



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES

TEMA

“IMPLEMENTACIÓN Y PERSONALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO, PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE TRÁMITES INSTITUCIONALES DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA ECOLÓGICA AMAZÓNICA.”

APLICATIVO

“SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA ECOLÓGICA AMAZÓNICA”

Autor:

Alexandra Amparo Cevallos Vallejos

Director:

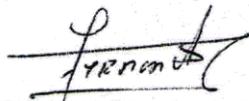
MSc. Fernando Garrido Sánchez

Ibarra – Ecuador

2012

CERTIFICACIÓN

Certifico que la Tesis “**IMPLEMENTACIÓN Y PERSONALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO, PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE TRÁMITES INSTITUCIONALES DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA ECOLÓGICA AMAZÓNICA**” con el aplicativo “**SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA ECOLÓGICA AMAZÓNICA**” ha sido realizada en su totalidad por el (la) señor(ita): Alexandra Amparo Cevallos Vallejos portador(a) de la cédula de identidad número: 1002671244.



.....
MSc. Fernando Garrido Sánchez

Director de la Tesis



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA ECOLÓGICA AMAZÓNICA

Ley 23 - Reg. Of. 163 - 30 Sept. 1997
Campus Matriz: Tena Vía a Pto. Napo Km. 1
PER CELSITUDINIS ACADEMICAЕ ITINERA

CERTIFICACIÓN

Tumbaco, 03 de septiembre de 2012

Señores
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
Presente

De mis consideraciones.-

Siendo auspiciantes del proyecto de tesis del Egresado(a) ALEXANDRA AMPARO CEVALLOS VALLEJOS con CI: 1002671244 quien desarrolló su trabajo con el tema "IMPLEMENTACIÓN Y PERSONALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO, PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE TRÁMITES INSTITUCIONALES DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA ECOLÓGICA AMAZÓNICA" con el aplicativo "SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA ECOLÓGICA AMAZÓNICA", me es grato informar que se han superado con satisfacción las pruebas técnicas y la revisión de cumplimiento de los requerimientos funcionales, por lo que se recibe el proyecto como culminado y realizado por parte del egresado(a) ALEXANDRA AMPARO CEVALLOS VALLEJOS. Una vez que hemos recibido la capacitación y documentación respectiva, nos comprometemos a continuar utilizando el mencionado aplicativo en beneficio de nuestra empresa/institución.

El(la) egresado(a) ALEXANDRA AMPARO CEVALLOS VALLEJOS puede hacer uso de este documento para los fines pertinentes en la Universidad Técnica del Norte.

Atentamente,



Ing. Marco Obando Játiva
Jefe de la Unidad de Informática
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA ECOLÓGICA AMAZÓNICA

AMAZONÍA - ECUADOR

TENA (matriz)	Tel.: 06 2846 621
Puyo	Tel.: 03 2894 969
Nuevo Loja	Tel.: 06 2832 531
Pto. Orellana	Tel.: 06 2883 108
Macas	Tel.: 07 2702 385
Zamora	Tel.: 07 2605 240
Tumbaco	Tel.: 02 2378 659
Shushufindi	Tel.: 06 2840 426
Sucúa	Tel.: 07 2741 620
Yanzalza	Tel.: 07 2500 885

www.espea.edu.ec

e-mail: info@espea.edu.ec



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL
NORTE

Yo, ALEXANDRA AMPARO CEVALLOS VALLEJOS, con cedula de identidad Nro. 1002671244, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la ley de propiedad intelectual del Ecuador, articulo 4, 5 y 6, en calidad de autor del trabajo de grado denominado: **“IMPLEMENTACIÓN Y PERSONALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO, PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE TRÁMITES INSTITUCIONALES DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA ECOLÓGICA AMAZÓNICA”** con el aplicativo **"SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA ECOLÓGICA AMAZÓNICA"**, que ha sido desarrollada para optar por el título de Ingeniería en Sistemas Computacionales, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes mencionada, aclarando que el trabajo aquí descrito es de mi autoría y que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional.

En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte

Nombre: ALEXANDRA AMPARO CEVALLOS VALLEJOS

Cédula: 1002671244

Ibarra a los 11 días del mes de octubre del 2012



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR
DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE dentro del proyecto Repositorio Digital institucional determina la necesidad de disponer los textos completos de forma digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual ponemos a disposición la siguiente investigación:

DATOS DE CONTACTO	
CEDULA DE IDENTIDAD	1002671244
APELLIDOS Y NOMBRES	ALEXANDRA AMPARO CEVALLOS VALLEJOS
DIRECCIÓN	CUENCA 1-165 Y URUGUAY
EMAIL	alex-negrita@hotmail.com
TELÉFONO FIJO	062601637
TELÉFONO MÓVIL	0989316209

DATOS DE LA OBRA	
TITULO	“IMPLEMENTACIÓN Y PERSONALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO, PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE TRÁMITES INSTITUCIONALES DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA ECOLÓGICA AMAZÓNICA”
AUTOR	ALEXANDRA AMPARO CEVALLOS VALLEJOS
FECHA	11 DE OCTUBRE DEL 2012
PROGRAMA	PREGRADO
TITULO POR EL QUE	INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES
DIRECTOR	MSc. FERNANDO GARRIDO SÁNCHEZ

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, ALEXANDRA AMPARO CEVALLOS VALLEJOS, con cedula de identidad Nro. 1002671244, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y el uso del archivo digital en la biblioteca de la universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión, en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.



.....
Nombre: ALEXANDRA AMPARO CEVALLOS VALLEJOS

Cédula: 1002671244

Ibarra a los 11 días del mes de octubre del 2012

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño.

A ti Dios que me diste la oportunidad de vivir y regalarme una familia maravillosa.

Con mucho cariño principalmente a mis padres que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento. Gracias por todo papá y mamá por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, aunque hemos pasados momentos difíciles siempre han estado apoyándome y brindándome todo su amor, por todo esto les agradezco de todo corazón el que estén a mi lado.

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por permanecer siempre unidos a pesar de las adversidades.

Con mucho amor a Xavier por su perseverancia ya que para los dos este trabajo significa ilusiones, sacrificios, desveladas, buenos y malos momentos, por iniciar y compartir conmigo muchas cosas importantes de mi vida, sobre todo esta promesa, gracias por tu cariño y apoyo, y por ser mi mejor amigo, novio y mi gran compañero y sé que siempre estás ahí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mis padres, que con su demostración ejemplar me han enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mis hermanos, por su apoyo incondicional en especial a mi hermano Marcelo por ser una gran persona y un ejemplo a seguir.

A Xavier, que ha estado a mi lado dándome cariño, confianza y apoyo incondicional para seguir adelante para cumplir otra etapa en mi vida.

A mis mejores amigas Lore y Moni porque con su apoyo moral lograron motivarme a seguir adelante.

Al Ing. Fernando Garrido, Director de Tesis, por su valioso asesoramiento y guía para la culminación de la misma.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2. OBJETIVOS	3
1.2.1. OBJETIVO GENERAL	3
1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
1.3. ALCANCE	3
1.4. JUSTIFICACIÓN	5
1.5. IMPACTOS	6
1.5.1. SOCIAL	6
1.5.2. AMBIENTAL.....	6
1.5.3. ECONÓMICO	6
1.5.4. TECNOLÓGICO	6
1.6. DATOS GENERALES DEL PROYECTO	7
1.6.1. LA INSTITUCIÓN	7
1.6.2. MISIÓN.....	8
1.6.3. VISIÓN.....	9
1.6.4. MATRIZ	9
1.6.5. EXTENSIONES.....	9
1.6.6. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA ESPEA.....	10
1.6.7. ORGANIGRAMA DE LAS SEDES O EXTENSIONES.....	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1. DEFINICIONES	13
2.1.1. DOCUMENTO.....	13
2.1.2. ARCHIVO	13
2.1.3. GESTIÓN DOCUMENTAL	13
2.2. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL	14
2.3. ANTECEDENTES DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL	14
2.4. PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	14
2.5. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES	15
2.6. CICLO DE VIDA DE LOS DOCUMENTOS	15
2.7. FASES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	16

2.7.1.	LA ENCUESTA	16
2.7.2.	ELEMENTOS PREGUNTA PARA REALIZAR UNA ENCUESTA.....	16
2.7.3.	EL INFORME DIAGNOSTICO	20
2.7.4.	EL PROYECTO DE ORGANIZACIÓN.....	20
2.8.	METODOLOGÍA	20
2.9.	NORMATIVIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	23
2.9.1.	INSTRUCTIVO DE ORGANIZACIÓN BÁSICA Y GESTIÓN DE ARCHIVOS BÁSICA Y GESTIÓN DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS.....	23
2.10.	AUDITORÍA DE INFORMACIÓN	27
2.10.1.	INVESTIGACIÓN PRELIMINAR	28
2.10.2.	ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.....	28
2.10.3.	IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS QUE HA DE CUMPLIR LA ORGANIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE SUS DOCUMENTOS.....	28
2.10.4.	EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DOCUMENTAL	29
2.10.5.	IDENTIFICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS PARA CUMPLIR LOS REQUISITOS	29
2.10.6.	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS.....	29
2.10.7.	FUENTES	29
2.10.8.	AUDITORÍA ATENDIENDO A LA NORMA ISO 15489 INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN, GESTIÓN DE DOCUMENTOS.....	30
2.11.	MÉTODO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN	31
2.12.	INVESTIGACIÓN PRELIMINAR	32
2.12.1.	FUENTES EXTERNAS	32
2.12.2.	FUENTES INTERNAS	32
2.12.3.	UN ESQUEMA CONCEPTUAL DE LA ORGANIZACIÓN	33
2.12.4.	LOS FLUJOS DE TRABAJO DE LA ORGANIZACIÓN (WORKFLOW)	35
2.13.	IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS	36
2.14.	LA ADAPTACIÓN O INTEGRACIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS.....	38
2.15.	MODELADO DEL NEGOCIO	40
CAPITULO III: MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....		43
3.1.	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	43
3.1.1.	ENCUESTAS.....	43
3.1.2.	ETAPAS DE LA ENCUESTA.....	43

