

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS



***“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE
SECRETARÍA GENERAL EN UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR
ORREGO”***

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA
DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ANÁLISIS Y DISEÑO DE
SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

AUTORA:

Br. Rosa Ivonne Reyes Rojas

ASESOR:

Ing. Jaime Eduardo Díaz Sánchez

TRUJILLO – PERÚ

2017

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE
SECRETARÍA GENERAL EN UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR
ORREGO**

Bach. Rosa Ivonne Reyes Rojas

**Presidente: Ing. José Antonio Calderón Sedano
CIP**

**Secretario: Ing. Carlos Alberto Gaytán Toledo
CIP**

**Vocal: Ing. Freddy Henry Infantes Quiroz
CIP**

**Ing. Jaime Eduardo Díaz Sánchez
CIP N° 73309**

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Diseño del Sistema de Gestión Documental de Secretaría General en Universidad Privada Antenor Orrego”, que facilitará la aplicación de estándares internacionales al Proceso de Gestión Documental; así mismo permitirá obtener la Certificación Internacional ISO 15489 en gestión documental de la Oficina de Secretaría General de la UPAO y, sobre todo, la mejora de los procesos del Sistema de Gestión Documental de la UPAO.

Asimismo, el presente trabajo de investigación conducirá a obtener el título profesional de Ingeniero de Computación y Sistemas, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego.

Br. Rosa Ivonne Reyes Rojas

DEDICATORIA

A DIOS TODOPODEROSO:

Por permitirme culminar con éxito el esfuerzo de todos estos años de estudios. Para Él mi agradecimiento infinito.

A MIS PADRES:

Ascencio y Anita por ser los pilares fundamentales en mi vida, por todo su esfuerzo y sacrificio, lo que hizo posible el triunfo profesional alcanzado. Para ellos mi AMOR, AGRADECIMIENTO Y RESPETO.

AGRADECIMIENTO

En el presente trabajo de Tesis me gustaría comenzar agradeciendo a DIOS, por bendecirme haciendo realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO, por brindarme la oportunidad de estudiar en sus aulas con una excelente plana docente, que me permitió obtener mis conocimientos y así poder obtener mí grado académico.

Al Ing. JAIME EDUARDO DÍAZ SÁNCHEZ, por su esfuerzo y dedicación, quien, con su conocimiento, su experiencia, su paciencia y su motivación, ha logrado en mí, que pueda terminar esta etapa de mis estudios universitarios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis PROFESORES, quienes durante todos mis estudios me transmitieron su valiosa experiencia en mi formación académica.

Son muchas las personas que han formado parte importante en la culminación de mis estudios universitarios a quienes agradezco por su amistad, consejos, y apoyo.

Para todos, muchas gracias y que Dios los bendiga.

“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE SECRETARÍA GENERAL EN UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO”

RESUMEN

Por: Br. Rosa Ivonne Reyes Rojas

Una de las tareas más comunes en cualquier oficina es la gestión documental; sin embargo, ésta se puede convertir en un problema muy serio si no se realiza adecuadamente. Para realizarla de manera eficaz se tienen que llevar a cabo acciones precisas de identificación de los documentos para su ordenado archivo y posterior localización inmediata.

En esta tesis propongo mejoras en el Diseño del Sistema de Gestión Documental de la Oficina de Secretaria General de la UPAO, basado en estándares internacionales que facilitará su certificación.

Para el presente trabajo de investigación, realicé una serie de encuestas y entrevistas, las cuales ayudaron en el análisis correspondiente. Así mismo, se siguió en su desarrollo las etapas de la metodología de la Norma ISO 15489 *.

Los logros se pueden evidenciar en las propuestas de mejoras e implementaciones sugeridas en: a) El Proceso de Archivamiento, b) El Proceso de Base de Conocimiento y c) La Propuesta de rotulado.

*Norma ISO 15489: Información y documentación: Gestión de documentos

**“DESIGN OF THE DOCUMENTARY MANAGEMENT SYSTEM
OF GENERAL SECRETARIAT IN PRIVATE UNIVERSITY
ANTENOR ORREGO”**

ABSTRACT

For: Br Rosa Ivonne Reyes Rojas

One of the most common tasks in any office is document management, however, this task can turn into a complicate problem if it's not done properly. In order to carry it out efficiently, it is necessary to carry out precise actions of identification of the documents for their orderly archiving and subsequent immediate location.

In this thesis presents I propose to improve the Design of the Document Management System of the Office of the General Secretary of UPAO, based on international standards that will facilitate its Certification.

For the present research work, I conducted a series of surveys and interviews, which helped in the corresponding analysis. Likewise, it was followed in its development the stages of the methodology of the ISO 15489 Norm*.

The achievements can be evidenced in proposals for improvements and implementations suggested in: a) The Archiving Process, b) The Knowledge Base Process, and c) The Proposal for Labeling.

* ISO 15489 Norm: Information and Documentation: Document Management

ÍNDICE

Carátula	i
Presentación.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas.....	xi
Índice de Figuras.....	xii
1. INTRODUCCIÓN	01
1.1. Planteamiento del problema	01
1.1.1. Contexto.....	01
1.1.2. Delimitación.....	02
1.1.3. Características situacionales.....	04
1.1.4. Análisis de las Características situacionales	04
1.1.5. Definición del Problema de Investigación	05
1.2. Formulación del problema de Investigación	05
1.3. Hipótesis	05
1.4. Objetivos	05
1.4.1. General.....	05
1.4.2. Específicos.....	05
1.5. Alcance	05
1.6. Justificación de la Investigación	06
1.7. Aportes	06
1.8. Limitaciones.....	07
2. MARCO TEÓRICO.....	08
2.1. Antecedentes de la Investigación	08
2.2. Teoría y Conceptos.....	09
2.2.1. Proceso.....	09

2.2.2. Modelo de Proceso	11
2.2.3. Documento	11
2.2.4. Gestión Documental	13
2.3. Definiciones	22
3. METODOLOGÍA	23
3.1. Población	23
3.2. Muestra	23
3.3. Unidad de Análisis	23
3.4. Método y Metodología	23
3.4.1 Método	23
3.4.2. Metodología	23
3.4.3. Variables de Estudio y Operacionalización	24
3.4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.4.5. Técnicas de procedimientos	25
3.4.6. Técnicas de análisis de datos	25
4. RESULTADOS	26
4.1. Investigación preliminar	26
4.1.1. Organización de la UPAO	26
4.1.2. Visión	26
4.1.3. Misión	26
4.1.4. Valores	26
4.1.5. Filosofía Institucional	27
4.1.6. Unidad de Aplicación	27
A. Secretaría General	27
B. Organigrama Interno	27
C. Funciones del Secretario General	28
4.2. Análisis de las Actividades de la Organización	39
4.2.1. Recolección de Información	39
4.2.2. Análisis de los datos obtenidos	47
4.2.3. Documentos que se Producen, Almacenan, Derivan	61
4.3. Identificación de los requisitos	61
4.3.1. Propuesta de tiempo de conservación de documentos	61
4.3.2. Propuesta número de copias de los documentos	62
4.3.3. Propuesta de mejora en algunos procesos	62
4.4. Evaluación de los sistemas existentes	63

4.4.1. Inventario de los sistemas existentes.....	63
4.4.2. Evaluación de los sistemas existentes	67
4.5. Estrategias para cumplir con los requisitos.....	68
4.5.1. Propuesta de tiempo de conservación de documentos	68
4.5.2. Propuesta de número de copias de los documentos	68
4.5.3. Propuesta de mejora en algunos procesos	69
4.6. Diseño del Sistema de Gestión Documental	69
4.6.1. Simplificar todos los procesos de entrega de documentos al usuario final	69
4.6.2. Trámites de Autenticación, Reanudaciones, y Emisiones; deberían ser virtuales	62
4.6.3. Todos los pagos deberían ser en el Banco.....	70
4.6.4. Digitalizar los documentos internos: Oficina de Secretaría General	70
4.6.5. Todas las Unidades de la Universidad deberían usar el Sistema de Trámite Documentario, para realizar el seguimiento a los documentos	70
4.6.6. Digitalizar los documentos externos que ingresen.....	71
4.6.7. Implementar sistema, para el control en la elaboración de documentos de los proyectistas.....	71
4.6.8. Tiempos de conservación de los documentos.....	71
4.6.9. Número de copias de los documentos	72
4.6.10. Implementar Procedimiento de Rendición de Cuenta de documentos	72
4.6.11. Implementar procedimiento para la toma de decisiones de la alta dirección.....	72
4.6.12. Implementar procedimiento de codificación de archivamiento final	73
4.6.13. Propuesta de Rotulación de los Archivadores, en la Oficina de la Secretaría General	75
4.6.14. Propuesta de control para mantener el correlativo en la elaboración de documentos.....	75
4.6.15. Propuesta del archivamiento digital inicial, de los documentos recibidos.....	77
4.7. Implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo	78
4.7.1. Cronograma propuesto de implementación	78
4.7.2. Costos de implementación.....	83
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	84
5.1. Problemática de documentos duplicados	84
5.2. Acumulación de grandes cantidades de papel que no se encuentra en	

periodo de vigencia.....	84
5.3. De los objetivos planteados	85
5.3.1. Diseño del Sistema de Gestión Documental de la Oficina de Secretaría General de la UPAO	85
5.3.2. Formulación de la estandarización de documentos.....	86
5.3.3. Organizar la integración de la Gestión Documental en todos los procesos de la Oficina de Secretaría General de la UPAO. Modelando el proceso de Gestión Documental	87
5.3.4. Facilitar evidencia para la rendición de cuentas. Implementando un registro de documentos	88
5.3.5. Generar conocimiento para la toma de decisiones de la Alta Dirección. A través de hoja de cálculo en Excel.	88
6. CONCLUSIONES	89
7. RECOMENDACIONES	90
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
9. ANEXOS.....	93
9.1. ENCUESTA 001.....	93
9.2. ENCUESTA 002.....	94
9.3. ENCUESTA 003.....	95
9.4. ENCUESTA 004.....	97
9.5. ENTREVISTA 001.....	99
9.6. ENTREVISTA 002.....	100
9.7. ENTREVISTA 003.....	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 001: Etapas de la Norma ISO 15489	21
Tabla 002: Fases de la Metodología Norma ISO 15489	23
Tabla 003: Operacionalización de las variables.....	24
Tabla 004: Ficha de Proceso-Recepcionar y derivar documentos.....	41
Tabla 005: Ficha de Proceso-Verificar, Evaluar y Coordinar.....	42
Tabla 006: Ficha de Proceso-Registrar documentos.....	43
Tabla 007: Ficha de Proceso-Elaborar documentos.....	44
Tabla 008: Ficha de Proceso-Archivar documentos.....	45
Tabla 009: Ficha de Proceso-Derivar documentos.....	46
Tabla 010: Resumen Encuesta 001	47
Tabla 011: Resumen Encuesta 002.....	49
Tabla 012: Resumen Encuesta 004.....	53
Tabla 013: Análisis Fiabilidad.....	56
Tabla 014: Análisis Fiabilidad Procesado	56
Tabla 015: Documentos que se Producen	61
Tabla 016: Propuesta tiempo conservación	61
Tabla 017: Propuesta número de copias	62
Tabla 018: Propuesta de mejoras	62
Tabla 019: Evaluación Sistemas existentes	67
Tabla 020: Propuesta tiempo de conservación	68
Tabla 021: Propuesta número de copias.....	68
Tabla 022: Propuesta de mejoras	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 001: Organigrama de la UPAO.....	03
Figura 002: Esquema de Proceso.....	09
Figura 003: Esquema de la Norma ISO 15489.....	20
Figura 004: Organigrama interno de Secretaría General.....	27
Figura 005: Procedimiento 00 - Gestión Documental de Secretaria General.....	40
Figura 006: Resumen encuesta 001.....	47
Figura 007: Gráfico de Encuesta 001.....	48
Figura 008: Resumen Encuesta 002.....	49
Figura 009: Gráfico Total Encuesta 002.....	50
Figura 010: Resumen Encuesta 004.....	53
Figura 011: Gráfico Encuesta 004.....	55
Figura 012: Resumen evaluación sistemas actuales.....	67
Figura 013: Procedimiento de Rendición de Cuenta.....	72
Figura 014: Procedimientos Base de conocimiento para toma de decisiones.....	73
Figura 015: Codificación de disposición final de documentos.....	73
Figura 016: Modelo almacenamiento final de documentos.....	74
Figura 017: Modelo de datos almacenamiento final de documentos.....	74
Figura 018: Registro digital almacenamiento final de documentos.....	74
Figura 019: Estructura de Carpetas de Documentos Emitidos.....	76
Figura 020: Estructura de Carpetas de Documentos Recibidos con archivos.....	77
Figura 021: Estructura de Carpetas de Documentos Recibidos.....	77
Figura 022: Cronograma de Implementación.....	82
Figura 023: Procedimiento de Secretaria General.....	86

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contexto

Una de las tareas más comunes en cualquier oficina es la gestión documental; sin embargo, ésta se puede convertir en un problema muy serio si no se realiza adecuadamente. Para realizarla de manera eficaz se tienen que llevar a cabo acciones precisas de identificación de los documentos para su ordenado archivo y posterior localización inmediata.

Esta tarea es clave ya que una gestión documental eficiente se traduce en un considerable ahorro de tiempo, tanto en el proceso de archivo como en consultas futuras de dichos documentos.

Algunos de los problemas más comunes cuando se trata de oficinas en las que se lleva a cabo una gestión documental deficiente, son:

- **Conservación de documentos duplicados.**

Esto implica gran acumulación de papeles y ficheros innecesarios como suele pasar con las copias para tareas transitorias realizadas por otras personas o departamentos de los que no ha partido el original. La excusa de la posible utilización del documento en un futuro no siempre ocurre ya que muchas de estas copias acaban en la basura. De hecho, el número de copias duplicadas puede llegar a ser un porcentaje significativo del total de hojas almacenadas.

- **Acumulación de grandes cantidades de papel que no se encuentran en período de vigencia.**

El espacio es un bien preciado, de ahí que hay se debe llevar un control especial de la documentación para no acumular información innecesaria que no tiene vigencia. Sea por espacio físico del lugar de archivo, por espacio en el disco duro o en las unidades de almacenamiento, este tema es clave para poder evitar gastos innecesarios.

- **Incentivar la productividad de los trabajadores.**

La realización óptima de las tareas diarias es uno de los aspectos que influyen, de ahí que, minimizar el tiempo de recuperación de cualquier documento permitirá la realización de numerosos trámites en un menor tiempo.

- **Duplicación de tareas.**

Debido al uso de un software de gestión documental, la existencia de dos procedimientos separados casi sin relación puede resultar en muchos casos doble esfuerzo en el manejo de la documentación.

La gestión documental hoy en día se ha vuelto indispensable en las instituciones y/o empresas, cualquiera sea su tamaño. El volumen y flujo de documentos obliga a contar con técnicas, métodos, herramientas e inclusive estándares para poder realizar una buena gestión de los mismos.

Existen herramientas para la gestión documental como, por ejemplo: Sharepoint, Documentum y Quipux de software propietario, y Nuxeo, Alfresco y Athento de software gratuito sobre Linux. Todas estas herramientas permiten de manera digital los siguientes procesos: organización, registro, almacenamiento, recuperación y difusión de los documentos.

La gestión documental como parte de las múltiples gestiones que se realizan en las instituciones y/o empresas, puede implementarse con la aplicación de estándares y buenas prácticas como la Norma ISO/IEC 15489:2005 “Información y documentación: Gestión de documentos”, que se centra en los principios de la Gestión de documentos y establece los requisitos básicos para que las organizaciones puedan establecer un marco de buenas prácticas que mejore de forma sistemática y efectiva la creación y mantenimiento de sus documentos, apoyando la política y los objetivos de la organización. La aparición de esta norma y de otras normas complementarias, responde tanto a la evolución de los planteamientos del record management norteamericano y del recordskeeping australiano, como la necesidad de integrar la gestión de documentos con el enfoque basado en procesos y las normas de gestión de la calidad.

1.1.2. Delimitación

El desarrollo de esta Tesis se llevará a cabo en la Oficina de Secretaría General (OSG) de la Universidad Privada Antenor Orrego (UPAO), específicamente en el Proceso de Gestión Documental (PGD).



**ORGANIGRAMA DE LA UNIVERSIDAD
PRIVADA ANTEÑOR ORREGO**

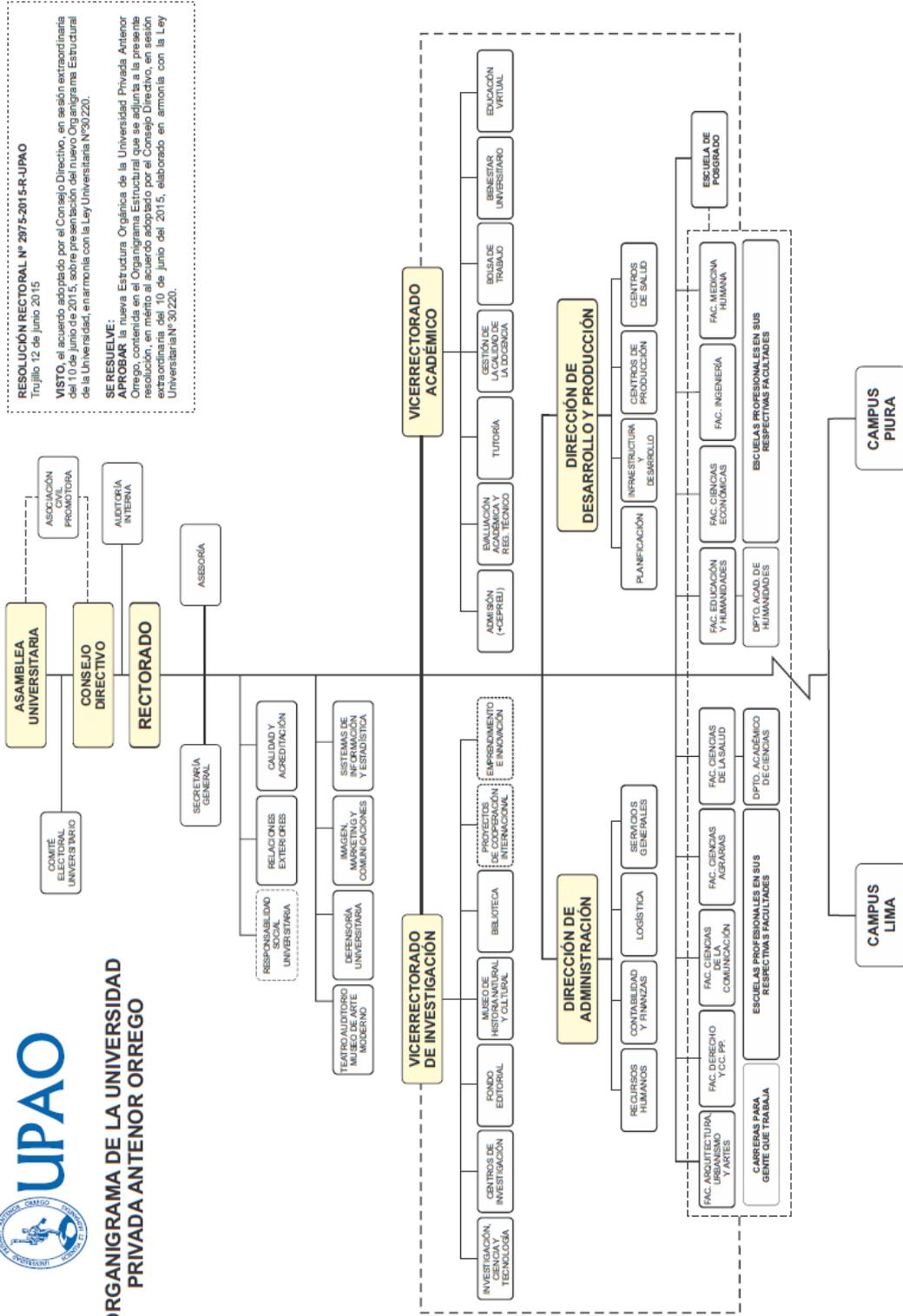


Figura: 001 Organigrama de la UPAO
www.upao.edu.pe

1.1.3. Características situacionales

El Proceso de Gestión Documental de la Oficina de Secretaria General de la UPAO presenta las siguientes necesidades:

- Estandarizar la clasificación de documentos.
- Sistematizar la integración de la gestión documental en todos los procesos de la UPAO.
- Proporcionar evidencias para la rendición de cuentas.
- Generar conocimiento para la toma de decisiones de la Alta Dirección.

Estas necesidades identificadas facilitan un escenario para la propuesta de investigación que tiene como fin esta Tesis.

1.1.4. Análisis de las Características situacionales

- Estandarizar la clasificación de documentos: Los documentos tramitados en la OSG tienen diverso tipo de soporte (por ejemplo: papel, DVD, archivo digital, planos y otros) y, al momento de ser archivados, deben ser clasificados, etiquetados y almacenados según su tipo.
- Sistematizar la integración de la gestión documental en todos los procesos de la UPAO: En el Artículo 66° del Estatuto vigente de la UPAO formula las funciones del secretario general y en el inciso 6 dice “conducir el tramite documentario, organizar y administrar el sistema de archivo”, por lo que existe necesidad que el PGD se integre a todos los sistemas de archivos de las otras Oficinas de la UPAO para formar un solo SGD.
- Proporcionar evidencias para la rendición de cuentas: Cuando se brinde información del estado y ubicación de un documento es necesario ser preciso y claro para que los usuarios (por ejemplo: docentes, alumnos, administrativos, entidades públicas y privadas, etc.) tengan una buena atención y conocimiento de los documentos.
- Generar conocimiento para la toma de decisiones de la Alta Dirección: La OSG periódicamente genera informes acerca de los documentos tramitados y sus estados, así como de los usuarios, para su presentación a la Alta Dirección y, de esa manera, generar el conocimiento necesario para una buena toma de decisiones.

1.1.5. Definición del Problema de Investigación

El Proceso de Gestión Documental de la Oficina de Secretaria General de la UPAO requiere la Certificación Internacional en su sistema de archivos.

1.2. Formulación del Problema de Investigación

¿Cómo facilitar la certificación internacional de la Gestión Documental de la Oficina de Secretaria General de la Universidad Privada Antenor Orrego?

1.3. Hipótesis

El diseño del Sistema de Gestión Documental de la Oficina de Secretaria General de la UPAO basado en estándares internacionales facilita la certificación del Sistema de Archivos.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Diseñar un Sistema de Gestión Documental de la Oficina de Secretaria General de la UPAO basado en el estándar ISO/IEC 15489:2014.

1.4.2. Específicos

- Formular una estandarización de documentos. Siguiendo recomendación del estándar ISO/IEC 15489:2014.
- Organizar la integración de la gestión documental en todos los procesos de la UPAO, modelando el Proceso de Gestión Documental.
- Facilitar evidencias para la rendición de cuentas, implementado un registro de documentos.
- Generar conocimiento para la toma de decisiones de la alta dirección, a través de hoja de cálculo en Excel.

1.5. Alcance

Este proyecto busca facilitar la certificación internacional de la Gestión Documental de la Oficina de Secretaria General de la Universidad Privada Antenor Orrego, en un periodo de 4 meses y considerando la aplicación de la ISO 15489:2014.

1.6. Justificación de la Investigación

- **Institucional**

Normalizar el Proceso de Gestión Documental en todo el sistema de archivos de la UPAO.

- **Legal**

Desde el 29 de mayo de 2014 las ISO 15489-1:2014 INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. Gestión de registros. Parte 1: Generalidades e ISO/TR 15489-2:2014 INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. Gestión de registros. Parte 2: Directrices, se han convertido en Normas Técnicas Peruanas mediante la Resolución N° 43-2014/CNB-INDECOPI (INDECOPI, 2014).

- **Operacional**

Proponer una técnica de minimización del espacio de archivamiento de los documentos físicos cuya vigencia caducó temporal o definitivamente.

- **Técnica**

Aplicar el estándar ISO/IEC 15489:2014 al Proceso de Gestión Documental de la Oficina de Secretaría General de la UPAO.

- **Académica**

Servir de ayuda a los demás estudiantes interesados en el estudio de casos similares, en razón que se realizará en una institución y es un caso real.

1.7. Aportes

- Facilitar la obtención de una certificación internacional en Gestión Documental de la OSG de la UPAO.
- Documentar el SGD de la UPAO, para mejorar la clasificación y archivamiento de los documentos.
- Facilitar la generación de valor para UPAO, porque se propone disminuir el tiempo de búsqueda de documentos.
- Facilitar la mejora de los procesos del SGD de la UPAO, para eliminar la duplicidad de tareas.

1.8. Limitaciones

- El cumplimiento del acuerdo de confidencialidad de la información acordado entre la investigadora y la UPAO.
- La cultura organizacional de la UPAO.
- La resistencia al cambio del personal administrativo que interactúa con el Proceso de Gestión Documental.
- La falta de documentación en las bibliotecas de las universidades locales.
- La falta de expertos certificados en la norma ISO/IEC 15489:2014 en la ciudad de Trujillo.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

- (Rodríguez, 2010) en su tesis manifiesta “la realización de la investigación ha sido el problema de conservación y preservación crítica en que han permanecido los documentos de archivos y que el no actuar rápidamente en función de esto a nivel institucional quedaría desprotegida la evidencia documental, por lo que no solo basta un espacio físico, sino directrices claras para organizar la información, manual de procedimientos y propuestas de mejora”.
- (Quintero & Fuentes, 2007) en su tesis manifiestan “La realidad actual es que la información que dispone la Universidad no está estructurada correctamente, lo que imposibilita utilizarla adecuadamente, lo que hace indispensable llevar a cabo la Gestión de documentos de forma sistematizada, que permita a los usuarios realizar búsquedas para el control y estado de las solicitudes”
- (Campillo, 2010) en su tesis manifiesta “En los momentos actuales se establece la normalización de las políticas y los procedimientos de la Gestión de documentos de archivos con el fin de asegurar la adecuada atención y protección de los mismos.

