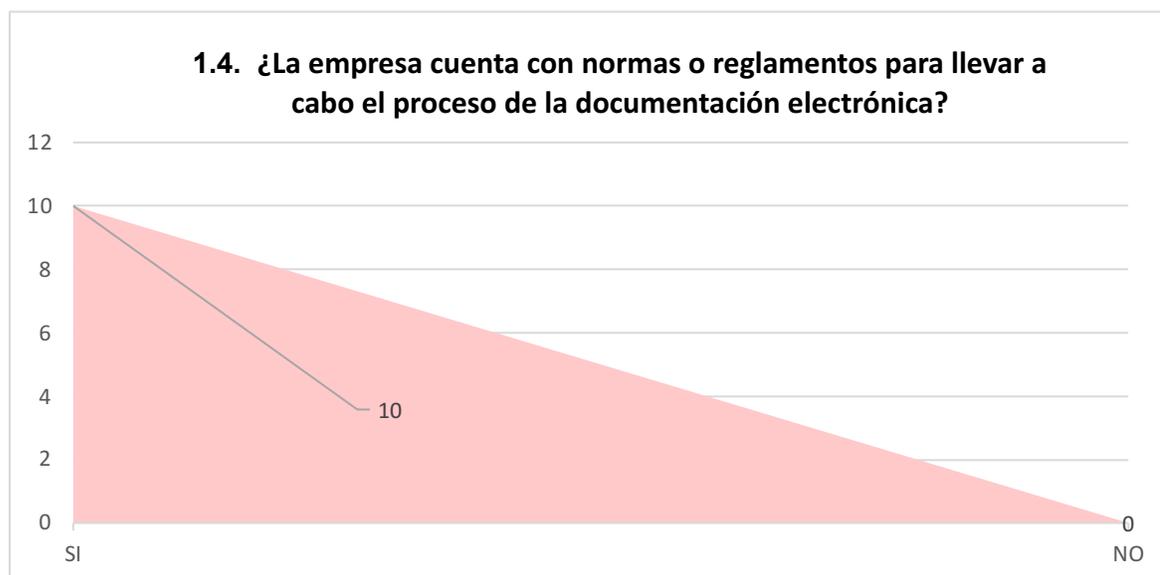


Nota: en esta grafica se evidencia que el 100% de las empresas si cuentan con un programa para realizar la gestion de los documentos electronicos.

Tabla 8 ¿La empresa cuenta con normas o reglamentos para llevar a cabo el proceso de la documentación electrónica?

1.5. ¿La empresa cuenta con normas o reglamentos para llevar a cabo el proceso de la documentación electrónica?	Total
SI	10
NO	0
TOTAL	10

Figura 8 ¿La empresa cuenta con normas o reglamentos para llevar a cabo el proceso de la documentación electrónica?

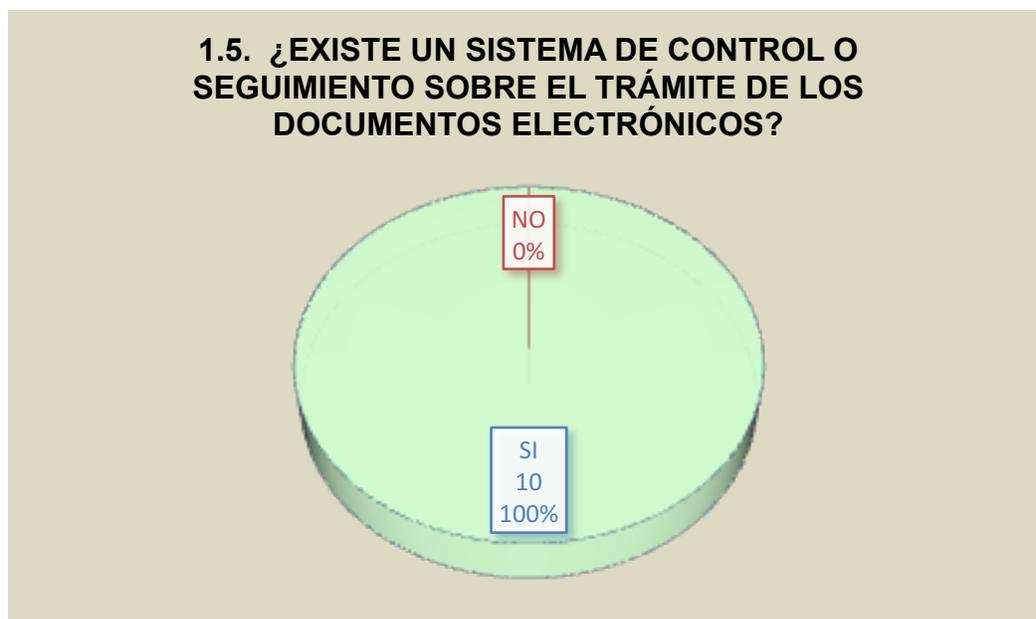


Nota: en esta grafica concluimos que las entidades cuentan con reglamentos para que se lleve a cabo el tratamiento y el proceso de los documentos electronicos es del 100%.

Tabla 9 ¿Existe un sistema de control o seguimiento sobre el trámite de los documentos electrónicos?

1.6. ¿Existe un sistema de control o seguimiento sobre el trámite de los documentos electrónicos?	TOTAL
SI	10
NO	0
TOTAL	10

Figura 9 ¿Existe un sistema de control o seguimiento sobre el trámite de los documentos electrónicos?

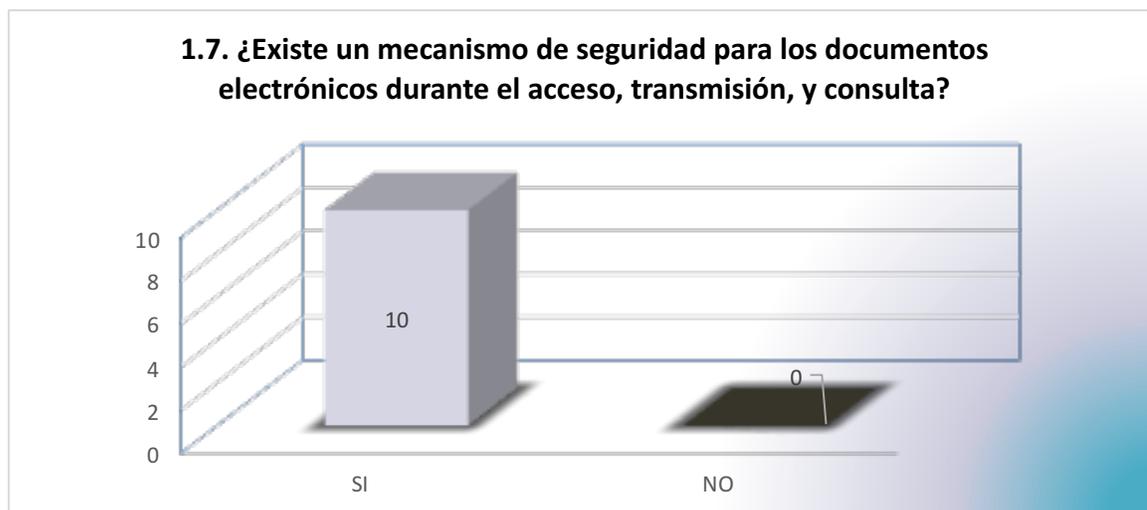


Nota: en la grafica se puede observar que todas las empresas es decir el 100% según tabulacion y la grafica tienen un sistema de control o de seguimiento para el trámite de los documentos electrónicos.

Tabla 10 ¿Existe un mecanismo de seguridad para los documentos electrónicos durante el acceso, transmisión, y consulta?

