

Implementación de la gestión documental para el proceso de crédito en COMULSEB

Implementation of Document Management for the Credit Process in COMULSEB

Luz Marina Ortiz Sarmiento¹
Raquel María Silva Porras²
José Luis Rueda Velásquez³
Argenis Ramírez Ramírez⁴

Barichara, COMULSEB agencia principal

Resumen

La Cooperativa Multiservicios Barichara Ltda "COMULSEB" es una entidad sin ánimo de lucro fundada en 1965 que ha desempeñado un papel fundamental en la comunidad de Barichara. Durante décadas, ha ofrecido sus servicios, vinculando actividades de beneficio social como distribución de insumos agrícolas y apoyo a las labores del campo. Durante su trayectoria ha enfrentado significativos problemas en su gestión documental, ha acumulado documentos físicos a lo largo del tiempo sin contar con los instrumentos archivísticos necesarios ni directrices claras, situación que ha llevado a la saturación del espacio de almacenamiento tradicional y la necesidad de buscar otros espacios para archivar. La entidad ha ejecutado labores archivísticas de manera empírica en sus agencias, lo que ha resultado en la creación de múltiples carpetas por asociado y la ausencia de un proceso formal para la retención, clasificación y eliminación de documentos. Esta descentralización del archivo ha causado demoras en la gestión documental y la atención al asociado dificultando la organización y custodia de todos sus archivos, en busca de resolver dicha problemática se ha

¹ Tecnóloga en gestión de empresas de economía solidaria, Administradora de Empresas, 27 años de experiencia profesional en el sector Cooperativo, 7 años de experiencia en procesos de gestión documental. luzortiz220@unisangil.edu.co

² Tecnóloga en gestión de empresas de economía solidaria, Administradora de Empresas, 33 años de experiencia profesional en el sector cooperativo, con conocimientos en procesos financieros, de gestión de crédito y cartera. raquelsilva121@unisangil.edu.co

³ Tecnólogo en gestión de empresas de economía solidaria, Administrador de Empresas, 27 años de experiencia profesional en el sector Cooperativo, experiencia en sistemas y manejo de bases de datos, experiencia en gestión de riesgos, lavado de activos y procesos de cumplimiento. JoseRueda121@unisangil.edu.co

⁴ Ingeniera Industrial, Maestría en Dirección de Proyectos, docente investigador, programa de Administración de Empresas de UNISANGIL aramirez@unisangil.edu.co

implementado un sistema de gestión documental con apoyo tecnológico, buscando mejorar la organización de documentos y reducir el impacto ecológico, los resultados han sido positivos, evidenciando mejora en la gestión de documentos, mayor eficacia en cada agencia y un acceso más ágil a la información. La implementación de este programa respaldado por tecnología contribuye significativamente a optimizar el flujo de documentos y garantizar su disponibilidad y uso adecuado en la cooperativa.

Palabras claves: Gestión documental, labores archivísticas, apoyo tecnológico, implementación.

Abstract

The Barichara Multi-Services Cooperative Ltda "COMULSEB" is a non-profit entity founded in 1965 that has played a fundamental role in the community of Barichara. For decades, it has offered its services, linking social benefit activities such as distribution of agricultural inputs and support for field work. During its history, it has faced significant problems in its document management, it has accumulated physical documents over time without having the necessary archival instruments or clear guidelines, a situation that has led to the saturation of traditional storage space and the need to find other spaces to archive. The entity has carried out archival work empirically in its branches, which has resulted in the creation of multiple folders per associate and the absence of a formal process for the retention, classification and elimination of documents. This decentralization of the archive has caused delays in document management and in providing assistance to members, making it difficult to organize and keep all their files. To resolve this problem, a technologically supported document management system has been implemented, seeking to improve the organization of documents and reduce the ecological impact. The results have been positive, showing improvement in document management, greater efficiency in each agency and faster access to information. The implementation of this technology-backed program contributes significantly to optimizing the flow of documents and ensuring their availability and proper use in the cooperative.