3.2.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	43
3.2.1.	PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y USO DE LA INFORMACIÓN	44
3.3.	DIAGNÓSTICO	113
3.3.1.	PROPUESTA MODELO	114
CAPITULO IV: SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ESPEADOC		141
4.1.	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO	141
4.1.1.	¿QUÉ ES ORFEO?.....	141
4.1.2.	VENTAJAS Y DESVENTAJAS.....	141
4.1.3.	FUNCIONALIDADES DE ORFEO.....	142
4.1.4.	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	144
4.2.	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ESPEADOC	145
4.2.1.	INTRODUCCIÓN	145
4.2.2.	REQUERIMIENTOS	145
4.2.3.	INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVIDOR	146
4.2.4.	INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL	147
4.2.5.	ESTRUCTURA Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA.	149
4.2.6.	MÓDULOS Y FUNCIONALIDADES GENERALES.....	151
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		164
5.1.	CONCLUSIONES	164
5.2.	RECOMENDACIONES	165
BIBLIOGRAFÍA		167
ANEXOS		169
A.1.	ANEXO I.- ANTEPROYECTO DE TESIS APROBADO	169
A.1.	ANEXO II.- MODELO DE LA ENCUESTA APLICADA.....	169
A.2.	ANEXO III.- INSTRUCTIVO DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS	169
A.3.	ANEXO IV.- MANUAL DE PROCEDIMIENTO	169
A.3.	ANEXO V.- MANUAL DE USUARIO	169
A.3.	ANEXO VI.- MANUAL DE ADMINISTRADOR.....	169

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Resultado de la pregunta 1	44
Gráfico 2. Porcentaje de documentos que envían	45
Gráfico 3. Porcentaje de documentos que reciben	46
Gráfico 4. Porcentaje de la pregunta 3	47
Gráfico 5. Tipos de programas informáticos que utilizan	48
Gráfico 6. Tiempos de gestión de los documentos.....	49
Gráfico 7. Control de los documentos al producirlos.....	50
Gráfico 8. Control de los documentos en el trayecto a su destino final	51
Gráfico 9. Control de los documentos en su destino final.....	51
Gráfico 10. Control de sus documentos	52
Gráfico 11. Compartir información.....	53
Gráfico 12. Envío de documentos a otras áreas o entidades externas	54
Gráfico 13. Envío de documentos	55
Gráfico 14. Método de envío.....	56
Gráfico 15. ¿Cuándo envía un documento qué hace?	57
Gráfico 16. ¿Cuándo recibe los documentos qué hace?.....	58
Gráfico 17. Dificultades para recuperar documentos	59
Gráfico 18. Renvío de documentos	60
Gráfico 19. Dificultades para conseguir información	61
Gráfico 20. Duplicidad de documentos	62
Gráfico 21. Compartir información.....	63
Gráfico 22. Sistematización de la documentación	64
Gráfico 23. Método para archivar	65
Gráfico 24. Descripción documental.....	66
Gráfico 25. Formatos de uso común	67
Gráfico 26. Porcentajes tipos de documentos que envían	68
Gráfico 27. Porcentajes tipos de documentos que recibe	69
Gráfico 28. ¿Existe manual para gestionar los documentos?.....	70
Gráfico 29. Tipos de programas informáticos que utilizan	71
Gráfico 30. Tiempos de gestión de los documentos.....	72
Gráfico 31. Control de los documentos al producirlos.....	73
Gráfico 32. Control de los documentos en el trayecto a su destino final	74
Gráfico 33. Control de los documentos en su destino final.....	74
Gráfico 34. Control de sus documentos	75
Gráfico 35. Compartir información.....	76

Gráfico 36. Envío de documentos a otras áreas o entidades externas	77
Gráfico 37. Envío de documentos	78
Gráfico 38. Método de envío.....	79
Gráfico 39. ¿Cuándo envía un documento qué hace?	80
Gráfico 40. ¿Cuándo recibe los documentos qué hace?	81
Gráfico 41. Dificultades para recuperar documentos	82
Gráfico 42. Renvío de documentos	83
Gráfico 43. Dificultades para conseguir información	84
Gráfico 44. Duplicidad de documentos.....	85
Gráfico 45. Compartir información.....	86
Gráfico 46. Sistematización de la documentación	87
Gráfico 47. Método para archivar	88
Gráfico 48. Descripción documental.....	89
Gráfico 49. Formatos de uso común	90
Gráfico 50. Porcentajes tipos de documentos que envían	91
Gráfico 51 Porcentajes tipos de documentos que recibe	92
Gráfico 52. ¿Existe manual para gestionar los documentos?	93
Gráfico 53. Tipos de programas informáticos que utilizan	94
Gráfico 54. Tiempos de gestión de los documentos.....	95
Gráfico 55. Control de los documentos al producirlos.....	96
Gráfico 56. Control de los documentos en el trayecto a su destino final	97
Gráfico 57. Control de los documentos en su destino final.....	97
Gráfico 58. Control de sus documentos	98
Gráfico 59. Compartir información.....	99
Gráfico 60. Envío de documentos a otras áreas o entidades externas	100
Gráfico 61. Envío de documentos	101
Gráfico 62. Método de envío.....	102
Gráfico 63.¿Cuándo envía un documento qué hace?	103
Gráfico 64.¿Cuándo recibe los documentos qué hace?	104
Gráfico 65. Dificultades para recuperar documentos	105
Gráfico 66. Renvío de documentos	106
Gráfico 67. Dificultades para conseguir información	107
Gráfico 68. Duplicidad de documentos.....	108
Gráfico 69. Compartir información.....	109
Gráfico 70. Sistematización de la documentación	110
Gráfico 71. Método para archivar	111
Gráfico 72. Descripción documental.....	112

Gráfico 73. Diagrama de Flujo – Producción de Documentos.....	114
Gráfico 74. DFD Recepción de documentos externos	116
Gráfico 75. DFD Recepción de documentos internos	118
Gráfico 76. DFD Distribución de Documentos Recibidos.....	120
Gráfico 77. DFD Distribución de Documentos Internos.....	122
Gráfico 78. DFD Distribución de Documentos Enviados.....	124
Gráfico 79. DFD Trámite de Documentos	126
Gráfico 80. DFD Archivos de Gestión.....	128
Gráfico 81. DFD Archivo Central.....	130
Gráfico 82. DFD Archivo Histórico.....	132
Gráfico 83. DFD Consulta de Documentos	134
Gráfico 84. DFD Conservación de Documentos.....	136
Gráfico 85. DFD Disposición Final de Documentos	138

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 4.1. Creación de la base de datos	147
Imagen 4.2. Restauración de Backup.....	148
Imagen 4.3. Ingreso al Sistema de Gestión Documental Espeadoc	149
Imagen 4.4. Ingreso al Sistema	149
Imagen 4.5. Pantalla Principal.....	150
Imagen 4.6. Módulo de Administración.....	151
Imagen 4.7. Administración de Usuarios y Permisos	152
Imagen 4.8. Administración de Áreas.....	152
Imagen 4.9. Administración de Instituciones.....	152
Imagen 4.10. Formato de la Numeración de Documentos	153
Imagen 4.11. Pantalla Principal.....	153
Imagen 4.12. Creación de Nuevo Documento	154
Imagen 4.13. Nuevo Documento.....	154
Imagen 4.14. Bandejas	154
Imagen 4.15. Módulo “En Elaboración”	155
Imagen 4.16. Módulo “Recibidos”.....	155
Imagen 4.17. Módulo “Eliminados”	155
Imagen 4.18. Módulo “No Enviados”.....	156
Imagen 4.19. Módulo “Enviados”.....	156
Imagen 4.20. Módulo “Reasignados”	157
Imagen 4.21. Módulo “Archivados”	157

Imagen 4.22. Módulo “Informados”	157
Imagen 4.23. Registro de Documentos Externos	157
Imagen 4.24. Registro de Documentos	158
Imagen 4.25. Imprimir Comprobantes	158
Imagen 4.26. Cargar Documentos Digitalizados.....	159
Imagen 4.27. Módulo de Administración.....	159
Imagen 4.28. Administración de Carpetas Virtuales.....	160
Imagen 4.29. Módulo de Archivo Físico.....	160
Imagen 4.30. Otros.....	161
Imagen 4.31. Módulo de Búsqueda Avanzada de Documentos.....	161
Imagen 4.32. Consulta de Carpetas Virtuales	161
Imagen 4.33. Documentos por Imprimir	162
Imagen 4.34. Módulo de Reportes	162