La información que contiene los documentos puedan ser recuperados de un modo más eficiente y eficaz usando prácticas y procedimientos normalizados”

- (Quito, 2015) en su tesis manifiesta “La presente investigación mejorará el uso secuencial y coherente que se da a los documentos desde que se producen o reciben en las distintas unidades hasta el momento en que son archivados o conservados, en función de su valor testimonial o histórico como fuente para el conocimiento de la trayectoria.

Los Sistemas de información para la Gestión Documental se han convertido en una herramienta básica para soportar el registro, control, circulación y organización de los documentos digitales y/o impresos que se reciben y envían en una entidad pública o privada. La Gestión Documental es importante, porque nos permite optimizar tiempo y espacio así facilita la ubicación y el manejo de la información además que reduce en gran medida el exceso de documentos que generalmente se conservan en las entidades”.

- (Jaramillo J. &, 2009) en su tesis manifiesta “La investigación busca crear una primera versión del Sistema de Gestión Documental bajo el enfoque Orientado a

Objetos el cual deberá capturar, manipular e interactuar con la información generada para proveer informes que sirvan como soporte y al mismo tiempo potencien algunos de los procesos de la Universidad, sobre todo aquellos que involucren tanto a los practicantes como a las organizaciones y su respectiva interacción.

Uno de los elementos más importantes de las organizaciones, dinámica que obliga a contar con herramientas que les permitan acceder de una manera ágil y eficiente a la gran cantidad de datos que se generan día a día y que se articulan como la base para el desarrollo de las diversas actividades que conforman el quehacer de la organización. En este contexto, los Sistemas de Gestión Documental cumplen un papel protagónico al permitir manejar de forma ordenada y automatizada los documentos generados por las empresas sin tener que recurrir necesariamente a soportes físicos que impliquen desperdicio de recursos, duplicidad de material o pérdida de tiempo”.

2.2. Teoría y Conceptos

2.2.1. Proceso

(<https://definicion.mx/proceso>, 2017) Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. El concepto puede emplearse en una amplia variedad de contextos, como por ejemplo en el ámbito jurídico, en el de la informática o en el de la empresa. Es importante en este sentido hacer hincapié que los procesos son ante todo procedimientos diseñados para servicio del hombre en alguna medida, como una forma determinada de accionar.

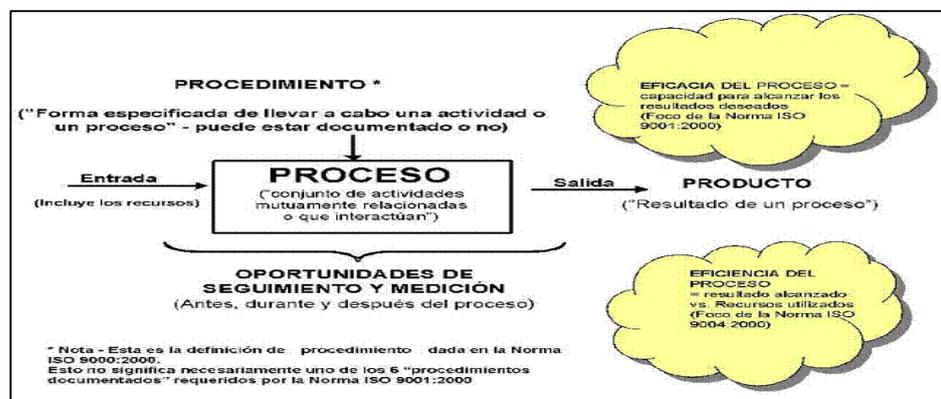


Figura 002: Esquema de Proceso
 Fuente: <https://definicion.mx/proces>

Un proceso para una empresa es una serie de actividades secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, en el que se agrega valor a un insumo y se contribuye a la satisfacción de una necesidad y utilizan recursos de la organización para suministrar resultados definitivos.

Los procesos se clasifican en estratégicos, misionales, de apoyo o gestión y de evaluación. Los procesos estratégicos “establecen el norte del proceso operativo y enfocan a la organización en sus procesos fundamentales, son decisivos con relación al futuro de la misma y los ejecuta la alta dirección”; mientras los procesos misionales “son más relevantes y revelan la razón de ser de la organización; así mismo, los procesos de apoyo o gestión “prestan apoyo a los procesos misionales y permiten tomar decisiones sobre planificación, control y mejoras en las operaciones; y los procesos de evaluación permiten conocer cómo funciona la empresa con el fin de retroalimentarla, establecen las metodologías para realizar seguimiento, medición y análisis, así como también permiten medir el desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la misma.”

Según su jerarquía se puede definir lo siguiente: “un proceso es la serie de actividades secuenciales claves que se requieren para manejar o dirigir una organización”, para lo cual se requiere de un procedimiento el cual involucra “actividades que tienen una relación lógica y coordinada que contribuyen al logro de la misión del proceso”, en donde las actividades son “conjuntos de tareas concatenadas que constituyen un subproceso” y las tareas son “acciones que se requieren para lograr un determinado resultado”.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, para poder levantar los procesos en una empresa, es necesario identificar claramente los aspectos más relevantes de la misma como son los objetivos generales y funciones de la organización (misión, visión, servicios y productos, clientes o usuarios), así como analizar las metas tanto a corto, largo y mediano plazo de la misma.

Es importante además tener claro que para dar a conocer los procesos de la empresa se requiere realizar un mapa o red de procesos, el cual es “una representación gráfica de la forma como opera la empresa para satisfacer las necesidades de los clientes y muestra las relaciones entre los diferentes procesos de la empresa, además es la base para construir el sistema de gestión de la entidad y permite a todos los funcionarios comprender cómo funciona integralmente, así como facilita que todos entiendan cómo afectan el trabajo de otros y viceversa”.

Existe una herramienta muy útil para representar gráficamente un proceso llamada diagrama de flujo, la cual es un “método para describir gráficamente las actividades de un proceso existente o propuesto mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras simples, demostrando la secuencia de estas actividades dentro del mismo”

Elaborar un diagrama de flujo para la totalidad de un proceso, hasta llegar al nivel de tareas, es la mejor base para analizar, evaluar y mejorar el mismo, dado que también interviene la asignación de las tareas a cada uno de los miembros del área para la cual se está desarrollando el proceso.

2.2.2. Modelo de Proceso

- La (Pontificia Universidad Javeriana, 2016) publica que un modelo de proceso es un “esquema integrado y personalizado de la organización, mediante el cual se facilita la gestión por procesos y orientado al alcance de los objetivos estratégicos establecidos”
- (Cauca, 2014) Frecuentemente la gran cantidad de descripciones del ciclo de vida del software que almacenan las organizaciones, no corresponde con el proceso actualmente llevado a cabo en el desarrollo o mantenimiento del software. Esta falta de fidelidad es causada por factores como:
 - Prescripciones del proceso de alto nivel que no están relacionadas con las actividades actuales del proyecto.
 - Descripciones no utilizadas, imprecisas, ambiguas, incomprensibles, del proceso a ser representado en el proyecto.
 - Fallas en la actualización de la documentación cuando ocurren cambios en el proceso.

Tradicionalmente las descripciones del ciclo de vida son vistas como modelos del proceso, pero estas normalmente se centran en una abstracción de la ingeniería del producto, y fallan al mostrar muchos bloques de construcción del proceso elemental, necesarios para manejar y coordinar el proyecto.

2.2.3. Documento

(<https://definicion.mx/documento>, 2017) Del latín documentum, un documento es una carta, diploma o escrito que ilustra acerca de un hecho, situación o circunstancia. También se trata del escrito que presenta datos susceptibles de ser

utilizados para comprobar algo. Por ejemplo: “Tengo un documento que prueba la malversación de fondos realizada por el gobernador”, “Esta carta no constituye un documento que avale su inocencia”.

Muchas son las clasificaciones que se realizan de los documentos, no obstante, una de las más frecuentes es aquella que tiene como criterio fundamental para desarrollarse el soporte en el que se encuentran los mismos. De ahí que básicamente se establezcan dos grandes grupos: documentales textuales, que son los que se realizan en papel, y documentos no textuales, que son aquellos que utilizan cualquier otro tipo de soporte para guardar una información concreta. Como ejemplos de este último tipo están los documentos que se hallan en una memoria USB, en un disco compacto, en una grabación sonora, en un vídeo...

No obstante, también hay que decir que los documentos se pueden clasificar, en base a la información que contienen. Así, nos topáramos con los primarios, que son los que transmiten directamente la opinión de quien los realiza; los secundarios, que son el resultado de haber tratado a los anteriores documentos; y los terciarios, que son los que surgen como resultado de tratar a los secundarios. Es importante resaltar que además existen múltiples tipos de documentos dentro de lo que sería el ámbito del Derecho. Así, por ejemplo, nos encontramos con el llamado documento público que podemos definir que es aquel que acredita unos hechos determinados y que está realizado y certificado por un funcionario de la Administración Pública.

De la misma forma, está el documento privado que, en contraposición al anterior, es aquel que prueba algo y que está autorizado por las partes interesadas, aunque no por el funcionario en cuestión.

A estos dos tipos de documentos habría que añadir un tercero que es aquel que se da en llamar documento auténtico. Como su propio nombre indica, podríamos definirlo como aquel que está legalizado o bien absolutamente autorizado.

La noción de documento se ha visto alterada con el avance de la informática. Un documento antes era un papel o algún otro tipo de medio físico. En cambio, para la informática, un documento es un archivo digital susceptible de ser visualizado o compartido a través de una computadora. En este sentido, un documento informático puede ser un texto, una imagen, un sonido, una animación o un vídeo: “Ayer tuve que formatear el disco rígido y perdí todos mis documentos”, “Necesito que me envíes por correo electrónico el documento que elaboramos esta mañana junto al licenciado”, “Acabo de eliminar el documento, ¿quieres que trate de recuperarlo?”.

Podemos hacer la siguiente clasificación: documentos primarios, secundarios, y terciarios.

Los documentos primarios son aquellos que contienen información original del autor/a y no han pasado por ninguna clase de tratamiento (libros, tesis doctorales, revistas, periódicos, boletines, actas de congresos). Los documentos secundarios son resultado de aplicar tratamiento a los documentos primarios (por ejemplo, bibliografías, índices, catálogos, revistas de resúmenes). Los documentos terciarios son resultado de aplicar tratamiento a los documentos secundarios, aunque algunos autores los definen como reproducciones mecánicas (fotocopias).

2.2.4. Gestión Documental

(Telecon, 2015) La Gestión Documental es la captura, almacenamiento y recuperación de documentos. Con o sin una solución de gestión documental, su empresa ya captura, almacena y recupera documentos cada día. Para muchas organizaciones, este proceso consume mucho tiempo y a menudo se ignoran las posibilidades de mejorar el proceso.

Los documentos que se procesan en un sistema de gestión documental son muy variados y de distintos tipos: Los documentos llegan en forma de papel o electrónicos. Una factura de un proveedor que llega por correo postal es un documento que será capturado y almacenado. Sin embargo, esta factura se habrá iniciado con un pedido por parte de nuestra empresa. Este pedido al proveedor puede ser un registro electrónico en nuestro sistema informático. Ahora tenemos 2 documentos que están relacionados y que necesitan tener una referencia entre ellos, actualmente la manera de almacenarlos es muy diferente. Además de las facturas, también se pueden archivar en un sistema de gestión documental cualquier tipo de documento para el que necesite realizar un proceso en la empresa (como la aprobación del documento), los documentos de lo más variado pueden ser recetas, contratos, formularios, etc.

Estos documentos pueden estar en diferentes formatos o sistemas. También el destino de los documentos pueden ser departamentos distintos, un contrato tiene que almacenarse en el departamento legal, en cambio un formulario puede ir a un departamento específico.

En otros casos la documentación conjunta con referencia al mismo registro, podría estar dispersa en diferentes departamentos: un contrato en el archivo del departamento legal, el albarán en el almacén, la aceptación de la orden en el

departamento de proyectos. De esta forma tenemos diferentes grupos de personas que pueden estar en diferentes ubicaciones físicas y que gestionan documentación relacionada.

Según la definición de un sistema de gestión documental, este realiza la captura y organización de todos los documentos para facilitar la tarea de encontrar la información en la empresa. Los documentos en papel son escaneados con destino al sistema de gestión documental, por parte del responsable gestor documental.

Los documentos son archivados y catalogados por el departamento, proveedor, número de pedido o cualquier otro concepto que tenga sentido para su empresa.

A diferencia de las carpetas en un sistema de archivos, los sistemas de gestión documental archivan los documentos en carpetas electrónicas que pueden ser indexadas por múltiples datos. Esto ofrece a los usuarios la capacidad de buscar y recuperar documentos en base a diferentes criterios.

Con un sistema de gestión documental, se evita la pérdida de documentos, ya que están todos seguros en un servidor documental central. También se evita la pérdida de tiempo debido a que varias personas tengan que recuperar los documentos desde diferentes lugares y departamentos.

Con un sistema de gestión documental, los documentos son inmediatamente recuperados por la persona que está buscando la información. Esto cambia el enfoque del problema de la recuperación de documentos, para que las personas solo se preocupen de realizar trabajo productivo para su empresa.

Es importante tener un sistema de gestión documental, aunque a primera vista puede parecer que no tenga que ser uno de los puntos de mayor importancia para su empresa.

Sin embargo, las ventajas que aporta nos muestran que es un beneficio importante obtener un sistema de gestión documental en el que todos los documentos de la empresa estén controlados y centralizados.

Es muy posible que su empresa realice operaciones en diferentes países con muchas tareas diferentes. En estos casos, es absolutamente necesario que su empresa tenga algún tipo de organización de sus documentos.

Hoy en día, casi todas las empresas tienen que trabajar con una gran cantidad de documentación. Con el fin de gestionar la gran cantidad de documentos y la información, es una ventaja muy importante contar con un sistema de gestión

documental eficiente que permita un fácil almacenamiento y búsqueda rápida, junto con instalaciones de recuperación eficientes.

Con un sistema de gestión documental, puede personalizar también los documentos de salida de la empresa como: las facturas electrónicas, formularios y otros documentos. Todo integrado en el mismo sistema de gestión documental con el que podrá configurar las tareas de los documentos tanto de entrada como de salida de su empresa.

Otra ventaja importante de la gestión documental está en la personalización y seguridad de los datos críticos en documentos o en cualquier otra forma de información. Por ello, la gestión documental es de suma importancia para los ejecutivos y gerentes sobrecargados de tareas y siempre en busca de la manera más eficiente, más inteligente y más rentable de gestionar sus trámites y hacer la administración más flexible.

Dentro de las empresas que necesitan realizar tareas de aprobación con la documentación (facturas, contratos, ...), el sistema de gestión documental le permite definir los flujos de aprobación que tiene que tener cada tipo de documento, y de esta forma el propio sistema de gestión documental realiza gran parte del trabajo de asignación, recordatorios y registro de toda esta documentación.

La gestión documental se ha vuelto casi indispensable en los bufetes de abogados debido a la enorme cantidad de papel generado. Con el sistema de gestión de documentos legales en su lugar, los abogados son capaces y obtienen una ventaja competitiva al gestionar mejor sus casos. La automatización de documentos para bufetes de abogados beneficia la administración eficiente de toda la documentación en papel.

El sistema no sólo captura y almacena los documentos legales escaneados, sino también los integra de una manera única. De esta manera, se convierte en muy fácil la tarea de obtener los documentos con solo unos clics.

Sin embargo, la importancia y los beneficios de la gestión documental no terminan aquí, sino que también nos permite organizar y recuperar documentos a través de consultas personalizadas y ofrece una manera eficiente de acceder a todos los documentos de la empresa con facilidad.

A nivel de la integración de la información, no solo se pueden obtener los documentos mediante un escáner, el sistema también permite importar archivos

PDF de Adobe, ficheros que le lleguen por correo electrónico y hasta puede integrar los faxes recibidos en el sistema.

A nivel de distribución de la información, permite la personalización de los datos y el envío de los documentos por correo electrónico, fax, ftp, correo postal, etc.

La importancia de un sistema de gestión documental se basa entre otros en los siguientes puntos base:

- Se evita la pérdida de documentos, ya que están todos seguros en un servidor documental central.
- Se evita la pérdida de tiempo debido a que varias personas tengan que recuperar los documentos desde diferentes lugares y departamentos. Los documentos son inmediatamente recuperados por la persona que está buscando la información.
- Seguridad: Acceso a la información y los documentos de manera segura y estructurada, al poder definir diferentes permisos de acceso a los datos y documentos dentro del sistema de gestión documental.
- Control de cambios de los documentos y control de revisiones y accesos que se realizan a los documentos.
- Colaboración entre usuarios para la creación, modificación y gestión de la misma documentación.
- Captura y extracción de la información de los documentos en papel y la integración en el sistema de gestión documental como metadatos.

Indexación de los metadatos para su fácil recuperación mediante búsquedas personalizadas.

- Integración de la documentación del sistema de gestión documental con los demás sistemas de la empresa: ERP, CRM, Web, Email, Fax, etc...
- Recuperación de los documentos en formato electrónico y también la situación de archivado de las copias físicas.
- Distribución fácil mediante los conectores de salida de la documentación, que nos permiten enviar por Email, Fax, SMS, Correo Postal, FTP, Web, etc... cualquier documento que tengamos integrado en el sistema.
- Workflow: Posibilidad de definir procesos sobre el ciclo de vida de un documento (como una factura), por ejemplo automatiza el proceso para los usuarios que tienen que aceptar una factura antes que esta pase a contabilizada.

- Ahorro de costes en la empresa: se ahorra tiempo de los empleados al automatizar y facilitar en gran medida las tareas de gestionar la documentación y los procesos de la empresa, se ahorra tiempo al encontrar la documentación al instante, se ahorra dinero al no tener que utilizar tanto papel en la empresa, se puede conocer más rápidamente el estado de cuentas al integrar las facturas en el sistema de manera inmediata, etc.

El principal requisito de las normas ISO 15489 e ISO 30301, nos dice (AENOR, 2016), es que la organización disponga de una política formal de gestión documental que asigne responsabilidades y asegure el adecuado tratamiento de todos los documentos y datos con valor evidenciar. En un segundo nivel, se especifican los procesos que deben llevarse a cabo de forma controlada, los cuales requieren la existencia de los correspondientes subsistemas de control:

PROCESOS ISO 15489

SUBSISTEMAS

Clasificación	Subsistema de clasificación
Utilización	Subsistema de control de acceso y uso
Disposición	Subsistema de valoración y selección
Captura y registro	Subsistema de descripción
Almacenaje y preservación	Subsistema de conservación

Cada subsistema se compone de unas herramientas (cuadro de clasificación, cuadro de seguridad y acceso, esquema de metadatos, etc.) y unos procedimientos para utilizarlas. A partir de aquí, el diseño del sistema queda en dichas normas aparentemente cerrado.

El problema práctico aparece cuando observamos que:

- Ningún componente ni herramienta es independiente del resto. La clasificación se traduce en forma de asignación de metadatos, e implica la aplicación de reglas de acceso, uso y conservación, que actúan de forma distinta en función de las características formales del documento-evidencia y del depósito de archivo.
- Todas las herramientas, aunque sean homogéneas, deben aplicarse sobre una realidad documental multiforme, compuesta de documentos en papel, documentos electrónicos monofichero, datos en bases de datos, aportaciones en redes sociales, mensajes electrónicos, aplicaciones tipo ERP, etc

Es decir, el éxito del sistema no proviene de la disponibilidad de los distintos componentes sino de su nivel de integración. Y para esto es especialmente importante:

- La concentración de los distintos componentes en un instrumento único que los vincule y que permita que actúen e interactúen realmente como un sistema.
- La fijación de un patrón homogéneo de interpretación de la realidad documental, que sea aplicable a los documentos o evidencias con independencia de su forma, estructura, hospedaje en sistemas o nivel de compartición y/o reutilización

La (OSI, 2014) proporciona directrices respecto de la política de gestión documental, explica en forma completa la asignación de responsabilidades que debe definir un organismo en un sistema de gestión documental. Además, resalta la importancia de la supervisión y auditoría, para lo cual presenta aspectos a considerar, como son:

- Responder por el cumplimiento de normas que debe cumplir la organización.
- Considerar que los documentos sean plena prueba.
- Optimizar su rendimiento en la organización

(OSI, 2014) En su primera parte denominada “Generalidades”, define los resultados necesarios que se debe lograr en la gestión de registros, plantea los objetivos principales que deben regular los documentos y formatos, soportes recibidos o creados por cualquier organismo en ejercicio de sus actividades o por cualquier individuo responsable de crear o mantener documentos; ofrece una serie de términos y definiciones relacionados con la gestión documental que aclaran el uso de la misma e impiden otras interpretaciones; indica las responsabilidades de las organizaciones respecto de los documentos y las políticas, procedimientos, sistemas y procesos relacionados con estos documentos; facilita el diseño y la administración de sistemas de gestión documental como apoyo a los sistemas de gestión de calidad, a los sistemas de gestión medioambiental y de seguridad y salud ocupacional; e incluye los beneficios de la gestión documental, los principios que debe atender un sistema de gestión documental; y llama la atención acerca de las características de los documentos, especialmente de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad.

La norma considera, además, aspectos formales de conformidad y cambios en un programa de gestión documental, para lo cual diseña una metodología que debe responder a las necesidades del organismo que la acoge, e incluye los siguientes aspectos:

- Investigación preliminar.
- Análisis de las actividades del negocio.
- Identificación de los requisitos para registros.
- Evaluación de sistemas existentes.
- Identificación de estrategias para satisfacer los requisitos de los registros.
- Diseño e implantación del sistema de registros.
- Implementación de un sistema de registros.
- Revisión posterior a la implantación.

El sistema de gestión documental debe realizar el registro de cada documento del sistema, para luego clasificarlo, asignarle metadatos, números y códigos, definir su almacenamiento y acceso para consulta e incluir su trazabilidad y la disposición final.

La segunda parte del estándar, especifica la metodología para la implementación de la norma ISO/IEC 15489-1 en todas las organizaciones, respetando la legislación y reglamentación que aplique a nivel nacional. Presenta un panorama de los procesos y factores a considerar, y productos para el diseño e implementación de un Sistema de Registros de cada uno de los puntos especificados en la parte 1 de la norma.

Además, especifica los instrumentos usados en las operaciones de los registros, especificando los siguientes aspectos:

- Instrumentos principales.
- Clasificación de las actividades del negocio, con su respectivo método para desarrollarlo.
- Controles de vocabulario.
- Tesauros.
- Autoridad para la disposición de registros.
- Programa de clasificación de seguridad y acceso a los registros.
- Almacenamiento de los registros.
- Uso y seguimiento de los registros.
- Implementación de la disposición de los registros.
- Monitoreo y auditoría de los registros.

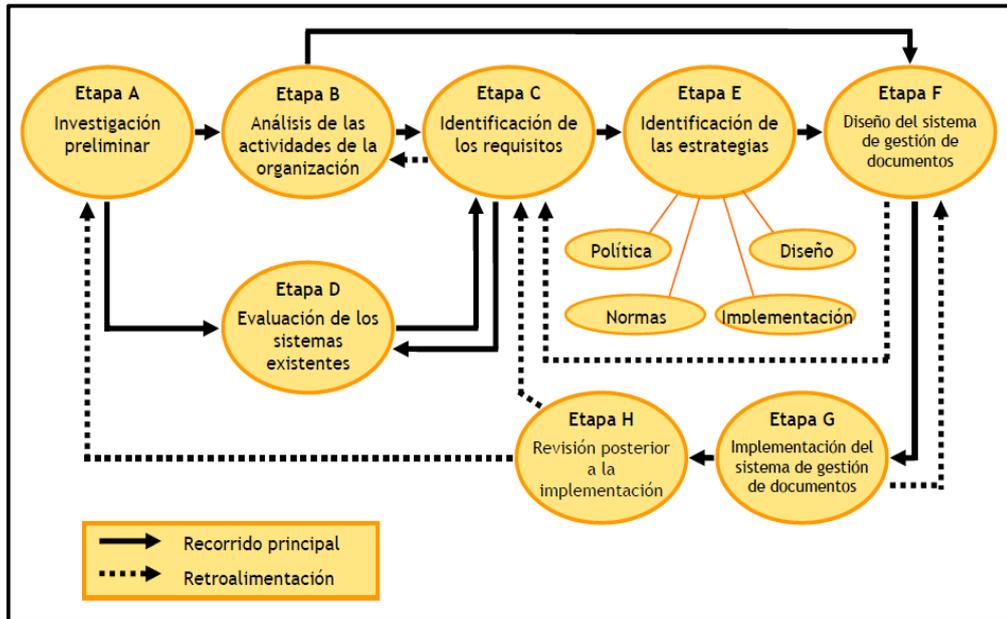


Figura 003: Esquema de la Norma ISO 15489

Etapas de la Metodología

Tabla 001: Etapas de la Norma ISO 15489

ETAPAS	OBJETIVO	RESULTADOS
INVESTIGACIÓN PRELIMINAR	Proporcionar la comprensión del contexto en el que la organización desarrolla su actividad, con el fin de identificar los factores que influyen en la necesidad de crear y mantener documentos.	Misión
		Visión
		Valores de la organización
		Estructura orgánica
		Regulaciones: Manual de Funciones
		Regulaciones: Manual de Procedimientos
ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	Desarrollar un modelo conceptual de que hace la organización y de como lo hace, examinando cómo interactúan los documentos con los procesos y las actividades de la empresa.	Funciones
		Actividades
		Operaciones
		Documentos que se producen
		Documentos que se derivan
		Documentos que se almacenan
IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS	Determinar los requisitos que se tienen que cumplir para crear y mantener documentos que evidencien las actividades de la organización. Estos requisitos se identifican mediante un análisis de las necesidades de la organización.	Propuesta de tiempo de conservación de documentos, por el responsable
		Propuesta de número de copias de los documentos, por los responsables
		Propuesta de mejoras en algunos procesos, por los responsables
EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS EXISTENTES	Se analiza el sistema de gestión de documentos y otros sistemas de información relacionados, con el fin de valorar si incorporan y mantienen los documentos necesarios de una manera fiable, integra, exhaustiva, sistemática y conforme a los requisitos.	Inventario de los sistemas existentes
		Evaluación de los sistemas existentes
IDENTIFICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS PARA CUMPLIR CON LOS REQUISITOS	Determinar que políticas, normas y procedimientos se adoptaran y que herramientas, tanto informáticas como documentales, hace falta diseñar e implementar con el fin de asegurar la creación y el mantenimiento de los documentos que reflejan la actividad de la organización.	Planteamiento de acuerdo a las propuestas
DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS	Traducir las estrategias adoptadas en la etapa anterior en un plan de actuación que cumpla con los requisitos identificados en la etapa C y que solucione las deficiencias detectadas en la etapa D.	Clasificación de documentos
		Propuesta de mejora de procesos
		Propuesta de mecanismo de control
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS	Aplicar el conjunto de estrategias adoptadas poniendo en marcha el plan de actuación diseñado en la etapa anterior, con una alteración de las actividades diarias	Revisión de las propuestas
		Aprobación de propuestas

2.3. Definiciones

1. **Acceso:** Usar o recuperar información.
2. **Actas:** Es un documento de lo sucedido y acordado en una reunión.
3. **Anexos:** Información adicional que se adjunta al final del documento.
4. **Circulares:** Comunicación con el mismo contenido, dirigida a varios destinatarios.
5. **Clasificación:** Organización de los documentos en categorías.
6. **Concepto:** Aclara aspectos de un tema en particular.
7. **Contrato:** Acuerdo firmado por las partes.
8. **Documento:** Escrito en papel con que se prueba algo.
9. **Documentos externos:** Documentos de origen externo que pueden incidir directa o indirectamente en el desarrollo de las actividades.
10. **Desarrollo:** Describe la actividad y da respuesta a las preguntas.
11. **Fecha:** Parte del encabezado de documentos que corresponde a su fecha de aprobación o expedición.
12. **Formato:** Documento que tienen el objetivo la presentación o contenido de alguna información.
13. **Gestión Documental:** Almacenamiento y recuperación de documentos.
14. **Instrucciones de trabajo:** Como realizar y registrar las tareas.
15. **Manual de la calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una Entidad.
16. **Memorando:** Comunicación escrita que se utiliza para transmitir información.
17. **Oficio:** Comunicación escrita entre personas naturales o jurídicas.
18. **Resolución:** Solución a un problema.
19. **Versión:** Parte del encabezado de documentos que indica la última edición aprobada del documento.