1.7. ¿Existe un mecanismo de seguridad para los documentos electrónicos durante el acceso, transmisión, y consulta?	TOTAL
SI	10
NO	0
TOTAL	10

Figura 10 ¿Existe un mecanismo de seguridad para los documentos electrónicos durante el acceso, transmisión, y consulta?

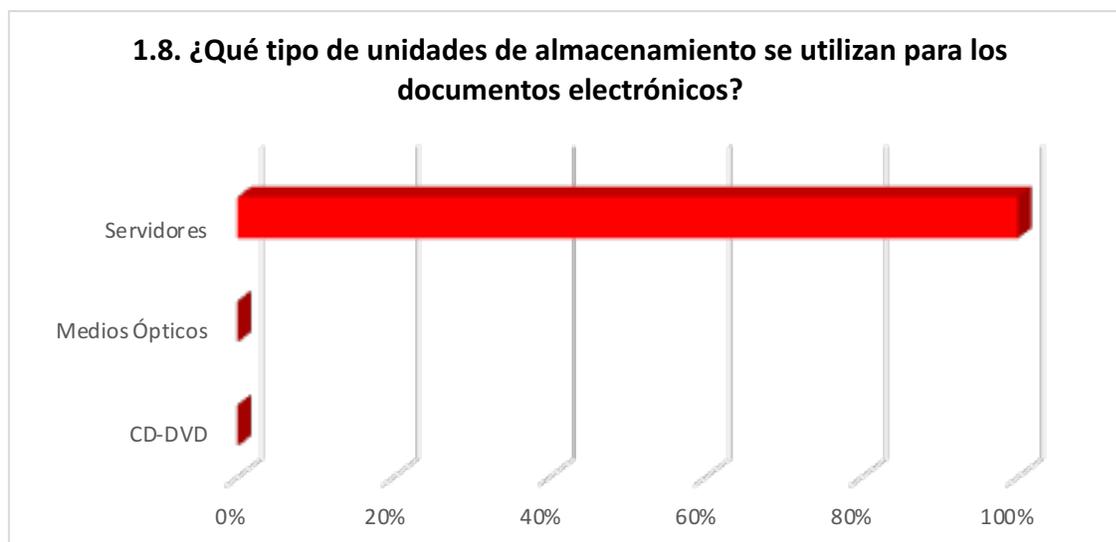


Nota: En la grafica se evidencia que todas las empresas cuentan con un mecanismo de seguridad para la documentacion electronica durante el acceso, tramitacion y la consulata de la misma.

Tabla 11 ¿Qué tipo de unidades de almacenamiento se utilizan para los documentos electrónicos?

1.8. ¿Qué tipo de unidades de almacenamiento se utilizan para los documentos electrónicos?	TOTAL
CD-DVD	0
Medios Ópticos	0
Servidores	10
TOTAL	10

Figura 11 ¿Qué tipo de unidades de almacenamiento se utilizan para los documentos electrónicos?

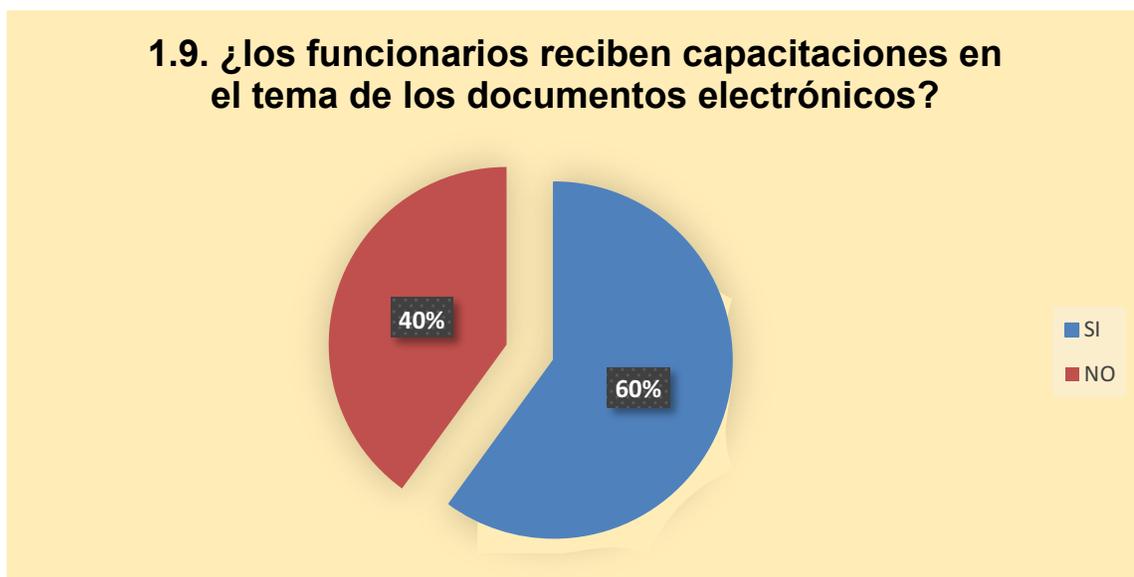


Nota: en esta grafica se ve que para esta pregunta la unidad de almacenamiento que utilizan las empresas para conservar su infoormacion son por medio de servidores.

Tabla 12 ¿Los funcionarios reciben capacitaciones en el tema de los documentos electrónicos?

1.9. ¿los funcionarios reciben capacitaciones en el tema de los documentos electrónicos?	TOTAL
SI	6
NO	4
TOTAL	10

Figura 12 ¿los funcionarios reciben capacitaciones en el tema de los documentos electrónicos?

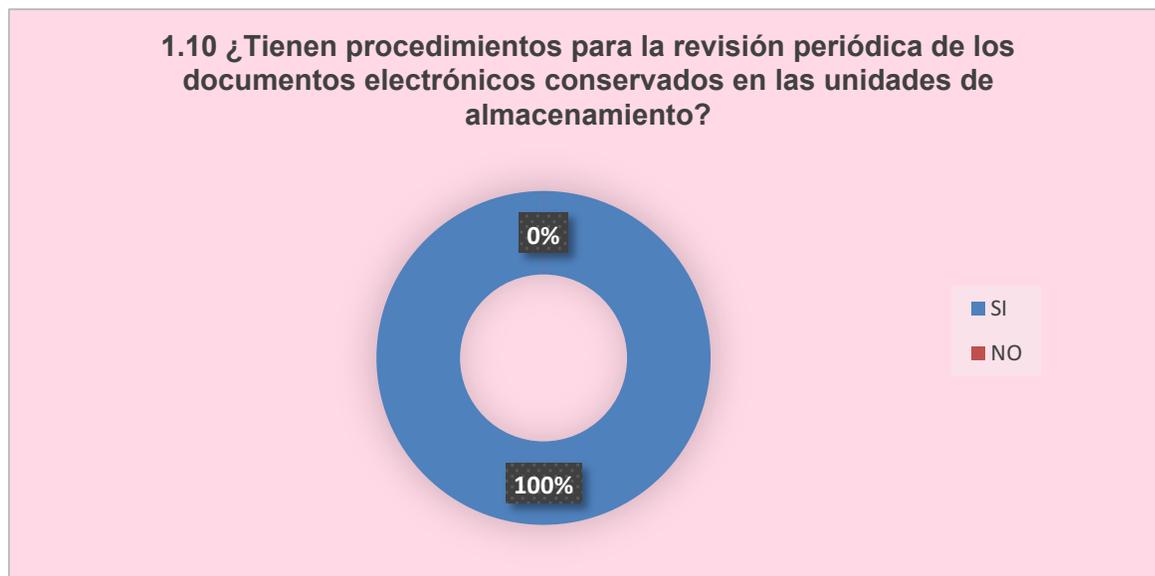


Nota: en esta grafica se ve que referente a esta pregunta se concluye que el 40% de las empresas que se encuestaron aun no les esta brindando a sus colaboradores la suficiente capacitacion para el uso de los documentos electronicos.

