

**PLAN ESTRATEGICO PARA LA ORGANIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE LAS
DECLARACIONES EN LA SUB DIVISIÓN DE RECAUDO Y COBRANZA DE LA
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS NACIONALES (DIAN)
REGIONAL MAGDALENA**



SANTIAGO QUIROZ CAMARGO

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTA MARTA D.T.C.H
2017**

**PLAN ESTRATEGICO PARA LA ORGANIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE LAS
DECLARACIONES EN LA SUB DIVISIÓN DE RECAUDO Y COBRANZA DE LA
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS NACIONALES (DIAN)
REGIONAL MAGDALENA**

SANTIAGO QUIROZ CAMARGO

**Informe de prácticas Profesionales para Optar el Titulo de Administrador de
Empresas**

**Tutor:
EDUARDO BUENDIA YEPEZ
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTA MARTA D.T.C.H
2017**

TABLA DE CONTENIDO

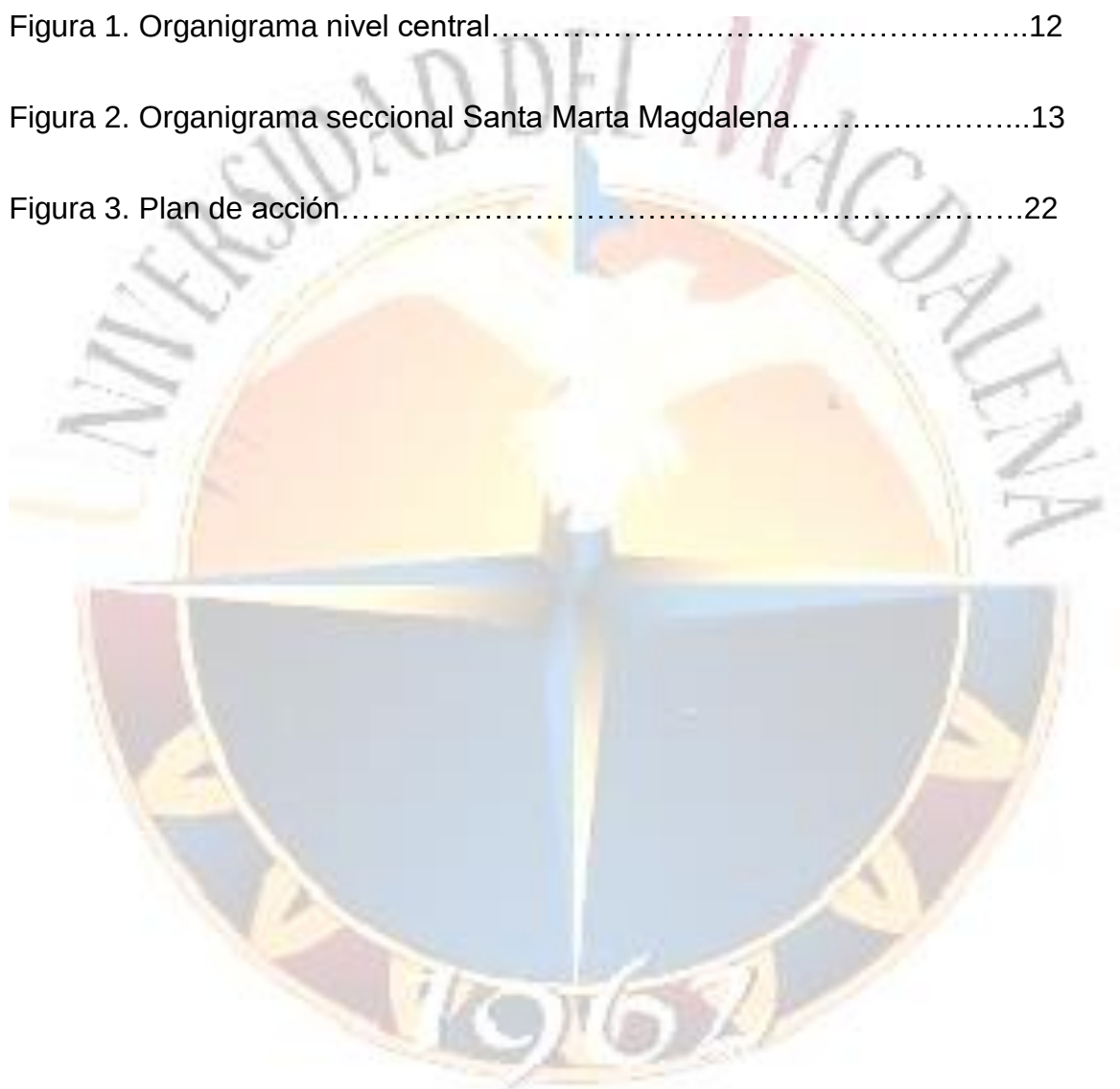
1. INTRODUCCIÓN	6
2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL EXCENARIO DE PRACTICA	7
2.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	9
2.1.2 Misión.....	9
2.1.3Valores y principios Corporativos.....	10
2.1.4Organigrama nivel central (Fuente: DIAN).....	11
2.1.5 Organigrama Seccional Santa Marta Magdalena (Fuente: Dian)	12
2.1.6 Descripción de la división de gestión de recaudo y cobranza de la dirección de impuestos y aduanas Dian seccional santa marta.	13
3. DIAGNOSTICO.....	15
4. OBJETIVOS.....	16
4.1. OBJETIVO GENERAL	16
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
5. REFERENTES TEÓRICOS	17
6. PROPUESTA.....	19
7. PLAN DE ACCIÓN	20