3. METODOLOGÍA

3.1. Población

La Oficina de Secretaría General de la UPAO.

3.2. Muestra

Los Procesos del Sistema de Archivos.

3.3. Unidad de Análisis

El Proceso de Gestión Documental.

3.4. Método y Metodología

3.4.1. Método

Es una investigación aplicada, de campo y cuasi-experimental

3.4.2. Metodología

Tabla 002: Fases de Metodología

Fase	Actividades	Entregable
1:Investigación preliminar	Entrevistas Lectura de documentos	Estado actual del proceso administrativo.
2:Análisis de las actividades de la organización	Entrevistas Lectura de documentos	Estado actual del proceso administrativo documental.
3:Identificación de los requisitos	Entrevistas Lectura de documentos	Análisis sistemático de las necesidades de la organización.
4:Evaluación de los sistemas existentes	Identificar Analizar	Análisis de los sistemas de gestión de documentos y cualquier otro sistema de información ya existente.
5:Identificación de estrategias para cumplir los requisitos	Identificar	Determinar las políticas, procedimientos, normas, herramientas y otros instrumentos.
6:Diseño de un sistema de documentos de archivo	Diseñar	Plan para el sistema de gestión de documentos.
7:Implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo	Implementar	Plan detallado para el sistema de gestión de documentos.
8:Revisión posterior a la implementación	Entrevistas Lectura de documentos Revisar Analizar	Informe en el que se documenten las conclusiones y recomendaciones.

3.4.3. Variables de Estudio y Operacionalización

- a. Variable Independiente (VI): Diseño del Sistema de Gestión Documental basado en estándares internacionales.
- b. Variable Dependiente (VD): Certificación del Sistema de Archivos de la OSG.
- c. Operacionalización de las variables

Tabla 003: Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
Diseño del Sistema de Gestión Documental basado en estándares internacionales (VI)	Calidad	Satisfacción del usuario	(-) 0 a 5 (+)	Encuestas Análisis documental
		Información útil al usuario	(-) 0 a 5 (+)	Encuestas Análisis documental
		Cantidad de Procesos institucionales normados	(-) 0 a 5 (+)	Encuestas Análisis documental
Certificación del Sistema de Archivos de la OSG (VD)	Calidad	Viabilidad	(-) 0 a 5 (+)	Encuestas
		Fiabilidad	(-) 0 a 5 (+)	Encuestas

3.4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se ha considerado para la recolección de datos la siguiente técnica:

- **Encuesta**

El instrumento constará de las siguientes secciones:

- Datos de identificación: Donde se consigna el título del estudio, número de encuesta, código del participante, etcétera.
- Instrucción: Donde se le brinda al participante algunas indicaciones básicas para desarrollar el cuestionario.
- Datos generales: En esta sección se busca establecer información socio demográfico del participante que pudiera correlacionarse luego con las variables e estudio, e incluso su nombre si el cuestionario no requiere del anonimato.

- Datos específicos: En esta sección se recabará la información de las variables directamente relacionadas.

Agradecimiento: En esta sección se formula un agradecimiento por el tiempo concedido.

3.4.5. Técnicas de procedimientos

Se muestran y describen las técnicas utilizadas para procesar la información y obtener los resultados.

- Se identificarán las personas de la Oficina de Secretaría General que serán encuestadas.
- Se establecerá un calendario, para la realización de las encuestas, según las etapas determinadas.
- En la primera etapa se realizará la aplicación de la encuesta, con la finalidad de obtener una primera impresión de los diversos usuarios.
- Se procederá al análisis de los datos obtenidos,
- Luego del análisis de la primera encuesta, con la información obtenida se aplicará una segunda encuesta para realizar las tabulaciones correspondientes.

3.4.6. Técnicas de análisis de datos

Se muestran y describen las técnicas estadísticas utilizadas para el análisis de los datos procesados:

La validación de Instrumento se realizará con la técnica de Criterios de Jueces: Para la validación se contará con un panel de expertos con 9 actores.

Dicho panel estará compuesto de personas conocedoras de la materia, entre los cuales estarán los evaluadores, especialistas en la materia técnica concerniente.

4. RESULTADOS

Para el presente trabajo de investigación, realicé una serie de encuestas y entrevistas, las cuales ayudarán en el análisis correspondiente. Así mismo se seguirá para su desarrollo las etapas de la norma ISO 15489:

4.1. Investigación Preliminar

4.1.1. Organización de UPAO

(http://www.upao.edu.pe/institucion/?mod=mod_ins&task=259, 2017)

Presenta niveles jerárquicos de la organización, siendo la Asamblea Universitaria el máximo órgano de la universidad, el Consejo Directivo el máximo órgano ejecutivo colegiado y el Rector el máximo órgano del gobierno individual, que representa legalmente a la Institución. En ese orden de jerarquías están los órganos de gobierno de las respectivas Facultades y los Vicerrectorados que apoyan a la gestión rectoral en las áreas académicas y de investigación. Por último están los órganos y unidades de apoyo administrativo a la gestión académica que están representados por la Dirección de Administración y Dirección de Desarrollo y Producción y sus diferentes dependencias.

4.1.2. Visión

(http://www.upao.edu.pe/institucion/?mod=mod_ins&task=259, 2017)

“Al bicentenario de la proclamación de la Independencia: Ser reconocida por la sociedad como una universidad líder en el país por la formación de profesionales con valores, competentes y gestores del cambio en un mundo globalizado.”

4.1.3. Misión

(http://www.upao.edu.pe/institucion/?mod=mod_ins&task=259, 2017)

“Formar profesionales con valores, inspirados en el pensamiento de Antenor Orrego, competitivos e innovadores en su desempeño, que contribuyen con responsabilidad social al desarrollo sostenible de la región y del país mediante la investigación, innovación, aplicación y difusión del conocimiento científico y el pensamiento humanístico, bajo la orientación de docentes de excelente formación académica, que emplean adecuada y convenientemente las modernas tecnologías de información y comunicación.”

4.1.4. Valores

- Calidad
- Compromiso
- Creatividad

- Honestidad
- Tolerancia
- Trabajo en equipo

4.1.5. Filosofía Institucional

(http://www.upao.edu.pe/institucion/?mod=mod_ins&task=259, s.f.)

“Ser una Universidad libertaria, que posee un compromiso de servicio social y que defiende la tolerancia y la integración latinoamericana, según la inspiración de su mentor Antenor Orrego Espinoza.

Ser una Universidad que, defendiendo la libertad humana, en todas sus dimensiones, contribuye en la formación de profesionales íntegros y responsables, emprendedores y creativos capaces de aportar positivamente en el desarrollo sostenible de la comunidad.

Se una Universidad que promueve y contribuye en el mejoramiento de la calidad de vida de sus integrantes, de sus usuarios y clientes, de la sociedad y del entorno ecológico en el que impacta.

Ser una Universidad que, respetando y defendiendo la dignidad humana, propicia el uso responsable de la libertad en cualquier contexto o dimensión, lo que alcanza gracias a la identificación institucional de sus integrantes y del personal a su servicio con los fines que promueve.”

4.1.6. Unidad de Aplicación

A. Secretaría General

Dependencia encargada de apoyo a la Alta Dirección en todos los actos de la gestión institucional.

B. Organigrama Interno

No existe un organigrama interno y manual de organización y funciones en la oficina de secretaria general, motivo por el cual se propone la siguiente propuesta, que se formula teniendo en cuenta el actual funcionamiento de la citada oficina:

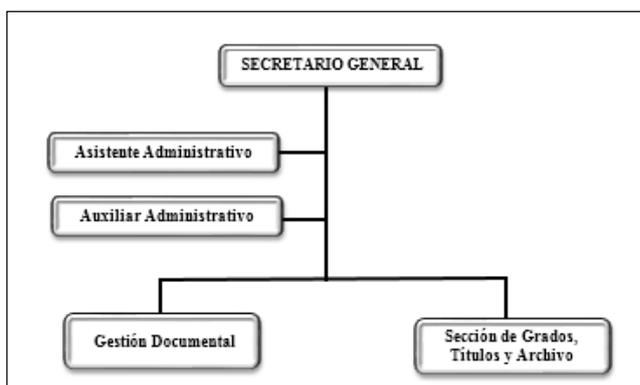


Figura 004: Organigrama interno Secretaría General
Fuente: Elaboración propia

Gestión Documental:

- Trámites
- Resoluciones rectorales
- Órganos de gobierno y documentación del Rectorado.

Sección de Grados y Títulos y Archivo:

Documentación que se reporta a SUNEDU, como los grados académicos y títulos profesionales, carnés universitarios, además el archivamiento de toda la documentación de las diferentes unidades administrativas de la Universidad.

C. Funciones del Secretario General

De acuerdo al Manual de Procedimientos:

(http://www.upao.edu.pe/estatuto/?mod=mod_est&task=717, 2017)

Art. 112° La Secretaria General, a cargo del secretario General, es el órgano de apoyo que comprende los servicios auxiliares de los órganos de gobierno, centraliza y coordina el trámite documentario y los archivos institucionales.

De acuerdo al Estatuto

Capítulo XII de la Secretaría General

Artículo 65°.- La Universidad tiene un Secretario General, quien ejerce funciones de fedatario y con su firma certifica los documentos oficiales de la Universidad. Es designado y removido por el Consejo Directivo, a propuesta del Rector. Para ser Secretario General se requiere ser docente ordinario y tener, por lo menos, el grado de académico de maestro.

Artículo 66°.- Son funciones del Secretario General:

- a. Administrar el Registro de Grados y Títulos de la Universidad;
- b. Refrendar los títulos profesionales y grados académicos;
- c. Actuar como secretario de la Asamblea Universitaria y del Consejo Directivo, con voz, pero sin voto;
- d. Llevar los libros de actas y comunicar los acuerdos;
- e. Autenticar los libros de actas de los consejos de facultad y demás órganos institucionales;

- f. Conducir el trámite documentario, organizar y administrar el sistema de archivo;
- g. Informar al Rector del cumplimiento y ejecución de los acuerdos de Asamblea Universitaria y Consejo Directivo y de las disposiciones rectorales.

ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONES DE SECRETARÍA GENERAL

Artículo 1. La Secretaría General se organiza como una unidad de apoyo administrativo a los órganos de gobierno de la Universidad Privada Antenor Orrego, y está conformada por profesionales y personal técnico que contribuyen al logro de los objetivos, en el ámbito de su competencia.

Artículo 2. La Secretaría General sirve a todas las unidades académicas y administrativas de la universidad, según sea el requerimiento de las mismas en relación a sus objetivos y funciones.

Artículo 3. La Secretaría General tiene como funciones:

- 1) Es fedataria de la Universidad, de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 73° de la Ley N° 30220;
- 2) Centralizar, recibir, registrar y tramitar los documentos que ingresan para las diferentes dependencias de la Universidad Privada Antenor Orrego, a través del sistema de Trámite documentario;
- 3) Brindar apoyo administrativo y asesoramiento al Rectorado para la tramitación y elaboración de documentos de su competencia;
- 4) Refrendar junto con el Rector, la documentación que emane de los acuerdos de la Asamblea Universitaria y del Consejo Directivo, incluyendo los títulos profesionales y grados académicos; así como las resoluciones rectorales;
- 5) Redacta, registra, distribuye y custodia las Resoluciones Rectorales y documentos oficiales de la Universidad;
- 6) Actuar como secretario de la Asamblea Universitaria y del Consejo Directivo, con voz, pero sin voto;
- 7) Coordinar y preparar la agenda de las reuniones de Asamblea y Consejo Universitario, llevando el libro de actas correspondientes;
- 8) Elaborar las Actas de la Asamblea Universitaria y Consejo Universitario, mantener la custodia de las mismas y comunicar los acuerdos;

- 9) Hace cumplir las disposiciones de la Asamblea Universitaria, Consejo Directivo y del Rectorado;
- 10) Dar cuenta diariamente al rector(a) de la documentación remitida al Rectorado y proyectar las resoluciones rectorales que disponga el (la) rector(a);
- 11) Despachar y encauzar la correspondencia interna y externa de la Universidad Privada Antenor Orrego;
- 12) Dirige el sistema de Trámite Documentario;
- 13) Organizar y administrar el Registro de Grados y Títulos;
- 14) Organizar y tramitar la expedición de Diplomas de Grados y Títulos Profesionales y a Profesores Eméritos, Honorarios, Investigadores y Visitantes, Doctor Honoris Causa y mantener su Registro y revalidar los que expide la institución;
- 15) Tramitar la expedición de Diplomas a estudiantes y docentes de la Universidad Privada Antenor Orrego, acreditando su status;
- 16) Dirige el Registro de Programas Académicos;
- 17) Realiza la inscripción de los Grados y Títulos en el Registro Nacional de Grados y Títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria;
- 18) Legalizar las copias de documentos expedidos por las dependencias autorizadas de la Universidad Privada Antenor Orrego;
- 19) Autenticar los libros de actas de los consejos de facultad y demás órganos institucionales;
- 20) Administrar el Archivo Central de la Universidad Privada Antenor Orrego;
- 21) Coordinar las acciones con las dependencias, en cumplimiento de sus funciones;
- 22) Supervisar, coordinar y controlar el normal funcionamiento de la Oficina a su cargo;
- 23) Elaborar el Plan de Funcionamiento de su dependencia;
- 24) Elaborar el informe anual de las actividades realizadas;
- 25) Las demás funciones asignadas por el Rector;

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- **ASISTENTE ADMINISTRATIVO DEL SECRETARIO GENERAL**

PERFIL DEL PUESTO: ABOGADO (A) CON MAESTRÍA EN DERECHO.

- Entrega al secretario general los documentos recibidos para despacho con un cuaderno de cargos que acredite dicha entrega o la devolución del mismo;
- Examina los documentos del despacho para sugerir al Secretario General el destino de los documentos y sus respectivas derivaciones;
- Realiza seguimiento permanente de la documentación que ingresa de la Oficina de Secretaría General;
- Realiza seguimiento permanente de la documentación que egresa de la Oficina de Secretaría General;
- Revisa y atiende, con aprobación del Secretario, las solicitudes presentadas en el Sistema de Gestión de Trámite Documentario;
- Redacta los oficios, proveídos, solicitudes y hojas de trámite dispuestos por el secretario general;
- Proyecta la elaboración de actas de consejo directivo y asamblea universitaria;
- Proyecta la redacción de resoluciones rectorales en casos especiales que dispone el secretario general;
- Realiza las requisiciones, compromisos y transferencias para el funcionamiento y abastecimiento de la oficina de Secretaría General;
- Revisa, imprime y sella las autenticaciones de copia de grado y título profesional, copia de certificaciones de estudios y autenticación de constancia de internados;
- Brinda información al personal administrativo y alumnos en general sobre el procedimiento de su trámite documentario;
- Supervisa el archivo de Secretaría General;
- Asiste a las sesiones de consejo directivo y asamblea universitaria para brindar apoyo al secretario general;
- Informa mensualmente al secretario general sobre las actividades realizadas;
- Apoya al secretario general en la elaboración del Plan de Funcionamiento de su dependencia;
- Proyecta el informe anual de las actividades realizadas por Secretaría General, en base a los informes emitidos por el personal de las dos secciones de la oficina;
- Otras funciones asignadas por el secretario general;

- **AUXILIAR ADMINISTRATIVA**

PERFIL DEL PUESTO: BR. O ING. DE SISTEMAS

- Recepción y registro en el sistema de toda la documentación que ingresa a la oficina de Secretaría General;
- Registra en el sistema todo documento que se emite de Secretaría a otras oficinas o unidades académicas;
- Recibe documentos provenientes de otras oficinas, con autorización del secretario general;
- Atiende al público usuario para la entrega de sus autenticaciones de grados y títulos;
- Sella las autenticaciones en los certificados de estudio, cargas horarias, sílabos, constancia de notas, de egresado u otras;
- Prepara los diplomas originales para la autenticación del secretario general y hace entrega al usuario;
- Atiende vía telefónica cualquier información de usuarios u otras áreas que solicitan el estado en que se encuentra cada expediente;
- Registra en el sistema las resoluciones rectorales en el registro del expediente correspondiente;
- Sistematiza las resoluciones rectorales emitidas de acuerdo al expediente de origen, utilizando el programa Excel, estableciendo cuatro (4) columnas con los siguientes encabezados: N° de RR | Elaborado por | N° Registro del expediente | Asunto;
- Registra en el sistema las autenticaciones que son entregadas al público;
- Archiva todos los documentos que ingresan a secretaría general o son atendidas en ésta, clasificadas de acuerdo al área colocando los documentos en sus respectivos archivadores;
- Organiza y sistematiza la información documentaria ingresante y saliente, utilizando una base de datos apropiada, preferentemente en Excel, clasificando la información por oficinas o dependencias internas o externas (ministerios, poder judicial, universidades externas, etc.);
- Elabora informes especiales requeridos por el secretario general;
- Otras funciones asignadas por el secretario general.

SECCIÓN DE APOYO A LA GESTIÓN RECTORAL

• ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DE LA SECCIÓN

PERFIL DEL PUESTO: ABOGADO O ING. DE SISTEMAS

- Coordina con el Secretario General, y de ser necesario, con las instancias correspondientes, respecto a la fundamentación legal y técnica que sustente la proyección y ejecución de las resoluciones rectorales;
- Recopila, organiza y analiza minuciosamente los antecedentes y anexos de la documentación que sustenta los proyectos de resolución;
- Revisa y controla los expedientes que dan origen a las resoluciones rectorales, llevando un cuaderno de cargos que acredite la recepción y devolución de los expedientes;
- Reserva con total discreción la información confiada por el secretario general para la elaboración de las respectivas resoluciones rectorales, bajo responsabilidad administrativa;
- Absuelve al personal administrativo las consultas de carácter técnico legal en el área de su competencia;
- Elabora las resoluciones rectorales conforme a los lineamientos estatutarios, reglamentarios y legales;
- Escanea cada resolución rectoral con su respectivo archivo adjunto, si lo hubiera; asimismo, envía el archivo digital de las resoluciones rectorales debidamente firmadas, a cada una de las áreas académicas y administrativas correspondientes a través del correo institucional de la Oficina de Secretaría General;
- Archiva y custodia todas las resoluciones rectorales suscritas y enviadas de manera virtual a través del correo institucional de la Oficina de Secretaría General;
- Realiza las requisiciones, compromisos y transferencias para el funcionamiento y abastecimiento de la oficina, en los casos que disponga el secretario general;
- Realiza los trámites notariales y registrales que competen a la Oficina de Secretaría General;
- Reporta e imprime las resoluciones rectorales para dar cuenta al consejo directivo o a la asamblea universitaria, en las sesiones ordinarias correspondientes;
- Mantienen una carpeta digital con información actualizada del Estatuto UPAO, reglamentos institucionales y directivas especiales;

- Mantienen una carpeta digital con las resoluciones rectorales de creación de programas académicos de pregrado y postgrado y de segunda especialidad;
- Otras funciones asignadas por el secretario general.

- **AUXILIAR ADMINISTRATIVO – CONSERJE**

- Reparte la documentación a todas las oficinas o dependencias de la Universidad;
- Distribución de certificados de estudios de todas las facultades;
- Preparación del expediente con la documentación de los puntos de agenda de sesión de consejo directivo o asamblea, que incluye: fotocopiado - grapado - perforado - separación con marcadores, y luego la distribución correspondiente;
- Fotocopia las hojas de trámite y expediente adjunto, así como su distribución;
- Apoya en el archivo de la documentación de secretaría general;
- Reparte la documentación externa;
- Reparte las citaciones a representantes de órganos de gobierno cuando a sus domicilios, cuando sea necesario;
- Distribución de traslados, reservas, ampliaciones de convalidaciones, devoluciones de dinero, etc.;
- Otras funciones asignadas por el secretario general.

SECCIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS, Y ARCHIVO

- **JEFE DE SECCIÓN**

PERFIL: PROFESIONAL TITULADO.