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1. Resultados pregunta 1 a autoridades	44
Tabla 3.2. Tipos de documentos que manejan a autoridades	45
Tabla 3.3. Respuestas a la pregunta 3 a autoridades	47
Tabla 3.4. Respuestas a la pregunta 4 a autoridades	48
Tabla 3.5. Respuestas a la pregunta 5 a autoridades	49
Tabla 3.6. Respuestas a la pregunta 6 a autoridades	50
Tabla 3.7. Respuestas a la pregunta 7 a autoridades	52
Tabla 3.8. Respuestas a la pregunta 8 a autoridades	53
Tabla 3.9. Respuestas a la pregunta 9 a autoridades	54
Tabla 3.10. Respuestas a la pregunta 9 a autoridades	55
Tabla 3.11. Respuestas a la pregunta 9 a autoridades	56
Tabla 3.12. Respuestas a la pregunta 10 a autoridades	57
Tabla 3.13. Respuestas a la pregunta 11 a autoridades	59
Tabla 3.14. Respuestas a la pregunta 12 a autoridades	60
Tabla 3.15. Respuestas a la pregunta 13 a autoridades	61
Tabla 3.16. Respuestas a la pregunta 14 a autoridades	62
Tabla 3.17. Respuestas a la pregunta 15 a autoridades	63
Tabla 3.18. Respuestas a la pregunta 16 a autoridades	64
Tabla 3.19. Respuestas a la pregunta 17 a autoridades	65
Tabla 3.20. Respuestas a la pregunta 18 a autoridades	66

Tabla 3.21. Respuestas a la pregunta 1 a jefes departamentales	67
Tabla 3.22. Respuestas a la pregunta 2 a jefes departamentales	68
Tabla 3.23 Respuestas a la pregunta 3 a jefes departamentales	70
Tabla 3.24. Respuestas a la pregunta 4 a jefes departamentales	71
Tabla 3.25. Respuestas a la pregunta 5 a jefes departamentales	72
Tabla 3.26. Respuestas a la pregunta 6 a jefes departamentales	73
Tabla 3.27. Respuestas a la pregunta 7 a jefes departamentales	75
Tabla 3.28. Respuestas a la pregunta 8 a jefes departamentales	76
Tabla 3.29. Respuestas a la pregunta 9 a jefes departamentales	77
Tabla 3.30. Respuestas a la pregunta 9 a jefes departamentales	78
Tabla 3. 31 Respuestas a la pregunta 9 a jefes departamentales	79
Tabla 3.32. Respuestas a la pregunta 10 a jefes departamentales	80
Tabla 3.33. Respuestas a la pregunta 11 a jefes departamentales	82
Tabla 3.34. Respuestas a la pregunta 12 a jefes departamentales	83
Tabla 3.35 Respuestas a la pregunta 13 a jefes departamentales	84
Tabla 3.36 Respuestas a la pregunta 14 a jefes departamentales	85
Tabla 3.37. Respuestas a la pregunta 15 a jefes departamentales	86
Tabla 3.38 Respuestas a la pregunta 16 a jefes departamentales	87
Tabla 3.39. Respuestas a la pregunta 17 a jefes departamentales	88
Tabla 3.40 Respuestas a la pregunta 18 a jefes departamentales	89
Tabla 3.41 Resultados pregunta 1 a personal administrativo	90
Tabla 3.42 Respuestas a la pregunta 2 a personal administrativo	91
Tabla 3.43 Respuestas a la pregunta 3 a personal administrativo	93
Tabla 3.44 Respuestas a la pregunta 4 a personal administrativo	94
Tabla 3.45 Respuestas a la pregunta 5 a jefes departamentales	95
Tabla 3.46 Respuestas a la pregunta 6 a personal administrativo	96
Tabla 3.47 Respuestas a la pregunta 7 a personal administrativo	98
Tabla 3.48 Respuestas a la pregunta 8 a personal administrativo	99
Tabla 3.49 Respuestas a la pregunta 9 a personal administrativo	100
Tabla 3.50 Respuestas a la pregunta 9 a personal administrativo	101
Tabla 3.51 Respuestas a la pregunta 9 a personal administrativo	102
Tabla 3.52 Respuestas a la pregunta 10 a personal administrativo	103
Tabla 3.53 Respuestas a la pregunta 11 a personal administrativo	105
Tabla 3.54 Respuestas a la pregunta 12 a personal administrativo	106
Tabla 3.55 Respuestas a la pregunta 13 a personal administrativo	107
Tabla 3.56 Respuestas a la pregunta 14 a personal administrativo	108
Tabla 3.57 Respuestas a la pregunta 15 a personal administrativo	109

Tabla 3.58 Respuestas a la pregunta 16 a personal administrativo	110
Tabla 3.59 Respuestas a la pregunta 17 a personal administrativo	111
Tabla 3.60 Respuestas a la pregunta 18 a personal administrativo	112

RESUMEN EJECUTIVO

La gestión documental en una organización es fundamental para su correcto funcionamiento y adecuado desarrollo. A medida que una organización crece, su volumen de documentos también lo hace por ende conforme pasa el tiempo los documentos se acumulan, convirtiéndose en un proceso tedioso el hecho de buscar un archivo antiguo o archivar uno nuevo.

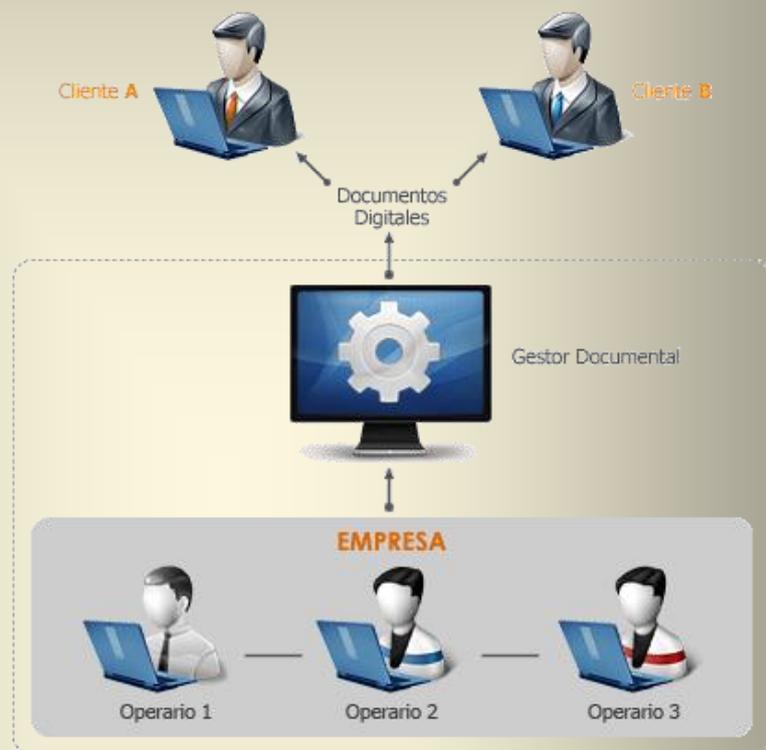
Con el desarrollo de nuevas tecnologías aparecen las soluciones a muchos problemas de los usuarios de acuerdo a sus requerimientos y los del entorno en el que se desarrolla. La herramienta ORFEO propone una solución eficiente para el manejo de la gestión documental en cualquier organización, al ser software libre es una alternativa con costos bajos a comparación de un software propietario y es adaptable a los requerimientos propios de cada entidad.

SUMMARY

The documentary management in an organization is a fundamental piece for its correct operation and its adapted development. As one organization grows, its volume of documents also does and this it is possible to be returned enormous conforms spends the time and the documents are accumulated, besides being a tedious process looking for an old document or to file one new one.

With the development of the new technologies also new solutions in agreement with the requirements arrive from the present world. ORFEO sets out as an efficient solution for the handling of the documentary management in the organization. This tool to the being Free Software is an alternative with low costs to comparison of a privative Software and is adaptable to the own requirements of each organization.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA ECOLÓGICA AMAZÓNICA



CAPITULO I INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Los Apresurados avances tecnológicos obligan a que las empresas se actualicen tecnológicamente, en la Escuela Superior Politécnica Ecológica Amazónica (ESPEA) existen problemas en los procesos de los trámites institucionales lo que provoca un inadecuado manejo y control de la información dando lugar a pérdidas, duplicación, acumulación, retraso, y mayor tiempo de búsqueda de los documentos, provocando malestar en el personal que labora en la Institución y más aún en los estudiantes quienes son la razón de ser de la Institución. Al implementar el sistema de gestión de documentos de los trámites institucionales en la ESPEA permitirá disminuir los costos, recursos y tiempos de búsqueda para brindar una atención inmediata a las peticiones tanto de la Matriz como de las Extensiones y Centros de Apoyo Tutorial (CATs).