Keywords: Document management, archival work, technological support, implementation.

Introducción

La gestión documental es el conjunto de procesos que se enfocan en la revisión, almacenamiento y recuperación de los documentos y de la información de importancia que se manejan al interior de la entidad. Esto se lleva a cabo por medio de la aplicación de normas técnicas (ATS Gestión Documental, s.f.) e instrumentos archivísticos que se caracterizan por su practicidad al momento de llevar a cabo la administración de los archivos físicos y electrónicos (Sistema de gestión de calidad, s.f.).

Gracias a su implementación, las organizaciones pueden ser más eficientes en el uso de la información, reduciendo costos y permitiéndoles contar con información oportuna, lo cual se ve reflejado en un incremento en la productividad.

Según (Vega - Sepúlveda, 2019) en la actualidad, un sistema integral de gestión documental se encarga de todo lo que sucede a los documentos de una organización a través de su ciclo vital, es decir, desde su nacimiento, pasando por su vida activa y productiva como medio de cumplir con las funciones de la organización, hasta su muerte o destrucción cuando hayan cumplido con todas las finalidades pertinentes, o su reencarnación como archivos si tienen valores que justifiquen su conservación.

Las tres fases básicas de la gestión de documentos son: 1) elaboración, 2) utilización y mantenimiento, y 3) eliminación de los documentos. Para cumplir con su cometido, un programa efectivo de gestión de documentos requiere la dirección de una autoridad administrativa central, de preferencia la administración nacional de archivos y, además, la participación de las diferentes instituciones, (Archivo General de la Nación, 2014), por otra parte, el programa de gestión documental como un elemento que permita una gestión óptima de los documentos que facilite el flujo, entrada, salida búsqueda y modificación de la información, bajo parámetros, requisitos y encaminado al mejoramiento continuo de la organización, por tal motivo deben adoptarse buenas prácticas documentales, orientadas a las fases básicas mencionadas de la gestión de documentos (Federación Colombiana de Municipios), desglosadas en otras fases y procedimientos implementados dentro de la estructura del PGD tales como planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración (DIAN,

2016), esto con el fin de garantizar la disponibilidad de la documentación para su consulta en tiempo real y el correcto uso de la misma (Archivo General de la Nación, 2014).

En cuanto a Orfeo es un sistema de Gestión Documental y de procesos desarrollado inicialmente por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en Colombia (Superservicios, 2023), licenciado como software libre bajo licencia GNU/GPL para compartir el conocimiento y mantener la creación colectiva, el cual contiene los siguientes módulos:

Tabla 1. Módulos del sistema Orfeo

<i>Función</i>	<i>Detalle</i>
<i>Radicación de Entrada</i>	Se reciben todos los documentos de la entidad, estos son procesados y enviados a su destino inicial (jefatura de cada dependencia). En este proceso se digita la información básica del documento, al cual se le asignará un archivo digital (imagen escaneada).
<i>Módulo de Digitalización</i>	Es una aplicación cliente servidor que digitaliza los documentos recibidos y los asocia al registro creado desde el módulo de radicación de entrada.
<i>Interfaz de Usuario Final</i>	El cliente es una herramienta de uso intuitivo similar a un Web-Mail. La herramienta le permite al usuario administrar diferentes carpetas predefinidas o personalizadas, donde se almacenan sus documentos de trabajo. El cliente permite ordenar o filtrar documentos, facilitando la ubicación rápida de estos.
<i>Gestión del Documento</i>	A través de este módulo, se puede conocer en detalle información del documento, el flujo de trabajo que ha tenido desde su ingreso al sistema, se pueden modificar algunos datos iniciales del registro, tipificarlo, clasificarlo y asociarlo a las Tablas de Retención Documental relacionadas con las funciones y procesos de la entidad.
<i>Radicación de Salida</i>	La radicación de salida es un módulo que puede ser utilizado para dar respuesta a un documento de entrada o para generar una comunicación nueva. Estos documentos de salida pueden ser notificaciones, pliegos de cargos, y otros producidos por la entidad.
<i>Radicaciones de Documentos Adicionales</i>	Orfeo permite que cada entidad parametrize los tipos documentales que desea que el sistema maneje, controlando las secuencias como la entidad lo estime conveniente. Ej. Resoluciones, Circulares, Memorandos, etc.
<i>Traslado de Documentos</i>	Los documentos se pueden trasladar de un usuario a otro con niveles de control definidos por las áreas que se establezcan.
<i>Archivo y Préstamo de Documentos</i>	Permite procesar las solicitudes de documentos físicos, para entregarlos a los funcionarios solicitantes, controlando de esta forma dónde está cada