- Propone procedimientos y medidas correctivas que norma la SUNEDU, para brindar seguridad y custodia en el registro de los Grados, Maestrías, Doctorados y Títulos Profesionales Universitarios;
- Revisa los expedientes de las diferentes Facultades para la obtención de su Grado de Bachiller, Maestrías y Doctorados, y/o Título Profesional;
- Remite al secretario general la relación de las carpetas de Grados y Títulos para su aprobación en el Consejo Directivo ya que es el primer punto de agenda;

- Efectúa la codificación correspondiente y dispone la impresión de los diplomas de Grados Académicos y Títulos Profesionales aprobadas por el Consejo Directivo;
- Administra la Base de Datos de los Grados y Títulos conferidos por esta Casa de Estudios Superiores de acuerdo a las normas exigidas por la SUNEDU;
- Informa al secretario general sobre las solicitudes de instituciones externas que requieran información de los Graduados y Titulados;
- Supervisa el registro de Grados y Títulos y los asientos correspondientes en los Libros de Grados y Títulos;
- Efectúa el registro de los Grados y Títulos Universitarios para su control y autenticación así como las estadísticas correspondientes;
- Aprueba en segunda instancia las copias de los grados académicos y títulos profesionales;
- Procesa la información mensual de los Grados Académicos y Títulos Profesionales que confiere la Universidad para su registro en la SUNEDU, en cumplimiento de la Ley Universitaria;
- Escaneo de los Diplomas de Grados Académicos y Títulos Profesionales debidamente firmados y sellados, Constancias de Primera Matricula, Constancia de Egresado y sus fotos de cada uno en sus respectivos formatos;
- Grabación de sus respectivas tesis de aquellos que obtuvieron su Título bajo las modalidades de Sustentación de Tesis y Trabajo de Investigación;
- Atender las actualizaciones y rectificaciones de registros de Grados y Títulos ante la SUNEDU, en forma física y digital;
- Registro digital del audio de las reuniones de Consejo Directivo y Asamblea Universitaria;
- Emitir informes relacionados con las funciones de su competencia y los que le sean solicitados por el secretario general;
- Mantener informado al secretario general, sobre las actividades que desarrolla la sección a su cargo;
- Apoya al secretario general en la organización del archivo central de la Universidad;
- Apoya al secretario general en la dirección del sistema de trámite documentario;

- Apoya al secretario general en el proceso de expedición del carné único y carné universitario;

- **ASISTENTE ADMINISTRATIVA**

PERFIL DEL PUESTO: PROFESIONAL TITULADO

- Recibe y registra en el sistema toda la documentación que ingresa a la sección;
- Registra en el sistema toda la documentación que egresa de la sección;
- Clasifica los expedientes de las diferentes Facultades para la obtención de su Grado de Bachiller, Maestrías y Doctorados, y/o Título Profesional;
- Elabora un informe escrito con la relación de las carpetas de Grados y Títulos para su aprobación en el Consejo Directivo y lo eleva al jefe de sección;
- Implementa y actualiza la Base de Datos de los Grados y Títulos conferidos por esta Casa de Estudios Superiores de acuerdo a las normas exigidas por la SUNEDU;
- Verifica e informa al jefe de sección las solicitudes de instituciones externas que requieran información de los Graduados y Titulados;
- Coordina la firma de los diplomas por el (la) Rector (a), Decanos(as), Secretario(a) Académico, Secretario(a) General e interesados;
- Elabora las resoluciones rectorales de los Grados Académicos y Títulos Profesionales aprobadas por el Consejo Directivo;
- Guarda en la carpeta de secretaría general, subcarpeta: “RR Grados y Títulos”, las resoluciones rectorales de los grados académicos y títulos profesionales conferidos por la Universidad;
- Guarda en la carpeta de secretaría general, subcarpeta: “Grados y Títulos SUNEDU”, todos los reportes emitidos a SUNEDU con información de los grados y títulos conferidos por la Universidad;
- Mantiene un archivo físico de las resoluciones rectorales de grados y títulos, con sus carpetas respectivas, debidamente ordenado y clasificado por facultades y escuela de postgrado;
- Implementa y mantiene un registro digital diario de las autenticaciones que son aprobadas por su jefe superior inmediato;
- Archiva todos los documentos que ingresan a la sección o son atendidas en ésta, clasificadas de acuerdo al área de origen, colocando los documentos en sus respectivos archivadores;

- Implementa y mantiene un registro digital actualizado del número de graduados y titulados por facultad, carrera profesional, y de postgrado; desde el origen de los tiempos;
- Elabora las constancias o imprime las resoluciones de grados académicos y títulos profesionales requeridas por nuestros egresados;

- **ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

PERFIL DEL PUESTO: PROFESIONAL TITULADO

- Controla el funcionamiento óptimo del Sistema de Gestión de Trámite Documentario (SGTD);
- Aprueba en primera instancia la autenticación o legalización de documentos virtuales del usuario, en el Sistema de Gestión de Trámite Documentario;
- Digita y procesa las fotografías de alumnos nuevos, regulares, personal docente y administrativos de la sede Trujillo y filial Piura;
- Realiza la carga masiva de la base de datos de carnés universitarios a la SUNEDU;
- Mantiene y controla el Repositorio Digital de imágenes para el procesamiento de carnés universitarios, carnés únicos, personal docente, personal administrativo y egresados;
- Realiza el procesamiento de carnés universitarios otorgados por SUNEDU para la sede Trujillo y filial Piura;
- Recibe los carnés universitarios entregados por SUNEDU;
- Clasifica y elabora los cargos para distribución de los carnés universitarios hacia las facultades en ambas sedes para ser entregados a los respectivos interesados;
- Propone mejoras para el SGTD y brinda capacitación para su correcto uso;
- Opera el nuevo software de Gestión de Carnés Universitarios, desarrollándose para facilitar el control y procesamiento de información;
- Tramita ante la SUNEDU los duplicados de carnés universitarios a través de su plataforma virtual;
- Atención a los alumnos y padres de familia, sobre la situación de su trámite referente a las autenticaciones, carnés universitarios e información de grados y títulos;

- Elaboración de informes sobre la expedición de carnés y/o de los procesos que esto conlleve, o de las nuevas disposiciones tomadas por SUNEDU referente a esta labor;
- Apoya al jefe de sección en el mantenimiento, limpieza y orden del archivo central de la Universidad;
- Mantiene un registro digital del espacio físico asignado a las unidades académicas y administrativas; así como del uso que hacen cada una de éstas;
- Mantiene un registro físico de la documentación que almacena en el archivo central las diferentes unidades académicas y administrativas;
- Apoya en el registro digital del audio de las sesiones del consejo directivo y asamblea universitaria.

AUXILIAR ADMINISTRATIVO: PLATAFORMA

Perfil del puesto: Bachiller o egresado.

- Recibe y registra en el sistema documentos que presentan los alumnos como: solicitudes, traslados internos y externos, convalidaciones y otros;
- Recibe y registra documentos que presentan las diferentes oficinas de la universidad dirigidas al Rectorado y Secretaria General y entre unidades administrativas; así como también documentos que remiten de Piura;
- Recibe y registra documentos externos que presentan diferentes instituciones, courier y otros;
- Registra documentos virtuales (documentos en el cual el alumno solicita visado de carga horaria internacional y otros);
- Recibe y registra documentos que no tienen vínculo con la universidad, a través de programa Excel;
- Recibe y atiende llamadas telefónicas, en el cual solicitan información de un trámite a realizar o informe del estado de su documento ingresado;
- Redacta resoluciones rectorales especiales que le asigne el secretario general;
- Genera diariamente una hoja de cálculo en Excel con la documentación recibida en el día, con las siguientes columnas: | N° registro | Unidad de origen | Unidad de destino | Asunto |. Dicha hoja de cálculo la remite diariamente por correo al (a la) auxiliar administrativo(a) de la oficina, con copia al correo del secretario general;
- Apoya en las tareas que le asigne ocasionalmente el secretario general.

4.2. Análisis de las Actividades de la Organización

4.2.1. Recolección de Información

Procedimientos inmersos en la Oficina de Secretaría General:

Para la elaboración de los procedimientos se ha realizado una serie de entrevistas a todos los integrantes de la Oficina de Secretaría General, en los cuales se pudo obtener los diversos procedimientos, procesos, actividades y flujo de los documentos que se realizan en la oficina.

1. De las entrevistas realizadas, se tuvo mayor consideración la realizada a la Jefatura de la Oficina de Secretaría General, en razón que es la persona encargada de los todos los procesos actuales, y me brindó la información necesaria para la elaboración respectiva de los procesos generales y detallados.
2. Así mismo se consideró en mayor grado, que los trabajadores al encargado de Grados y Títulos, ya que, por ser una jefatura, se valora las indicaciones vertidas en las entrevistas realizadas.
3. Sin dejar de lado la opinión de todos los trabajadores, con lo cual las respuestas brindadas ayudaron a realizar el detalle de cada actividad y proceso inmerso de sus labores diarias.
4. Para complementar la información, se tuvo que realizar entrevistas a diversos usuarios, como alumnos y personas externas; para complementar el flujo de los procesos inmersos en la Oficina de Secretaría General.

Procedimiento 00

Para la elaboración del procedimiento 00, se tuvo que analizar toda la información y los diversos procesos inmersos en la Oficina de Secretaría General y se pudo determinar que las diversas áreas tienen procedimientos similares y por lo tanto se agrupó en procesos generales, para determinar el proceso macro de la oficina.

De esta manera se presenta a continuación el Proceso Macro la Oficina de Secretaría General.

Procedimiento 00: Gestión Documental de la Oficina de Secretaría General

Objetivo: Recepcionar, verificar, evaluar y coordinar la elaboración o trámite de los documentos

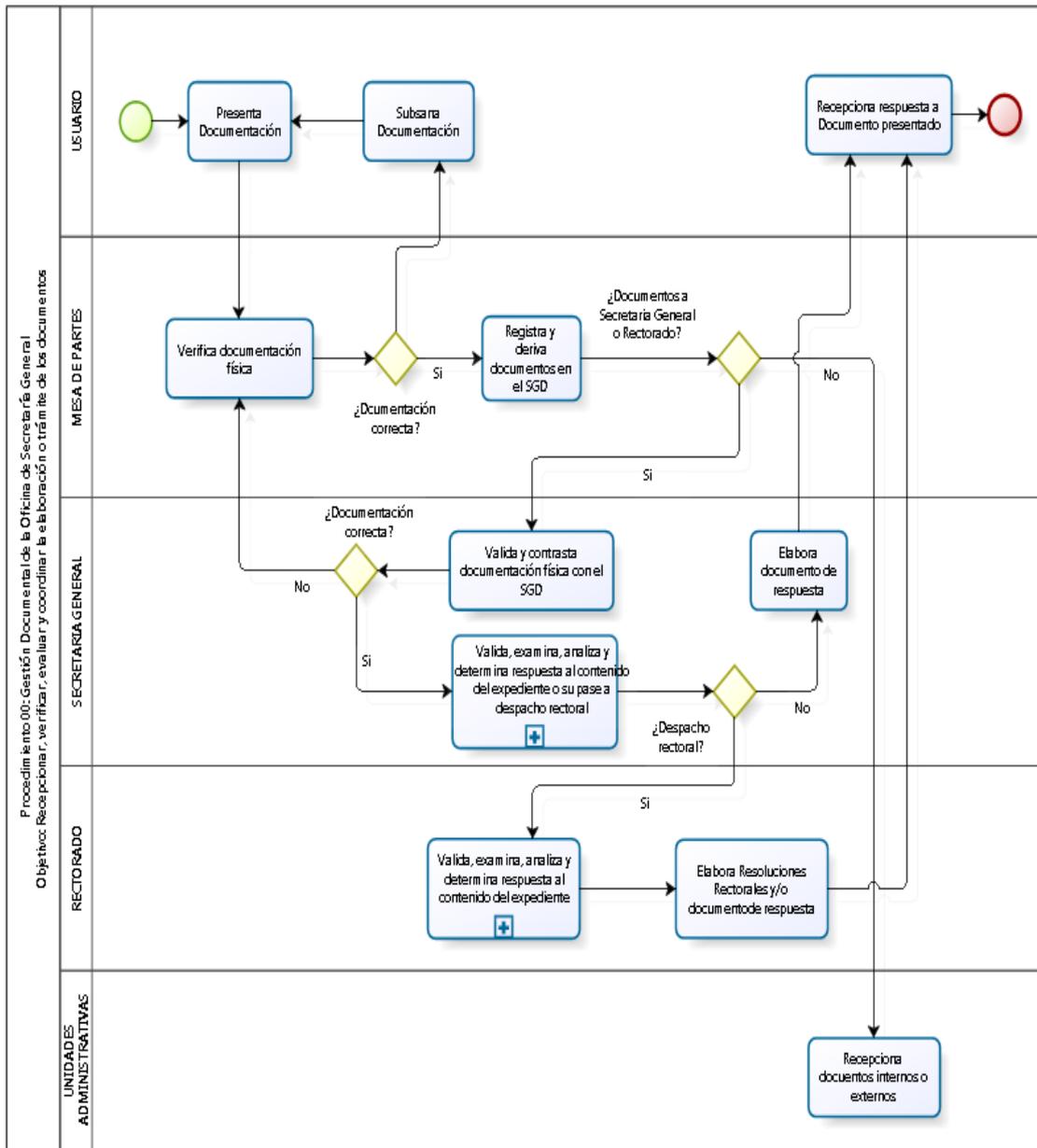


Figura 005: Procedimiento 00-Gestión Documental de Secretaría

Descripción de Procesos

Tabla 004: Ficha de Proceso: Recepcionar y derivar documentos

FICHA DE PROCESOS		
FICHA DEL PROCESO	EDICIÓN	FECHA DE REVISIÓN
Recepcionar y derivar documentos	1.0	12 de Julio de 2017
MISIÓN DEL PROCESO		
Recepcionar documentos internos y externos		
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO		
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la conformidad de los folios y requisitos de los expedientes o documentos internos o externos presentados en Mesa de Partes, dirigidos a la Alta Dirección. • Entregar los expedientes y documentos recepcionados al Secretario General para las acciones respectivas. • Verificar la inviolabilidad de la documentación clasificada. • Informar al público usuario el trámite de sus documentos, previa identificación. • Mantener reserva del contenido de los documentos recepcionados. • Asegurar la conservación e intangibilidad del cuaderno de registro de documentos. • Dependiendo del tipo de documento se deriva al área respectiva. 		
RESPONSABLE DEL PROCESO		
Asistente Administrativo		
ENTRADAS DEL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	
Oficios, Oficios múltiples, cartas, proveídos, resoluciones rectorales, resoluciones jefaturales, etc.	Documentos actualizados, controlados y dispuestos en sus puntos de uso.	
PROCESOS RELACIONADOS		
En general están relacionados todos los procesos de los que surgen documentos que es preciso controlar.		
RECURSOS – NECESIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Procesadores de texto, hojas de cálculo y diapositivas • Sistema de Gestión Documental (SGD) • Sello de Recepción, Sello de cargo • Archivadores para documentos • Estantes para archivadores 		
REGISTROS – ARCHIVOS		
<ul style="list-style-type: none"> • Documentos originales en archivadores • Registro en el Sistema de Gestión Documental (SGD) 		
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Número de incidencias por incorrecta emisión de documentos. • Número de incidencias por incorrecta distribución de documentos. • Número de incidencias por falta de actualización de documentos. • Número de incidencias por uso de documentos obsoletos. • Número de incidencias relacionado con el proceso abierto de auditoría externa • Número de incidencias relacionado con el proceso abierto de auditoría externa 		
DOCUMENTOS APLICABLES (CONTROL)		
Procedimiento de Gestión de Documentos		

Tabla 005: Ficha de Proceso: Verificar, Evaluar y Coordinar

FICHA DE PROCESOS		
FICHA DEL PROCESO	EDICIÓN	FECHA DE REVISIÓN
Verificar, Evaluar y Coordinar	2.0	18 de Julio de 2017
MISIÓN DEL PROCESO		
Recepcionar documentos internos y externos		
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO		
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar en el sistema de gestión documental el expediente recibido físicamente. • Evaluar la información física con la ingresada en el sistema por Mesa de Partes, si está completa. • Permitir el seguimiento permanente de documentos ingresados a la entidad, y conocer su estado, con la finalidad de incrementar la calidad del servicio brindado al usuario interno y/o externo. • Facilitar la consulta de documentos según el perfil de acceso por usuarios. • Ubicar documentos, incluye todos los tipos de documentos, todas las fechas. 		
RESPONSABLE DEL PROCESO		
Asistente Administrativo		
ENTRADAS DEL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	
Oficios, Oficios Múltiples, cartas, proveídos, resoluciones rectorales, resoluciones jefaturales, etc.	Documentos actualizados, controlados y dispuestos en sus puntos de uso.	
PROCESOS RELACIONADOS		
En general están relacionados todos los procesos de los que surgen documentos que es preciso controlar.		
RECURSOS – NECESIDADES		
Procesadores de texto, hojas de cálculo y diapositivas <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión Documental (SGD) • Sello de Recepción, Sello de cargo • Archivadores para documentos • Estantes para archivadores 		
REGISTROS – ARCHIVOS		
<ul style="list-style-type: none"> • Documentos originales en archivadores • Registro en el Sistema de Gestión Documental (SGD) 		
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Número de incidencias por incorrecta emisión de documentos. • Número de incidencias por incorrecta distribución de documentos. • Número de incidencias por falta de actualización de documentos. • Número de incidencias por uso de documentos obsoletos. • Número de incidencias relacionado con el proceso abierto de auditoría externa • Número de incidencias relacionado con el proceso abierto de auditoría externa 		
DOCUMENTOS APLICABLES (CONTROL)		
Procedimiento de Gestión de Documentos		

Tabla 006: Ficha de Proceso: Registrar documentos

FICHA DE PROCESOS		
FICHA DEL PROCESO	EDICIÓN	FECHA DE REVISIÓN
Registrar documentos	3.0	22 de Agosto de 2017
MISIÓN DEL PROCESO		
Recepcionar documentos internos y externos		
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO		
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar documentos internos y externos directamente que no pasan por mesa de partes. • Permitir el registro de todos los documentos ingresados y la salida de documentos emitidos por la entidad dirigidos a otras unidades. • Generación de cargo automático para las unidades, indicando el número correlativo del documento ingresado (autogenerado), respetando el orden de ingreso o salida. • El cargo debe permitir registrar datos del documento ingresado, indicando como mínimo su número, naturaleza, remitente destinatario. • Generar Hoja de Ruta del documento ingresado o cola de aprobación, debiendo permitir registrar las derivaciones subsiguientes que fueran necesarias. • Registro de documentos externos provenientes de personas naturales o jurídicas, registrando diversos datos como: identificación del documento recibido (Nº, fecha, asunto, remitente – nombre y cargo, original, copia, entre otros). • El control de documentos sea de ingreso o salida es anual. El periodo se inicia el 01 de enero y termina el 31 de diciembre del año respectivo. Debe tener en cuenta este criterio para efectos de generar el código autogenerado que se le asignará al documento o expediente. 		
RESPONSABLE DEL PROCESO		
Auxiliar Administrativo		
ENTRADAS DEL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	
Oficios, Oficios múltiples, cartas, proveídos, resoluciones rectorales, resoluciones jefaturales, etc.	Documentos actualizados, controlados y dispuestos en sus puntos de uso.	
PROCESOS RELACIONADOS		
En general están relacionados todos los procesos de los que surgen documentos que es preciso controlar.		
RECURSOS – NECESIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Procesadores de texto, hojas de cálculo y diapositivas • Sistema de Gestión Documental (SGD) • Sello de Recepción, Sello de cargo • Archivadores para documentos • Estantes para archivadores 		
REGISTROS – ARCHIVOS		
<ul style="list-style-type: none"> • Documentos originales en Archivadores • Registro en el Sistema de Gestión Documental (SGD) 		
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Número de incidencias por incorrecta emisión de documentos. • Número de incidencias por incorrecta distribución de documentos. • Número de incidencias por falta de actualización de documentos. • Número de incidencias por uso de documentos obsoletos. • Número de incidencias relacionado con el proceso abierto de auditoría externa • Número de incidencias relacionado con el proceso abierto de auditoría externa 		
DOCUMENTOS APLICABLES (CONTROL)		
Procedimiento de Gestión de Documentos		

Tabla 007: Ficha de Proceso: Elaborar documentos

FICHA DE PROCESOS		
FICHA DEL PROCESO	EDICIÓN	FECHA DE REVISIÓN
Elaborar Documentos	4.0	31 de Agosto de 2017
MISIÓN DEL PROCESO		
Elaborar documentos internos (otras áreas administrativas) o documentos externos (para personas naturales o jurídicas).		
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO		
<ul style="list-style-type: none"> • Por disposición de Secretario General. • A pedido o en respuesta a la del oficina o entidad solicitante. • A pedido o en respuesta a personas naturales o jurídicas (externos). • Se registra en el SGD solo para documentos externos que ingresan directo a oficina. 		
RESPONSABLE DEL PROCESO		
Asistente Administrativo		
ENTRADAS DEL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	
Oficios, Oficios múltiples, cartas, proveídos, resoluciones rectorales, resoluciones jefaturales, etc.	Documentos actualizados, controlados y dispuestos en sus puntos de uso.	
PROCESOS RELACIONADOS		
En general están relacionados todos los procesos de los que surgen documentos que es preciso controlar.		
RECURSOS – NECESIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Procesadores de texto, hojas de cálculo y diapositivas • Sistema de Gestión Documental (SGD) • Sello de Recepción, Sello de cargo • Archivadores para documentos • Estantes para Archivadores 		
REGISTROS – ARCHIVOS		
<ul style="list-style-type: none"> • Documentos originales en Archivadores • Registro en el Sistema de Gestión Documental (SGD) 		
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Número de incidencias por incorrecta emisión de documentos. • Número de incidencias por incorrecta distribución de documentos. • Número de incidencias por falta de actualización de documentos. • Número de incidencias por uso de documentos obsoletos. • Número de incidencias relacionado con el proceso abierto de auditoría externa • Número de incidencias relacionado con el proceso abierto de auditoría externa 		
DOCUMENTOS APLICABLES (CONTROL)		
Procedimiento de Gestión de Documentos		

Tabla 008: Ficha de Proceso: Archivar documentos

FICHA DE PROCESOS		
FICHA DEL PROCESO	EDICIÓN	FECHA DE REVISIÓN
Archivar documentos	5.0	07 de Setiembre de 2017
MISIÓN DEL PROCESO		
Archivar documentos que ya han sido atendidos o están pendientes de atención		
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO		
<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar en el SGD el número de resolución rectoral e indicación pase a archivo. • Documentos para conocimiento. • Documentos a criterio del Secretario General. 		
RESPONSABLE DEL PROCESO		
Auxiliar Administrativo		
ENTRADAS DEL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	
Oficios, Oficios múltiples, cartas, proveídos, resoluciones rectorales, resoluciones jefaturales, etc.	Documentos actualizados, controlados y dispuestos en sus puntos de uso.	
PROCESOS RELACIONADOS		
En general están relacionados todos los procesos de los que surgen documentos que es preciso controlar.		
RECURSOS – NECESIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Procesadores de texto, hojas de cálculo y diapositivas • Sistema de Gestión Documental (SGD) • Sello de Recepción, Sello de cargo • Archivadores para documentos • Estantes para archivadores 		
REGISTROS – ARCHIVOS		
<ul style="list-style-type: none"> • Documentos originales en Archivadores • Registro en el Sistema de Gestión Documental (SGD) 		
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Número de incidencias por incorrecta emisión de documentos. • Número de incidencias por incorrecta distribución de documentos. • Número de incidencias por falta de actualización de documentos. • Número de incidencias por uso de documentos obsoletos. • Número de incidencias relacionado con el proceso abierto de auditoría externa • Número de incidencias relacionado con el proceso abierto de auditoría externa 		
DOCUMENTOS APLICABLES (CONTROL)		
Procedimiento de Gestión de Documentos		

Tabla 009: Ficha de Proceso: Derivar documentos

FICHA DE PROCESOS		
FICHA DEL PROCESO	EDICIÓN	FECHA DE REVISIÓN
Derivar documentos	6.0	18 de Setiembre de 2017
MISIÓN DEL PROCESO		
Recepcionar documentos internos y externos		
ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO		
<ul style="list-style-type: none"> • Por disposición del Secretario General se elabora hoja de trámite y se actualiza en el SGDT y se deriva al área correspondiente. • Distribución de documentos o escritos recibidos a unidades funcionales, en forma individual o masiva. • El sistema debe permitir la derivación de los documentos según corresponda a las necesidades propias del asunto o procedimiento administrativo a que se refiera el escrito, lo cual significa que el documento puede navegar por diversas instancias de la entidad. • Debe permitir establecer flujos predeterminados para documentos específicos o procedimientos administrativos que lo requieran. 		
RESPONSABLE DEL PROCESO		
Asistente Administrativo		
ENTRADAS DEL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	
Oficios, Oficios múltiples, cartas, proveídos, resoluciones rectorales, resoluciones jefaturales, etc.	Documentos actualizados, controlados y dispuestos en sus puntos de uso.	
PROCESOS RELACIONADOS		
En general están relacionados todos los procesos de los que surgen documentos que es preciso controlar.		
RECURSOS – NECESIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Procesadores de texto, hojas de cálculo y diapositivas • Sistema de Gestión Documental (SGD) • Sello de Recepción, Sello de cargo • Archivadores para documentos • Estantes para archivadores 		
REGISTROS – ARCHIVOS		
<ul style="list-style-type: none"> • Documentos originales en Archivadores • Registro en el Sistema de Gestión Documental (SGD) 		
INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> • Número de incidencias por incorrecta emisión de documentos. • Número de incidencias por incorrecta distribución de documentos. • Número de incidencias por falta de actualización de documentos. • Número de incidencias por uso de documentos obsoletos. • Número de incidencias relacionado con el proceso abierto de auditoría externa • Número de incidencias relacionado con el proceso abierto de auditoría externa 		
DOCUMENTOS APLICABLES (CONTROL)		
Procedimiento de Gestión de Documentos		

4.2.2. Análisis de los datos obtenidos

Encuesta 001

Tabla 010: Resumen Encuesta 001

Nro.	PREGUNTA	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	Considera que el sistema de trámite documentario actual, le proporciona la información necesaria para apoyar sus labores.	1	2	2	1	3
2	Considera que ha reducido el uso de material impreso, con el sistema de trámite documentario actual.	2	4	0	2	1
3	Considera que ha mejorado la calidad de la información que se obtiene, con el sistema trámite documentario actual.	1	0	1	4	3
4	Considera que el nivel de control de sus procedimientos ha mejorado, con el sistema de trámite documentario actual.	1	2	0	4	2
5	Con el sistema de trámite documentario actual, los datos con los que trabaja, sufre modificaciones inesperadas.	7	1	0	0	1
6	Con el sistema de trámite documentario actual, un mismo dato puede ser cambiado por varios usuarios.	5	0	1	2	1
7	Con el sistema de información actual, puede obtenerse en diversos formatos (XLS, PDF, etc.)	1	1	4	0	3
8	Con el sistema de trámite documentario actual, puede generarse nuevos reportes con facilidad, según sus necesidades.	1	0	3	2	3
9	Considera que el sistema de trámite documentario actual, le ayuda en sus labores.	1	2	1	2	3
		20	12	12	17	20
		24.7%	14.8%	14.8%	21.0%	24.7%

Resumen Encuesta 001

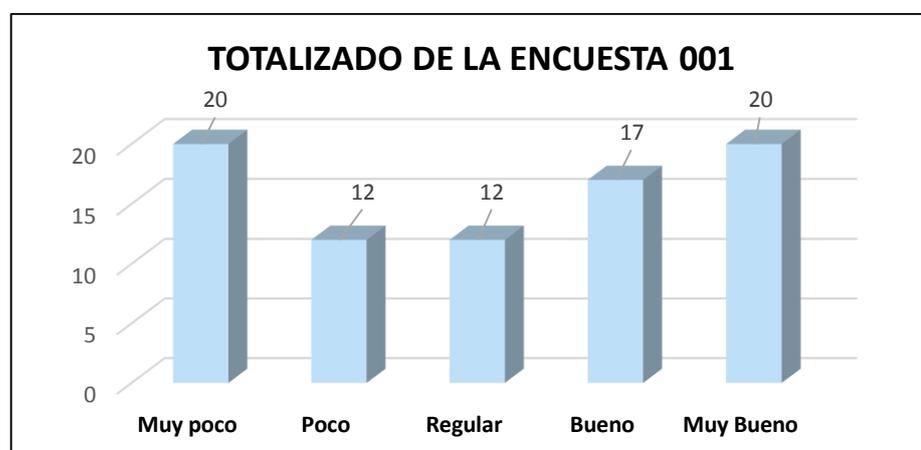


Figura 006: Resumen Encuesta 001

Análisis General de Encuesta 001

Considerando las opciones de “Muy Poco”, “Poco” y “Regular”, podemos evidenciar que un total de 44 respuestas, consideran que el sistema actual le ayuda en sus labores, lo que representa un 54%.