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La ESPEA es una Institución de Educación Superior que está ubicada en toda la región Amazónica de nuestro país, con el fin de formar profesionales en las diversas especialidades ecológico - empresariales y ecológico-humanísticas que contribuyan eficazmente al desarrollo amazónico y nacional en las modalidades presencial, semi-presencial y a distancia. En la ESPEA el manejo de los trámites institucionales actualmente presenta muchos inconvenientes ya que la información se duplica o triplica tanto en la matriz (ubicada en la ciudad de Tena), como en sus 10 extensiones y CATs. No se cuenta con un archivo organizado de toda la documentación por lo que ésta se torna más vulnerable a la pérdida o confusión. La búsqueda de cualquier documento es larga y tediosa entre tanta información almacenada ocasionando desperdicio de tiempo y recursos, además de no contar con ningún tipo de seguridad para el respaldo de estos documentos.

Geográficamente la matriz con las extensiones se encuentran muy distantes y el tiempo de gestión de los trámites no tiene respuestas inmediatas, provocando la incomodidad y costos altos tanto a la Institución como a los estudiantes.

Siendo una Universidad Ecológica y tomando en cuenta las políticas institucionales se debe automatizar el manejo de dichos trámites para conseguir el ahorro en costos, recursos y tiempos de búsqueda y brindar una atención inmediata a las peticiones tanto de la matriz como de las extensiones y CATs.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Optimizar los procesos de gestión de trámites institucionales de la Escuela Politécnica Ecológica Amazónica, mediante la implementación y personalización del sistema de gestión documental ORFEO.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Definir las prioridades y atención del manejo de los trámites institucionales tanto en la matriz como en las extensiones y centros de Apoyo Tutorial.
- ✓ Sistematizar el proceso del manejo de los trámites institucionales para optimizar tiempos de búsqueda y mejorar la atención.
- ✓ Examinar aspectos teórico – metodológicos relacionados a Sistema de Gestión Documental (SGD).
- ✓ Implementar y personalizar el Sistema de Gestión Documental ORFEO, para mejorar el proceso y seguridad de los trámites institucionales.

1.3. ALCANCE

Con la sistematización de los procesos de los trámites institucionales, el talento humano que labora en la ESPEA tendrá acceso desde cualquier parte y en menor tiempo a la información que necesita, ya que el Sistema se desarrollará e implementará para la intranet de la Institución y para la Web y así eliminar las barreras de la distancia.

Los módulos que tendrá el sistema son:

- ✓ **Radicación:** Captura la información básica de los documentos recibidos, enviados entre departamentos y generados por la empresa, donde se les asigna el número de radicado que lo identificara el documento a lo largo de su trámite.

- ✓ **Digitalización:** También posee un módulo de digitalización que genera imágenes de los documentos físicos en formato multi tiff.
- ✓ **Recepción de PQRS Vía WEB:** El sistema recibe y tramita de forma automática con esta aplicación las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de todos los usuarios que las tramiten vía intranet o web, para que posteriormente se registren en el Sistema de Gestión Documental.
- ✓ **Consultas/Búsquedas:** los usuarios podrán acceder a la información realizando la consulta/Búsqueda de los documentos utilizando mecanismos de filtrados de información.
- ✓ **Estadísticas/Reportes:** Permiten llevar un control del trámite ya que genera reportes de rendimiento de los procesos, permitiendo ejercer puntos de control en donde se encuentren estadísticas más reales por ejemplo en el digitalizado o radicado.
- ✓ **Tablas de retención documental:** Esta herramienta permite realizar el cargue, ajuste y administración de las Tablas de Retención Documental, realizando una aplicación dinámica con el administrador y los usuarios del sistema, con enfoque de procesos.
- ✓ **Módulo de Archivo y Préstamo de Documentos:** Es el módulo que permite controlar prestamos de documentos físico desde la solicitud hasta su devolución para lo cual se generan registros con toda la información correspondiente a este ítem, también permite clasificar el documento físico teniendo en cuenta los datos que solicita la persona como ubicación y conformación del expediente
- ✓ **Expedientes virtuales:** El módulo de Expedientes virtuales que permite a los usuarios observar en línea las imágenes de los documentos que reposan en el archivo físico cumpliendo con el principio de orden y procedencia, es decir que se conservan en el orden en que suceden los hechos. Con esta funcionalidad se logra que la unidad documental o expediente virtual se conserva en el mismo orden del expediente físico, se logra la aplicación dinámica de las Tablas de Retención Documental, haciendo partícipe a los productores de documentos dentro del proceso documental. Este desarrollo ha facilitado el seguimiento a las diferentes series documentales, entre ellas las series contratos, investigaciones, Silencios Administrativos, entre otras.

- ✓ **Seguridades:** Este módulo permite administrar las seguridades en cuanto a la aplicación y roles de usuarios.
- ✓ **Correspondencia:** Automatiza el proceso de envío de documentos por correo (Por desarrollar).
- ✓ **Anexos:** Permite la asociación de documentos complementarios a los documentos principales. Un documento principal tiene asociado un tipo documental, metadatos y posiblemente un flujo de trabajo genérico o un proceso específico, un anexo no tiene ninguna de estas propiedades (Por desarrollar).
- ✓ **Carpetas Virtuales:** Permite la creación y administración de carpetas genéricas (por empresa o departamento) y carpetas personalizadas de usuario.
- ✓ **Departamentos y Roles:** Permite la creación y administración de departamentos en la empresa y de roles dentro de estos departamentos.

1.4. JUSTIFICACIÓN

La ESPEA está ubicada en toda la región amazónica con su matriz en la ciudad de Tena, 9 extensiones en la modalidad presencial y más de veinte CATs en la modalidad distancia, los cuales se encuentran geográficamente distantes. La gestión y organización de los trámites institucionales complica el momento del envío de dichos documentos ocasionando muchas veces la pérdida, duplicación, acumulación, retraso, y mayor tiempo de respuesta, provocando malestar en el personal que solicita y realiza el trámite.

Al implementar un sistema de gestión de documentos de los trámites institucionales en la ESPEA se tendrá los siguientes beneficios:

- ✓ Establecer un vínculo compartido entre la persona que solicita el trámite y quien lo ejecuta.
- ✓ Evitar la duplicación de tareas así como los tiempos de búsqueda de información interna.
- ✓ Incrementar la calidad de servicio y la productividad.
- ✓ Ahorro de costos de transacción y de pérdidas de archivos.
- ✓ Aumenta la eficiencia en el manejo de los documentos.
- ✓ Proteger la información de los trámites institucionales.

1.5. IMPACTOS

1.5.1. SOCIAL

La adecuada implementación de un sistema de Gestión Documental, reduce la pérdida generada por la trasapelación de documentos, lo cual permite ahorro en tiempo y dinero a la hora de buscar un dato específico siendo mucho más fácil, productiva y rápida la recuperación de la información evitando así el malestar causado al personal que labora en la institución y al estudiantado.

1.5.2. AMBIENTAL

El hecho de iniciar el proceso de implementación de un sistema de gestión documental obliga a la institución a manejar sus trámites sin la necesidad de utilizar papel, contribuyendo a la conservación del medio ambiente y protección del ecosistema.

1.5.3. ECONÓMICO

El disponer de un sistema de gestión de documentos reduce acertadamente los costos de la entidad, ya que se hace frente a problemas como es la duplicación innecesaria de los documentos, los costos de personal, el mantenimiento, el cuidado, el espacio de almacenamiento, los implementos de oficina (carpetas, sellos, papel, tintas, etc.) y la tecnología de registro y recuperación contribuyen al alto costo de la información.

1.5.4. TECNOLÓGICO

Obliga al personal que maneje el sistema a estar capacitado y al día con los adelantos tecnológicos.

El hecho de manejar un sistema de gestión documental permitirá automatizar los procesos que se deben seguir por cada trámite.

1.6. DATOS GENERALES DEL PROYECTO

1.6.1. LA INSTITUCIÓN

En el mes de enero de 1986 el Ing. Washington Estrada y el Eco. Armando Estrada invitados por el grupo Global participan en el desarrollo del proyecto para realizar el Diagnóstico Global y Sectorial de la Provincia de Pastaza, lo cual les permite clarificar de mejor manera la realidad amazónica in situ, lo cual les permitió comprobar que las características de la región eran y son muy diferentes a las de la costa y sierra del país. Se vio entonces la necesidad de preparar técnicos in situ y comenzar con investigaciones básicas debido al crecimiento poblacional en ciudades como Lago Agrio (actual Nueva Loja), Tena, Puyo, Macas y Zamora y por lo mismo el aumento de la demanda de todo tipo de productos. De esta manera nace la inquietud de crear un Centro de Educación Superior que responda al desarrollo sustentable de la Región con carreras propias del medio y evitar la introducción de profesionales portadores de tecnología nociva al ambiente, propias de los años 80 y 90 en detrimento del conocimiento ancestral de las comunidades con muchas prácticas, especialmente conservacionistas que se debían rescatar.