<i>Función</i>	<i>Detalle</i>
<i>Consultas</i>	<p>documento y el tiempo que dura en poder de los funcionarios, a través de diferentes reportes.</p> <p>Permite a los usuarios consultar cualquier documento, a través de diferentes mecanismos de filtrado, dependiendo del nivel de acceso que tenga el usuario que efectúa la consulta.</p>
<i>Estadísticas y Reportes</i>	<p>Se pueden obtener reportes para establecer el nivel de rendimiento en los diferentes procesos como Número de documentos radicados, digitalizados, trámite en dependencia, radicados actuales sin tramitar, etc. los cuales permiten detectar posibles retrasos durante su trámite y así establecer unos niveles de control y posibles contingencias de ser necesario.</p>
<i>Expedientes Virtuales</i>	<p>El módulo de Expedientes virtuales que permite a los usuarios observar en línea las imágenes de los documentos que reposan en el archivo físico cumpliendo con el principio de orden y procedencia, es decir que se conservan en el orden en que suceden los hechos.</p>
<i>Flujos de Trabajo y Procesos (Work Flow)</i>	<p>El módulo de Flujos de Trabajo (WorkFlow), permite realizar seguimiento, generar estadísticas y alertas sobre cada uno de los procesos que se manejan en la entidad. Estamos empezando a desarrollar herramientas que integran los documentos y expedientes virtuales a Procesos. De esta manera lograr convertir a Orfeo en una herramienta de Gestión por Procesos (BPM).</p>
<i>InterOperabilidad con otros Aplicativos (WebServices)</i>	<p>Módulo que garantiza interoperabilidad del Orfeo con otras Herramientas. De esta manera se lleva a Orfeo a un sistema Orientado a los Servicios.</p>
<i>Módulo de Manejo de Plantillas en ODT y XML</i>	<p>Este módulo permite aprovechar la ventaja de documento estándar de formato abierto (Conforme a los estándares ISO), haciendo posible editar el documento en múltiples herramientas ofimáticas como OpenOffice, Koffice, AviWord, Office, etc.</p>
<i>Tablas de Retención Documental</i>	<p>Esta herramienta permite realizar el cargue, ajuste y administración de las Tablas de Retención Documental, previamente aprobadas por el AGN para cada Entidad, realizando una aplicación dinámica con el administrador y los usuarios del sistema, con enfoque de procesos.</p>
<i>Consultas Web en Línea</i>	<p>De un lado permite colocar en la página de la entidad formularios para recibir solicitudes o documentación de los usuarios a través de la red de Internet, generándoles un documento (por ejemplo, un pdf), con número de la solicitud para que el usuario pueda consultar el estado del trámite vía web.</p>

Fuente: (Orfeo libre, 2022)

En cuanto a la Cooperativa Multiservicios Barichara Ltda. “COMULSEB”, es una entidad sin ánimo de lucro constituida el 8 de diciembre de 1965. Su actividad económica principal es la prestación del servicio de ahorro y crédito, junto con el desarrollo de otras actividades de beneficio social como la distribución de insumos agrícolas, mecanización de labores del campo, mercadeo de productos entre otros (Comulseb - Barichara, s.f.).