Más de la mitad considera que el sistema actual no apoya en sus labores.

Análisis detallado de la Encuesta 001

Pregunta 01:

El 55.56% de los encuestados considera que el sistema actual, no le proporciona información necesaria para el apoyo a sus labores.

Pregunta 02

El 66.67% de los encuestados considera que con el sistema actual, no ha reducido el uso de material impreso.

Pregunta 03

El 22.22% de los encuestados considera que con el sistema actual, ha mejorado la calidad de la información que se obtiene.

Pregunta 04

El 33.33% de los encuestados considera que con el sistema actual, ha mejora el control de sus procedimientos.

Pregunta 05

El 88.89% de los encuestados considera que con el sistema actual, los datos con los que trabaja, sufre cierto grado de modificaciones.

Pregunta 06

El 66.67% de los encuestados considera que con el sistema actual, un dato puede ser cambiado por varios usuarios.

Pregunta 07

El 66.67% de los encuestados considera que con el sistema actual, los reportes pueden obtenerse en diversos formatos.

Pregunta 08

El 44.44% de los encuestados considera que con el sistema actual, pueden generarse nuevos reportes con facilidad.

Pregunta 09

El 44.44% de los encuestados considera que el sistema actual, le ayuda en sus labore

GRÁFICO TOTAL DE ENCUESTA 001

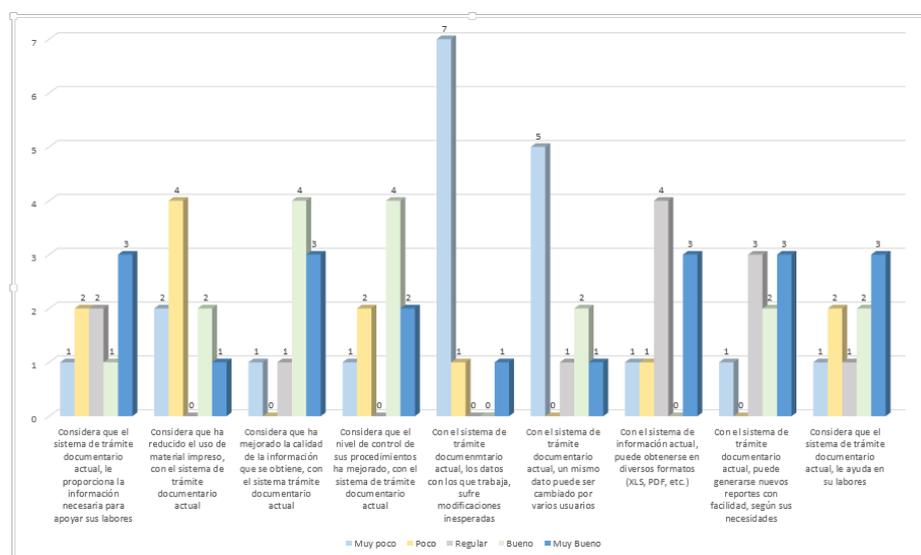


Figura 007: Gráfico de Encuesta 001

Encuesta 002

Tabla 011: Resumen Encuesta 002

Nro.	Pregunta	Si	No
1	Considera que se debería modernizar los procedimientos actuales de la secretaria general	9	0
2	Considera que se debería sistematizar los procedimientos manuales, existentes a la fecha	9	0
3	Considera que se debería implementar una norma sobre gestión documental	9	0
4	Considera necesario que se archive digitalmente los documentos recibidos en secretaria general	9	0
5	Considera necesario que se archive digitalmente los documentos emitidos en secretaria general	8	1
6	Considera necesario mejorar el método de archivamiento físico de los documentos, recibidos en Secretaría General	8	1
7	Considera necesario mejorar el método de archivamiento físico de los documentos, emitidos en Secretaría General	8	1
8	Considera necesario mejorar el método de archivamiento final en el archivo central	9	0
		69	3
		95.83%	4.17%

Resumen Encuesta 002

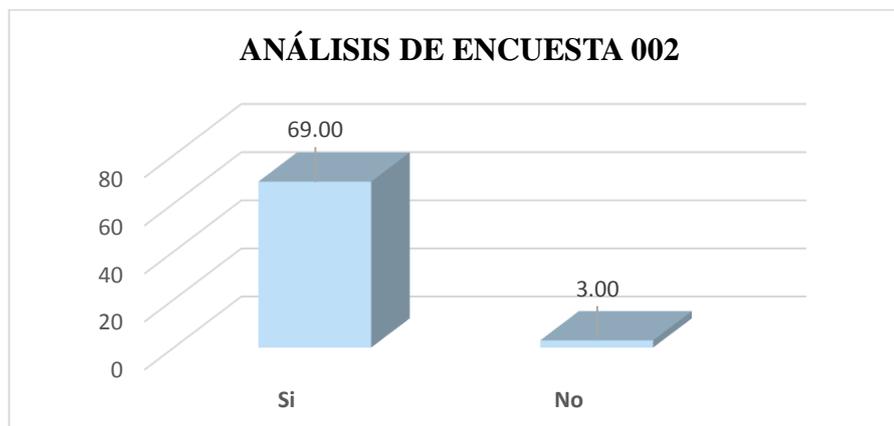


Figura 008: Resumen Encuesta 002

Análisis General de Encuesta 002

Podemos evidenciar que, de acuerdo al resultado de la encuesta, un 95.31% considera que se debe realizar algunos cambios y mejoras en los procedimientos actuales.

Análisis detallado de Encuesta 002

Pregunta 01:

El 100.00 % de los encuestados considera que, se debería modernizar los procedimientos actuales de secretaría.

Pregunta 02:

El 100.00 % de los encuestados considera que, se debería sistematizar los procedimientos manuales existentes.

Pregunta 03:

El 100.00 % de los encuestados considera que, se debería implementar una norma sobre gestión documentaria

Pregunta 04:

El 100.00 % de los encuestados considera que, se debería archivar digitalmente los documentos recibidos en Secretaría General

Pregunta 05:

El 88.89 % de los encuestados considera que, se debería archivar digitalmente los documentos emitidos en Secretaría General

Pregunta 06:

El 88.89 % de los encuestados considera que, se debería mejorar el método de archivamiento físico de los documentos recibidos en Secretaría General

Pregunta 07:

El 88.89 % de los encuestados considera que, se debería mejorar el método de archivamiento físico de los documentos emitidos en Secretaría General

Pregunta 08:

El 100.00 % de los encuestados considera que, se debería mejorar el método de archivamiento final en el archivo central.

GRÁFICO TOTAL DE ENCUESTA 002

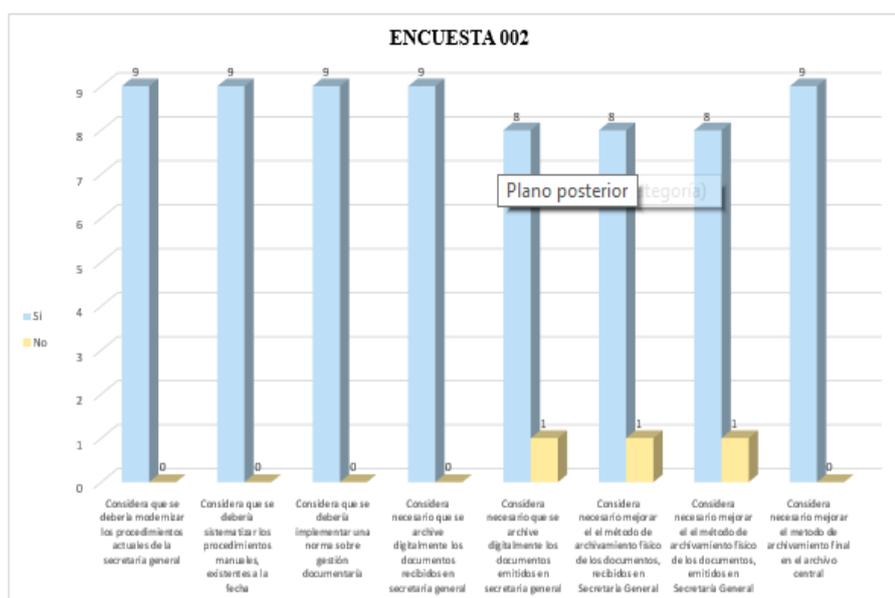


Figura 009: Grafico Total Encuesta 002

Encuesta 003

Análisis detallado por pregunta de Encuesta 003

• Pregunta 01

Nro.	Pregunta	Si	No
1	En sus actividades, ¿utiliza regularmente el sistema de trámite documentario?	5	4

Análisis

Se puede observar que el 55.56% de los encuestados utilizan el sistema de trámite documentario.

• Pregunta 03

Nro.	Pregunta	Completamente	A veces	Poco	Nada
3	De acuerdo a sus labores que realiza regularmente en el sistema, ¿se presentan problemas cotidianamente?	1	6	0	2

Análisis

Se puede observar que 77.78% de los encuestados, indica que se presentan problemas en el sistema actual.

• Pregunta 04

Nro.	Pregunta	Comunica Jefe Directo	Trata de solucionarlo	Comunica Of. Informática
4	¿En caso de ocurrir un problema en el manejo del sistema que acciones realiza?	2	0	7

Análisis:

Se puede observar que 22.22% de los encuestados, indican que cuando les ocurre un problema con el sistema comunican a su Jefe directo.

• Pregunta 05

Nro.	Pregunta	Menos 1 hora	Hasta 5 horas	Más de 1 día
5	En caso de no poder solucionarlo individualmente, ¿Qué tiempo transcurre para brindar solución a su problema?	3	1	2

Análisis:

Se puede observar que 50.00% de los encuestados, indican que el tiempo que transcurre para brindar solución al problema es de menos de 1 hora.

• Pregunta 06

Nro.	Pregunta	Regularmente	A veces	Poco	Nada
6	Luego de brindarle la solución respectiva, ¿este problema vuelve a suceder posteriormente?	0	5	2	2

Análisis:

Se puede observar que 55.56% de los encuestados, indican que el problema vuelve a suceder regularmente.

- **Pregunta 07**

Nro.	Pregunta	Informe	Correo electrónico	No he documentado
7	De todos los problemas suscitados, ¿Ha documentado la problemática de alguna manera?	0	6	3

Análisis:

Se puede observar que 66.67% de los encuestados, indican que los problemas suscitados se han documentado por correo electrónico.

- **Pregunta 08**

Nro.	Pregunta	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
8	¿Cómo considera usted el desempeño del sistema de trámite documentario actual?	0	0	0	1	0

Análisis:

Se puede observar que 44.44% de los encuestados, indican que el desempeño del sistema de trámite documentario actual es bueno.

Encuesta 004

Tabla 012: Resumen Encuesta 004

Nro.	Pregunta	Si	No
4	Conoce usted, el Manual de Procedimientos de la Oficina de Trámite Documentario.	0	8
5b	Recibió usted, el Manual de Procedimientos de la Oficina de Trámite Documentario.	0	6
5c	Los procedimientos vigentes, cumplen todas las actividades de la actualidad.	3	3
5d	Existen actividades nuevas que no cubren los procedimientos vigentes.	4	2
6	Sabe usted cuales son los tipos de documentos almacenados en Archivo Central.	6	2
7	Conoce usted la ubicación del Archivo Central.	8	1
8a	Sabe usted como se catalogan los documentos en Archivo Central.	1	7
8b	Sabe usted como se clasifican los documentos en Archivo Central.	1	7
8c	Sabe usted como se etiquetan los documentos en Archivo Central.	1	7
8d	Sabe usted como se ubican los documentos en Archivo Central.	1	7
8e	Sabe usted como se almacenan los documentos en Archivo Central.	1	7
8f	Sabe usted como se recuperan los documentos en Archivo Central.	2	6
8g	Sabe usted como se mantienen los documentos en Archivo Central.	0	8
8h	Sabe usted como se eliminan los documentos en Archivo Central.	0	8
		28	28

Resumen Encuesta 004

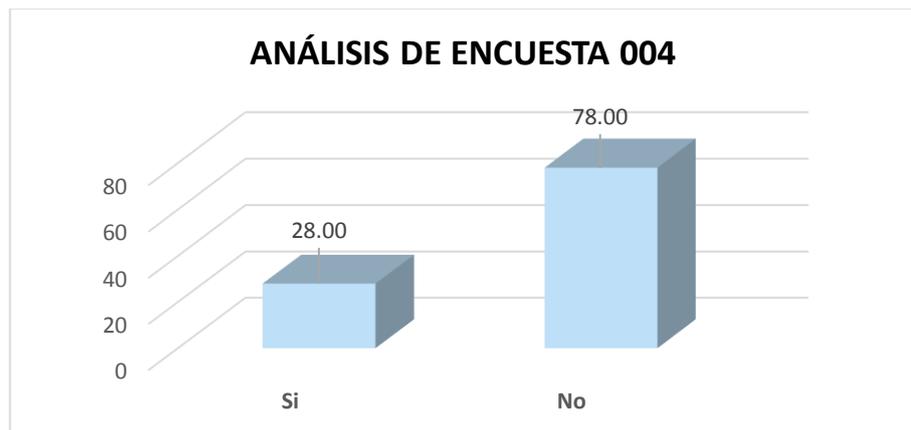


Figura 010: Resumen Encuesta 004

Análisis General de Encuesta 004

Considerando las opciones, podemos evidenciar que, del total de encuestados, un 72.90% desconocen los procedimientos detallados de Trámite Documentario.

Análisis detallado de Encuesta 004

Pregunta 4

El 00.00% de los encuestados indican que, desconocen el manual de procedimientos de la Oficina de Trámite Documentario.

Pregunta 5b

El 00.00% de los encuestados indican que, recibieron el manual de procedimientos.

Pregunta 5c

El 37.50% de los encuestados indican que, los procedimientos vigentes cumplen todas las actividades.

Pregunta 5d

El 50.00% de los encuestados indican que, existen actividades nuevas que no cubren los procedimientos actuales.

Pregunta 6

El 75% de los encuestados indican que, conocen los tipos de documentos almacenados en el archivo general.

Pregunta 7

El 75% de los encuestados indican que, conocen la ubicación del archivo central.

Pregunta 8a

El 12.50% de los encuestados indican que, conocen cómo se catalogan los documentos en el archivo central.

Pregunta 8b

El 12.50% de los encuestados indican que, conocen cómo se clasifican los documentos en el archivo central.

Pregunta 8c

El 12.50% de los encuestados indican que, conocen cómo se etiquetan los documentos en el archivo central.

Pregunta 8d

El 12.50% de los encuestados indican que, conocen cómo se ubican los documentos en el archivo central.

Pregunta 8e

El 12.50% de los encuestados indican que, conocen cómo se almacenan los documentos en el archivo central.

Pregunta 8f

El 25.00% de los encuestados indican que, conocen cómo se recuperan los documentos en el archivo central.

Pregunta 8g

El 00.00% de los encuestados indican que, conocen cómo se mantienen los documentos en archivo central.

Pregunta 8h

El 00.00% de los encuestados indican que, conocen cómo se eliminan los documentos en el archivo central.

GRÁFICO TOTAL DE ENCUESTA 004

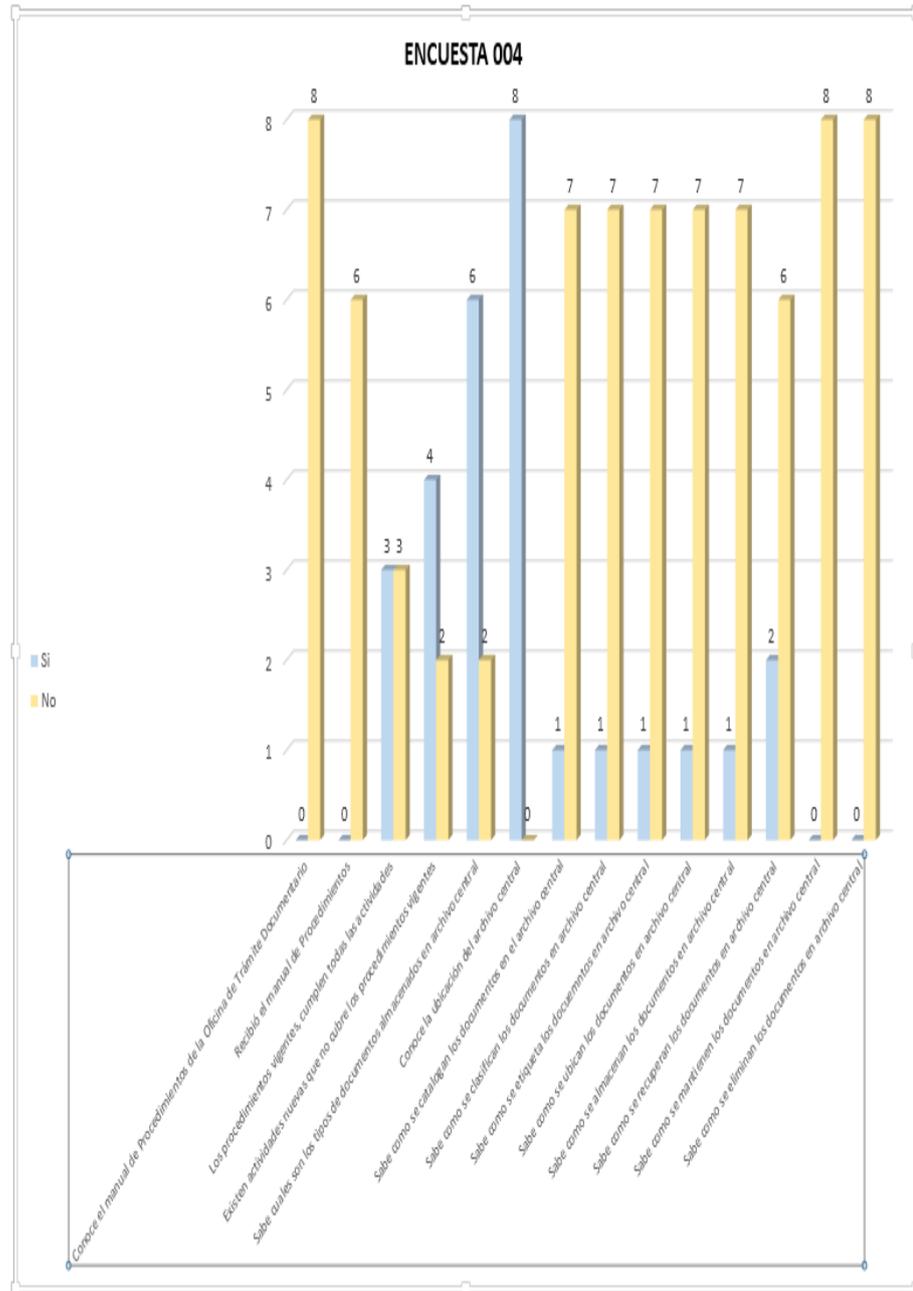


Figura 011: Gráfico Encuesta 004

ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Datos Originales

Tabla 013: Análisis Fiabilidad

JUEZ	Es correcto el método aplicable para sus funciones	Puede encontrar fácilmente la información	Es correcto el procedimiento de registro de los documentos	El proceso de control de numeración de los documentos es el adecuado	Es adecuado el procedimiento de Archivo interno	Los procedimientos de la oficina están definidos con claridad	Los Procedimientos internos deben actualizarse	El archivo de los documentos en la Oficina es el correcto	El rotulado de los archivos es el correcto	La codificación de archivo interno final es el adecuado	El procedimiento de archivo interno final es el adecuado	Es necesario el archivo interno digital de los documentos recibidos	Los procedimientos de uso del sistema es el adecuado	El sistema actual de gestión documental apoya en sus labores	Es necesario un proceso de rendición de cuenta
Juez 01	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4
Juez 02	4	4	4	4	3	5	5	3	5	3	4	3	3	3	4
Juez 03	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	5	2	2
Juez 04	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	2	4
Juez 05	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3
Juez 06	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
Juez 07	5	5	5	4	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3
Juez 08	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	4	5	3	3
Juez 09	3	3	3	3	5	4	2	3	5	5	5	5	3	5	5

Datos Procesados

Tabla 014: Análisis Fiabilidad Procesado

JUEZ	Es correcto el método aplicable para sus funciones	Puede encontrar fácilmente la información	Es correcto el procedimiento de registro de los documentos	El proceso de control de numeración de los documentos es el adecuado	Es adecuado el procedimiento de Archivo interno	Los procedimientos de la oficina están definidos con claridad	Los Procedimientos internos deben actualizarse	El archivo de los documentos en la Oficina es el correcto	El rotulado de los archivos es el correcto	La codificación de archivo interno final es el adecuado	El procedimiento de archivo interno final es el adecuado	Es necesario el archivo interno digital de los documentos recibidos	Los procedimientos de uso del sistema es el adecuado	El sistema actual de gestión documental apoya en sus labores	Es necesario un proceso de rendición de cuenta
Juez 01	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	0.75	0.50	0.50	0.75	0.75	0.75	0.75
Juez 02	0.75	0.75	0.75	0.75	0.50	1.00	1.00	0.50	1.00	0.50	0.75	0.50	0.50	0.50	0.75
Juez 03	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.25	0.25	0.25	0.25	0.75	1.00	1.00	0.25	0.25
Juez 04	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	1.00	0.50	0.75	0.75	0.75	0.50	0.75
Juez 05	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	1.00	0.75	0.75	0.50	0.75	0.75	0.75	0.50	0.50
Juez 06	0.25	0.25	0.25	0.25	0.50	0.75	0.75	0.75	0.50	0.50	0.50	0.75	0.75	0.50	0.50
Juez 07	1.00	1.00	1.00	0.75	0.50	0.75	1.00	0.75	0.50	0.50	0.50	0.75	0.50	0.50	0.50
Juez 08	0.75	0.75	0.75	0.75	1.00	0.75	0.75	0.75	0.50	0.50	0.25	0.75	1.00	0.50	0.50
Juez 09	0.50	0.50	0.50	0.50	1.00	0.75	0.25	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	1.00
PROMEDIO	0.72	0.72	0.72	0.69	0.72	0.78	0.75	0.67	0.69	0.53	0.64	0.78	0.72	0.56	0.61
	0.69														

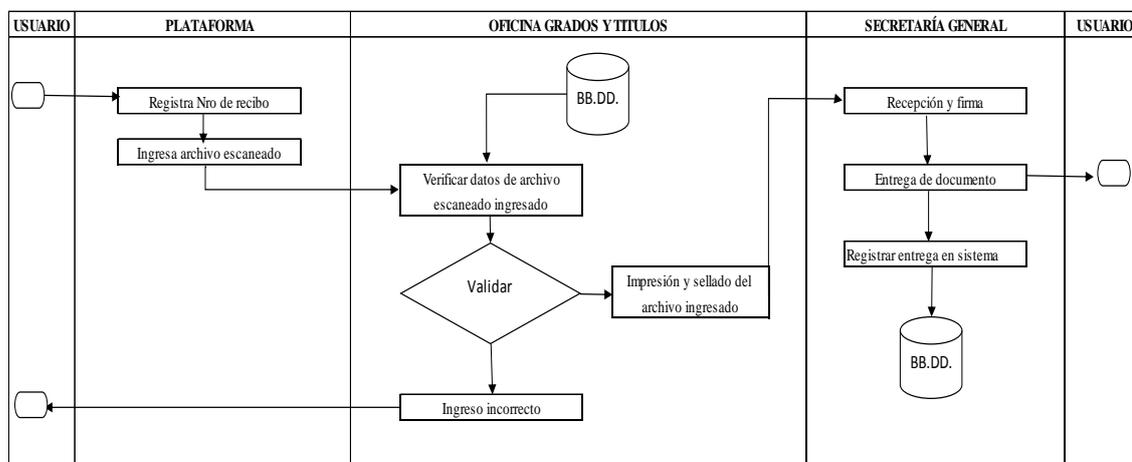
Análisis:

Considerando que se ha aplicado la fórmula de V-Aiken, para validar los datos de la encuesta, se puede observar que el índice obtenido es 0.69, por lo tanto se encuentra en la media del análisis, ya que pasa el 0.50.

Por lo que podemos concluir que existe una percepción positiva respecto a los procesos internos de Gestión Documental

FLUJOGRAMA: PROCESO VIRTUAL

AUTENTICACIÓN DE COPIA DE GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO PROFESIONAL

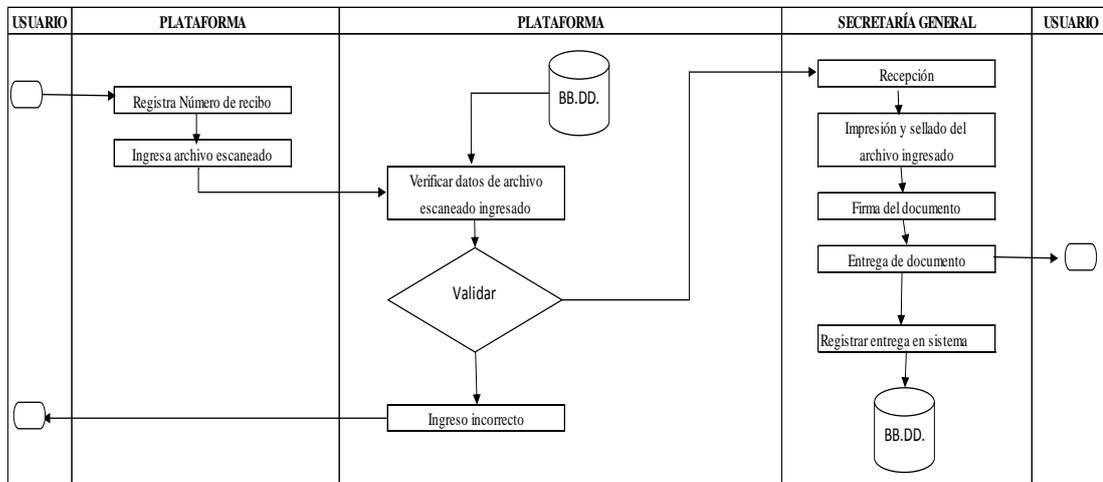


Narración de Proceso Virtual: Autenticación de Copia de Grado Académico y/o Título Profesional

1. Usuario realiza pago por derecho de autenticación de copia de documento en Plataforma o Banco.
2. El usuario realiza su trámite virtual, ingresando a la página web UPAO – Campus Virtual, colocando sus datos Id y Contraseña, luego el sistema solicita que anexe archivo (grado académico y/o título profesional) escaneado en formato PDF a color y número de recibo.
3. Oficina de Grados y Títulos realiza la verificación respectiva del trámite y al ser aprobado imprime y sella documento, luego deriva documento a Secretaría General, para firma de Secretario General.
4. Se actualiza en el sistema informático, que documento está listo para entrega al usuario.
5. Secretaria General, entrega a usuario documento y registra en sistema informático.