Tabla 13 ¿Tienen procedimientos para la revisión periódica de los documentos electrónicos conservados en las unidades de almacenamiento?

1.10 ¿Tienen procedimientos para la revisión periódica de los documentos electrónicos conservados en las unidades de almacenamiento?	TOTAL
SI	10
NO	0
TOTAL	10

Figura 13 ¿Tienen procedimientos para la revisión periódica de los documentos electrónicos conservados en las unidades de almacenamiento?

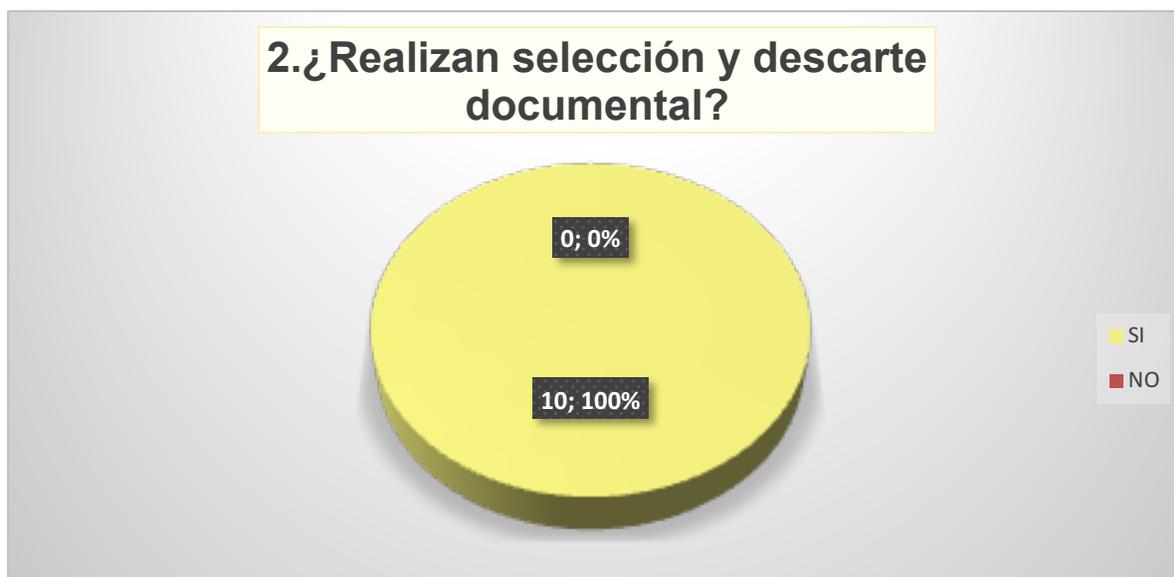


Nota: en esta grafica concluimos que todas las empresas tiene procedimientos de revision periodica para los documentos electronicos que estan conservados en las unidades de almacenamiento, para evitar peridas.

Tabla 14 ¿Realizan selección y descarte documental?

2. ¿Realizan selección y descarte documental?	TOTAL
SI	10
NO	0
TOTAL	10

Figura 14 ¿Realizan selección y descarte documental?

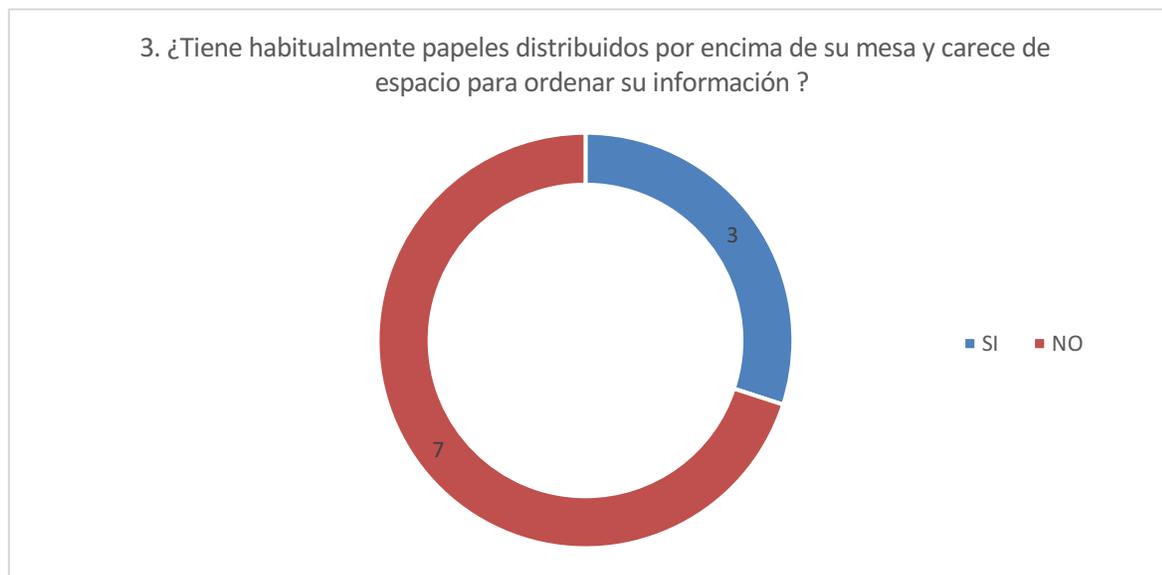


Nota: en la grafica se ve que por medio de esta encuesta se evidencia que es usual en todas las empresas realizar selección y descarte documental.

Tabla 15 ¿Tiene habitualmente papeles distribuidos por encima de su mesa y carece de espacio para ordenar su información?

3. ¿Tiene habitualmente papeles distribuidos por encima de su mesa y carece de espacio para ordenar su información?	TOTAL
SI	3
NO	7
TOTAL	10

Figura 15 ¿Tiene habitualmente papeles distribuidos por encima de su mesa y carece de espacio para ordenar su información?

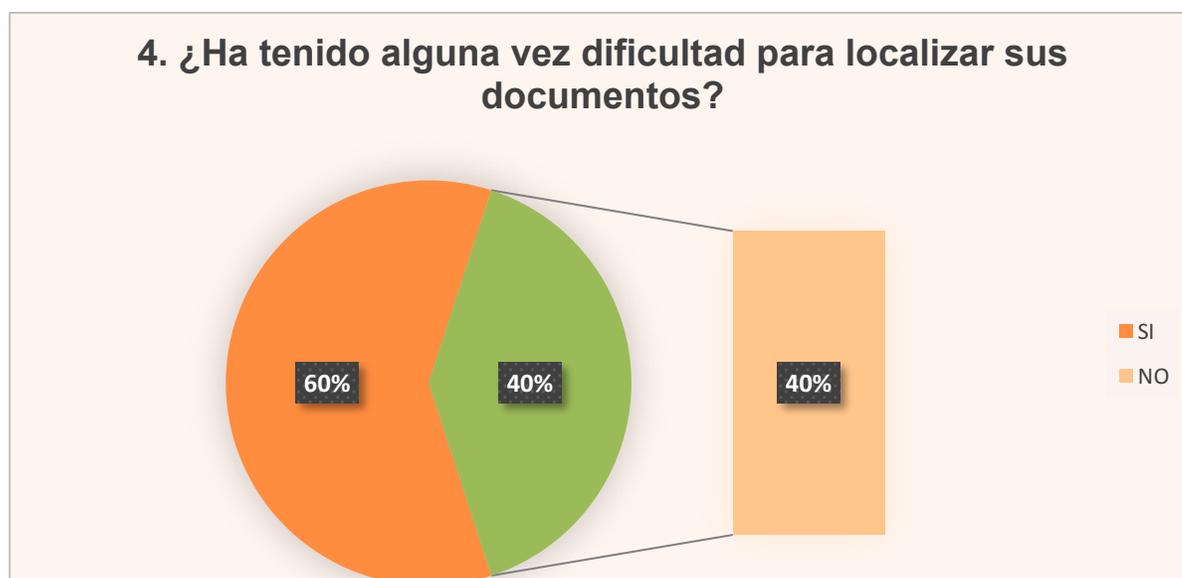


Nota: en la grafica se evidencia que con el tema de que si las empresas aun tienen papeles en fisico distribuidos en sus escritorios u oficina y que ademas gracias a eso padesen de espacio y de orden se evidencia que el 30% de las empresas encuestadas ya no sufren por esto, a diferencia del las demas empresas.