8. ACTIVIDADES REALIZADAS.....	22
9. PRESENTACIÓN Y ANÁLISI CRITICO DE RESULTADOS.....	23
10. CONCLUSIONES	24
11. RECOMENDACIONES	25
12. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	26
13. ANEXOS	27



LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama nivel central.....	12
Figura 2. Organigrama seccional Santa Marta Magdalena.....	13
Figura 3. Plan de acción.....	22



LISTA DE ANEXOS

Anexo A.....28

Anexo B.....29



1. INTRODUCCIÓN

La dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN con el fin de mejorar a las personas interesadas en relación a su actividad laboral, implementa a su Grupo Interno de Trabajo de la División de recaudo y cobranza de la Subdivisión de Devoluciones y/o Compensaciones, la cual tiene el objetivo de analizar las declaraciones de los contribuyentes que tienen un excedente en la declaración de venta o renta con saldo a favor. Además de eso la DIAN cuenta con un servicio electrónico informático para la solicitud de devolución y/o compensación, con el fin de facilitar la presentación, radicación, análisis, decisión y control de las solicitudes así para garantizar el debido proceso de la gestión, mediante un mecanismo ágil.

Las solicitudes de devolución y/o compensación, creados por la dirección de impuestos y aduana nacionales DIAN son direccionadas por los contribuyentes hacia la subdivisión, la cual es recibida por medio electrónico a un analista donde va a determinar si es viable el saldo a favor a devolver por el contribuyente, luego de analizar el documento presentado se procede a devolver o inadmitir el saldo a devolver, por último le entrega de estos informes va dirigido al jefe de la división donde firmara las resoluciones con el fin de hacer efectiva la transacción. Por medio de este informe le va a facilitar a la persona encargada realizar una debida organización de los expedientes pagos y vencidos donde en ocasiones no hay un mecanismo efectivo donde se pueda encontrar después de archivarlo en los estantes.

2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL EXCENARIO DE PRÁCTICA

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), es una entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público en Colombia, se constituyó como

Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN). Mediante el Decreto 1071 de 1999 se da una nueva restructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). De igual manera, el 22 de octubre de 2008, por medio del Decreto 4048 se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. El 26 de abril de 2011 mediante el Decreto 1321 se modificó y adicionó el Decreto 4048 de 2008, relacionado con la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Esta entidad tiene como objetivo coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad, (Dian, 2015).¹

La DIAN tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá, D.C y hace presencia en 49 ciudades de Colombia: Arauca, Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Cartago, Cúcuta, Florencia, Girardot, Ibagué, Inírida, Ipiales, Leticia, Maicao, Manizales, Medellín, Mitú, Montería, Neiva, Palmira, Pamplona, Pasto, Pereira, Popayán, Puerto Asís, Puerto Carreño, Riohacha, Santa Marta, San Andrés, San José del Guaviare, Sincelejo, Sogamoso, Tumaco, Tunja, Tuluá, Urabá, Quibdó, Valledupar,

¹ www.dian.gov.co

Villavicencio, Yopal. Mediante puntos de contacto en Pitalito, Ocaña, Mangué, la Dorada y Buga entre otros.²

2.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Es una unidad administrativa especial (UAE) del estado colombiano. Es una entidad gubernamental técnica y especializada de carácter nacional que goza de personería jurídica propia, autonomía presupuestal y administrativa, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

2.1.2 Misión

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales somos responsables de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante el servicio, la fiscalización y el control; facilitar las operaciones de comercio exterior y proveer información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano.

2.1.3 Visión

En el 2020, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia genera un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, apoya la sostenibilidad financiera del país y fomenta la competitividad de la economía nacional, gestionando la calidad y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar institucional.

² www.dian.gov.co

2.1.4 Valores y principios Corporativos

Respeto: Es valoración y cuidado de sí mismo, de los demás, de la naturaleza y de las cosas. Es el aprecio y cuidado del ser, de la esencia de las personas, la vida y las cosas.