La cooperativa en cada una de sus áreas produce y custodia documentos, los cuales a lo largo del tiempo se han venido almacenando en archivadores y cajas en las oficinas, hasta el punto de terminar con una gran cantidad de archivo que ha colapsado el lugar de almacenamiento tradicional y se ha dado la necesidad de contar con otros espacios para su ubicación.

Teniendo en cuenta la problemática actual en los procesos documentales de la cooperativa el proyecto pretende dar respuesta a la pregunta: ¿Cómo la implementación de un sistema de gestión documental apoyado de recursos tecnológicos permite al proceso de crédito, organizar y estandarizar el manejo de la documentación de sus asociados y aportar a la mejora en el servicio? Para dar respuesta se plantearon como objetivo general la implementación de la gestión documental para los procesos de crédito y sistematizar un modelo para La Cooperativa Multiservicios Barichara Ltda. -COMULSEB- en todas sus agencias, a través de la elaboración de la guía para la documentación del Sistema de Gestión Documental para el proceso de crédito, como planes, formatos, manuales, procedimientos e instructivos, teniendo en cuenta la normatividad existente, requisitos, contexto y demás referentes del proceso; la realización del levantamiento de las tablas de retención documental de las unidades productoras que intervienen en el proceso de crédito en la Cooperativa; la identificación de las herramientas y funcionamiento del software de gestión documental Orfeo y finalmente la implementación del sistema Orfeo la documentación del proceso de crédito de la Cooperativa.

Teniendo en cuenta el crecimiento de la entidad y las necesidades de organización y digitalización de los documentos, se hacía necesario que en la entidad se implementara un sistema de gestión documental apoyado de recursos tecnológicos que le permitan al proceso de crédito y a la cooperativa contar con la información oportuna, ser más eficiente en el uso de la información, y mejorar la productividad de cada una de sus agencias.

Partiendo de este concepto se proyectó el programa de gestión documental (Universidad Francisco de Paula Santander) como un elemento que permita una gestión óptima de los documentos que, facilitando el flujo, entrada, salida, búsqueda y modificación de la información, bajo parámetros, requisitos y encaminado al mejoramiento continuo de la entidad.

Se parte de la Ley 594 de 2000 - Ley General de Archivos, reguló en su Título V: Gestión de documentos, la obligación que tienen las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, en elaborar programas de gestión de documentos, independientemente del soporte en que produzcan la información para el cumplimiento de su cometido estatal, o del objeto social para el que fueron creadas. (Congreso de Colombia, 2000)

En dicha norma, la gestión de documentos se enmarca en el concepto de Archivo Total, comprendiendo procesos tales como la planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición de documentos, preservación a largo plazo y valoración, y de forma expresa, refiere entre otros aspectos, a la obligación de la elaboración y adopción de las Tablas de Retención Documental, instrumento archivístico que identifica el proceso en cada área de la entidad. (Congreso de Colombia, 2000)

Método

La investigación fue cualitativa documental de tipo descriptivo, con un diseño etnográfico de tipo micro etnográfico teniendo en cuenta que la investigación se realizó en un área específica de la empresa. La población objetivo correspondió a los procesos de la cadena de valor de la cooperativa que intervienen en el proceso de gestión de crédito. Se llevó un muestreo no probabilístico de tipo por conveniencia donde se tomó el proceso de crédito de la cooperativa, teniendo en cuenta que es uno de los procesos misionales de la cooperativa (colocación y captación), en el cual se encuentra sobre los 8400 asociados y de los cuales aproximadamente 2500 de ellos tienen créditos vigentes. En el proceso de crédito intervienen varios procesos y subprocesos de la cadena de valor, al proceso convergen todos los documentos que se reciben del asociado, desde el momento en el que se da la vinculación a la entidad, las verificaciones legales y mandatorios que se realizan al asociado, los formatos internos de los diferentes procesos, los formatos y controles documentales de los diferentes

sistemas de gestión de riesgo de la entidad, así como los registros documentales propios del proceso y del sistema de información de la Cooperativa. Para la recolección de la información se utilizó como técnica la entrevista con los empleados que intervienen en el proceso y la observación directa del proceso de crédito en cada una de sus etapas verificando el cumplimiento de los requisitos y soportes para cada una de las líneas de crédito. Los instrumentos para el proceso de recolección de la información fueron los siguientes:

Formato para la Caracterización: En este documento se recopiló toda la información respecto a la documentación que maneja cada área.