Tabla 16 ¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar sus documentos?

4. ¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar sus documentos?	TOTAL
SI	6
NO	4
TOTAL	10

Figura 16 . ¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar sus documentos?

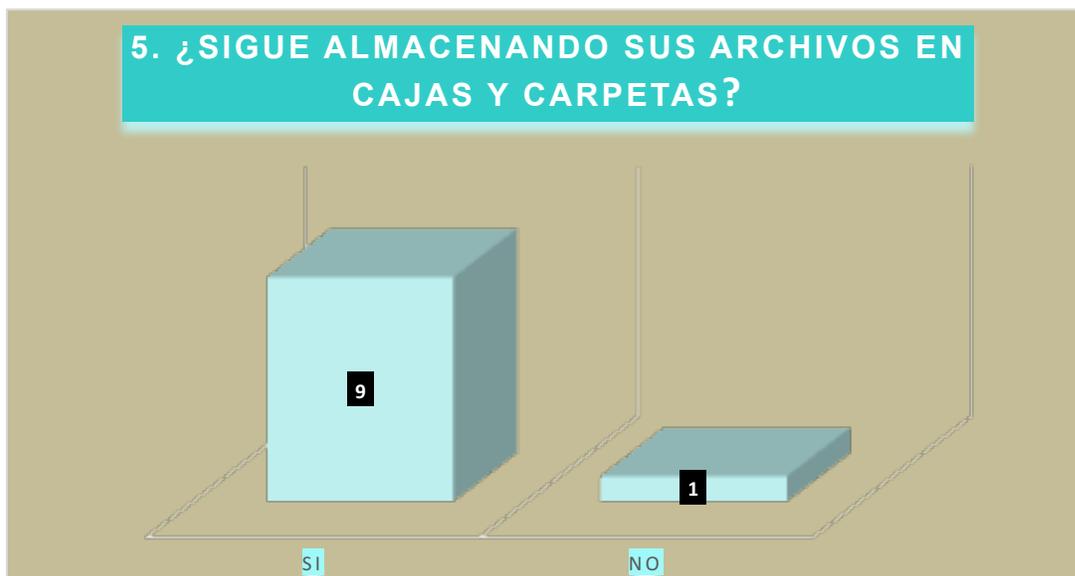


Nota: en la grafica se da a concluir que la dificultad que tiene los funcionarios para localizar los documentos o la informacion de la empresa es del 60%.

Tabla 17 ¿Sigues almacenando tus archivos en cajas y carpetas?

5. ¿Sigues almacenando tus archivos en cajas y carpetas?	TOTAL
SI	9
NO	1
TOTAL	10

Figura 17 ¿Sigues almacenando tus archivos en cajas y carpetas?

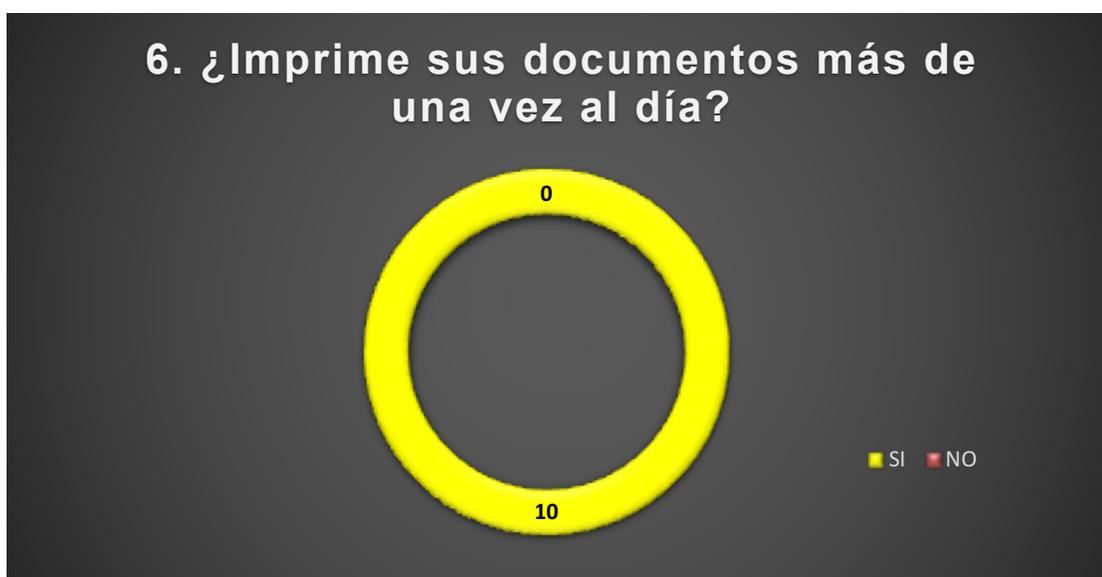


Nota: en la grafica se ve que las encuestas y las graficas observamos que aun el 90% de las empresas siguen teniendo archivos en fisico.

Tabla 18 ¿Imprime sus documentos más de una vez al día?

6. ¿Imprime sus documentos más de una vez al día?	TOTAL
SI	10
NO	0
TOTAL	10

Figura 18 ¿Imprime sus documentos más de una vez al día?

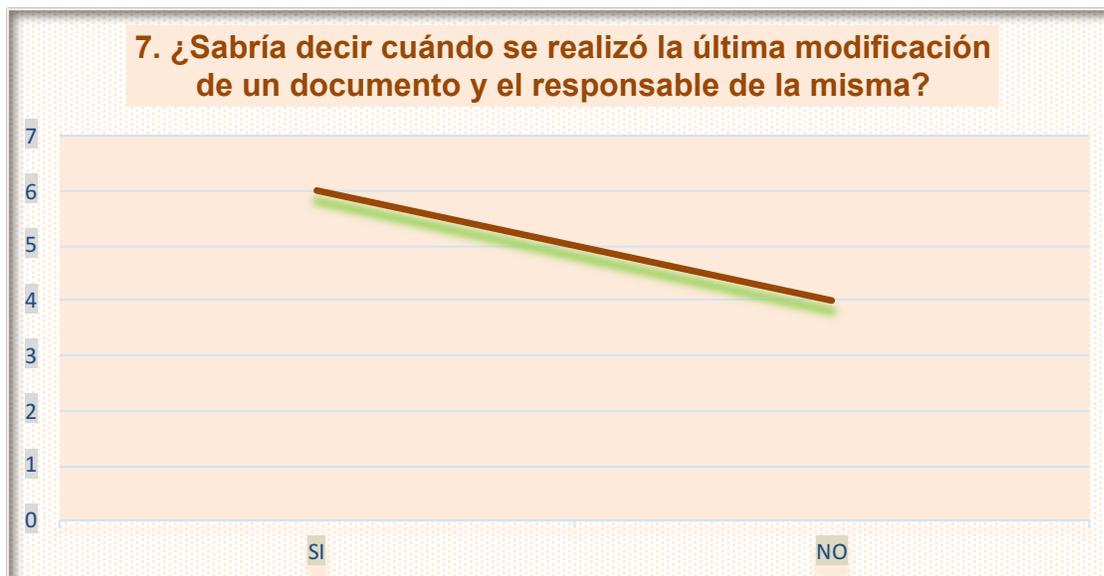


Nota: en la grafica se puede observar que finalmente todas las empresas siguen imprimiendo su documentación mas de una vez al día.