En la ciudad de Quito y aprovechando una movilización de las universidades al Palacio de Gobierno reclamando las rentas no entregadas, se propone al Ing. Gabriel Galarza la suscripción del Convenio, quien manifiesta que la Amazonía merece una Universidad y que estaba seguro de que estos propósitos triunfarían. Además compromete su apoyo para conseguir la aprobación del H. Consejo Universitario de su Universidad para que no exista problema en la ejecución del Acuerdo. De esta manera se hizo realidad los Estudios Superiores para la Amazonía.

En estos términos se protocolizó el convenio en la ciudad de Tena, mediante Escritura Pública, para conocimiento de toda la ciudadanía. Con el aval de la Universidad Estatal de Bolívar, se promocionan las carreras diseñadas y que eran parte del Proyecto de Creación de la Universidad y se llaman a inscripciones en la ciudad de Tena.

El 30 de Septiembre de 1997, se publica en el Registro Oficial Nro. 163 la Ley 23, mediante la cual se crea la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA ECOLÓGICA AMAZÓNICA. El 2 de Febrero de 1998, todos los Diputados de la Región Amazónica firman un oficio dirigido al Dr. Mario Jaramillo, Ministro de Educación, solicitándole emita un Acuerdo mediante el cual se autorice a la Politécnica ocupar todos los locales de los Colegios Fiscales de la Amazonía, para que allí se dicten las clases. El 2 de Abril de 1998 se expide el Acuerdo Ministerial Nro. 1754. firmado por el Dr. Mario Jaramillo Paredes y se encarga de la ejecución del mismo a los señores Directores Provinciales de Educación de las diferentes provincias amazónicas.

Con este antecedente, los Diputados Amazónicos solicitan al Ing. Washington Estrada la apertura de sedes en todas las principales ciudades de la Región, a finales de 1998 se concreta en Puyo, con la apertura de una Sede, bajo la responsabilidad del Eco. Armando Estrada Avilés y en 1999 se abren en Nueva Loja bajo la responsabilidad del Ing. Wilson Vivero, en la ciudad de el Coca, bajo la responsabilidad del Ing. Iván Segarra y la Sra. Francisca Estrada, en Tena queda bajo la responsabilidad del Ing. Washington Estrada, en Baños, bajo la administración del Sr. Jorge Estrada A., en Macas, Administrada por la Sra. Cecilia Estrada, en Zamora con la administración del Dr. Eduardo Hernández Ramos y en Sucúa bajo la administración del Sr. Julio Estrada A.

En la actualidad la ESPEA, continúa la construcción de sus edificios propios en la Amazonía, mientras amplía su oferta académica para beneficio de la juventud estudiosa del Oriente Ecuatoriano, caminando siempre “Por la Senda de la Excelencia Académica”.

La ESPEA es una Institución de Educación Superior que está ubicada en toda la región Amazónica de nuestro país, con el fin de formar profesionales en las diversas especialidades ecológico - empresariales y ecológico-humanísticas que contribuyan eficazmente al desarrollo amazónico y nacional en las modalidades presencial, semi-presencial y a distancia, tanto en la matriz (ubicada en la ciudad de Tena), como en las extensiones y CATs.

1.6.2. MISIÓN

Es cometido de la ESPEA:

- ✓ La formación de líderes profesionales cultos y proactivos con conciencia ambiental, mentalidad empresarial, espíritu innovador y talento creador en la toma de decisiones regionales y nacionales
- ✓ La generación de nuevos conocimientos que promuevan el bienestar de los habitantes y el ecodesarrollo del trópico húmedo y la región amazónica en particular.
- ✓ La reingeniería y disseminación de los valores y conocimientos ancestrales vinculados a las culturas amazónicas y otras relacionadas.

1.6.3. VISIÓN

Ser una Universidad Politécnica modelo y líder con cobertura regional y proyección internacional ubicada entre las mejores del trópico húmedo americano, reconocida como promotora del ecodesarrollo amazónico y generadora de avanzados conocimientos sobre agricultura, recursos naturales, ecoturismo, naturología, humanismo, econegocios y gestión ambiental para la superación de las deficiencias anacrónicas del capitalismo consumista, transitando “**por la senda de la excelencia académica**”.

1.6.4. MATRIZ

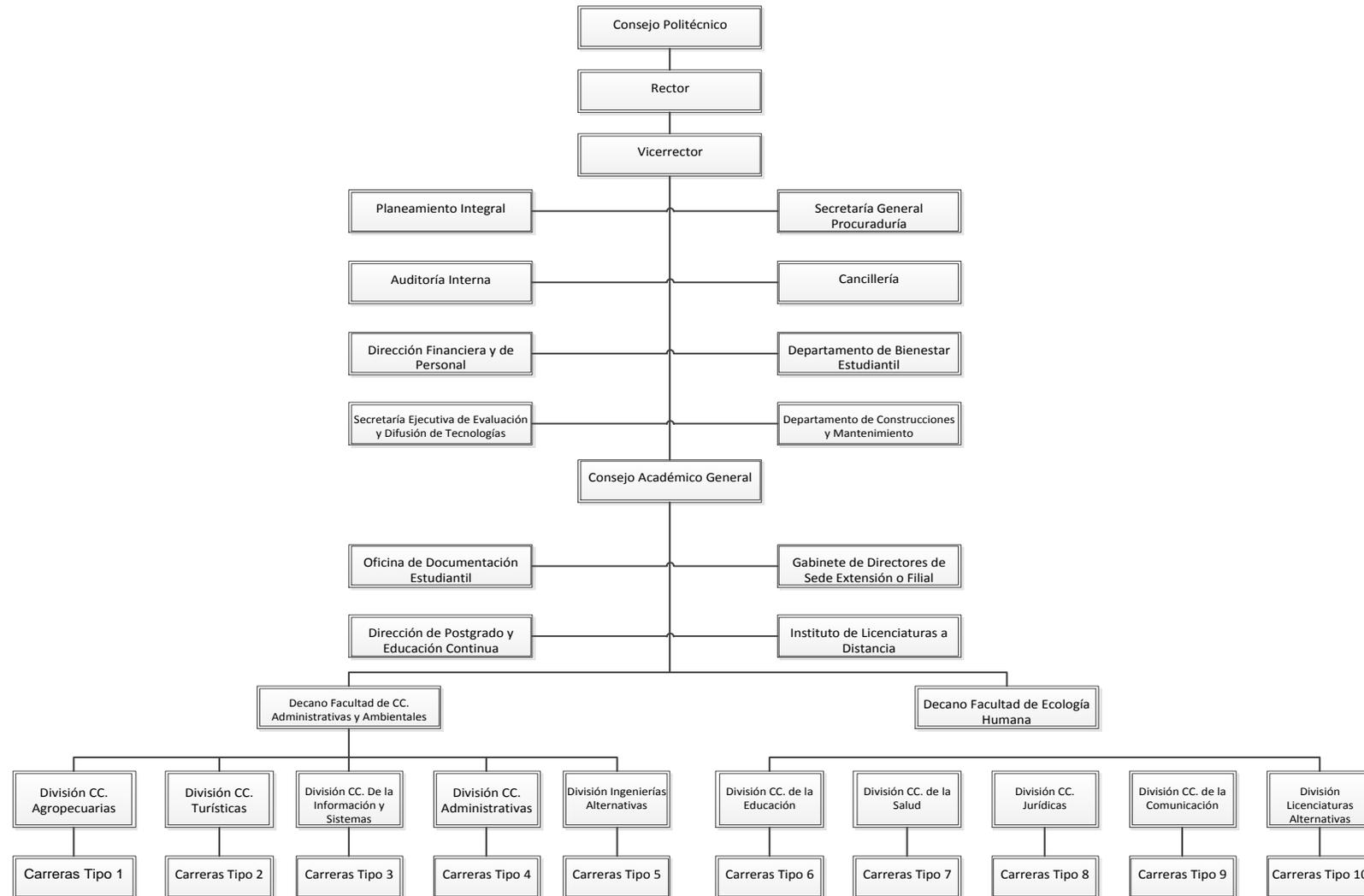
La sede matriz se halla en la ciudad tradicional de Tena capital de la provincia de Napo, históricamente matriz de la Región Amazónica Ecuatoriana.