Formato de Tablas de Retención: Este instrumento archivístico corresponde al listado de series y subseries con sus correspondientes tipos documentales a los cuales se asignó el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos, así como su disposición final. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2020)

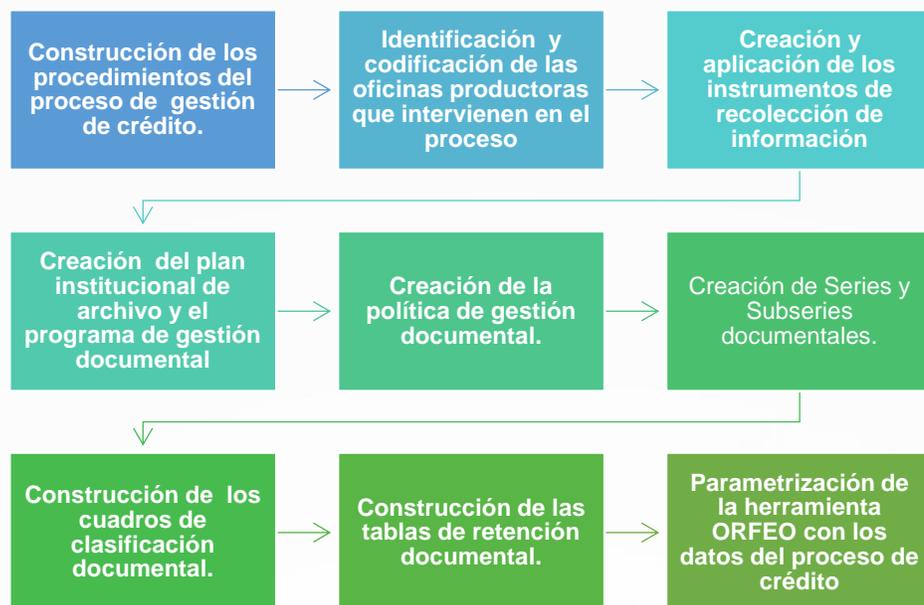
Documento Política de Gestión Documental: Esta política es construida con el fin de generar mejores prácticas archivísticas y de Gestión Documental en concordancia con la normatividad vigente.

Formato de Construcción de Procedimientos: En este formato se plasmó el paso a paso para construir los procedimientos para el proyecto de gestión documental.

El comité de archivo se crea con el fin de cumplir y hacer cumplir las políticas archivísticas, definir los programas de gestión documental y sugerir mejoras en cuanto a los procesos administrativos y técnicos de los archivos (Uniandes).

En la siguiente figura se presenta las etapas del proceso:

Figura 1. Etapas del proceso



Fuente: elaboración propia

Resultados

La gestión documental es esencial para la eficiencia y transparencia de las organizaciones, incluyendo la Cooperativa Multiservicios Barichara Ltda. La Cooperativa reconoce la importancia de sus documentos como herramientas cruciales para la toma de decisiones informadas, y se compromete a adoptar las mejores prácticas en la gestión documental. Esto incluye el uso de tecnologías de la información, programas de gestión electrónica de documentos y la implementación de estándares de seguridad de la información.

Elaboración de la guía para la documentación del Sistema de Gestión Documental para el proceso de crédito, como planes, formatos, manuales, procedimientos e instructivos, teniendo en cuenta la normatividad existente, requisitos, contexto y demás referentes del proceso.

La construcción de la política de gestión documental, el plan institucional de archivos, el programa de gestión documental y los demás instrumentos archivísticos permite a la entidad establecer los lineamientos requeridos para la producción, recepción, distribución, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos, ya sean físicos o electrónicos, para el respaldo de las actividades de la entidad.