Tabla 19 ¿Sabría decir cuándo se realizó la última modificación de un documento y el responsable de la misma?

7. ¿Sabría decir cuándo se realizó la última modificación de un documento y el responsable de la misma?	TOTAL
SI	6
NO	4
TOTAL	10

Figura 19 ¿Sabría decir cuándo se realizó la última modificación de un documento y el responsable de la misma?



Nota: en la grafica se muestra que para esta pregunta se vio que el 60% de las empresas si pueden conocer la ultima modificacion de sus archivos.

Tabla 20 ¿Realiza de forma habitual copias de seguridad de su documentación?

8. ¿Realiza de forma habitual copias de seguridad de su documentación?	TOTAL
SI	10
NO	0
TOTAL	10

Figura 20 ¿Realiza de forma habitual copias de seguridad de su documentación?



Nota: en esta grafica semuestra que efectivamente el 100% de las empresas del sector servicio de la ciudad de Neiva Huila realiza habitualmente copias de seguridad de su infrmacion.

Tabla 21 ¿En la empresa se puede compartir documentación electrónica sin ningún problema y sin tener que desplazarse, gastar tiempo y sacar copias para entregarla?

9. ¿En la empresa se puede compartir documentación electrónica sin ningún problema y sin tener que desplazarse, gastar tiempo y sacar copias para entregarla?	TOTAL
SI	7
NO	3
TOTAL	10

Figura 21 ¿En la empresa se puede compartir documentación electrónica sin ningún problema y sin tener que desplazarse, gastar tiempo y sacar copias para entregarla?



Nota: en esta grafica se llego a la conclusion que el 70% de los colaboradores de las empresas si pueden compartir documentacion a distintos departamentos sin necesidad de sacar copias o tener que llevarlas personalmente a su destino.

9. Resultados y análisis de resultados

En cumplimiento a los objetivos tendremos:

9.1. Objetivo 1: Analizar el marco normativo que se relaciona con la gestión documental.

Para darle cumplimiento a este objetivo específico se analizaron todas las normas que comprenden el proceso de gestión documental, como por ejemplo la ley de archivos 594 del año 2000, quien es una de las encargadas de controlar todo el proceso de la gestión documental en Colombia, también conocimos la ley internacional modelo interamericana 2.0, quien se encarga de controlar el acceso a la información pública, gracias a estas dos leyes podemos contar con una gestión documental segura, transparente, rápida y eficaz, ayudando a que las empresas tengan un mayor control en toda su documentación, se busca normalizar y documentar todos los mecanismos de trabajo según la organización con el fin de darle cumplimiento a las tareas, objetivos y actividades, ayudando a que haya una mejora continua de dichos procesos; Así como también la implementación de una Política de Gestión documental hace que en las instituciones tengan grandes ventajas como hacer cumplir eficazmente los objetivos de la empresa gracias a los adecuados procesos, su transparencia a la hora de tomar decisiones y con dirección, en donde se busca proteger los intereses y los derechos de las entidades, este mecanismo sirve para incorporar, controlar y gestionar documentación que direcciona las

instituciones, establecer riesgos, soluciones, para así brindar seguridad y control de la información en el contexto del sistema de gestión documental.

9.2. Objetivo 2: Determinar las variables establecidas para la categorización de las empresas en Colombia.

Sabiendo que las medianas empresas jugaron un papel fundamental en este proyecto debido a que fueron ellas las protagonistas de todo este estudio e investigación analítica, pero para darle el cumplimiento a este segundo objetivo específico, se pudo identificar que las medianas empresas son aquellas que tienen ingresos anuales superiores a ciento treinta y un mil novecientas cincuenta y unas unidades de valor tributario (131.951 UVT) e inferiores o iguales a cuatrocientos ochenta y tres mil y cuatro unidades de valor tributario (483.034 UVT) (asesorias, 2020), estas empresas tienen desde treinta y uno (31) empleados hasta cien (100) y que además producen anualmente ventas desde los cien millones superando los doscientos cincuenta millones de pesos, las medianas empresas tienen la facilidad de mejorar día a día en cuanto a su competitividad para aumentar su capacidad de mejora en cuanto a sus procesos y habilidades.

9.3. Objetivo 3: Identificar las medianas empresas que han implementado los procesos de gestión documental.

Para poder darle respuesta a este tercer objetivo específico se acudió a los certificados de la matrícula e inscripciones efectuadas en el registro mercantil de la cámara de comercio del Huila, en donde encontramos a diez medianas empresas vigentes para el año 2022 del sector servicio de la ciudad de Neiva Huila, tales como Aristisabal y Aristisabal S.A.S, Constructora M y S S.A.S, Hugo Ferneli Diaz Plazas, Armelco S.A.S, Concretos y Agregados del sur S.A.S, Jencar S.A.S, Inverciones Gutierrez Chonsa S.A.S, Camilo Ernesto Rojas Tovar y Equiservicios industriales S.A.S, en las cuales decidimos aplicar una encuesta para apoyar este proyecto investigativo, del mismo modo se conoció que estas empresas están aplicando la digitalización de archivos dándole cumplimiento al proceso de gestión documental, esto se pudo identificar gracias a la pregunta número 1 que corresponde al conocimiento que los funcionarios tienen acerca de la ley de archivos 594 del año 2000 y en donde se evidenció que el 70% de los encuestados si conoce esta ley; y la pregunta 1.1 que corresponde a que si están implementando la gestión documental directamente o por medio de una empresa especializada, en donde se concluyó también que el 70% de las empresas están implementado la gestión documental por sí mismo y que apenas el 30% si ocupan a terceros para llevar a cabo este proceso de gestión documental, por lo que se entiende que la mayoría

de los colaboradores de las empresas encuestadas si tienen presente lo que rige la ley 564 del 2000 y si están implementando de alguna manera el proceso de gestión documental.

9.4. Objetivo 4: Documentar las experiencias de las medianas empresas en el proceso de implementación de la gestión documental.

Para dar cumplimiento a este último objetivo se concluyó que este proceso de gestión documental para las empresas le son de gran ayuda para la rápida y segura digitalización, conservación, modificación y eliminación de los archivos, por otra parte gracias a la pregunta 1.9 ¿ los funcionarios reciben capacitaciones sobre el proceso de gestión documental? de la encuesta realizada se analizó que el 40% de las empresas no están brindando la suficiente capacitación sobre estos procesos de gestión documental, por ende los integrantes de las organizaciones aun no tienen claro el conocimiento del cómo y del porque es de gran importancia este proceso para su entidad; Al realizar la encuesta a estas diez medianas empresas del sector servicio de la ciudad de Neiva Huila, se evidenciaron varios factores tales como, que para estas entidades es más fácil manejar la documentación electrónica, pero más sin embargo la documentación en físico sigue siendo para ellos de gran importancia, por lo que hoy en día están optando por implementar estas dos formas de almacenamiento de información, aclarando que es más segura y más ágil tenerla de forma virtual ya que se ahorran tiempo, espacio y costos; en la encuesta realizada estas experiencias se evidenciaron mediante las preguntas, 1.7 ¿existe un mecanismo de seguridad para los documentos electrónicos

durante el acceso, transmisión y consulta?, 2. ¿Realizan selección y descarte documental?, 3. ¿Tiene habitualmente papeles distribuidos por encima de su casa y carece de espacio para ordenar su información?, 4. ¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar sus documentos?, 5. ¿Sigue almacenando sus archivos en cajas y carpetas?, 6. ¿Imprime sus documentos más de una vez al día? 8. ¿realiza de forma habitual copias de seguridad de su documentación? Y 9. ¿en la empresa se puede compartir documentación electrónica sin ningún problema y sin tener que desplazarse, gastar tiempo y sacar copias para entregarlas?, y para finalizar tenemos a la pregunta 1.8 que hace referencia a que unidades de almacenamiento utilizan estas empresas para los procesos de gestión documental, en la que se afirmó que para esta actividad el 100% de las empresas hoy en día están implementado servidores como unidades de almacenamiento, ya que este tipo de ordenador es más fuerte gracias a que cuenta con un software que se encarga de transmitir información a los dispositivos que se encuentren dentro de una red que ha sido previamente establecida para llevarse a cabo el funcionamiento del servidor, la ventaja que se tiene con este tipo de almacenamiento es que está activo los doce meses del año y que además todas las acciones que se realicen en él tiene que ser por medio de internet o una red inalámbrica.