FLUJOGRAMA: PROCESO VIRTUAL

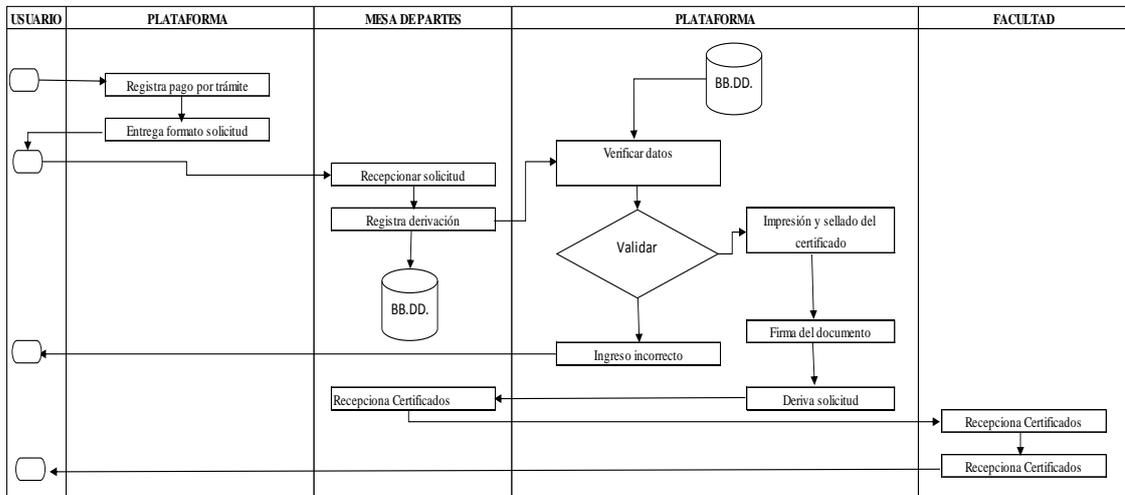
AUTENTICACIÓN DE COPIA DE CERTIFICADO DE ESTUDIOS PREGRADO, POSTGRADO



Narración de Proceso Virtual: Autenticación de Copia de Certificado de Estudios de Pregrado, Postgrado

1. Usuario realiza pago por derecho de autenticación de copia de documento en Plataforma o Banco.
2. El usuario realiza su trámite virtual, ingresando a la página web de UPAO – Campus Virtual, colocando sus datos Id y Contraseña, luego el sistema solicita que anexe archivo (certificado de estudios) escaneado en formato PDF a color y también número de recibo.
3. Oficina de Plataforma realiza la verificación respectiva y aprueba trámite.
4. La Oficina de Secretaría General imprime, sella y firma documento.
5. Se actualiza en el sistema informático, que el documento está listo para entrega a usuario.
6. Secretaría General, entrega a usuario documento y actualiza en sistema informático.

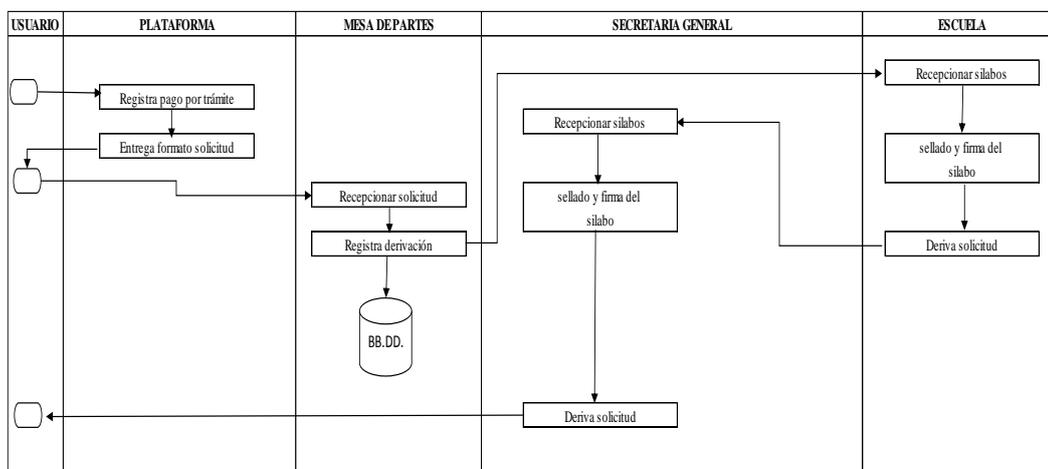
FLUJOGRAMA: PROCESO PRESENCIAL
CERTIFICADO DE ESTUDIOS ORIGINALES



Narración de Trámite Presencial: Certificado de Estudios Originales

1. Usuario realiza pago por derecho de certificado de estudios originales en Plataforma y llena formato de solicitud.
2. Usuario presenta solicitud por Mesa de Partes y se registra en sistema informático.
3. Mesa de Partes deriva a Coordinadora de Plataforma solicitud.
4. Coordinadora de Plataforma realiza la verificación respectiva y al ser validado correctamente procede a la impresión y firma de los certificados.
5. Coordinadora de Plataforma entrega a Mesa de Partes, para que sea derivado a la Facultad correspondiente.
6. Facultad recibe certificado de estudios para firma de Decano.
7. Facultad realiza entrega de certificado de estudios a usuario.

FLUJOGRAMA: PROCESO PRESENCIAL
VISADO DE SILABOS INTERNACIONALES



Narración de Trámite Presencial: Visado de Sílabos Internacionales

1. Usuario realiza pago por derecho de visado de sílabos internacionales en Plataforma y llena formato de solicitud.
2. Usuario presenta solicitud por Mesa de Parte y se registra en sistema informático.
3. Mesa de Partes deriva solicitud a Escuela correspondiente.
4. Escuela recepciona para sello y firma de sílabos.
5. Escuela deriva sílabos a Secretaría General para el sello y firma de Secretario General.
6. Secretaría General entrega sílabos a usuario

4.2.3. Documentos que se producen, almacenan, derivan

Para la elaboración de la siguiente Tabla, se consideró la aplicación de encuestas, en la etapa de análisis de la metodología, a todos los actores involucrados.

De la cual se pudo observar los diversos documentos que se manejan y de acuerdo a los procesos específicos estos se producen, almacenan y derivan.

Tabla 015: Documentos que se producen

Documento	Producen	Almacenan	Derivan
Certificados	X		
Constancias	X		X
Expediente		X	
Hoja de Trámite		X	X
Informes	X		X
Oficio	X		
Oficio EM.	X		
Oficio Múltiple			X
Oficios Rectorales			X
Resoluciones	X	X	X
Solicitudes		X	

4.3. Identificación de los requisitos

4.3.1. Propuesta de tiempo de conservación de documentos

Para la obtención de la propuesta, tomando como base la etapa de análisis se aplicó encuestas a todos los actores que tienen interacción en el proceso.

Y para tener un mayor alcance de las propuestas se consideró las entrevistas a las Jefaturas correspondientes.

Tabla 016: Propuesta tiempo de conservación

Documento	Tiempo
Acta	06 meses
Carta	06 meses
Carta Circular	06 meses
Carta Notarial	06 meses
Cedula de Notificación	06 meses
Expediente	36 meses
Hoja de Trámite	12 meses
Notificación	06 meses
Oficio	12 meses
Oficio Circular	06 meses
Oficio Múltiple	12 meses
Papeleta	06 meses
Propuesta	06 meses
Proveído	06 meses
Requerimiento	06 meses
Resolución	24 meses
Resolución Administrativa	06 meses

4.3.2. Propuesta número de copias de los documentos

Para la obtención de la propuesta, se consideró la etapa de la metodología, que contempla las entrevistas y encuestas, para obtener su análisis correspondiente.

Y para tener un mayor alcance de las propuestas se consideró las entrevistas a las jefaturas correspondientes.

Luego de analizar las informaciones brindadas se obtuvo la siguiente tabla de propuesta de número de copias de documentos.

Tabla 017: Propuesta número de copias

Documento	Número de Copias
Acta	01 copia
Carta	01 copia
Carta Circular	01 copia
Carta Notarial	01 copia
Cedula de Notificación	01 copia
Expediente	01 copia
Hoja de Trámite	01 copia
Notificación	01 copia
Oficio	01 copia
Oficio Circular	01 copia
Oficio Múltiple	01 copia
Papeleta	01 copia
Propuesta	01 copia
Proveído	01 copia
Requerimiento	01 copia
Resolución	01 copia
Resolución Administrativa	01 copia

4.3.3. Propuesta de mejoras en algunos procesos

Para la obtención de las propuestas, en base a la metodología a seguir, se obtuvo los resultados planteados.

Y para tener un mayor alcance de las propuestas se consideró las entrevistas a las Jefaturas correspondientes.

Tabla 018: Propuesta de mejoras

ITEM	PROPUESTA
001	Simplificar todos los procesos de entrega de documentos al usuario final.
002	Los trámites de autenticación, reanudaciones y emisiones; deberían ser virtuales.
003	Todos los pagos deberían realizarse en el banco.
004	Digitalizar los documentos internos: Oficina de Secretaría General
005	Todas las unidades de la Universidad deberían usar el Sistema de Trámite Documentario, para realizar el seguimiento a los documentos.
006	Digitalizar los documentos externos que ingresen
007	Implementar un sistema, para el control en la elaboración de documentos de los proyectistas.

4.4. Evaluación de los sistemas existentes

4.4.1. Inventario de los sistemas existentes

Considerando las diversas encuestas y entrevistas respecto a los sistemas existentes, se ha obtenido la información del sistema actual, encontrándose que el sistema actual, es una aplicación WEB que forma parte del ERP Antares (Enterprise Resource Planning o Sistemas de Información Gerencial), para realizar el registro, control y seguimiento de los documentos internos y externos.

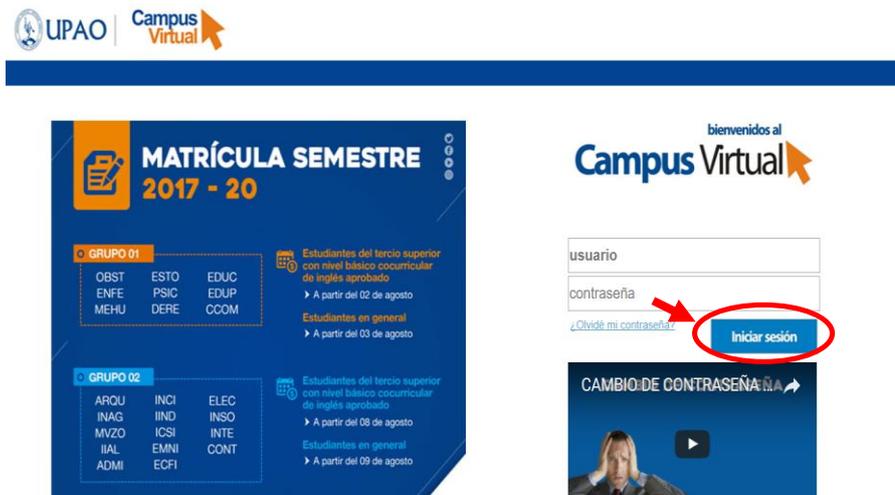
El cual es usado en la Oficina de Secretaría General, Plataforma y Mesa de Partes, más no se usa de manera generalizada en las diversas dependencias de la Universidad.

A continuación, se presenta un pequeño manual del uso del sistema actual:

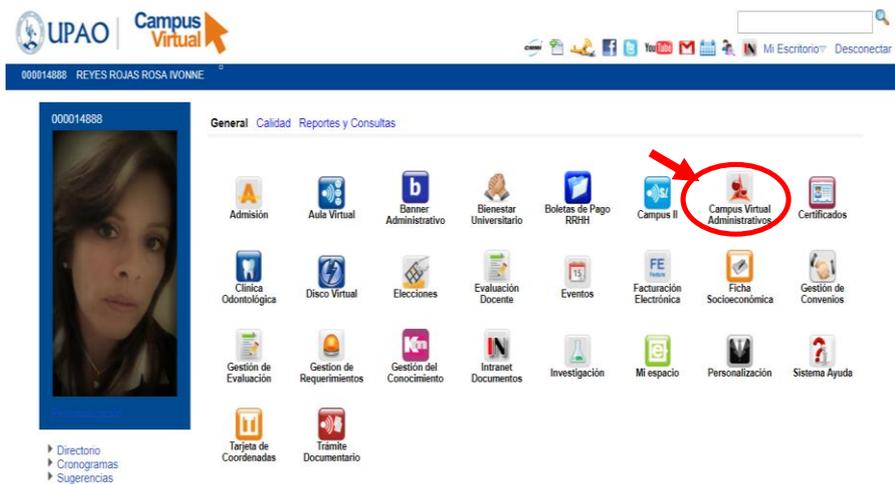
1. Ingresar a: <http://www.upao.edu.pe/>, luego hacer un clic en CAMPUS VIRTUAL.

The screenshot shows the UPAO website homepage. At the top left is the UPAO logo. To its right is a navigation menu with 'BOLSA DE TRABAJO' and dropdowns for 'Universidad', 'Pregrado', 'Postulantes', 'Posgrado', 'Servicios', and 'Investigación'. The main banner features a student with a backpack and the text 'TU FUTURO ES AHORA' and 'EXAMEN DE ADMISIÓN: 13 DE AGOSTO'. Below this, contact information for Campus Piura and Campus Trujillo is provided. A red circle highlights the 'Campus Virtual' link in the footer navigation bar. Other elements include a search bar, social media icons, and news sections for 'AGENDA ORREGUIANA', 'NOTICIAS UPAO', and 'MATRÍCULA SEMESTRE 2017 - 20'.

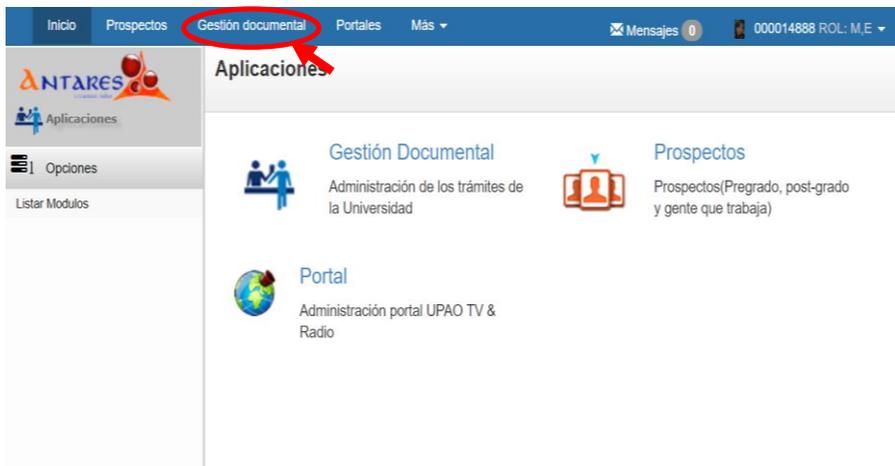
2. Ingresar Id y Contraseña, luego clic en botón INICIAR SESION.



3. Inicio de sesión en sistema, clic en Campus Virtual Administrativos



4. Presenta entorno de trabajo, hacer clic en GESTION DOCUMENTAL



5. Muestra registro de documentos, clic en LISTAR DOCUMENTOS luego en nuevo documento.

#	FECHA REGISTRO	COD. ANT	REG.	TRÁMITE	RE/EN	PARA
1	10/08/2017 12:42:22 a.m.	0000064625	017299-2017	CREDITOS ADICIONALES:Deseo llevar el curso de Actividad Formativa III, por motivo de nivelación de ciclo. Por favor. Gracias. BOCANEGRA HORNA DANIEL JESUS - 000169902 (ciencias)	Por web1	PARA: ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACION, JEFATURA

6. Se muestra el siguiente entorno, con cuatro opciones.

TIPO DE DOCUMENTO

- 1. SOLICITUDES PRESENCIALES (NO VIRTUALES) [Ver >](#)
- 2. DOCUMENTOS EXTERNOS (PERSONAS NATURALES Y JURIDICAS) [Ver >](#)
- 3. DOCUMENTOS INTERNOS (ENTRE AREAS ADMINISTRATIVAS) [Ver >](#)
- 4. DOCUMENTOS INTERNOS (nueva) (ENTRE AREAS ADMINISTRATIVAS) [Ver >](#)

7. Solicitudes Presenciales: Se registran documentos que solicitan los alumnos dirigidos a Secretaria General y Rectorado, al final de registrar todos los datos se guarda (clic en ventana verde GRABAR que se encuentra en la parte inferior).

DERIVADO A

ACCION: --SELECCIONE ELEMENTO--

UNIDAD DE ESTUDIO: --SELECCIONE UNA UNIDAD--

INDICACIONES

Aprobar Nivel

8. Documentos Externos: Se registran documentos externos de personas naturales o jurídicas dirigidos a cualquier área, al final de registrar todos los datos se guarda (clic en ventana verde GRABAR que se encuentra en la parte inferior).

DOCUMENTOS EXTERNOS

Plantilla: 005-1 005 - RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERN

Tipo Documento * --SELECCIONE ELEM-- Numero documento * S/N

Folios * Numero folios/Detalle

Codigo Barras Prioridad * Normal

Remitente * --SELECCIONE ELEMENTO--

Asunto *

Referencias

Los codigos de referencia separar por comas 000001304,000001313

DERIVADO A

UNIDAD DESTINO --SELECCIONE UNA UNIDAD--

ASESORIA JURIDICA
ASOCIACION CIVIL PROMOTORA
CANAL UPAD
CARRERA PARA GENTE QUE TRABAJA
CARRERA PARA GENTE QUE TRABAJA - PIU
CENTRO DE IDIOMAS
CENTRO DE IDIOMAS - PIURA
CENTROS DE PRODUCCION
CENTROS DE SALUD
CLINICA ODONTOLOGIA

Comentario

Aprobar Nivel 1

Grabar Grabar e ingresar otro

9. Documentos Internos: Se registran documentos internos de todas las áreas administrativas de la Universidad, al final de registrar todos los datos se guarda (clic en ventana verde GRABAR que se encuentra en la parte inferior).

DOCUMENTOS INTERNOS(EUA-v2)

Plantilla: 005-1 005 - RECEPCIÓN DE DOCUMENTO INTERNO (EUA)

Unidad Remitente --SELECCIONE UNA UNIDAD--

Tipo de Documento Numero

Folios Numero folios/Detalle

Codigo Barras Prioridad Normal

Asunto

Referencia

Los codigos de referencia separar por comas 000001304,000001313

Carpeta

DERIVADO A

UNIDAD DESTINO --SELECCIONE UNA UNIDAD--

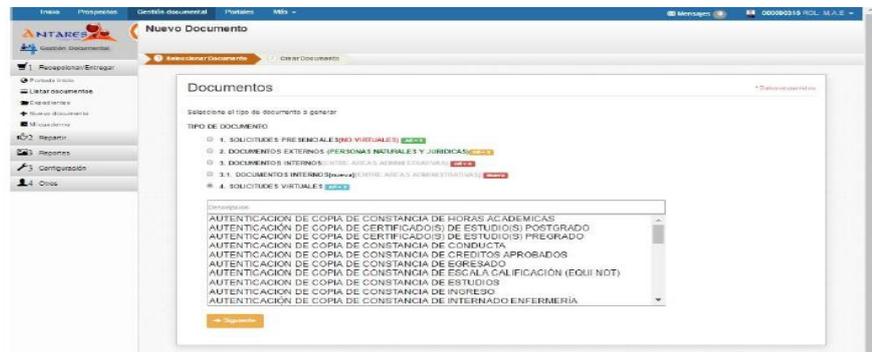
ASESORIA JURIDICA
ASOCIACION CIVIL PROMOTORA
CANAL UPAD
CARRERA PARA GENTE QUE TRABAJA
CARRERA PARA GENTE QUE TRABAJA - PIU
CENTRO DE IDIOMAS
CENTRO DE IDIOMAS - PIURA
CENTROS DE PRODUCCION
CENTROS DE SALUD
CLINICA ODONTOLOGIA

Comentario

Aprobar Nivel 1

Grabar

10. Solicitudes Virtuales: Se registran documentos virtuales que realizan los alumnos en forma presencial (plan de estudios, carga horaria internacional), estos documentos son recepcionados por Mesa de Partes.



4.4.2. Evaluación de los sistemas existentes

Encuesta 001

Tabla 019: Evaluación de los sistemas existentes

Nro.	PREGUNTA	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	Considera que el sistema de trámite documentario actual, le proporciona la información necesaria para apoyar sus labores.	1	2	2	1	3
2	Considera que ha reducido el uso de material impreso, con el sistema de trámite documentario actual.	2	4	0	2	1
3	Considera que ha mejorado la calidad de la información que se obtiene, con el sistema trámite documentario actual.	1	0	1	4	3
4	Considera que el nivel de control de sus procedimientos ha mejorado, con el sistema de trámite documentario actual.	1	2	0	4	2
5	Con el sistema de trámite documentario actual, los datos con los que trabaja, sufre modificaciones inesperadas.	7	1	0	0	1
6	Con el sistema de trámite documentario actual, un mismo dato puede ser cambiado por varios usuarios.	5	0	1	2	1
7	Con el sistema de información actual, puede obtenerse en diversos formatos (XLS, PDF, etc.)	1	1	4	0	3
8	Con el sistema de trámite documentario actual, puede generarse nuevos reportes con facilidad, según sus necesidades.	1	0	3	2	3
9	Considera que el sistema de trámite documentario actual, le ayuda en sus labores.	1	2	1	2	3
		20	12	12	17	20

Resumen Evaluación Sistemas Existentes

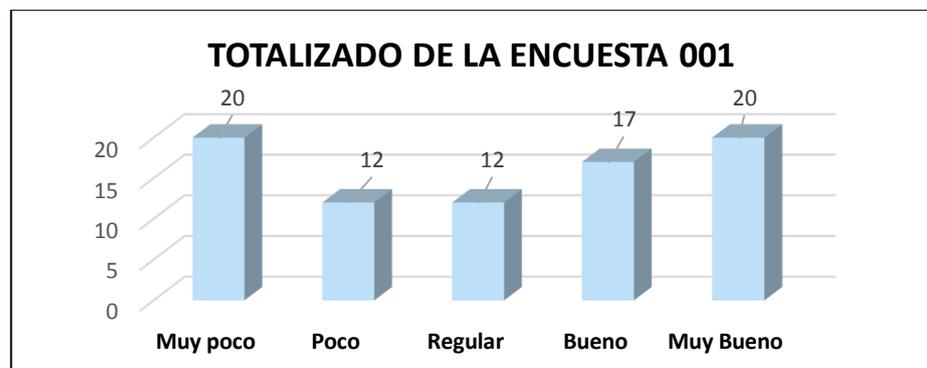


Figura 012: Resumen evaluación sistemas actuales

Análisis General de la Encuesta 001

Considerando las opciones de “Muy Poco”, “Poco” y “Regular”, podemos evidenciar que un total de 44 respuestas, consideran que el sistema actual no le ayuda en sus labores, lo que representa un 54%.

Más de la mitad considera que el sistema actual no apoya en sus labores.

4.5. Estrategias para cumplir con los requisitos

Del análisis de las encuestas, entrevistas y desarrollo de la metodología, se plantea las siguientes propuestas:

4.5.1. Propuesta de tiempo de conservación de documentos

En los ambientes de la Oficina de Secretaría General

Tabla 020: Propuesta tiempo de conservación

Documento	Tiempo
Acta	06 meses
Carta	06 meses
Carta Circular	06 meses
Carta Notarial	06 meses
Cedula de Notificación	06 meses
Expediente	36 meses
Hoja de Trámite	12 meses
Notificación	06 meses
Oficio	12 meses
Oficio Circular	06 meses
Oficio Múltiple	12 meses
Papeleta	06 meses
Propuesta	06 meses
Proveído	06 meses
Requerimiento	06 meses
Resolución	24 meses
Resolución Administrativa	06 meses

4.5.2. Propuesta de número de copias de los documentos

Se deben considerar en los documentos que se producen en la Oficina de Secretaría General.

Tabla 021: Propuesta número de copias

Documento	Número de Copias
Acta	01 copia
Carta	01 copia
Carta Circular	01 copia
Carta Notarial	01 copia
Cedula de Notificación	01 copia
Expediente	01 copia
Hoja de Trámite	01 copia
Notificación	01 copia
Oficio	01 copia
Oficio Circular	01 copia
Oficio Múltiple	01 copia
Papeleta	01 copia

Propuesta	01 copia
Proveído	01 copia
Requerimiento	01 copia
Resolución	01 copia
Resolución Administrativa	01 copia

4.5.3. Propuesta de mejoras en algunos procesos

Tabla 022: Propuesta de mejoras

ITEM	PROPUESTA
001	Simplificar todos los procesos de entrega de documentos al usuario final.
002	Los trámites de autenticación, reanudaciones y emisiones; deberían ser virtuales.
003	Todos los pagos deberían realizarse en el banco.
004	Digitalizar los documentos internos: Oficina de Secretaría General
005	Todas las unidades de la Universidad deberían usar el Sistema de Trámite Documentario, para realizar el seguimiento a los documentos.
006	Digitalizar los documentos externos que ingresen
007	Implementar un sistema, para el control en la elaboración de documentos de los proyectistas.