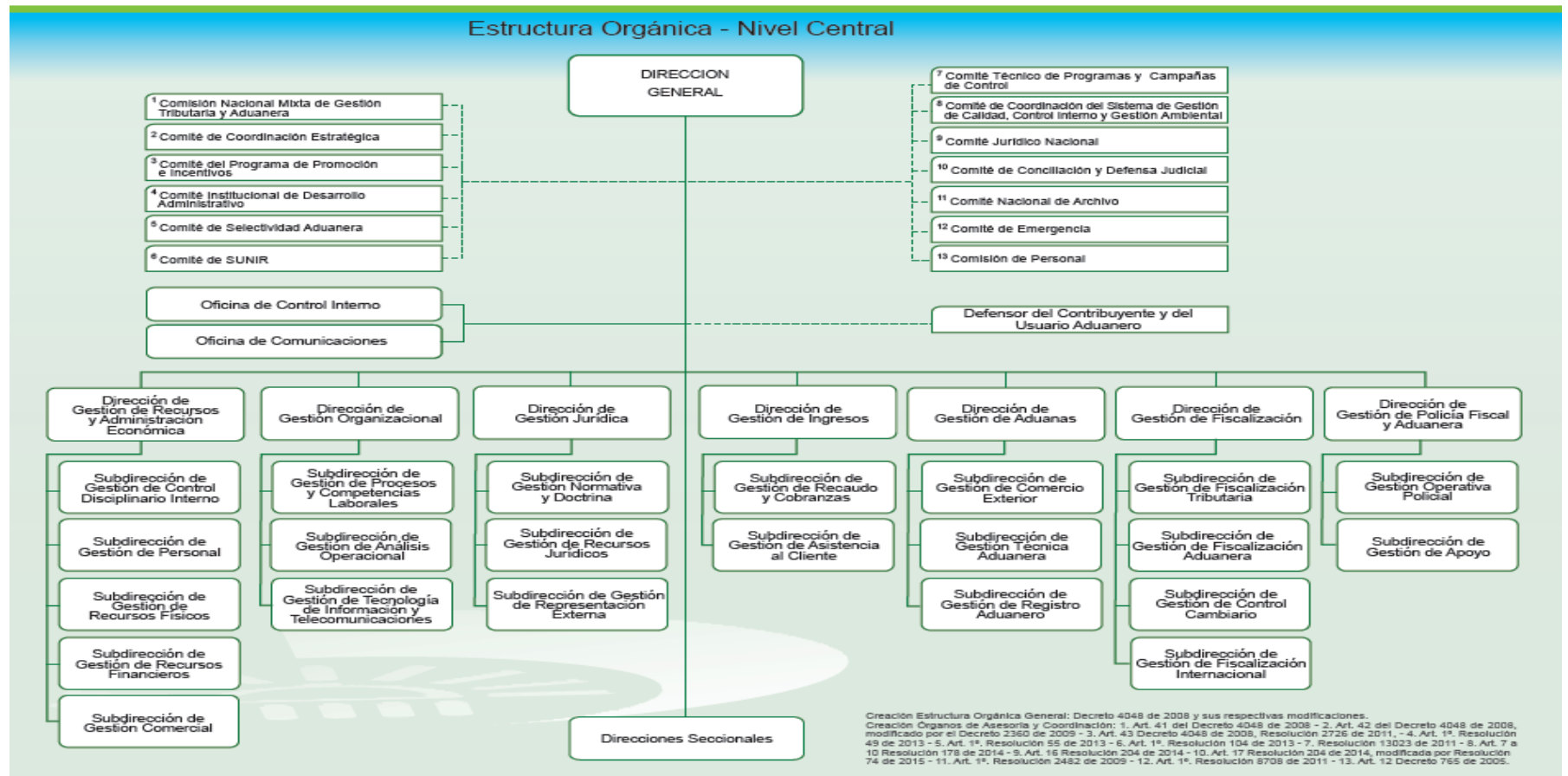
Honestidad: Es integridad y coherencia entre el mundo interno y externo, entre lo que se piensa, se siente y se hace en relación consigo mismo, con los demás y con las cosas.

Compromiso Es la disposición de hacer y dar lo mejor de sí mismo en todo momento, para el logro de aspiraciones individuales y colectivas, el mejoramiento continuo y el bien mayor.