1.6.5. EXTENSIONES

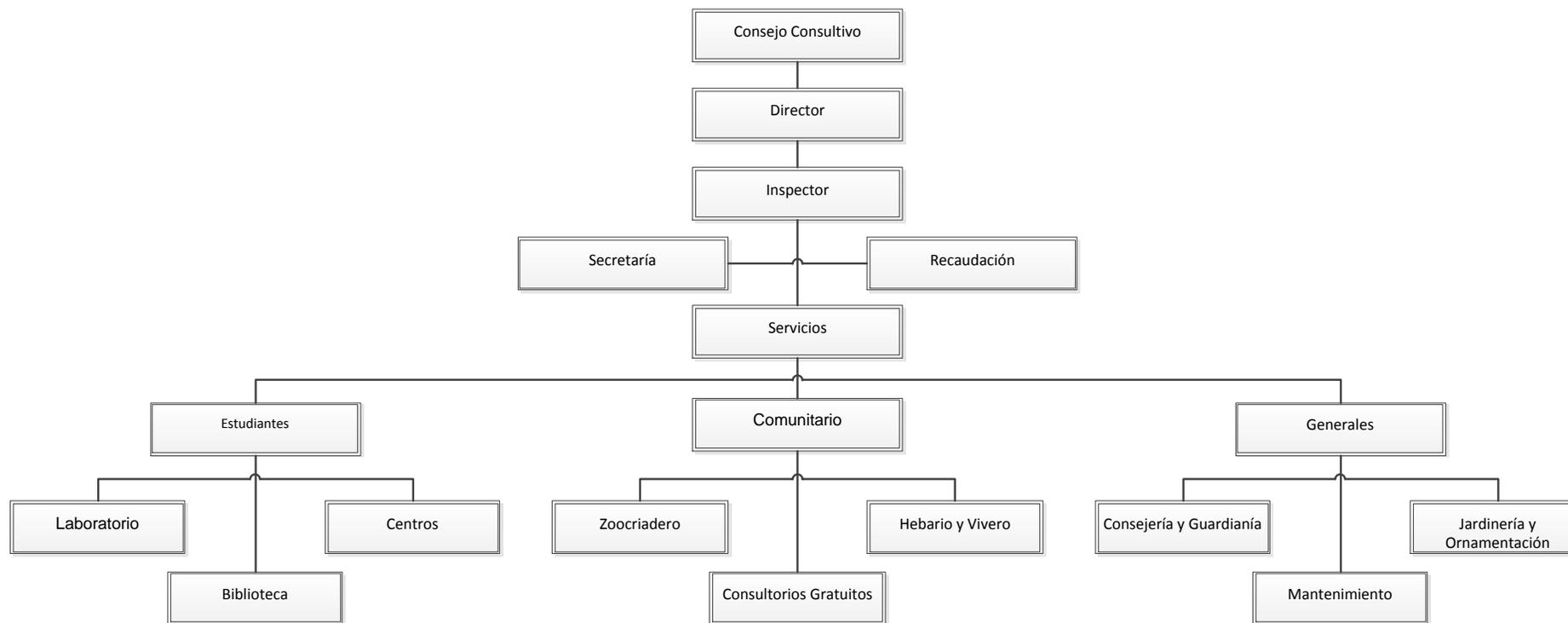
La ESPEA actualmente cuenta con las siguientes extensiones aprobadas y legalizadas:

- ✓ Nueva Loja
- ✓ Puerto Orellana
- ✓ Macas
- ✓ Zamora
- ✓ Puyo
- ✓ Shushufindi
- ✓ Yanzatza
- ✓ Sucúa
- ✓ Tumbaco

1.6.6. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA ESPEA



1.6.7. ORGANIGRAMA DE LAS SEDES O EXTENSIONES



SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA ECOLÓGICA AMAZÓNICA



CAPITULO II MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Con relación al marco teórico se va a definir la Gestión Documental, en términos de procesos durante el ciclo vital del documento, su metodología, procesos, actividades, flujos de información, formatos establecidos y aplicables.

2.1. DEFINICIONES

2.1.1. DOCUMENTO

Un documento es la prueba o testimonio material de un hecho o acto que una persona física o jurídica, una institución, asociación, etc., que puede ser de carácter público o privado, realizan como consecuencia del ejercicio de sus actividades y funciones y que podrá ser plasmado en una unidad de información que observe cualquier soporte, papel, cinta, disco magnético, película y fotografía, con el objeto de preservarlo en el tiempo en caso de necesitarlo para presentarlo como prueba, recuerdo o legado a alguien.

2.1.2. ARCHIVO

Archivo es uno o más conjuntos de documentos sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden para servir como testimonio o información para la persona o Institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuente de historia.

2.1.3. GESTIÓN DOCUMENTAL

La ISO (Organización Internacional para la Estandarización) define Gestión Documental como Disciplina encargada del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de records, incluyendo el proceso de captura y mantenimiento de las evidencias e informaciones acerca de actividades de negocio y transacciones en la forma de records.

Así mismo el Consejo Internacional de Archivos define Gestión Documental como “área de gestión administrativa general relativa a conseguir economía y eficacia en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos” (Peis & Ruiz Rodríguez, 2010). En

resumen Gestión Documental significa planeación, control, dirección, organización, entrenamiento, organización, promoción y otras actividades de gerencia que involucran la creación documental, su mantenimiento, uso y disposición en orden de archivar adecuada y apropiadamente la documentación basándose en las políticas y reglamentación gubernamental.

2.2. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

- ✓ Controlar la cantidad y la calidad de los documentos producidos en virtud de sus funciones.
- ✓ Establecer y mantener mecanismos de control con respecto a la creación de documentos en orden de prevenir creaciones innecesarias
- ✓ Simplificar actividades, sistemas, y procesos de creación documental de su uso y mantenimiento.
- ✓ Preservar y disponer de la información en acuerdo con los estatutos gubernamentales.
- ✓ Controlar los documentos desde su inicial creación hasta su final disposición.

2.3. ANTECEDENTES DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Después de la segunda guerra mundial a mediados del Siglo XX, de los profesionales norteamericanos nace el concepto *records management* que se denominará modelo norteamericano primario de gestión de documentos. Incluye 3 fases, fase de creación, mantenimiento/uso, y la fase de disposición/conservación. El modelo americano tenía como objetivo principal la eliminación de grandes masas documentales para incidir en el factor económico. Paralelamente se desarrollaron a nivel mundial varios modelos de Gestión Documental tales como el de Quebec: (Gestion des documents administratifs), en Francia: (Préarchivage), el Reino Unido: (Registry), en Alemania: (Registratur) y Australia: (Records continuum). A lo largo de su desarrollo la Gestión Documental ha sido apoyada por dos entidades internacionales: la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y el Consejo Internacional de Archivos (CIA).

2.4. PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La Gestión Documental se da como resultado del sustrato conceptual de la disciplina de la documentación que aunque no es algo nuevo (por que se ha desarrollado desde hace mas de 1000 años de antigüedad) ha venido evolucionando en el último siglo ante un crecimiento exponencial de la información, desarrollando nuevas técnicas para permitir el acceso a grandes masas de información.

Estas técnicas a su vez han desarrollado herramientas y aplicaciones mas estructuradas para manejar estos volúmenes de información partiendo de una planificación predefinida orientada a soportar las actividades de creación, control, accesibilidad y valoración de la documentación institucional.

2.5. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

“Antes del surgimiento de estos principios los archivos eran organizados de distintas formas: por temas, criterios ideológicos; solían utilizarse, también, sistemas ajenos a la naturaleza de los documentos de archivo, por ejemplo: Dewey (que es privativo de libros, revistas, etc.)

En 1814, el archivista e historiador francés Natalis de Wailly enuncia la noción de fondo de archivo, consistente en mantener reunidos los documentos provenientes de un mismo organismo, persona, familia, etc.; surge, de este modo, el principio de procedencia o de respeto a los fondos.

Sin embargo, el respeto a los fondos no garantizaba aún que las agrupaciones documentales existentes a su interior (secciones, series, expedientes) no pudieran ser mezcladas entre ellas mismas; se reglamentaban las relaciones entre los fondos, más no las que pudieran suceder en sus niveles documentales inferiores.

Por tal razón, en 1881 H. Von Seybel enunció un nuevo principio: el de orden original” (Acevedo Gutiérrez, 2004). El principio de orden original establece que no se debe alterar la organización dada al fondo por la unidad productora, cualquiera que sea dicha organización.

Ya mucho después el principio de respeto a la estructura nace estableciendo que la clasificación interna de un fondo debe responder a la organización y competencias de la unidad productora.

2.6. CICLO DE VIDA DE LOS DOCUMENTOS

El ciclo de vida de los documentos establece que el documento como organismo vivo, se crea o recibe, se establece su forma física (papel, electrónico, magnético, fotográfico etc.) y el contenido informativo. Los documentos después se utilizan y mantienen. Se indizan, revisan, rearchivan, reorganizan y cumplen con su tiempo de función su edad aumenta gradualmente con sus valores.

La formación de archivos según el ciclo de vital de los documentos se desarrolla así:

- a) **Archivo de Gestión.-** En el archivo de gestión el documento se crea en cumplimiento de sus funciones, se clasifica, ordena y genera los expedientes. La información está en uso permanente.
- b) **Archivo Central.-** En el Archivo Central los documentos permanecen después de haber cumplido su producción y su trámite. El documento pasa por una valoración, selección y eliminación. Los documentos deben cumplir con los valores primarios, administrativo, fiscal, legal, técnico o contable, y aquí es donde las Tablas de Retención Documental cumplen su función y el documento debe quedarse en el Archivo Central para su consulta por el tiempo que las TRD lo indiquen.
- c) **Archivo Histórico.-** Para que el documento pase al Archivo Histórico debe cumplir con los valores secundarios científico, cultural e histórico, porque debido a su importancia testimonial e informativa se deben conservar permanentemente.

2.7. FASES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

2.7.1. LA ENCUESTA

Es una técnica cuantitativa que utiliza procedimientos estandarizados de pregunta para medir las características de la realidad documental de la empresa permitiendo la acumulación de datos que con una adecuada evaluación darán como resultado un diagnóstico adecuado a su situación actual. La encuesta es importante por que permite conocer a fondo la misión, visión, función y estructura de la institución.