Estos instrumentos le permiten a COMULSEB planear la gestión de archivo, el cual debe ser aplicado a todas las dependencias y a los archivos en cualquier soporte generados en ejercicio de su operación

Toda la documentación se desarrolló en conformidad a la Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos (Congreso de Colombia, 2000), circulares, acuerdos y normatividad vigente del Archivo General de la Nación que inciden en la gestión documental.

Realización del levantamiento de las tablas de retención documental de las unidades productoras que intervienen en el proceso de crédito en la Cooperativa.

Las Tablas de Retención Documental-TRD- son un listado de series y subseries correspondientes a diferentes tipos documentales, en estas listas se encuentran asignados los tiempos de permanencia de cada ciclo vital de los documentos y ayudan a establecer cuáles son los archivos que pertenecen a cada área de la entidad y la función que cumplen.

Importancia de las Tablas de Retención Documental

Las TRD son fundamentales en la entidad ya que facilitan la recuperación de información, el control y acceso a los documentos, reglamenta la transferencia de estos, establece algunas medidas para disponer de los documentos sin perjudicar procesos y, por último, organiza la producción de documentos.

Identificación y descripción de series y subseries documentales

Para la identificación de las series y subseries, se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Estructura orgánica de la entidad.
- Funciones de las dependencias.
- Procesos administrativos.

Luego de identificar y nombrar series, subseries y tipos documentales para los procesos relacionados con la gestión de crédito, se construyeron las tablas de retención teniendo en cuenta los siguientes factores:

1. Tipo de actividad.
2. Nombre de la serie o subserie.
3. Descripción de las funciones o actividades que corresponden a cada documento.
4. Tiempo de retención.

Identificación de la herramienta y funcionamiento del software de gestión documental Orfeo.

Orfeo es un sistema de gestión documental y de procesos desarrollado inicialmente por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en Colombia, licenciado como software libre bajo licencia GNU/GPL para compartir el conocimiento y mantener la creación colectiva. (Orfeo libre, 2022)

Orfeo, es un sistema de gestión documental de vanguardia que permite manejar y organizar los documentos de las organizaciones. Orfeo ha sido diseñado para proporcionar una solución integral y eficiente en la gestión de la información, permitiendo optimizar los procesos documentales y mejorar la productividad.

Características principales de Orfeo:

Almacenamiento centralizado: Orfeo ofrece un repositorio seguro y centralizado para almacenar todos los documentos digitales.

Organización intuitiva: Este sistema utiliza un esquema de organización lógico y fácil de entender para clasificar los documentos. Permite crear carpetas y subcarpetas personalizadas, asignar etiquetas y metadatos relevantes, y realizar búsquedas rápidas para localizar los archivos.

Flujo de trabajo automatizado: Orfeo simplifica los procesos documentales mediante la automatización de tareas repetitivas. Permite establecer flujos de trabajo personalizados, definir permisos de acceso y asignar tareas a usuarios específicos.

Seguridad y control de acceso: En cuanto a medidas de seguridad Orfeo permite establecer permisos y niveles de acceso para garantizar que sólo las personas autorizadas puedan ver, editar o compartir determinados documentos. Además, implementa medidas de encriptación y copias de seguridad regulares para proteger los datos.

Integración con otras herramientas: Orfeo se integra con otras aplicaciones y herramientas empresariales.

Seguimiento y auditoría: Orfeo registra todas las actividades relacionadas con los documentos, lo que nos permite realizar un seguimiento completo de los cambios, revisiones y versiones.

Implementación en el sistema Orfeo de la documentación del proceso de crédito de la Cooperativa.

Para el proceso se implementó un servidor en nube en calidad de prueba.

El aplicativo se parametrizó con el fin de realizar las gestiones documentales de radicado y salida de los documentos del proceso de crédito de acuerdo con la tabla de retención documental.

Se crearon los usuarios para el proceso de crédito, cada uno con los permisos definidos de acuerdo con el rol que cumplen en la entidad.