4.6. Diseño del Sistema de Gestión Documental

4.6.1. Simplificar todos los procesos de entrega de documentos al usuario final.

Considerando que es necesario mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios, se recomienda que se deba revisar el procedimiento de atención respectivo y mejorar los tiempos. Según la tendencia actual de respuesta a los usuarios.

Siendo un aspecto fundamental el uso de las TIC, a fin de permitir en lo posible el uso de plataformas virtuales, evitando el desplazamiento de los usuarios y agilizando los trámites requeridos.

4.6.2. Trámites de autenticación, reanudaciones, y emisiones; deberían ser virtuales.

De acuerdo al análisis realizado este procedimiento debería ser virtual, ya que se realiza mediante un procedimiento determinado y específico, pudiéndose agilizar el proceso solicitado, previa validación correspondiente.

Para permitir una mejora sustancial es necesario el uso de plataformas virtuales, que ayudará sustancialmente en la reducción de papel y horas de personal innecesarios. Siendo necesario el uso de la Tecnología vigente a la fecha.

4.6.3. Todos los pagos deberían ser en el banco

Con la finalidad de optimizar el tiempo de las solicitudes, todos los pagos deberían realizarse en las agencias bancarias y el usuario solo debe adjuntar el Boucher digitalizado, lo cual se validaría en los sistemas correspondientes.

De esta manera se agilizaría los trámites a los usuarios internos o externos, evitando la conglomeración de personas en una oficina, para realizar un trámite automatizado, mediante plataformas on line.

4.6.4. Digitalizar los documentos internos: Oficina de Secretaría General

Con la finalidad de brindar un mejor servicio a los trámites sería recomendable digitalizar todos los documentos ingresados, así de esta manera se tendría una reducción de uso de papel impreso y se podría almacenar en formato digital.

Siendo necesario la implementación de un procedimiento que permita la digitalización de los documentos internos y que tenga la validez legal correspondiente, como el uso de firmas digitales.

Por lo que se sería necesario la implementación y desarrollo de una plataforma informática, con una tecnología que permita su crecimiento sostenido en el tiempo de acuerdo a las necesidades de almacenamiento de los documentos internos en formato digital.

4.6.5. Todas las unidades de la Universidad deberían usar el Sistema de Trámite Documentario, para realizar el seguimiento a los documentos

En vista que los documentos circulan en las diversas áreas y dependencias de la Universidad, se ha encontrado casos que cuando un usuario no hace uso del Sistema de Trámite Documentario, se pierde la secuencia de flujo del documento, como del tiempo a tramitarse; por lo que es necesario que se habilite a todas las dependencias el uso del

Sistema de Trámite Documentario, para garantizar el flujo correcto de los documentos.

A fin de permitir un seguimiento adecuado del documento, desde el inicio del trámite hasta su culminación, de esta manera se completa el flujo y no se interrumpiría, por no usarse el Sistema Informático.

4.6.6. Digitalizar los documentos externos que ingresen

Siendo el proceso de almacenamiento de documentos un proceso crítico, para la Oficina de Secretaría General, es recomendable registrar y archivar de manera digital todos los documentos ingresados, así de esta manera se tendría una reducción de uso de papel impreso archivado en estantes y archivadores.

Por lo tanto, es necesario la implementación de un procedimiento que permita la digitalización de los documentos externos y que tenga la validez correspondiente.

Así mismo, es necesario la implementación de una plataforma informática de almacenamiento digital de los documentos externos, para el resguardo de la información y su uso adecuado posterior.

4.6.7. Implementar sistema, para el control en la elaboración de documentos de los proyectistas

Con la finalidad de llevar un control más detallado de los documentos que se elaboran en el área de Secretaría General, que se encarga de proyectar documentos, es necesario el desarrollo de un pequeño sistema informático, para ayudar con el control.

De esta manera se tendrá un control en la emisión de los documentos elaborados por los proyectistas y se llevaría un control de los mismos, al ser requeridos o solicitados.

4.6.8. Tiempos de conservación de los documentos

Para tener en cuenta los tiempos de conservación de los documentos, se tiene presente los resultados obtenidos en la etapa de análisis, en la cual se pudo obtener de los diferentes actores, una propuesta de tiempos de conservación.

Los cuales, luego de su análisis se propone se considere en la propuesta final para su implementación y luego del tiempo establecido, pase definitivamente a su archivamiento definitivo.

4.6.9. Número de copias de los documentos

Considerando la etapa de análisis de acuerdo a las encuestas aplicadas, se pudo obtener una propuesta acorde a las necesidades de las diversas áreas, las cuales luego de su tabulación y evaluación respectiva, se propone la cantidad de copias requeridas en los diversos documentos.

Donde se plantea su implantación respectiva para mejorar la Gestión Documental.

4.6.10. Implementar procedimiento de rendición de cuenta de documentos

Al realizar el análisis respectivo, se pudo observar que no existe un procedimiento que permita facilitar la rendición de cuenta de los diversos documentos elaborados, derivados o archivados, por lo que se ha propuesto un procedimiento que facilite esa actividad.

En el siguiente modelo se aprecia la propuesta planteada

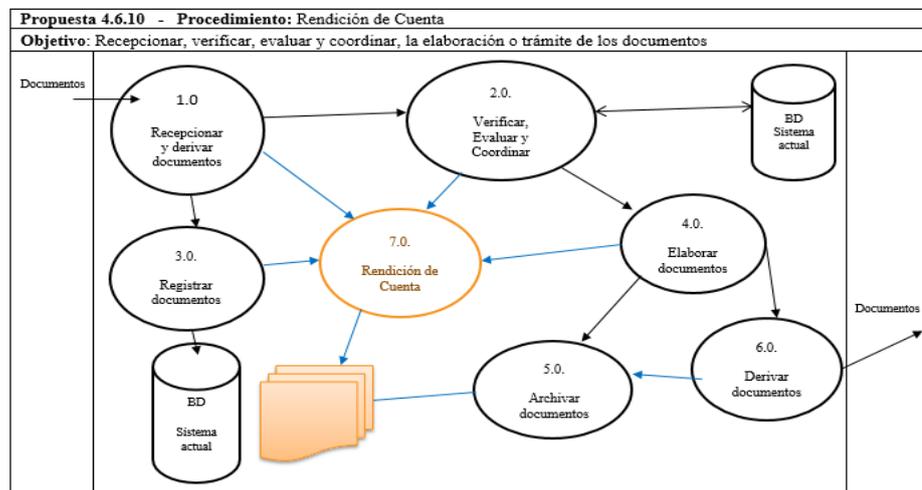


Figura 013: Procedimiento de Rendición de Cuenta

4.6.11. Implementar procedimiento para la toma de decisiones de la alta dirección.

De acuerdo a las revisiones realizadas y considerando las mejoras necesarias, se plantea el procedimiento, con la finalidad de permitir la

toma de decisiones, mediante una base de conocimiento. Se ha desarrollado una propuesta de proceso, el cual se muestra a continuación.

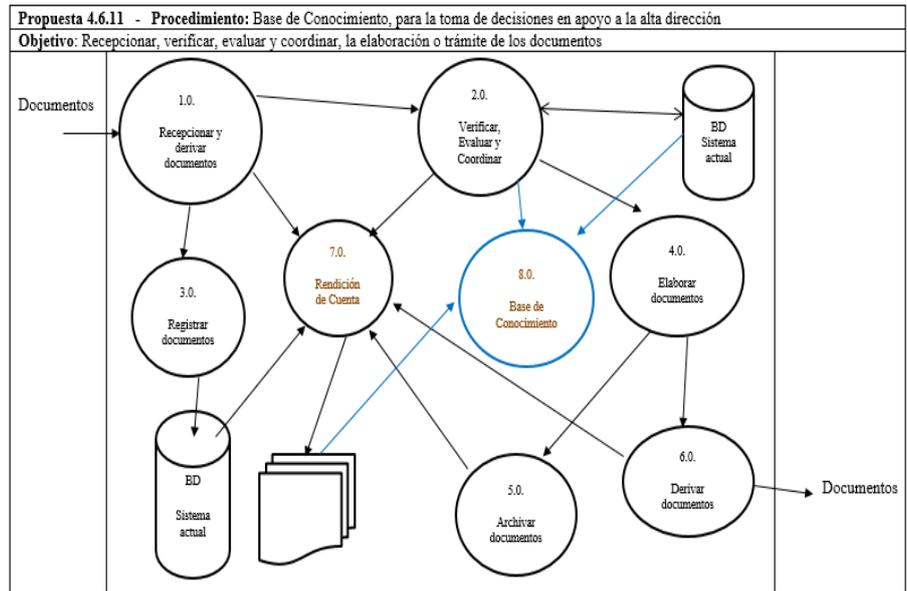


Figura 014: Procedimiento Base de conocimiento para toma de decisiones

4.6.12. Implementar procedimiento de codificación de archivamiento final

Con la finalidad de mejorar el procedimiento de codificación de la disposición final de los documentos, se propone una codificación acorde a las necesidades de disposición final. Se ha desarrollado una propuesta de proceso, el cual se muestra a continuación.

Propuesta 4.6.12
Procedimiento: Codificación en la disposición final de los documentos
Objetivo: Ordenamiento y clasificación de los documentos

- Para el proceso de archivamiento final se considera la siguiente codificación:

Item	Campo	Descripción
1	<u>Id_documento</u>	Correlativo del registro
2	<u>Fecha_Archivo</u>	Fecha de Archivamiento
3	<u>Año</u>	Año del Documento a registrarse
4	<u>Tipo_Documento</u>	Tipo de documento a registrarse: Oficio, Memorando, Resolución, etc.
5	<u>Area_Origen</u>	Area de origen del documento a registrarse: Escuela, Facultad, Oficina, etc.
6	<u>Numeracion_documento</u>	Numeración completa del documento a registrarse:
7	<u>Fecha_documento</u>	Fecha completa del documento a registrarse
8	<u>Asunto_documento</u>	Descripción del documento resumido
9	<u>Almacen</u>	Almacen donde se archivará el documento
10	<u>Estante</u>	Estante específico, donde se almacenará el documento
11	<u>Gaveta</u>	Gabeta del estante indicado, donde se almacenará el documento
12	<u>Estado</u>	Indicación respecto al documento, como si esta prestado o archivado
13	<u>Observación</u>	Indicación respecto al estado del documento

Figura 015: Codificación de disposición final de documentos

Modelo de Registro de Almacenamiento Final de los Documentos:

Considerando que se requiere conocer con exactitud, la ubicación final del documento en su almacenamiento final, se ha considerado un modelo de Registro Final de los Documentos:

Id	Fecha_Archivo	Año	Tipo_Documento	Area_Origen	Numeracion_documento	Fecha_documento	Asunto_documento	Almacen	Estante	Gaveta	Fecha_prestamo	Estado	Observación
1	17/03/2017	2005	Oficio	Escuela Medicina	Oficio-002-2005/Esc_Med	5/01/2005		General	002	02		Archivado	
2	17/03/2017	2005	Oficio	Escuela Sistemas	Oficio-034-2005/Esc_Sis	13/03/2005		General	002	03		Archivado	
3	17/03/2017	2005	Oficio	Escuela Administración	Oficio-064-2005/Esc_Adm	24/05/2005		General	002	04		Archivado	
4	17/03/2017	2005	Requerimiento	Logística	Reque-067-2005/Logist	19/04/2005		General	004	01		Archivado	
5	17/03/2017	2005	Requerimiento	Servicios Generales	Reque-078-2005/SerGen	30/06/2005		General	004	05	25/06/2017	Prestado	a Contabilidad
6	17/03/2017	2005	Requerimiento	Contabilidad	Reque-097-2005/Conta	6/08/2005		General	004	06		Archivado	

Figura 016: Modelo almacenamiento final de documentos

De esta manera, se facilitará la búsqueda en su disposición final, siendo los campos: Año, Tipo de Documento, Área-origen, los criterios de búsqueda principal, pudiéndose ampliar de ser necesario con los otros ítems. Ya que son los campos más utilizados en la búsqueda de los documentos almacenados.

Los Ítems Almacén, Estante y Gaveta permiten mostrar su ubicación exacta, al interior del Almacén donde se encuentre archivado.

Se adjunta modelo de Datos sugerido:

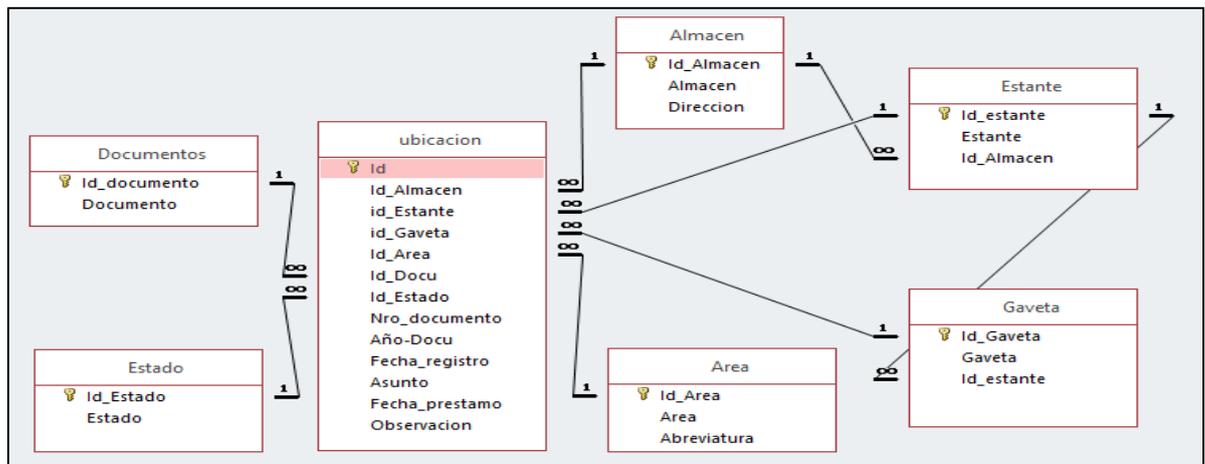


Figura 017: Modelo de datos almacenamiento final de documentos

Obteniéndose un registro de la información almacenada:

Id	Año-Docu	Documento	Area	Nro_documento	Fecha	Asunto	Almacen	Estante	Gaveta	Estado	Observador
	7 2005	Oficio	Contabilidad	Oficio-002-2005/Esc_Med	05-Ene.-05		Almacen 01	Estante 01	Gaveta 1	Archivado	
*	(Nuevo)										

Figura 018: Registro digital almacenamiento final de documentos

4.6.13 Propuesta de rotulación de los archivadores, en la Oficina de Secretaría General

Para lograr un control respecto al archivamiento de los documentos que tienen vigencia y se mantienen en la Oficina de Secretaría General y no pasan a su archivamiento definitivo, se propone el siguiente esquema de rotulado de los archivadores:

DOCUMENTO		
Correlativo		
Año		Semestre
Origen		

OFICIO		
01		
2017		1
Emitidos		

OFICIO		
01		
2017		1
Recibidos		

Para lograr un control respecto a los documentos, se recomienda que el rotulado considere los siguientes elementos:

- Nombre del documento a archivarse.
- Número correlativo del archivador, por tipo de documento.
- Año académico.
- Semestre académico.
- Origen del documento, para determinar su emisión o recepción.

Considerando que se requiere identificar la procedencia de los documentos, se sugiere que se utilice **UN SEPARADOR INTERNO**, el cual debe indicarse con claridad el área de donde proviene el documento.

De esta manera facilitará la búsqueda de los documentos físicos en los archivadores.

4.6.14. Propuesta de control para mantener el correlativo en la elaboración de documentos

Considerando que se debe mantener el control en la numeración de los documentos que se emiten, por ser la única forma de poder identificarlo, es necesario que se establezca un procedimiento para realizarse. Para lo cual se propone lo siguiente:

- Seleccionar un equipo de cómputo, para ser el “servidor de archivos”, equipo principal para la elaboración de documentos. El cual debe encontrarse en la red de datos de la oficina.
- Establecer permisos de lectura, escritura; según la autorización del jefe de la oficina, a cada usuario autorizado.
- Crear una carpeta para el año en curso.
- Crear Carpeta denominada Emisión, al interior crear carpeta por tipo de documento.
- Crear Carpeta denominada Recibidos, al interior crear carpeta por tipo de documento.

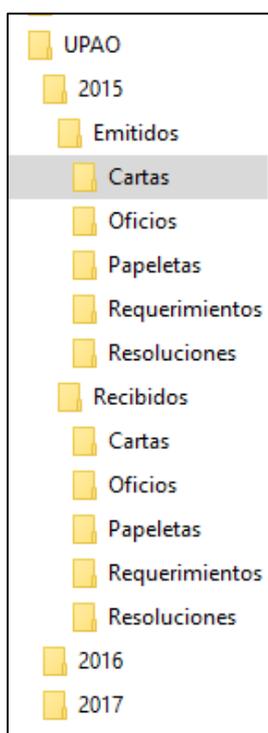


Figura 019: Estructura de Carpetas de Documentos Emitidos

- Al interior se encontrarán los documentos emitidos, por el usuario autorizado y de esta manera se conocerá cual fue el último documento emitido. Continuando la numeración del documento.
- De esta manera se evita la dependencia de una persona, para la emisión o redacción del documento.
- Se evita el uso de otros medios de control como cuadernos o apuntes manuales.
- Se genera mayor dinamismo en la emisión de los documentos, ya que se sigue un control directo en la numeración.

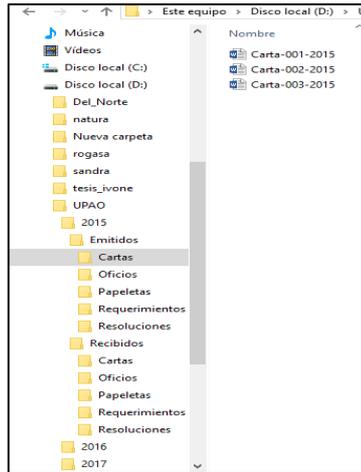


Figura 020: Estructura de Carpetas de Documentos Recibidos con archivos

4.6.15. Propuesta el archivamiento digital inicial, de los documentos recibidos

Se sugiere los siguientes pasos para el archivamiento inicial, de los documentos recibidos:

- Utilizando la estructura de carpetas creadas en el punto anterior, la carpeta Recibidos y sus tipos de documentos.
- Al recibirse el documento y registrarse en el sistema actual, se debe escanear el documento. Indicando el asunto de manera resumida, en formato pdf.
- El archivo escaneado debe almacenarse en la carpeta según corresponda.

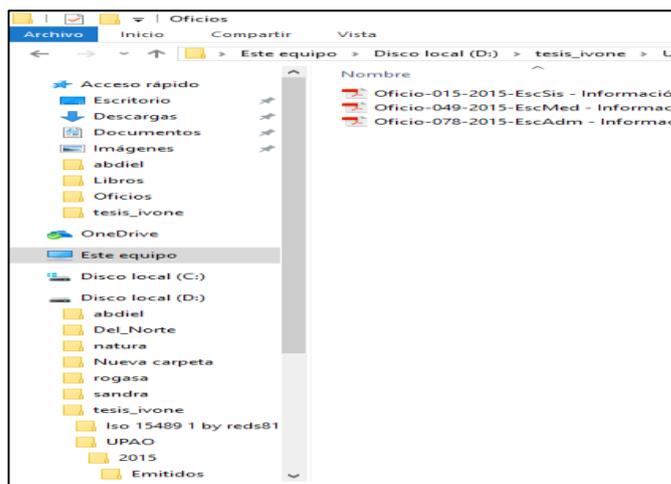


Figura 021: Estructura de Carpetas de Documentos Recibidos

4.7. Implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo

4.7.1. Cronograma propuesto de implementación

	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril							
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4				
Planificación de la Implementación																																				
Gestión del Proyecto																																				
Gestión de Proceso																																				
Suposiciones y Restricciones																																				
Riesgos																																				
Participantes																																				
Perfil de Participantes																																				
Plan de Comunicaciones																																				
Hardware y Software																																				

	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril															
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4								
Planificación de la Implementación																																												
Simplificar todos los procesos de entrega de documentos al usuario final	X	X	X	X																																								
Trámites de autenticación, Reanudaciones, y Emisiones deberían ser virtuales	X	X	X	X																																								
Todos los pagos deberían ser en el banco	X	X	X	X																																								
Digitalizar los documentos internos: Oficina de Secretaría General	X	X	X	X																																								
Todas las unidades de la Universidad deberían usar el Sistema de Trámite Documentario, para realizar el seguimiento a los documentos	X	X	X	X																																								
Digitalizar los documentos externos que ingresen	X	X	X	X																																								
Implementar sistema, para el control en la elaboración de documentos de los proyectistas	X	X	X	X																																								
Tiempos de conservación de los documentos	X	X	X	X																																								
Número de copias de los documentos	X	X	X	X																																								
Implementar Procedimiento de Rendición de Cuenta de documento	X	X	X	X																																								
Implementar procedimiento para la toma de decisiones de la alta dirección	X	X	X	X																																								
Implementar procedimiento de codificación de archivamiento final	X	X	X	X																																								
Propuesta de Rotulación de los Archivadores, en la Oficina de la Secretaría General	X	X	X	X																																								
Propuesta de control para mantener el correlativo en la elaboración de documentos	X	X	X	X																																								
Propuesta el archivamiento digital inicial, de los documentos recibidos	X	X	X	X																																								
Gestión del Proyecto																																												
Simplificar todos los procesos de entrega de documentos al usuario final					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Trámites de autenticación, Reanudaciones, y Emisiones deberían ser virtuales					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Todos los pagos deberían ser en el banco					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Digitalizar los documentos internos: Oficina de Secretaría General					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Todas las unidades de la Universidad deberían usar el Sistema de Trámite Documentario, para realizar el seguimiento a los documentos					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Digitalizar los documentos externos que ingresen					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Implementar sistema, para el control en la elaboración de documentos de los proyectistas					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Tiempos de conservación de los documentos					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Número de copias de los documentos					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Implementar Procedimiento de Rendición de Cuenta de documento					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Implementar procedimiento para la toma de decisiones de la alta dirección					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Implementar procedimiento de codificación de archivamiento final					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Propuesta de Rotulación de los Archivadores, en la Oficina de la Secretaría General					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Propuesta de control para mantener el correlativo en la elaboración de documentos					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Propuesta el archivamiento digital inicial, de los documentos recibidos					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Gestión de Proceso																																												
Simplificar todos los procesos de entrega de documentos al usuario final					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Trámites de autenticación, Reanudaciones, y Emisiones deberían ser virtuales					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Todos los pagos deberían ser en el banco					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

4.7.2. Costos de la implementación

Propuesta	Personal	Capacitaciones	Material de Oficina	Muebles	Hardware	Software	TOTAL
4.6.1.	S/ 2,400.00		S/ 500.00	S/ 500.00	S/ 2,500.00		S/ 5,900.00
4.6.2.	S/ 1,200.00		S/ 500.00				S/ 1,700.00
4.6.3.							S/ -
4.6.4.	S/ 1,200.00		S/ 500.00				S/ 1,700.00
4.6.5.			S/ 1,000.00				S/ 1,000.00
4.6.6.					S/ 2,500.00		S/ 2,500.00
4.6.7.	S/ 2,400.00		S/ 500.00				S/ 2,900.00
4.6.8.							S/ -
4.6.9.							S/ -
4.6.10.	S/ 1,200.00		S/ 500.00				S/ 1,700.00
4.6.11.							S/ -
4.6.12.	S/ 1,200.00		S/ 500.00				S/ 1,700.00
4.6.13.							S/ -
4.6.14.	S/ 1,200.00		S/ 500.00				S/ 1,700.00
4.6.15.							S/ -
	S/ 10,800.00	S/ -	S/ 4,500.00	S/ 500.00	S/ 5,000.00	S/ -	S/ 20,800.00

- Se considera la contratación de practicantes, para apoyar el trabajo, considerado en el rubro de personal. En los puntos de 4.6.1. y 4.6.7. Se considera la contratación de dos personas, ya que implica desarrollo de aplicativo informático.
- Se contempla el uso de material de oficina, en todos los puntos, con reposición al segundo mes.
- En el punto 4.6.5. se considera el uso de trípticos, para el uso del sistema de Gestión Documental, para todos los usuarios.
- En los puntos 4.6.1. y 4.6.6. se considera la adquisición de impresoras, para el uso de los aplicativos a desarrollarse.
- En el punto 4.6.1. se considera la adquisición de un escritorio y dos sillas, para uso de los practicantes.
- No se considera Software, ya que se usaría software ya adquirido por la Universidad, de esta manera se evitaría el uso de software ilegal.
- No se considera el uso de otros recursos, ya que podría ser proporcionado por la universidad.
- Se considera que el trabajo, en su mayoría sería desarrollado, por mi persona, apoyado por el personal de las diversas áreas y los practicantes considerados.

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Problemática de documentos duplicados

Esto implica gran acumulación de papeles y ficheros innecesarios como suele pasar con las copias para tareas transitorias realizadas por otras personas o departamentos de los que no ha partido el original.

Durante la recolección de los datos usados en el presente trabajo encontramos:

En la Encuesta 001, en la pregunta 02

N°	PREGUNTA	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
2	Considera que ha reducido el uso de material impreso, con el sistema de trámite documentario actual.	2	4	0	2	1

Encontramos que, del total de encuestados, 6 indican que no se ha reducido el uso de material impreso, con el sistema actual, lo que representa un 66.67%.