10. Recomendaciones

se recomienda a todas las empresas a seguir cumpliendo con los procesos de gestión documental ya sea de manera interna o por medio de otras empresas que prestan este servicio y se enfocan en darle un excelente manejo y control, ya sea de manera física o mejor digitalizada para no colapsar documentos en bodegas u oficinas; así como también se recomienda capacitar y tener actualizados a los empleados sobre el proceso de gestión documental, a conocer más de este beneficio de la tecnología con las herramientas que nos brindan y que hoy por hoy hacen que el trabajo sea más productivo en la empresa; igualmente se recomienda a que todas las empresas implementen en un cien por ciento la ley general de archivos 594 de 2000 e invitar a estas mismas a que dejen a un lado la documentación en físico, para que de esta manera el día de mañana tengamos menos complicaciones a la hora de ejercer trámites, consultas, modificaciones, entre otras, contribuyendo de igual manera a la disminución de costos de la empresa y a nuestro medio ambiente.

11. Conclusiones

Al analizar el marco normativo de la gestión documental, se concluye que tanto la ley general de archivos 594 de 2000 y la ley interamericana 2.0 son las leyes mas importantes que rige todo el porceso de la gestión docuemental dentro y fuera de Colombia, que además de eso vela por el bienestar de toda la información que la empresa posea encargandosen de proteger y controlar toda la información de las organizaciones mediante el proceso de la gestión documental enfocándose siempre en que estas esta no corra ningun riesgo de perdida.

Al determinar las variables establecidas para la categorización de las empresas en Colombia se pueden concluye mediante el decreto 1074 del 2015 del Dane que la categorización de las medianas empresas del sector servicio son por ingresos anuales superiores a ciento treinta y un mil novecientos cincuenta y un Unidades de Valor Tributario (131.951 UVT) e inferiores o iguales a cuatrocientos ochenta y tres mil treinta y cuatro Unidades de Valor Tributario (483.034 UVT), asi como tambien estas medianas empresas cuentan con ventas anuales desde los cien millones (100.000) hasta los docientos cincuenta millones de pesos (250.000) con un aproximado de 31 a 100 empleados, estas medianas empresas tienen la vebtaja de poder innovar diariamente para mejorar su posición en el mercado y de esta manera tener mas productividad.

Al identificar las medianas empresas que han implementado el procesos de gestión documental mediante la encuesta aplicada a las diez (10) del sector servicio de la ciudad de Neiva Huila tales como: Aristisabal y Aristisabal S.A.S, Equiservicios Industriales S.A.S, Inversiones Gutierrez Concha S.A.S, Equiservicios Industriales S.A.S, Camilo Ernesto Rojas Tovar, Jencar S.A.S, Concretos y Agregados del sur S.A.S, Constructora M y S S.A.S, Hugo Ferneli Diaz Plazas, Armelco S.A.S y Estructuras Arinco S.A.S, se concluyo que hoy en dia estas empresas tiene conocimiento de la ley general de archivos 594 de 2000 y por ende la están implementando en sus organizaciones, aunque no dejan de producir documentación en físico convirtiéndose en información acumulada, provocando que estas organizaciones no logres despojar esta información al 100% por miedo o por costumbre; asi como tambien se evidencio que las organizaciones están implementando la gestión documental por estar al dia con las entidades que la exigen por lo que se entiende que no lo están haciendo por consiencia lo que conlleva a que dichas empresas no avancen tecnológicamente quedandosen estancadas en la antigüedad, desaprovechando todas los beneficios que tiene el PGD para el uso adecuado de la documentación que estas poseen.

12. Anexos



- **Objetivo**

Analizar la implementación de la gestión documental de las medianas empresas del sector servicios de la ciudad de Neiva Huila.

NOMBRE DE LA EMPRESA

ACTIVIDAD ECONÓMICA

• Cargo que tiene en la empresa.

- A. Gerente**
- B. Administrador**
- C. Coordinador de área**
- D. Otro cargo**

• Cuánto tiempo lleva vinculado con la empresa

- A. 6 meses a 1 año**
- B. 1 año a 3 años**
- C. 3 años a 5 años**
- D. 5 años a 10 años**
- E. otro**

1. Conoce usted la ley general de archivos 594 del 2000

- A. SI**
- B. NO**

- *Si su respuesta es SÍ conteste las siguientes preguntas, de lo contrario siga con la pregunta número 2.*

1.1. ¿La gestión documental la realiza directamente o a través de una empresa especializada?

A. SI

B. NO

CUÁL: _____

1.2. ¿Los archivos electrónicos producidos y admitidos por la empresa reciben el mismo tratamiento archivístico que los documentos que se encuentran en físico?

A. SI

B. NO

1.3. ¿La empresa dispone de tecnologías para el manejo de los archivos electrónicos?

A. SI

B. NO

1.4. ¿La empresa cuenta con alguna plataforma, programa o aplicación para llevar a cabo la gestión documental?

A. SI

B. NO

1.5 ¿La empresa cuenta con normas o reglamentos para llevar a cabo los procesos de la documentación electrónica?

A. SI

B. NO

1.6. ¿Existe un sistema de control o seguimiento sobre el trámite de los documentos electrónicos?

A. SI

B. NO

1.7. ¿Existe un mecanismo de seguridad para los documentos electrónicos durante el acceso, transmisión, y consulta?

A. SI

B. NO

1.8. ¿Qué tipo de unidades de almacenamiento se utilizan para los documentos electrónicos?

A. CD-DVD

B. Medios Ópticos

C. Servidores

1.9. ¿los funcionarios reciben capacitaciones en el tema de los documentos electrónicos?

A. SI

B. NO

1.10. ¿Tienen procedimientos para la revisión periódica de los documentos electrónicos conservados en las unidades de almacenamiento?

A. SI

B. NO

2. ¿Realizan selección y descarte documental?

A. SI

B. NO

3 ¿Tiene habitualmente papeles distribuidos por encima de su mesa y carece de espacio para ordenar su información?

A. SI

B. NO

4. ¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar sus documentos?

A. SI

B. NO

5. ¿Sigue almacenando sus archivos en cajas y carpetas?

A. SI

B. NO

6. ¿Imprime sus documentos más de una vez al día?

A. SI

B. NO

7. ¿Sabría decir cuándo se realizó la última modificación de un documento y el responsable de la misma?

A. SI

B. NO

8. ¿Realiza de forma habitual copias de seguridad de su documentación?

A. SI

B. NO

9. ¿En la empresa se puede compartir documentación electrónica sin ningún problema y sin tener que desplazarse, gastar tiempo y sacar copias para entregarla?

A. SI

B. NO

¡GRACIAS POR SU ATENCION!



**UNIVERSIDAD
ANTONIO NARIÑO**

Ilustración 1. Formato de la encuesta.

Logo de la Universidad Antonio Nariño (UAN) en la parte superior.

Encuesta: _____

Objetivo: _____

Análisis de la implementación de la gestión documental de las medianas empresas del sector servicios de la ciudad de Neiva Huila.