Se incluyeron las unidades productoras teniendo en cuenta el organigrama de la entidad, y se crearon las series, subseries y tipos documentales requeridos por la tabla de retención documental del proceso de crédito.

El sistema permite la gestión de las series, subseries, tipos documentales, asignación de las TDR al área respectiva. Este proceso es muy importante para que la gestión documental aplique los tiempos definidos y se pueda realizar la gestión entre los diferentes archivos de gestión.

Una vez creada la tabla de retención y asociada a la unidad productora, el aplicativo realiza toda la gestión y controla el ciclo de vida de los documentos radicados a través de sus distintos módulos.

Conclusiones

La gestión documental representa una mejora significativa en la eficiencia operativa de los procesos de COMULSEB. Los procesos de búsqueda y recuperación de documentos se vuelven más rápidos y efectivos, lo que ahorra tiempo y recursos.

Permite a la entidad reducir costos relacionados con el almacenamiento físico de documentos, impresiones innecesarias y pérdida de tiempo en la búsqueda de información.

Proporciona también un mayor control sobre quién tiene acceso a la información y cómo se utiliza. Esto puede mejorar la seguridad y reducir el riesgo de pérdida de confidencialidad de los datos.

El sistema de gestión documental facilita la colaboración entre las diferentes áreas y las agencias al proporcionar acceso rápido y seguro a la información relevante.

La implementación de un sistema de gestión documental implica un cambio en la cultura organizativa, ya que los funcionarios deben adoptar nuevas prácticas y tecnologías en aras de optimizar los procesos.

Para que el proyecto de gestión documental de COMULSEB sea exitoso se requiere del esfuerzo no solo del área de archivo, sino de todo el equipo de trabajo de la cooperativa.



Referencias

- Archivo General de la Nación. (2014). *Manual Implementación de un programa de gestión documental - PGD*. Bogotá. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.archivogeneral.gov.co/caja_de_herramientas/docs/9.%20disposicion%20final/DOCUMENTOS%20TECNICOS/PROGRAMA%20DE%20GESTION%20DOCUMENTAL%20%E2%80%93%20PGD.pdf
- ATS Gestión Documental. (s.f.). *Gestión documental*. Obtenido de <https://atsgestion.net/gestion-documental/>
- Congreso de Colombia. (2000). *Ley 594 de 2000*. Archivo General de la Nación. Obtenido de <https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>
- DIAN. (2016). *Programa de Gestión Documental*. Obtenido de <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/10.5%20Programa%20de%20Gesti%C3%B3n%20Documental.pdf>
- Federación Colombiana de Municipios. (s.f.). *Programa de Gestión Documental*. Bogotá. Obtenido de <https://www.fcm.org.co/wp-content/uploads/2021/07/Programa-de-Gestion-Documental.pdf>
- Orfeo libre. (2022). *Detalles de ORFEO Sistema de Gestión Documental*. Obtenido de <https://orfeolibre.org/inicio/detalles-de-orfeo-sistema-de-gestion-documental/>
- s. (s.f.). Obtenido de <https://procesosadministrativos.blogspot.com/p/sistema-de-gestion-de-calidad.html>
- Sistema de gestión de calidad. (s.f.). *Procesos administrativos*. Obtenido de Modelo Integrado de planeación y gestión: <https://procesosadministrativos.blogspot.com/p/sistema-de-gestion-de-calidad.html>
- Superservicios. (2023). *Programa de Gestión Documental*. Obtenido de https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/gd_pg_001_programa_gestion_documental_apps-a5bpwzv9.pdf
- Universidad Francisco de Paula Santander. (s.f.). *Programa de Gestión Documental*. Obtenido de https://ww2.ufps.edu.co/public/archivos/programa_de_gestion_documental.pdf
- Vega - Sepúlveda, A. M. (2019). *Propuesta de un programa de gestión documental en la Fundación Piccolino basado en la normatividad del Archivo General de la Nación*. Universidad Católica de Colombia, Bogotá. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/a9f5cf45-b2ef-47b2-bc51-b4461e6f77c6>