Los siguientes son los procedimientos para realizar una encuesta: diseñar un formulario, presentar la encuesta ante personal en función, ejecutar la encuesta y tabular los resultados.

2.7.2. ELEMENTOS PREGUNTA PARA REALIZAR UNA ENCUESTA

Según (Archivo General de la Nación-Colombia, 2005), para conceptualizar un Programa De Gestión Documental en una entidad se deben considerar las siguientes preguntas:

a) Producción de documentos

- ✓ ¿Qué documentos produce la dependencia? (TRD y apoyo)
- ✓ ¿Qué se tiene en cuenta para elaborar dichos documentos? (directrices)
- ✓ ¿Qué tipo de soportes documentales utiliza y en qué casos? (papel, digital)
- ✓ ¿Cómo se elaboran los documentos? ¿cuál es el paso a paso? (Formato, copias, firmas, uso papel reciclado).
- ✓ ¿Cómo se reciben y envían los documentos? (Por correo tradicional, correo electrónico, fax, otro.).
- ✓ ¿Cómo se elaboran los documentos internos?

b) Recepción de documentos internos

- ✓ ¿Qué tipo de documentos recibe de otras dependencias y por qué razón?
- ✓ ¿Cómo recibe estos documentos (procedimiento, verificación, controles)?
- ✓ ¿Qué se hace cuando el documento no es de su competencia?
- ✓ ¿Si el documento está incompleto que se hace?
- ✓ ¿Corresponde a las series documentales?
- ✓ ¿Existe algún control para seguimiento y entrega de los documentos internos?

c) Distribución de documentos recibidos

- ✓ ¿Cómo se reciben los documentos externos? (Por Unidad de Correspondencia, directamente, o por otra dependencia).
- ✓ ¿Qué hace cuando el documento no es competencia de la dependencia?

d) Distribución de documentos enviados

- ✓ ¿Quién y cómo envía los documentos a otra entidad?
- ✓ ¿Aplica la directriz para el envío de documentos fuera de la entidad?
- ✓ ¿La unidad de correspondencia le ha devuelto documentos por alguna razón?
- ✓ ¿La dependencia informa a la unidad de correspondencia sobre el medio de distribución para el envío de documentos?
- ✓ ¿Cómo sabe la dependencia que el documento fue enviado?
- ✓ ¿Cómo sabe la dependencia que el documento no llegó a su destino?

e) Trámite de documentos

- ✓ ¿Cuándo en la dependencia se reciben documentos de otras dependencias y de la unidad de correspondencia es porque se requiere dar trámite? (sin respuesta, visto bueno, chequeo), dar respuesta? , otro, cuál? , qué se hace en cada caso?, sí la solicitud no es clara que se hace?, cuál es el procedimiento que se sigue para proyectar la respuesta a una solicitud?
- ✓ ¿Sí la respuesta es para una dependencia de la misma institución, que se hace? cuales son los controles?
- ✓ ¿Sí la respuesta está dirigida a una entidad externa a la propia institución, que se hace y cuáles son los controles?

f) Organización de archivo de gestión

- ✓ ¿Cómo se hace la apertura de carpetas y en que momento?
- ✓ ¿Sabe usted si existe TRD en la institución?
- ✓ ¿Cómo ubica los documentos dentro de las carpetas? (orden original)
- ✓ ¿Realiza la foliación?
- ✓ ¿Cuándo culmina el trámite?
- ✓ ¿Cuándo hace la transferencia?
- ✓ ¿Cómo ordena las series documentales?
- ✓ ¿Cuáles sistemas de ordenación utiliza?
- ✓ ¿Elabora inventarios documentales?, en qué casos?
- ✓ ¿Transferencia documental
- ✓ ¿Realiza transferencias documentales?, en qué fecha?
- ✓ ¿Aplica el procedimiento para hacer la transferencia?
- ✓ ¿Existen series para eliminar en el archivo de gestión?
- ✓ ¿Cómo hace la eliminación?

g) Organización de archivo central

- ✓ ¿Cómo recibe las transferencias? (caja, carpetas rotuladas)
- ✓ ¿Si no están bien elaboradas que se hace?
- ✓ ¿Cómo se hace el cotejo
- ✓ ¿Cómo fue organizada?
- ✓ ¿Qué sistema de ordenación utiliza?

- ✓ ¿Qué procesos archivos se realizan en el archivo de gestión?
- ✓ ¿La recuperación es fácil?
- ✓ ¿Qué instrumentos de consulta utilizan?
- ✓ ¿Aplica la disposición final expresada en la TRD?
- ✓ ¿Realiza transferencias secundarias?, cada cuánto tiempo?
- ✓ ¿Identifica y aplica procedimientos para eliminación, conservación total, selección y microfilmación?

h) Organización de archivo histórico:

- ✓ ¿Cómo se reciben las transferencias secundarias en la entidad?
- ✓ ¿Sino está bien elaborada qué se hace?
- ✓ ¿Cómo se realiza el cotejo?
- ✓ ¿Qué procesos archivísticos se realizan en ésta fase?
- ✓ ¿Quién elabora los instrumentos de consulta?

i) Consulta de documentos

- ✓ ¿Quiénes consultan el Archivo de Gestión y por qué?
- ✓ ¿Cómo localiza la información en el Archivo de Gestión?
- ✓ ¿Registra el préstamo de documentos?. Cómo lo hace?
- ✓ ¿Qué mecanismo de control utiliza (devolución)?

j) Conservación de documentos

- ✓ ¿Cómo se expresan las necesidades de la dependencia en materia de unidades de conservación y almacenamiento?
- ✓ ¿Ha realizado un diagnóstico de sus necesidades?
- ✓ ¿Cuenta con espacios suficientes para el almacenamiento de documentos?
- ✓ ¿Existe señalización adecuada de las áreas del Archivo Central e Histórico?
- ✓ ¿Cuenta con equipo y mobiliario para organizar el Archivo de Gestión, Central e Histórico?
- ✓ ¿Además de soportes en papel de tamaño carta u oficio, se utilizan o reciben otros tipos de formatos o soportes?
- ✓ ¿Cómo almacena este tipo de documentos?
- ✓ ¿Qué medidas de conservación preventiva conoce y aplica?
- ✓ ¿Conserva información en medios magnéticos y digitales?, cómo los conserva?

k) Disposición final

- ✓ ¿Ha aplicado la TRD en lo relacionado con la disposición final?
- ✓ ¿Cuántas series y cuantos metros lineales transfiere anualmente?
- ✓ ¿En su TRD está prevista la microfilmación de alguna serie? o En qué fase se realiza?
- ✓ ¿En su TRD está prevista la digitalización? o En qué fase se realiza?

2.7.3. EL INFORME DIAGNOSTICO

Después de analizar las encuestas se establece la situación actual y real de la documentación de la institución.

Como siguiente paso se procede a elaborar un informe donde se identifiquen y señalan los puntos que revelen los aspectos relacionados con la producción documental, su naturaleza, su valoración de acuerdo a la legislación, su estructura y condiciones de conservación y gestión.

2.7.4. EL PROYECTO DE ORGANIZACIÓN

Partiendo del diagnóstico documental, se procede a proponer un plan proyecto que refleje las disposiciones generales, los procesos y actividades para desarrollar las políticas de conformación de documentos, gestión administrativa, transferencias, tablas de retención documental, prestación de servicios y difusión de los documentos y la política de conservación y prevención documental.

2.8. METODOLOGÍA

Como modelo metodológico para el análisis y diseño de la Gestión Documental de la ESPEA, se tendrá en cuenta la etapa de desarrollo del sistema actual, lo estipulado por la norma y el sistema propuesto.

El modelo consta de tres fases:

a) Recolección de Información:

La información a recolectar es de carácter primario porque es información que se toma directamente de la fuente de información involucrada en el proceso **Resolución Administrativa No. CNA-001-2005** (Consejo Nacional de Archivos) enmarca la gestión de documentos dentro del concepto de Archivo Total, comprendiendo procesos tales como la producción, recepción,

distribución, consulta, organización, recuperación y disposición final de los documentos. Procesos que deben reflejarse en las Tablas de Retención Documental que identifica la ESPEA de acuerdo con sus funciones y procedimientos identificando los documentos que produce y/o recibe y que de acuerdo con sus valores primarios o secundarios debe conservar.

En ésta fase se recogerá la información sobre la historia institucional de la ESPEA, desde su creación hasta la actualidad; se identificará y compilará lo existente en cuanto a las disposiciones legales y actos administrativos que han regulado las funciones, la normatividad tanto interna como externa que afecta el desarrollo de las actividades propias de la institución, el organigrama y todos aquellos datos que sean representativos para el conocimiento amplio y profundo de la ESPEA.

Se determinará si existe o no una TRD que permita evaluar el sistema de Gestión Documental en sus diferentes etapas.

Una vez se revise y estudie lo anterior, se entrevistará a los funcionarios generadores de documentos en cada uno de los Departamentos según la estructura orgánica de la ESPEA.