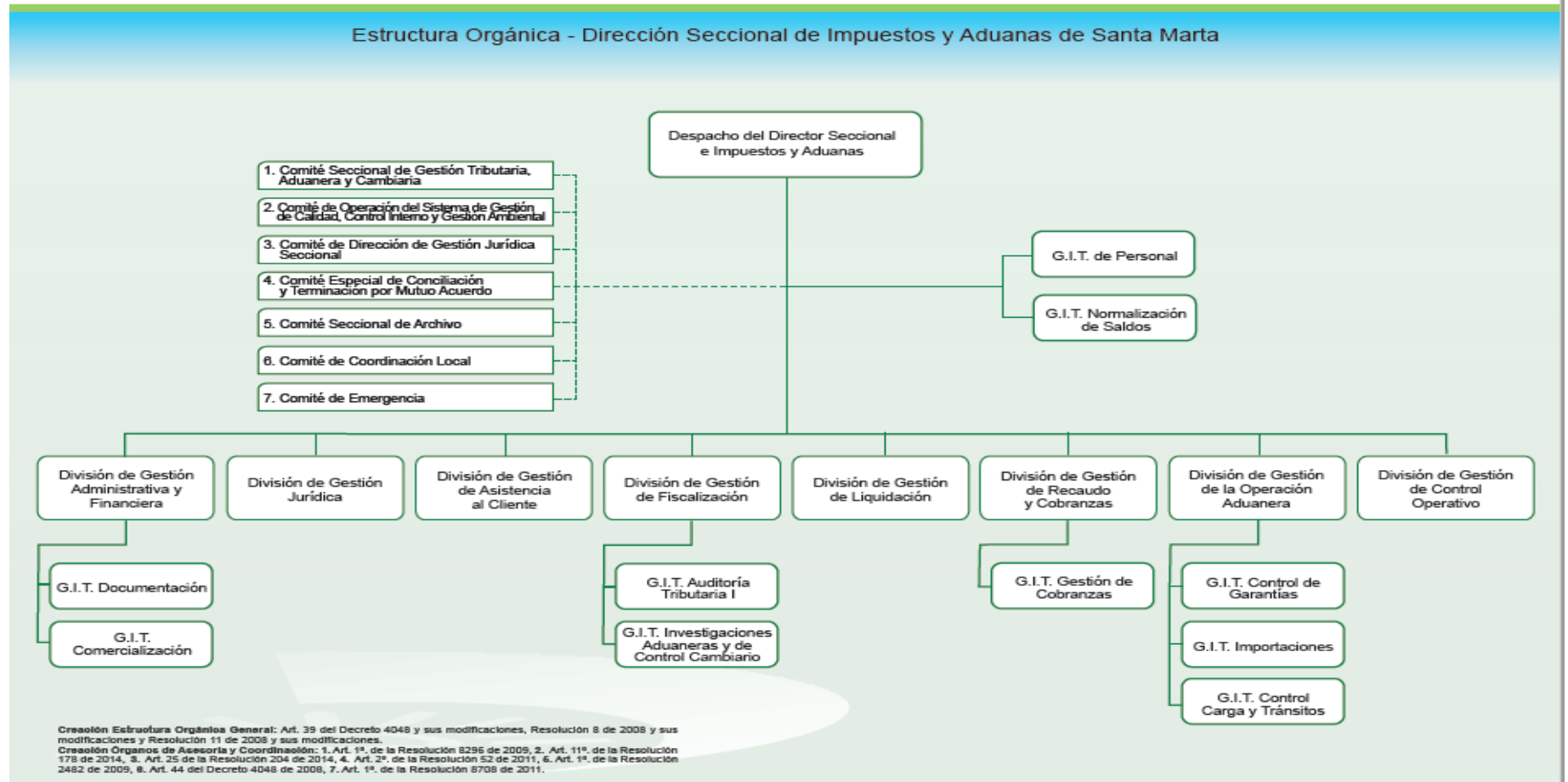
Responsabilidad Es la capacidad de hacerse cargo libremente de las propias acciones y asumir sus consecuencias, en pro del bien común. Lo que hacemos trae consecuencias, según la coherencia que tenga con nuestra moral, las buenas costumbres o las leyes. ³

³ www.dian.gov.co

2.1.5. Organigrama nivel central (Fuente: DIAN)



2.1.6. Organigrama Seccional Santa Marta Magdalena (Fuente: Dian)



2.1.7. Descripción de la división de gestión de recaudo y cobranza de la dirección de impuestos y aduanas Dian seccional santa marta.

La Dirección de impuestos y Aduanas Nacional DIAN se constituyó como Unidad Administrativa Especial del orden Nacional que existe para garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad. La Dirección de Impuestos de Santa Marta, cuenta con varias divisiones como son la División de Gestión de asistencia al Cliente, la División de Gestión Jurídica, División de Gestión de Fiscalización, División de Gestión de Liquidación, la división de gestión administrativa y financiera, y la División de Gestión de Recaudo y Cobranzas en la cual se lleva a cabo el proceso de notificación. (DIAN, 2015)⁴

La división de recaudo y cobranza tiene sus funciones respecto a la Naturaleza de la dirección seccional, estas son algunas funciones de acuerdo a la resolución.