NOBRE DE LA EMPRESA
Arquitectos y Asociados SAS

ACTIVIDAD ECONÓMICA
4639

• CARGO QUE TIENE EN LA EMPRESA.

A. Gerente
B. Administrador
C. Coordinador de área
 D. Otro cargo

• CUÁNTO TIEMPO LLEVA VINCULADO CON LA EMPRESA.

A. 6 MESES A 1 AÑO
 B. 1 AÑO A 3 AÑOS
C. 3 AÑOS A 5 AÑOS
D. 5 AÑOS A 10 AÑOS
E. OTRO

Logo de la Universidad Antonio Nariño (UAN) en la parte inferior.

Nota: en esta figura se muestra la primera hoja de la encuesta que se aplicó a las diez medianas empresas del sector servicio de la ciudad de Neiva Huila.

Ilustración 2. Formato de la encuesta.

1. Conoce usted la ley general de archivos 746 del 2003

A. SI
 B. NO

* Si su respuesta es SI conteste las siguientes preguntas, de lo contrario siga con la pregunta número 2.

1.1. ¿La gestión documental la realiza directamente o a través de una empresa especializada?

A. SI
 B. NO

CUÁL: _____

1.2. ¿Los archivos electrónicos producidos y admitidos por la empresa reciben el mismo tratamiento archivístico que los documentos que se encuentran en físico?

A. SI
 B. NO

1.3. ¿La empresa dispone de tecnologías para el manejo de los archivos electrónicos?

A. SI
 B. NO

1.4. ¿La empresa cuenta con alguna plataforma, programa o aplicación para llevar a cabo la gestión documental?

A. SI
 B. NO

 UNIVERSIDAD
ANTONIO NARIÑO

Nota: En esta figura se muestra la segunda hoja de la encuesta que se aplicó a las diez medianas empresas del sector servicio de la ciudad de Neiva Huila.

Ilustración 3, Formato de la encuesta.

1.5. ¿La empresa cuenta con manuales o reglamentos para llevar a cabo los procesos de la documentación electrónica?

SI
 NO

1.6. ¿Existe un sistema de control o seguimiento sobre el trámite de los documentos electrónicos?

SI
 NO

1.8. ¿Qué tipo de unidades de almacenamiento se utilizan para los documentos electrónicos?

A. CD-DVD
B. Medios Ópticos
 C. Servidores

1.7. ¿Existe un mecanismo de seguridad para los documentos electrónicos (tanto el acceso, transmisión, y consulta)?

SI
 NO

1.9. ¿Los funcionarios escriben copias de seguridad en el caso de los documentos electrónicos?

A. SI
 B. NO

UNIVERSIDAD
ANTONIO NARIÑO

Nota: En esta figura se muestra la tercera hoja de la encuesta que se aplicó a las diez medianas empresas del sector servicio de la ciudad de Neiva Huila.

Ilustración 4 Formato de la encuesta.

1.10. ¿Tienen procedimientos para la revisión periódica de los documentos electrónicos conservados en las unidades de almacenamiento?

SI
 NO

2. ¿Realizan selección y descarte documental?

SI
 NO

3. ¿Tiene habitualmente papeles distribuidos por encima de su mesa y cerca de espacio para crear su información?

SI
 NO

4. ¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar sus documentos?

SI
 NO

5. ¿Sigue almacenando sus archivos en cajas y carpetas?

SI
 NO

6. ¿Imprime sus documentos más de una vez al día?

SI
 NO

7. ¿Sabría decir cuándo se realizó la última modificación de un documento y el responsable de la misma?

SI
 NO

UNIVERSIDAD
DEL CAUCA

Nota: En esta figura se muestra la cuarta hoja de la encuesta que se aplicó a las diez medianas empresas del sector servicio de la ciudad de Neiva Huila.

Ilustración 5 Formato de la encuesta.

8. ¿Realiza de forma habitual copias de seguridad de su documentación?

X SI
R NO

9. ¿En la empresa se puede compartir documentación electrónica sin ningún problema y sin tener que desplazarse, gastar tiempo y sacar copias para entregarla?

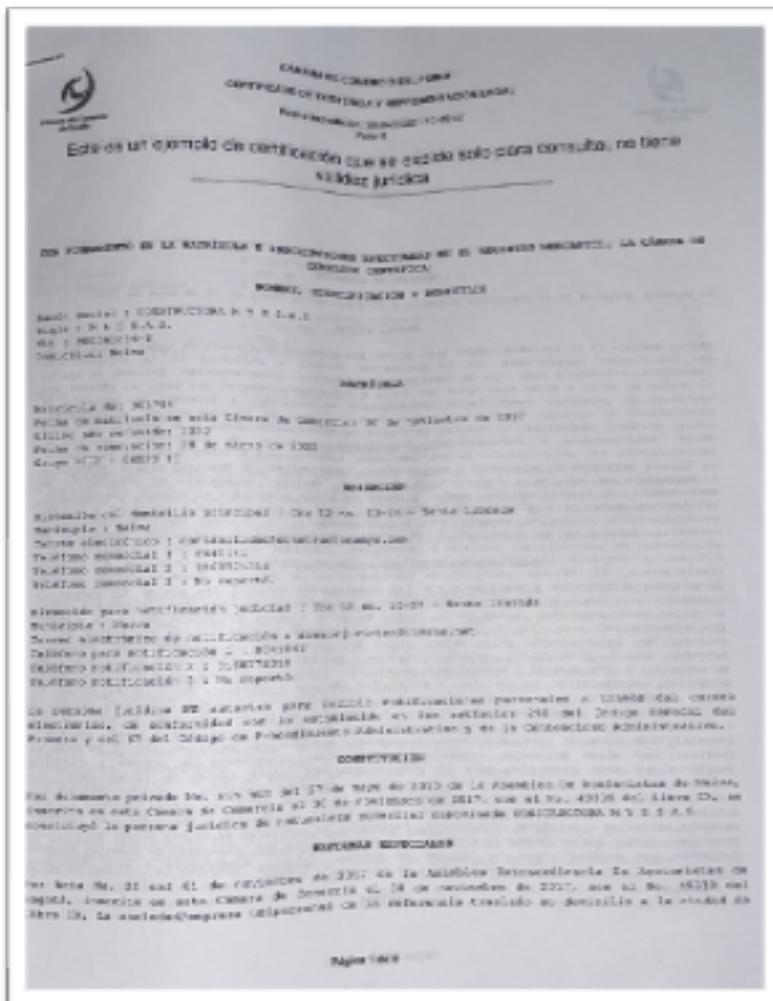
X SI
R NO

¡GRACIAS POR SU TIEMPO!