En las entrevistas realizadas, encontramos un común denominador, respecto a la simplificación de los procesos de entrega de documentos al usuario; la cual fue recogida como propuesta en el presente trabajo:

ITEM	PREGUNTA
001	Simplificar todos los procesos de entrega de documentos al usuario final.

Por lo que podemos concluir que todavía existe la cultura del uso del papel innecesario en diversos trámites documentarios, que recargan el archivamiento y los procesos innecesarios y por ende la entrega de documentos al usuario final.

5.2. Acumulación de grandes cantidades de papel que no se encuentra en período de vigencia

El espacio es un bien preciado, de ahí que hay que llevar a cabo un control especial de la documentación para no acumular información innecesaria que no dispone de vigencia. Sea por espacio físico de archivo, en el disco duro o en las unidades de almacenamiento, está claro que este tema es clave para poder evitar gastos innecesarios.

En las encuestas realizadas encontramos, del total de encuestados, 6 indican que no se ha reducido el uso de material impreso, con el sistema actual, lo que representa un 66.67% y estos se mantienen en archivamiento en las oficinas de la Secretaria General.

Por lo que, en las entrevistas realizadas, encontramos otro factor importante, respecto a los periodos de archivamiento; la cual fue recogida como propuesta en el presente trabajo:

Propuesta de tiempo de conservación de documentos:

Documento	Tiempo
Acta	06 meses
Carta	06 meses
Carta Circular	06 meses
Carta Notarial	06 meses
Cedula de Notificación	06 meses
Expediente	36 meses
Hoja de Trámite	12 meses
Notificación	06 meses
Oficio	12 meses
Oficio Circular	06 meses
Oficio Múltiple	12 meses
Papeleta	06 meses
Propuesta	06 meses
Proveído	06 meses
Requerimiento	06 meses
Resolución	24 meses
Resolución Administrativa	06 meses

Por lo que podemos concluir que se requiere un cambio de los procedimientos de los tiempos de conservación de los documentos en la oficina de Secretaría General.

5.3. De los objetivos planteados

5.3.1. Diseño del Sistema de Gestión Documental de la Oficina de Secretaria General de la UPAO

De acuerdo a las encuestas (encuesta 001, 002, 003 y 004) y las entrevistas realizadas (entrevista 001, 002, 003), como de la revisión de documentos oficiales de la Secretaría General, como de la Universidad (estatuto y manual de procedimientos); así como del desarrollo de la Norma ISO 15849, se ha podido diseñar un Sistema de Gestión Documental.

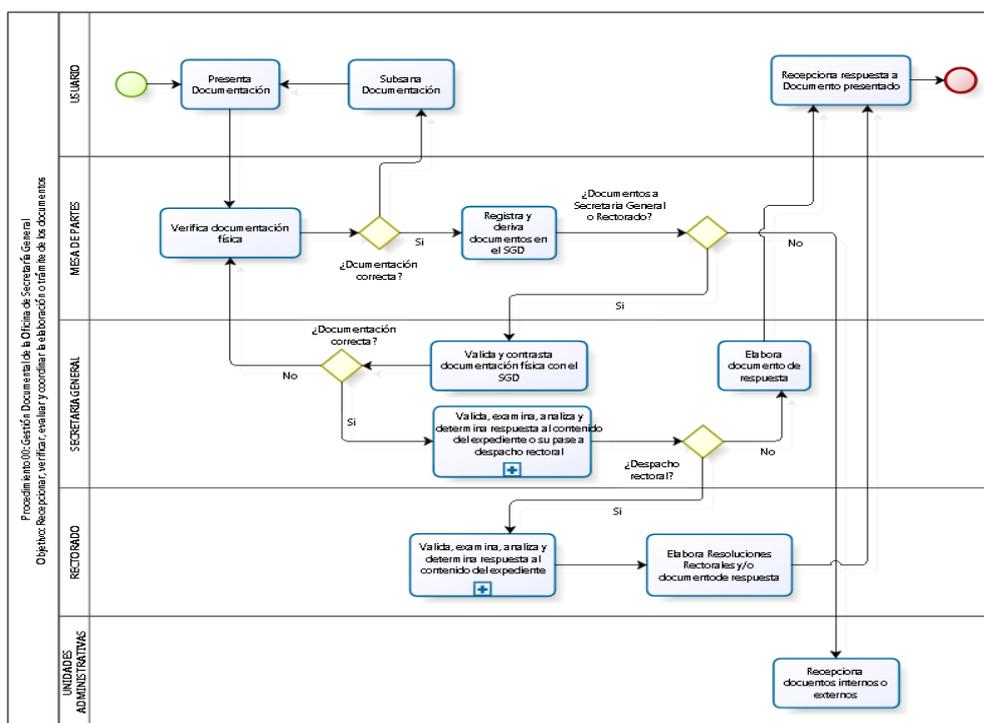


Figura 023: Procedimiento de Secretaría General

En el cual se contempla todos los procesos propios de la Oficina de Secretaría General, en la cual se tuvo que analizar cada proceso y realizar un modelo único que contemple los procesos propios de cada área inmersa.

De esta manera se concluye con un diseño propio para el Sistema de Gestión Documental, para la Oficina de secretaría General.

5.3.2. Formulación de la estandarización de documentos

De acuerdo a las encuestas (encuesta 001, 002, 003 y 004) y las entrevistas realizadas (entrevista 001, 002, 003), como de la revisión de documentos oficiales de la Secretaría General, como de la Universidad (estatuto y manual de procedimientos); así como del desarrollo de la Norma ISO 15849, específicamente en las etapas A, B, C, se ha podido definir y estandarizar los documentos utilizados en la Oficina de secretaria General, así como el número de copias sugerido; información recogida en la propuesta del desarrollo de la Norma ISO.

Listado de documentos y propuesta número de copias de los documentos:

Que se deben considerar en los documentos que se producen en la Oficina de Secretaría General

Documento	Número de copias
Acta	01 copia
Carta	01 copia
Carta Circular	01 copia
Carta Notarial	01 copia
Cedula de Notificación	01 copia
Expediente	01 copia
Hoja de Trámite	01 copia
Notificación	01 copia
Oficio	01 copia
Oficio Circular	01 copia
Oficio Múltiple	01 copia
Papeleta	01 copia
Propuesta	01 copia
Proveído	01 copia
Requerimiento	01 copia
Resolución	01 copia
Resolución Administrativa	01 copia

5.3.3. Organizar la integración de la gestión documental en todos los procesos de la Oficina de Secretaría General de la UPAO. Modelando el Proceso de Gestión Documental

De acuerdo a las encuestas (encuesta 001, 002, 003 y 004) y las entrevistas realizadas (entrevista 001, 002, 003), como de la revisión de documentos oficiales de la Secretaría General, como de la Universidad (estatuto y manual de procedimientos); así como del desarrollo de la Norma ISO 15849, específicamente en las etapas A, B, C, para lo cual se ha considera algunas propuestas, consideradas en el desarrollo de la norma ISO en una de sus etapas.

Propuesta de mejoras en algunos procesos

ITEM	PROPUESTA
001	Simplificar todos los procesos de entrega de documentos al usuario final.
002	Los trámites de autenticación, reanudaciones y emisiones; deberían ser virtuales.
003	Todos los pagos deberían realizarse en el banco.
004	Digitalizar los documentos internos: Oficina de Secretaría General
005	Todas las unidades de la Universidad deberían usar el Sistema de Trámite Documentario, para realizar el seguimiento a los documentos.
006	Digitalizar los documentos externos que ingresen
007	Implementar un sistema, para el control en la elaboración de documentos de los proyectistas.

Con lo cual, a través de estas propuestas, se mejoraría y organizaría la integración de la Gestión Documental, conjuntamente con el modelo de proceso propuesto.

5.3.4. Facilitar evidencias para la rendición de cuentas. Implementado un registro de documentos.

Mediante la implementación del procedimiento, permitirá contar con un control detallado de los documentos emitidos, recibidos y, sobre todo, de aquellos documentos que tienen relación directa con el Rectorado. De esta manera se obtendrá informes necesarios para la gestión.

5.3.5. Generar conocimiento para la toma de decisiones de la alta dirección. A través de hoja de cálculo en Excel.

Mediante la implementación del procedimiento, se facilitarán las respuestas de documentos similares emitidos anteriormente, reduciendo los tiempos de respuesta o de análisis de los mismos, lo que redundará en la mejora del rendimiento de la Oficina de Secretaria General.

6. CONCLUSIONES

1. Siguiendo las directrices de la Norma ISO 15489, se ha definido la cantidad promedio de copias a utilizarse sea UNA (01), el tiempo promedio de conservación de los documentos sea TRES (03) años y la cantidad de documentos base del sistema documental es DIECISIETE (17) por ser factores prioritarios para la certificación.
2. La integración de los procesos actuales del sistema de gestión documental en solo SEIS (06) procesos principales, hace al nuevo modelo ser más dinámico y sencillo, sobretodo que será desplegado hacía las demás unidades académicas y administrativas de la universidad.
3. Se plantea una propuesta para implementar el proceso de rendición de cuenta en base una estructura de datos en Microsoft Excel, que permite brindar información correcta y precisa del estado de un documento en el momento que se solicite.
4. Se propone la implementación de un proceso de generación de conocimiento en base una estructura de datos en Microsoft Excel, que después pueda ser usada como tabla dinámica para obtener datos de los documentos y gráficos según la necesidad o requerimiento, sobretodo porque se podrá acceder a las bases de datos de cada unidad académica y administrativa de la universidad.

7. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el presente trabajo sea tomado como base por las autoridades de la Universidad para realizar las mejoras planteadas, especialmente en el tema de revisión y mejora de los procedimientos de Gestión Documental, con la finalidad de mejorar su desempeño.

Considerando que se ha planteado un total de 16 propuestas, las cuales ayudan en diversos aspectos a mejorar, organizar y reducir los tiempos en la Gestión Documental.

Así con la mejora planteada, se optimizará los tiempos de atención con el usuario interno y externo, mejorando sustancialmente el aspecto Documental.

2. Se recomienda que el presente trabajo sea usado como base, para la implementación de la norma ISO 15489 a nivel de toda la Universidad, por ser un modelo a seguir en su desarrollo.

La propuesta a implementarse en la Oficina de Secretaría General, serviría como un piloto para evaluar la mejora en los trámites documentales y validar los aspectos de la certificación, constituyéndose en paso fundamental para lograr su implementación a nivel de Universidad, lo que redundará en beneficio de una certificación internacional y, por ende, en la mejora de la imagen a nivel local, regional y nacional.

3. En toda organización que crece y tiene un prestigio reconocido a nivel nacional, no puede estancarse en los logros institucionales, por lo que es necesario siempre estar en un proceso de mejora continua, a fin de mejorar constantemente y no quedarse desfasados en el tiempo.

En el presente trabajo de investigación se ha propuesto una serie de mejoras especialmente en lo relacionado a Gestión Documental, por lo que es necesario que dichas mejoras sean tomadas en cuenta, e implementadas con el uso de la tecnología de la información, por la cantidad de documentos que se tramitan y llevar el control de los mismos.

De esta manera en cada una de las propuestas se tiene un componente tecnológico, el cual es necesario para lograr los objetivos planteados, lo que requiere contar con un presupuesto que cubra las necesidades actuales y futuras, de manera gradual, permitiendo mejoras según las necesidades que se presenten en el tiempo.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

AENOR. (2016).

<http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0037585#WPvaq2k1-Uk>. Recuperado el 22 de ABRIL de 2017

Campillo, I. (2010). *Tesis "Sistema de Gestion Integral de Documentos de archivos para emporesas de la construccion del territorio de Camaguey"*. Granada: Universidad de Granada.

Cauca, U. d. (2014). <http://fccea.unicauca.edu.co/old/modelos.htm>. Recuperado el 3 de Mayo de 2017

http://www.upao.edu.pe/estatuto/?mod=mod_est&task=717. (02 de 06 de 2017). Obtenido de http://www.upao.edu.pe/estatuto/?mod=mod_est&task=717: http://www.upao.edu.pe/estatuto/?mod=mod_est&task=717

http://www.upao.edu.pe/institucion/?mod=mod_ins&task=259. (s.f.). Obtenido de http://www.upao.edu.pe/institucion/?mod=mod_ins&task=259: http://www.upao.edu.pe/institucion/?mod=mod_ins&task=259

http://www.upao.edu.pe/institucion/?mod=mod_ins&task=259. (12 de 06 de 2017). Obtenido de http://www.upao.edu.pe/institucion/?mod=mod_ins&task=259: http://www.upao.edu.pe/institucion/?mod=mod_ins&task=259

http://www.upao.edu.pe/institucion/?mod=mod_ins&task=259. (12 de 06 de 2017). Obtenido de http://www.upao.edu.pe/institucion/?mod=mod_ins&task=259: http://www.upao.edu.pe/institucion/?mod=mod_ins&task=259

http://www.upao.edu.pe/institucion/?mod=mod_ins&task=259. (02 de 06 de 2017). Obtenido de http://www.upao.edu.pe/institucion/?mod=mod_ins&task=259: http://www.upao.edu.pe/institucion/?mod=mod_ins&task=259

<https://definicion.mx/documento>. (12 de 07 de 2017). <https://definicion.mx/documento>. Obtenido de <https://definicion.mx/documento>: <https://definicion.mx/documento>

<https://definicion.mx/proceso>. (07 de 07 de 2017). <https://definicion.mx/proceso>. Obtenido de <https://definicion.mx/proceso>: <https://definicion.mx/proceso>

<https://es.scribd.com/document/60315429/Norma-ISO-IEC-15489-Parte-2>. (2005). Recuperado el 22 de Abril de 2017

INDECOPI. (29 de mayo de 2014). Resolución N° 43-2014/CNB-INDECOPI. *Aprueban Normas Técnicas Peruanas*. Lima, Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano.

Jaramillo, J. &. (2009). "Sistema de Gestión Documental para el Departamento de Practicas Profesionales de la Universidad Católica Popular del Risaralda". *Tesis*. Risaralda. Recuperado el 11 de mayo de 2017

- Jaramillo, J. &. (2009). Sistema de Gestión Documental para el Departamento de Practicas Profesionales de la Universidad Católica del Risaralda. *Tesis*. Risaralda. Recuperado el 11 de mayo de 2017
- Jaramillo, J. &. (2009). Sistema de Gestión Documental para el Departamento de Practicas Profesionales de la Universidad Católica del Risaralda. *Tesis*. Risaralda. Recuperado el 11 de mayo de 2017
- OSI. (2014). INFORMACION Y DOCUMENTACION.GESTION DE DOCUMENTOS. PARTE 1.
- OSI. (2014). *INFORMACION Y DOCUMENTACION.GESTION DE DOCUMENTOS. PARTE 1*. Recuperado el 22 de Abril de 2017, de <https://es.scribd.com/document/60315431/Norma-ISO-IEC-15489-Parte1>
- Pontificia Universidad Javeriana. (2016). *Términos y Definiciones*. Recuperado el 29 de abril de 2017, de Modelo de Procesos: <http://www.javerianacali.edu.co/paginas/modelo-de-procesos>
- Quintero, B., & Fuentes, P. (2007). *Tesis "Diseño de un Sistema de Gestión Documental para el Programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad San Buenaventura"*. Bogotá: Universidad San Buenaventura.
- Quito, E. (2015). Implementación WEB de un Sistema de Gestión de Documentos, Consolidado en una Intranet basada en las Normas ISO 22000:2005 para la Empresa la Clave S.A. *Tesis*. Guayaquil. Recuperado el 11 de mayo de 2017
- Rodriguez, M. (2010). *Tesis "Sistema de gestion documental de la Universidad Nacional Agraria-SIGDUNA"*. Andalucia: Universidad Internacional de Andalucia.
- Telecon, G. (2015). <http://www.tbs-telecon.es/que-es-gestion-documental>. Recuperado el 26 de abril de 2017

9. ANEXOS

"ENTREVISTA A ACTORES DEL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL EN UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO ORREGO"

ANEXO N°01: ENCUESTA 001

INSTRUCCIONES					
Lea detenidamente y marque con un aspa dentro del recuadro, la respuesta que considere apropiada donde cero (0) es menos y cuatro (4) es mejor					
Area que labora	<input type="text"/>				
Puesto	<input type="text"/>				
Desde cuando labora en dicha Area	<input type="text"/>				
Tiempo de Inicio	<input type="text"/>	Tiempo Final			<input type="text"/>
Preguntas	0	1	2	3	4
1.¿Considera que el Sistema de Trámite Documentario actual, le proporciona la información necesaria para apoyar sus labores					
2.¿Considera que ha reducido el uso de material impreso, con el Sistema deTrámite Documentario Actual?					
3¿Considera que ha mejorado la calidad de la información que se obtiene, con el Sistema de Trámite Documentario actual?					
4.¿Considera que el nivel de control de sus procedimientos ha mejorado, con el Sistema de Trámite Documentario actual?					
5.¿Con el Sistema de Trámite Documentario actual, los datos con los que trabaja , sufre modificaciones inesperadas?					
6.¿Con el Sistema de Trámite Documentario actual, un mismo dato puede ser cambiado por varios usuarios?					
7.¿Con el Sistema de Información actual, los reportes, puede obtenerse en diversos formatos (XLS, PDF, etc.)?					
8.¿Con el Sistema de Trámite Documentario actual, puede generarse nuevos reportes con facilidad, según sus necesidades?					
9.¿Considera que el Sistema de Trámite Documentario actual, le ayuda en sus labores?					
Se agradece su participación y apoyo brindado					

**"ENTREVISTA ACTORES DEL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL EN UNIVERSIDAD
PRIVADA ANTONOR ORREGO"**

ANEXO N° 01: ENCUESTA 002

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente y marque con un aspa dentro del recuadro, la respuesta que considere apropiada o llene los datos solicitados

Area

Puesto

1 Considera que se debería modernizar los procedimientos actuales de Secretaria General

Si

No

2 Considera que se debería sistematizar los procedimientos manuales, existentes a la fecha

Si

No

3 Considera que se debería implementar una norma sobre gestión documentaria

Si

No

4 Considera necesario que se archive digitalmente los documentos recibidos en Secretaria General

Si

No

5 Considera necesario que se archive digitalmente los documentos emitidos en Secretaria General

Si

No

6 Considera necesario mejorar el el método de archivamiento fisico de los documentos, recibidos en Secretaria General

Si

No

7 Considera necesario mejorar el método de archivamiento fisico de los documentos, emitidos en Secretaria General

Si

No

8 Considera necesario mejorar el metodo de archivamiento final en el archivo central

Si

No

Se agradece su participación y apoyo brindado

"ENTREVISTA A ACTORES DEL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL EN UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO"

ANEXO N°01: ENCUESTA 003

INSTRUCCIONES Lea detenidamente y marque con un aspa dentro del recuadro, la respuesta que considere apropiada o llene los datos solicitados.			
Area que labora	<input type="text"/>		
Desde cuando labora en dicha Area	<input type="text"/>		
Puesto	<input type="text"/>		
Tiempo de Inicio	<input type="text"/>	Tiempo Final	<input type="text"/>
1.En sus actividades, ¿utiliza regularmente el sistema trámite documentario?			
	Si <input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
2.Si su respuesta fue afirmativa, describa que procesos realiza			
3.De acuerdo a sus labores que realiza regularmente en el Sistema, ¿se presentan problemas cotidianamente?			
Completamente	<input type="checkbox"/>	A veces	<input type="checkbox"/>
Poco	<input type="checkbox"/>	Nada	<input type="checkbox"/>
4.¿En caso de ocurrir un problema en el manejo del Sistema que acciones realiza?			
Comunicar a su jefe directo	<input type="checkbox"/>	Trata de solucionarlo individualmente	<input type="checkbox"/>
Comunicar a la oficina de Informática	<input type="checkbox"/>		
5.En caso de no poder solucionarlo individualmente, ¿Qué tiempo transcurre para brindar solución a su problema?			
Menos de una hora	<input type="checkbox"/>	Hasta cinco horas	<input type="checkbox"/>
Más de un día	<input type="checkbox"/>		
6.Luego de brindarle la solución respectiva, ¿este problema vuelve a suceder posteriormente?			
Regularmente	<input type="checkbox"/>	A veces	<input type="checkbox"/>
Poco	<input type="checkbox"/>	Nada	<input type="checkbox"/>
7.De todos los problemas suscitados, ¿ha documentado la problemática de alguna manera?			
Informe	<input type="checkbox"/>	Correo electrónico	<input type="checkbox"/>

No he documentado

8.¿Cómo considera usted el desempeño del sistema de trámite documentario actual?

Muy Bueno Bueno Regular

Malo Muy Malo

9.¿Qué sugeriría usted, para mejorar el desempeño del sistema de Información Actual?

Se agradece su participación y apoyo brindado

"ENTREVISTA A ACTORES DEL SISTEMA DOCUMENTAL EN UNIVERISDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO"

ANEXO Nº 01: ENCUESTA 004

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente y llene los datos solicitados:

Area que labora	<input type="text"/>		
Desde cuando labora en dicha Area	<input type="text"/>		
Puesto	<input type="text"/>		
Tiempo de Inicio	<input type="text"/>	Tiempo Final	<input type="text"/>

1.¿ Diga usted desde cuando esta involucrado en el Sistema Documental?

2.¿Cuáles son los componentes del Sistema Documental?

3.¿Sabe usted quienes son los actores e identificar al responsable de todo el Sistema Documental?

4.¿Conoce usted, el Manual de Procedimientos de la Oficina de Trámite Documentario?

Si No

5.¿Si su respuesta fue afirmativa:

5.a) Indique la fecha aproximada de emisión de la misma

Menos de 1 año Más de 1 año
Más de 4 años Más de 8 años

5.b) ¿Recibió usted, el Manual de Procedimientos de la Oficina de Tramite Documentario?

Si No

5.c) Los procedimientos vigentes, cumplen todas las actividades de la actualidad?

Si No

5.d) ¿Existen actividades nuevas que no cubre los procedimientos vigentes?

Si No

5.e) Indique algunas actividades que en su opinión debería mejorarse en los procedimientos actuales

6.¿Sabe usted cuales son los tipos de documentos almacenados en Archivo Central?

Si No

7.¿Conoce usted La ubicación del Archivo Central?

Si No

8.¿Si su respuesta fue afirmativa:

8.a) ¿Sabe usted como se catalogan los documentos en Archivo central?

Si No

8.b) ¿Sabe usted como se clasifican los documentos en Archivo central?

Si No

8.c) ¿Sabe usted como se etiquetan los documentos en Archivo central?

Si No

8.d) ¿Sabe usted como se ubican los documentos en Archivo central?

Si No

8.e) ¿Sabe usted como se almacenan los documentos en Archivo central?

Si No

8.f) ¿Sabe usted como se recuperan los documentos en Archivo central?

Si No

8.g) ¿Sabe usted como se mantiene los documentos en Archivo central?

Si No

8.h) ¿Sabe usted como se eliminan los documentos en Archivo central?

Si No

Se agradece su participación y apoyo brindado

**"ENTREVISTA A ACTORES DEL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL EN UNIVERSIDAD PRIVADA
ANTENOR ORREGO"**

ANEXO Nº 02: ENTREVISTA 001

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente y responda lo solicitado

NOTA: Usar letra de imprenta en las respuestas

Area

Puesto

1. Elabore una lista de todas las funciones que realiza, considerando el flujo de documentos

2. Elabore una lista de todas las actividades que realiza, considerando el flujo de documentos

3. Elabore una lista de todos los documentos que Produce (P), Deriva (D) y Almacena (A)

DOCUMENTO	TIPO	DOCUMENTO	TIPO

Se agradece su participación y apoyo brindado

**"ENTREVISTA A ACTORES DEL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL EN UNIVERSIDAD
PRIVADA ANTENOR ORREGO"**

ANEXO N° 02: ENTREVISTA 002

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente y responda lo solicitado

NOTA: Usar letra de imprenta en las respuestas

Area

Puesto

1 De acuerdo a la lista de documentos, indique cual es el tiempo de almacenamiento y el nro de copias sugerido

DOCUMENTO	TIEMPO	NRO. DE COPIAS
Acta		
Carta		
Carta Circular		
Carta Notarial		
Ced. Not.		
Expediente		
Hoja de Tramite		
Notificación		
Oficio		
Oficio Circular		
Oficio Multiple		
Papeleta		
Propuesta		
Proveido		
Recibo		
Requerimiento		
Resolución		
Res. Administrativa		
Proveido		
Requerimiento		
Resolución		

2 De acuerdo a su experiencia, que mejoras plantearía: procesos, actividades

Se agradece su participación y apoyo brindado

ENTREVISTA 003

"ENTREVISTA HA ACTORES DEL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL EN UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO"

INSTRUCCIONES: Marca con un aspa la respuesta que considera la mas adecuada

TD	D	N	A	TA
1	2	3	4	5

TD Totalmente en desacuerdo
 D Desacuerdo
 N Neutro
 A Acuerdo
 TA Totalmente de acuerdo

Area

Puesto

		1	2	3	4	5
1	Es correcto el método aplicable para sus funciones					
2	Puede encontrar facilmente la información					
3	Es correcto el procedimiento de registro de los documentos					
4	El proceso de control de numeración de los documentos es el adecuado					
5	Es adecuado el procedimiento de Archivamiento					
6	Los procedimientos de la oficina estan definidos con claridad					
7	Los Procedimientos internos deben actualizarse					
8	El archivado de los documentos en la Oficina es el correcto					
9	El rotulado de los archivadores es el correcto					
10	La codificación de archivamiento final es el adecuado					
11	El procedimiento de archivamiento final es el adecuado					
12	Es necesario el archivamiento digital de los documentos recibidos					
13	Los procedimientos de uso del sistema es el adecuado					
14	El sistema actual de gestion documental apoya en sus labores					
15	Es necesario un proceso de rendición de cuenta					