⁵0009 del 2008:

- Controlar el recaudo de los impuestos, gravámenes y demás emolumentos administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, de acuerdo con los programas, manuales y disposiciones que señale la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas

⁴ www.dian.gov.co

⁵ Acuerdo 0009 del 2008

- Recibir y ejercer el control de los documentos y consignaciones de las Entidades Autorizadas para Recaudar.
- Efectuar el proceso de validación de los datos consignados en las declaraciones tributarias y aduaneras en los sistemas diseñados para tal fin, según las instrucciones impartidas por la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas
- Llevar estadísticas, realizar análisis sobre el comportamiento del recaudo y presentar los informes a que hubiere lugar a la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas.
- Coordinar, ejecutar y controlar los procesos de devoluciones y compensaciones de los saldos a favor resultantes de los distintos Impuestos administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, de conformidad con las disposiciones vigentes.
- Coordinar, controlar y desarrollar los procesos de cobro persuasivo y coactivo de los impuestos, gravámenes, anticipos, retenciones, sanciones, multas e intereses administrados por la DIAN y de las obligaciones que a su favor se originen en decisiones judiciales y administrativas.
- Intervenir en los procesos especiales en lo que compete a la Entidad de acuerdo con la legislación vigente, para garantizar y obtener el pago de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, así como para proferir los actos administrativos a que haya lugar.

- Proyectar los actos administrativos necesarios para suscribir acuerdos y demás facilidades de pago, y velar por el oportuno cumplimiento de las obligaciones derivadas de los mismos

3. DIAGNOSTICO

La División de recaudo y cobranzas de Dirección de impuestos y aduanas nacionales – DIAN, realiza tareas que permiten coordinar, controlar y desarrollar los procesos de cobro persuasivo y coactivo de los impuestos, gravámenes, anticipos, retenciones, sanciones, multas e intereses administrados por la DIAN y de las obligaciones que a su favor se originen en decisiones judiciales y administrativas, además de llevar el registro de movimientos y hacer arquezos mensuales y conciliaciones sobre el manejo del Fondo Rotatorio de Devoluciones y sobre la expedición de los Títulos de Devolución de Impuestos y rendir los informes correspondientes a la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas.

El proceso del GIT (grupo interno de trabajo) Devoluciones, comienza direccionando al contribuyente a montar las solicitudes de devolución en la plataforma virtual de la Dian, donde el sistema le asigna las tareas a los funcionarios con el fin de analizar las solicitudes y comprobar que el valor solicitado sea el correcto, posteriormente se arma el expediente y se manda a investigar al contribuyente con el fin de obtener información de sus problemas fiscales y jurídicos, al final del proceso se procede a hacer la resolución donde el jefe de la división encargado firma el documento para efectuar el pago del excedente en la declaración de impuestos, ya sea de venta o renta.

En base a lo expuesto en la descripción detallada de la labor a realizar, se presenta que todo este procedimiento para el archivo de expedientes se encuentra desorganizado, por lo que en la mayoría de los casos los expedientes se archivan de una forma

incorrecta, muy a pesar de que la entidad maneja sus propia norma, aparte de no contar con un espacio limpio y libre de polución en el ambiente que por ende termina ocasionando rinitis y otras alergias, así mismo es evidente el grado de hacinamiento considerablemente alto ya que hay cierta cantidad de expedientes en los puestos de trabajo. Se considera establecer un lugar limpio donde queden todos los expedientes y que sea de fácil búsqueda ya que a veces se tarda encontrar cuando es de extremada urgencia.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar un plan estratégico para la organización de expedientes y declaraciones de los contribuyentes de la subdivisión de devoluciones recaudo y cobranza de la Dirección de impuesto y aduanas nacionales (DIAN), seccional Santa Marta Magdalena.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Separar los expedientes por año de presentación de la solicitud de devolución de la división de recaudo y cobranza seccional Santa Marta.
- Separar por consecutivo cada archivo que permita encontrar los expedientes de manera eficiente.
- Adecuar el espacio donde estarán los expedientes por año presentado junto con el consecutivo correspondiente, con el fin de organizar de manera eficiente el estante de almacenamiento del archivo del GIT devoluciones.

- Acomodar los expedientes en el lugar requerido y evaluar obtenidos con la ejecución de las estrategias realizadas del almacenamiento de los expedientes con el fin de garantizar el buen estado y conservación de los mismos.