 UNIVERSIDAD
ANTONIO NARIÑO

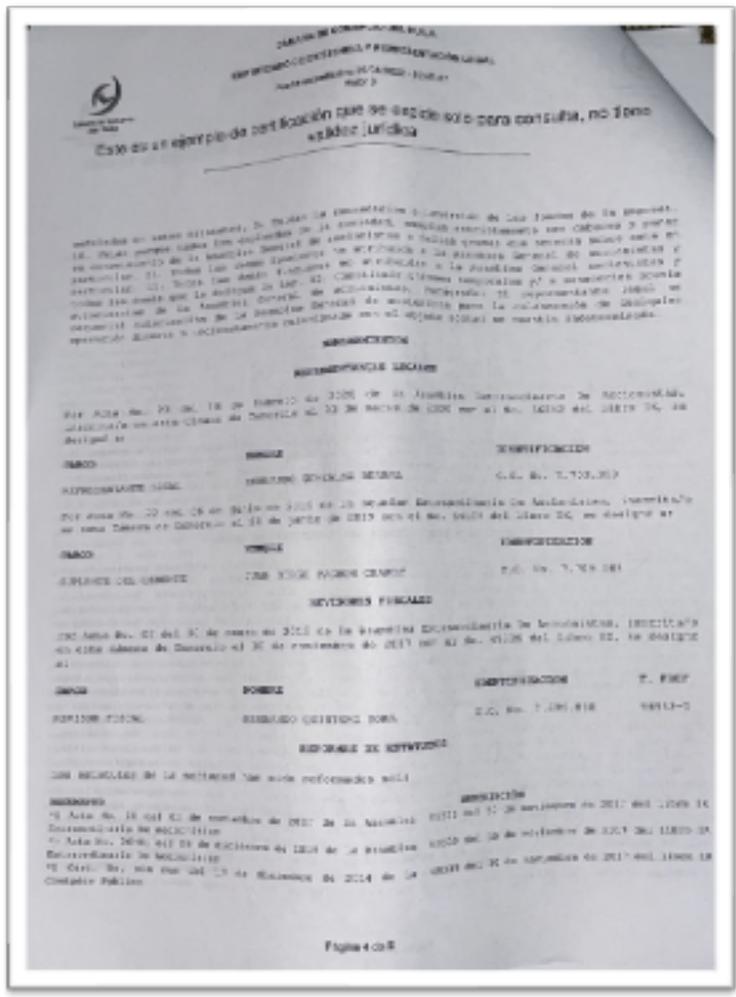
Nota: En esta figura se muestra la quinta hoja de la encuesta que se aplicó a las diez medianas empresas del sector servicio de la ciudad de Neiva Huila.

Ilustración 6 certificado de la matricula e inscripciones efectuadas en el registro mercantil de la cámara de comercio del Huila.



Nota. En esta primera hoja encontramos la matricula, ubicación, constitución y las reformas especiales que tiene la empresa consulta mediante este certificado de existencia y representación legal.

Ilustración 9 certificado de la matricula e inscripciones efectuadas en el registro mercantil de la cámara de comercio del Huila



Nota. En esta cuarta hoja vemos los nombramientos, representantes legales, revisiones fiscales y las formas de estatutos de la empresa consulta mediante este certificado de existencia y representación legal.

Tabla 22 Base de datos de las medianas empresas del sector servicio de la ciudad de Neiva Huila.

No	NOMBRE DE LA EMPRESA	ACTIVIDAD ECONOMICA	DIRECCION	TELEFONO
1	Aristisabal y Aristisabal S.A.S	4631	Surabasto bloque A local 119	3107703758
2	Constructora M y S S.A.S	4290	Carrera 12 # 13-24	6088641141
3	Hugo Ferneli Diaz Plazas	4290	Carrera 5 # 6-28 Of 805	6088711692
4	Armelco S.A.S	4290	Calle 46 # 16-24 OF 403	3126738537
5	Estructuras Arinco S.A.S	2512	Calle 19 A # 21-24 Sur	3207683566
6	Concretos y Agregados del sur S.A.S	2395	Calle 78 # 2w-41 Piso 2	3103091958
7	Jencar S.A.S	5611	Cra 9 # 14-86	3232002100
8	Inversiones Gutierrez Concha S.A.S	4711	Cra 5 # 14-21 Sur	3144716693
9	Camilo Ernesto Rojas Tovar	4290	Calle 8 # 100-06 casa 7	3125480570
10	Equiservicios Industriales S.A.S	4290	Calle 46 # 16-24	6088641641

Nota. Esta tabla muestra las medianas empresas del sector servicio de la ciudad de Neiva Huila emitida por la cámara de comercio del Huila.

13. Referencias Bibliográficas

Americanos, O. d. (16 de Febrero de 2021).

http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/acceso_informacion_Ley_Modelo_Guia_de_Aplicacion.pdf.

Americanos, O. D. (16 de Febrero de 2021).

http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/acceso_informacion_Propuesta_de_Ley_Modelo_sobre_Gestion_Documental.pdf. Obtenido de http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/acceso_informacion_Propuesta_de_Ley_Modelo_sobre_Gestion_Documental.pdf

asesorias, A. (18 de Mayo de 2020). *asesorias.com*. Obtenido de

[https://www.acasesorias.com/clasificacion-de-las-empresas-por-tamano/#:~:text=\(131.951%20UVT\),-Mediana%20Empresa.,Valor%20Tributario%20\(483.034%20UVT\)](https://www.acasesorias.com/clasificacion-de-las-empresas-por-tamano/#:~:text=(131.951%20UVT),-Mediana%20Empresa.,Valor%20Tributario%20(483.034%20UVT)).

Bonilla Bastidas, D. L. (2020). *www.esecarmenemiliaospina.gov.co*. Obtenido de

<https://www.esecarmenemiliaospina.gov.co/2015/images/2021/GESTION-DOCUMENTAL.pdf>

comunidadbaratz. (s.f.). *www.comunidadbaratz.com*. Obtenido de

<https://www.comunidadbaratz.com/blog/los-7-procesos-de-la-gestion-documental-en-empresas-y-organizaciones/>

Corporacion Autonoma Regional De Nariño. (Marzo de 2019). *corponarino.gov.co*.

Obtenido de <https://corponarino.gov.co/wp-content/uploads/2018/08/Programa-de-Gestion-Documental-2019-Corponari%C3%B1o.pdf>

EUROsociAL. (16 de Febrero de 2021). *www.oas.org*. Obtenido de

http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/acceso_informacion_Ley_Modelo_Guia_de_Aplicacion.pdf

funcionpublica. (s.f.). *www.funcionpublica.gov.co*. Obtenido de

https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703555/Circular_externa_001_de_2020.pdf/d9ac5ec4-0318-6772-e9dd-374135f7ad61?t=1615304726079

- funcionpublica. (s.f.). *www.funcionpublica.gov.co*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83433>
- Gov.co. (19 de Julio de 2013). *funcionpublica.gov.co*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53880>
- Gov.co. (11 de Septiembre de 2017). *funcionpublica.gov.co*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83433>
- Guerra Vergara, M. J. (2015). *unipiloto.edu.co*. Obtenido de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002431.pdf>
- gureakmarketing. (s.f.). *www.gureakmarketing.com*. Obtenido de <https://www.gureakmarketing.com/es/blog/31-bpo/110-tipos-de-gestion-documental>
- javeriana. (s.f.). *javeriana.edu.co*. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/5211/tesis277.pdf>
- lasalle. (s.f.). *ciencia.lasalle.edu.co*. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1203&context=sistemas_informacion_documentacion
- Mineduccion. (Enero de 2019). https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-362792_galeria_33.pdf.
- mineducacion. (s.f.). *www.mineduccion.gov.co*. Obtenido de https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-362792_galeria_33.pdf
- Neira Vega, C. M., & Sierra Cuervo, S. Y. (junio de (2009)). *javeriana.edu.co*. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/5211/tesis277.pdf>
- oas. (s.f.). *www.oas.org*. Obtenido de http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/acceso_informacion_Propuesta_de_Ley_Modelo_sobre_Gestion_Documental.pdf
- Pública, D. A. (31 de Marzo de 2020). https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703555/Circular_externa_001_de_2020.pdf/d9ac5ec4-0318-6772-e9dd-374135f7ad61?t=1615304726079. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703555/Circular_externa_001_de_2020.pdf/d9ac5ec4-0318-6772-e9dd-374135f7ad61?t=1615304726079

- Salle, U. d. (2017). Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1203&context=sistemas_informacion_documentacion
- servisoft. (s.f.). *servisoft.co*. Obtenido de <https://servisoft.co/8-pasos-para-impactar-el-proceso-de-gestion-documental>
- Sierra, S. (Junio de 2009). <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/5211/tesis277.pdf>.
- uoc. (s.f.). *www.uoc.edu*. Obtenido de <https://www.uoc.edu/portal/es/arxiu/gestio-documental/que-es/index.html>