5. REFERENTES TEÓRICOS

⁶ Ley 594 de 2000, En el artículo número 3 define la palabra archivo Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. Y también define archivo público como Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas. En base a lo expuesto anteriormente se tiene varios referentes para el correcto manejo del archivo de los expedientes de devoluciones y/o compensaciones que es utilizada por los funcionarios públicos que permiten garantizar el correcto funcionamiento y desarrollo de las funciones públicas. Dada la importancia de la organización de estos es mantener en seguido orden en óptimas condiciones los documentos archivados ya que con ellos es fuente primordial para la toma de decisiones en la entidad.

⁷El acuerdo 49 de 2000 en el artículo 1 detalla la edificación o estantes de los archivos destinados como sedes de archivos deberán cumplir con las condiciones de edificación, almacenamiento, medio ambiental, de seguridad y de mantenimiento que garanticen la adecuada conservación de los acervos documentales. Y el artículo 2 del mismo acuerdo describe como debe ser las condiciones generales:

⁶ Ley 594 del 2000 “ley de archivo”

⁷ Acuerdo 49 del 2000 “ conservación de archivo”

- Características de terreno sin riesgos de humedad subterránea o problemas de inundación y que ofrezca estabilidad.

⁸- Deben estar situados lejos de industrias contaminantes o posible peligro por atentados u objetivos bélicos.

- Prever el espacio suficiente para albergar la documentación acumulada y su natural incremento.

(GUIAS AGN, 2009) Las cajas para archivos de documentos permiten la conservación de documentos y permiten identificar de acuerdo al tiempo de archivo el uso de las distintas cajas. El uso de estas unidades busca garantizar la preservación y conservación de los documentos y disminuir el riesgo de deterioro o pérdida al que pueden estar expuestos, los cuales están dados principalmente por la manipulación, el depósito y la exposición a las condiciones ambientales. Las cajas y carpetas de archivo, se caracterizan por tener diseños funcionales y propiedades en los materiales de producción de permanencia, durabilidad y estabilidad física y química. No obstante la utilización de estas unidades de conservación no es la única estrategia adecuada para lograr la prevención y control de los procesos de deterioro que pueden presentar los documentos; se requiere combinar su uso con una manipulación cuidadosa, unas condiciones ambientales estables y la implementación de rutinas de mantenimiento periódico de áreas de depósito. Por otro lado es necesario igualmente implementar procesos de organización archivística ya que estos indican en gran medida el tipo de caja a utilizar aunque es necesario anotar que las referencias de archivo central e histórico no son restrictivas y así el uso de las cajas y carpetas responden a las necesidades de almacenamiento y manipulación de los archivos dependiendo de los casos que presenten y que se requiera resolver.

⁸Archivo general de la nación

6. PROPUESTA

La propuesta está fundamentada en sugerir estrategias con el fin de organizar los archivos de los expedientes de la subdirección de devoluciones de manera eficiente en la división de gestión de recaudo y cobranzas de la DIAN – Seccional Santa Marta mediante actividades a desarrollar con el fin de optimizar la Gestión documental de esta división ya que se vio en el diagnostico una considerable desorganización en el sistema de archivo, lo cual pretende un problema grave por parte de la entidad la cual puede traer como resultado la perdida de una información importante. Por lo tanto una de las propuestas con el objetivo de mejorar es separar los archivos o expedientes con declaración objeto de devolución por año, esto genera una mayor facilidad en la búsqueda, en segundo lugar se plantea también separar los expedientes por consecutivo ya que se puede encontrar con facilidad, además se pretende adecuar un espacio fijo donde queden todos los documentos y así darles organización donde se acomoden por año y consecutivo de la presentación de la devolución, y por último se pretende acomodar todos los archivos en el lugar donde se estableció el espacio donde van a quedar todos los expedientes organizados.

7. PLAN DE ACCIÓN

.Según el ministerio de salud (2017) Es el momento en que se determinan y se asignan las tareas, se definen los plazos de tiempo y se calcula el uso de los recursos. Y además de eso Un plan de acción es una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específicos, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado.⁹

Por otra parte gerencie.com (2016) la estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin, un objetivo, una meta, y por tanto, la planeación debe obedecer a ello. Se debe planear qué acciones se deben realizar y cómo se deben realizar de manera tal que se logren los cometidos.

En base a estas definiciones, el plan de mejoramiento de archivo de la Dian se basó en objetivos a cumplir y actividades que eran planificadas con fechas determinadas para su realización.

CRITERIOS DE VALORACION DEL PLAN DE ACCION	
EXCELENTE	90 - 100%
SATISFACTORIO	70 - 89%
ACEPTABLE	41 - 69%
CRITICO	0 - 40%

⁹ www.minsalud.gov.co
www.gerencie.com

PLAN DE ACCIÓN DIVISION RECAUDO Y COBRANZA																
No.	Objetivo	Actividad	Responsable	Cronograma - 2017												Logro del proceso
				Septiembre			Octubre			Noviembre			Diciembre			
1	Separar los expedientes por año de presentación de la solicitud de devolución	Organizar los archivos por año	Practicante de Administración.	■											20%	
		Buscar los archivos pendientes por archivar		■												
		Encontrar que documento le hace falta a cada expediente y posteriormente archivarlo			■											
2	Separar por consecutivo cada archivo que permita encontrar los expedientes de manera eficiente	Clasificar todos los expedientes por consecutivo	Practicante de Administración.				■								40%	
		Revisar que expediente no tiene consecutivo y ponerse lo					■									
		Revisar que expediente no tiene consecutivo y ponerse lo						■								
3	Adecuar el espacio donde estarán los expedientes por año presentado junto con el consecutivo correspondiente	Limpiar el lugar donde se van a colocar los expedientes	Practicante de Administración.							■					20%	
		Poner en los estantes las indicaciones de año y consecutivo							■							
		Hacer un informe de la actividad que se realizo en el lugar								■						
4	Acomodar los expedientes en el lugar requerido y evaluar obtenidos con la ejecución	Bajar los expedientes al piso donde se establecio el lugar	Practicante de Administración.											■	20%	
		Organizar los expedientes en los estantes											■			
		Avisar al jefe de la division para que de el visto bueno a la gestión											■			
PROCESOS				RESULTADOS												85%

8. ACTIVIDADES REALIZADAS

Las prácticas profesionales comenzaron el día 10 de Agosto del 2017, según las funciones principales a realizar eran apoyar el debido desarrollo de los procesos que se realizan en el área de la subdivisión de devoluciones de la División de Gestión de recaudo y cobranzas de la DIAN – Seccional Santa Marta, donde se armaban y posteriormente se analizaban las declaraciones como objeto de devolución de un saldo a favor en la declaración del contribuyente, además de realizar los requerimientos de solicitud de información interna jurídica, liquidación y fiscalización en esa área.

Además de eso se realizaban visitas a los contribuyentes que habían solicitado una devolución del saldo a favor en su declaración, donde con el acompañamiento del jefe se iba a la dirección correspondiente en el RUT de la persona y se le hacen preguntas referentes a su situación bancaria, salarial, con cuantas personas convive, cuántos hijos tiene, todo con el fin de determinar si hubo algún error en la declaración y así proceder de una mejor forma a la devolución del dinero de la persona solicitante.

9. PRESENTACIÓN Y ANÁLISI CRITICO DE RESULTADOS

De acuerdo con las actividades realizadas durante el periodo de prácticas en el área de devoluciones de la División de Gestión de recaudo y cobranzas de DIAN- Seccional Santa Marta, se hizo un análisis donde se sacaron varias conclusiones respecto a la entidad.

En la División de Gestión de recaudo y cobranzas de la DIAN – Seccional Santa Marta en el grupo interno de trabajo devoluciones, las tareas impuestas por esta división deben ser distribuidas por capacidades y números de funcionarios que se encuentran o apoyan las actividades del grupo, se mostró en el transcurso del desarrollo de las prácticas la cantidad de tareas que llegan a la División es exorbitante, por lo tanto se requiere de más personal o funcionarios para ser ejecutadas de una mejor forma y así evitar retardos y atrasos que perjudiquen a la división.

Por último se hace la recomendación de contratar más personal con el fin de reducir tiempos y ayudar mucho más a que la división sea mucho más eficiente en sus procesos administrativos.

10. CONCLUSIONES

Se puede concluir que las prácticas profesionales fueron satisfactorias puesto que se sacaron muchos conocimientos y aprendizajes que van a servir para la vida personal y profesional. Por otra parte el desarrollo de la propuesta de mejoramiento se culminó con éxito ya que se hicieron las actividades correspondientes a los objetivos principales que era organizar de una mejor forma el archivo de la Dian lo que trajo como resultado la satisfacción de muchos funcionarios debido a que no deben preocuparse por un archivo o expediente extraviado. Además de eso el estante o lugar donde se procedió el archivo quedo libre polución y contaminante que puedan alterar la salud de las personas que laboran allí,



11. RECOMENDACIONES

Se recomienda adquirir más orden con respecto al archivo de los expedientes ya que es importante cada documento que lleva anexado, además de eso Se recomienda la asignación de Un (1) usuario más para operar los distintos sistemas usados por la DIAN garantizan el funcionamiento y optimación de los procesos y tareas realizados por este grupo, con la previa capacitación y asignación de los roles para este usuario. Esto permite reducir tiempos y reducir cargas a los funcionarios de esta área.



12. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

Dian. (2015). Recuperado el 12 de Diciembre de 2017, de www.dian.gov.co

Ley 594 del 2000; manejo de archivos

Acuerdo 49 del 2000; conservación de documentos

Archivo General de la Nación de Colombia, (2009), Especificaciones para Cajas de Carpetas de Archivo, Guías AGN

Gerencie.com (2016), Planes de acción

Ministerio de salud (2017), Definición de plan de acción

13. WEB GRAFÍA

https://sena.blackboard.com/bbcswebdav/institution/51130034_1_VIRTUAL/PDF/Especificaciones%20para%20cajas%20de%20carpeta%20de%20archivo.pdf

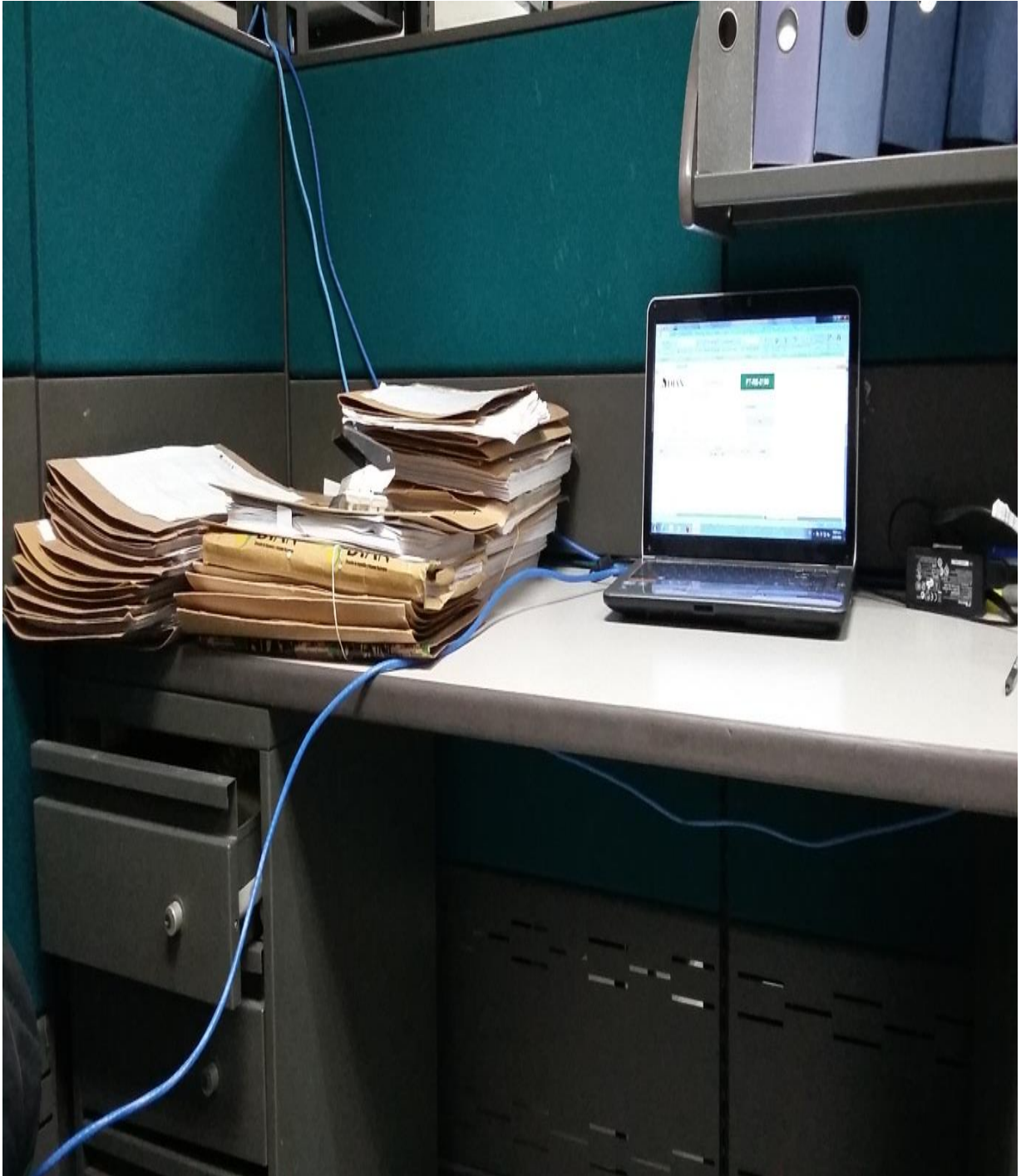
<https://www.gerencie.com/planeacion-estrategica.html>

<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Plan%20de%20acci%C3%B3n.pdf>





Fuente: Propia: Así era como se organizaban los expedientes.



Fuente: Propia