Con base en lo anterior se podrá conocer la estructura y características internas y externas de la documentación, su trámite, las normas que sustentan su origen, los criterios iniciales de valoración y retención en cada una de tres fases archivísticas (Gestión, Central o Histórico).

b) Análisis de la Información

Se analizará, evaluará e interpretará la información recolectada a nivel institucional para identificar, conformar, definir y ordenar los procesos documentales de la ESPEA. Para ello, verificaremos el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- ✓ Centralización de la recepción y envío de los documentos.
- ✓ Definición de procedimientos de distribución de documentos internos y externos.
- ✓ Crear el Comité de Archivo respectivo el cual deberá tener definido su reglamento y funciones.
- ✓ Disponer de un reglamento de archivos para la entidad
- ✓ Existencia de la coordinación de la función archivística dentro de la estructura administrativa de la entidad.
- ✓ Elaboración del modelo

c) **Elaboración del Modelo**

Desde la perspectiva del instructivo de organización básica y gestión de archivos administrativos define Gestión Documental como: “El inicio de la Gestión Institucional que establece los procedimientos de **Entrada, Proceso, Salida y Retroalimentación de la Información.**”

Para efectos de la conceptualización del Programa de Gestión Documental de la ESPEA, se determinan los siguientes procesos que estarán interrelacionados entre sí y se desarrollarán en las unidades de correspondencia y durante las etapas del ciclo vital del documento (Archivo de Gestión, Archivo Central y Archivo Histórico):

Teniendo en cuenta el concepto anterior se procederá a trabajar en el modelo así:

- ✓ **Producción de Documentos.**- La producción de documentos es la generación de documentos de las instituciones en cumplimiento de sus funciones.
- ✓ **Recepción de Documentos.**- Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.
- ✓ **Distribución de Documentos.**- La distribución de documentos son las actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.
- ✓ **Trámite de Documentos.**- El trámite de documentos es el curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.
- ✓ **Organización de Documentos.**- La organización documental es el conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una institución, como parte integral de los procesos archivísticos.
- ✓ **Consulta de Documentos.**- La consulta documental es el acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.
- ✓ **Conservación de Documentos.**- La conservación documental es el conjunto de medidas preventivas o correctivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido.
- ✓ **Disposición Final de los Documentos.**- La disposición final es la selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal, permanente, o a su eliminación conforme a lo dispuesto en las Tablas de Retención Documental y/o Tablas de Valoración Documental.

2.9. NORMATIVIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

2.9.1. INSTRUCTIVO DE ORGANIZACIÓN BÁSICA Y GESTIÓN DE ARCHIVOS BÁSICA Y GESTIÓN DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS

a) Base Legal:

Resolución No. CNA-001-2005 del 7 de julio del 2005, expedida por el Consejo Nacional de Archivos y publicada en el Registro Oficial No. 67 del 25 de los mismos mes y año, mediante la cual se aprueba el Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos.

b) Objetivo:

Establecer los procedimientos que permitan la organización, conservación, difusión y acceso a la información que genera la Institución, siguiendo los parámetros y lineamientos archivísticos emanados por el Sistema Nacional de Archivos. (SINAR).

El presente Instructivo se establece para documentos físicos y magnéticos.

c) Ámbito de Aplicación:

El ámbito de aplicación del presente Instructivo, será la ESPEA Matriz y sus extensiones en Nueva Loja, Puerto Orellana, Macas, Zamora, Puyo, Shushufindi, Yanzatza, Sucúa y Tumbaco.

d) Gestión Documental:

La gestión documental es la acción que da inicio a la gestión institucional, estableciéndose el procedimiento de entrada, trámite, salida y retroalimentación de la documentación tanto física como magnética, entendiéndose dicho procedimiento en la relación de la ESPEA, con las entidades y más usuarios internos y externos, a través de las áreas/unidades en base a sus funciones establecidas.

De igual forma se concibe como el conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la administración documental producida y recibida por los usuarios, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

e) CATEGORÍAS DE ARCHIVOS

Los archivos se clasifican dentro de las siguientes categorías:

- ✓ **Archivos de Gestión (de Oficina).**- Son los archivos de: El Rectorado, Los Vicerrectorados, las direcciones, departamentos, unidades, secciones, oficinas de la ESPEA, encargados de reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar, administrar y facilitar la documentación producida por cada una de ellas. Esta documentación es la que se encuentra en gestión. La organización de los archivos deberá ceñirse al principio de origen de la unidad y de sus funciones; su permanencia en estos archivos será de un año calendario al que decurre, luego de lo cual se transferirá al Archivo General, para su custodia y conservación.
- ✓ **Archivo Intermedio (o Archivo General).**- Son los documentos que ya no se encuentran activos o en uso en las diversas unidades administrativas o académicas de la ESPEA y que por la información contenida en éstos, son objeto de consulta ocasional. El Archivo General, es el responsable de integrar, resguardar, custodiar y conservar la documentación.
- ✓ **Archivo Histórico.**- Se transfieren desde el archivo intermedio o Archivo General y constituyen aquellos documentos con valores de conservación permanente como: educativos, culturales, socioeconómicos, científicos e históricos, que son parte del Patrimonio de la Nación.

f) Vigencia Administrativa de la Documentación

La vigencia administrativa-legal de la documentación, es el período en que un documento tiene utilidad, para que a través de él, se ordene, testifique, o informe. El valor fundamental de los documentos durante su vigencia, es servir para la toma de decisiones en los trámites corrientes de la oficina, y para la defensa de derechos. El plazo de vigencia es diferente, según cada tipo documental.

g) Registro de Transferencia Documental y Tabla de Plazos de Conservación (tdtpc):

La unidad administrativa o académica, transferirá la documentación al Archivo General, luego de un año de permanencia al que decurre en su archivo de gestión y deberá utilizar el formato REGISTRO DE TRANSFERENCIA DOCUMENTAL Y TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACIÓN (TDTPC) (Formato de SINAR-TPC-01-2005).

Los datos consignados en el registro en mención, sirven para establecer responsabilidades sobre la transferencia de los documentos que ha decidido el área/unidad, entregar al custodio del Archivo General. A su vez los datos del citado registro, sirven para registrar el tiempo de conservación de cada serie documental que ha formado una área/unidad y ratificado por el Comité Institucional de Valoración y Eliminación de Documentos.

Los beneficios de estos procesos son los siguientes:

- ✓ Facilitar el control y accesibilidad a los documentos, a través de los tiempos de retención en ella estipulados;
- ✓ Permitir la rápida recuperación de la información;
- ✓ Contribuir a la racionalización de la producción documental;
- ✓ Facilitar la transferencia de un archivo a otro;
- ✓ Eliminar los documentos cuando estos han cumplido su plazo de conservación;
- ✓ Eficiente localización y acceso a través de la digitalización;
- ✓ Crear una base de datos a través de la normalización; y,
- ✓ Garantizar la conservación de los documentos permanentes e históricos.

h) Valoración de Documentos

Es el proceso que permite determinar el valor que tienen los documentos en el tiempo y definir los plazos de conservación en años.

El valor se aplica a los documentos en un contexto que tenga en cuenta la relación esencial existente entre la Institución y los documentos que ha generado en el marco de sus actividades.

La valoración no sólo es importante, sino que es la clave porque este proceso exige conocimiento, sumo cuidado y experiencia, ya que puede autorizarse la eliminación de documentos vitales para la institución, sus usuarios y el Estado.

Para la valoración documental se debe observar los justificativos en el orden administrativo, financiero, técnico, jurídico y académico, teniendo en cuenta su utilidad para la ciencia, la cultura, la investigación y la Historia.

La valoración inicial estará a cargo de los responsables del manejo de cada unidad y, la valoración final, será responsabilidad del Comité Institucional de Valoración y Eliminación Documental, quien ratificará o definirá los plazos de conservación.

La valoración se establecerá por cada serie documental; esto es, un conjunto de expedientes o unidades documentales identificados por tipos documentales, que varían de acuerdo con el trámite que cumple cada área/unidad, en relación a su función.

✓ **PARÁMETROS DE VALORACIONES**

- **Valoración Transitoria:** Dentro de esta clasificación estarán aquellos documentos que pueden eliminarse después de la fecha de su creación y que hayan cumplido al menos 5 años, por ejemplo: Oficios, memos, telegramas, exceso de copias, borradores de documentos elaborados, exceso de formularios no utilizados, exceso de circulares, etc.

- **Valoración Temporal:** Dentro de esta clasificación estarán aquellos documentos que pueden eliminarse, después de la fecha de su creación y que hayan cumplido de 10 hasta 25 años, como los siguientes:

Valor administrativo. Es el que se relaciona con el trámite, asunto o tema por el cual se emitió el documento. Corresponde a un procedimiento administrativo.

Valor contable. Valor de los documentos que sirven de explicación, justificación y comprobación de las operaciones contables, fiscales y financieras.

ADVERTENCIA: Los documentos valorados como temporales, una vez que hayan cumplido los plazos de conservación establecidos, antes de su eliminación, deberán ser depurados y digitalizados, a fin de separar y conservar los documentos que representan justificativos de activos.

- **Valoración Permanente:** Dentro de esta clasificación se encierra a toda la documentación vital para la Institución, como por ejemplo: Valor jurídico o legal, que es el valor que tienen los documentos que se refieren a derechos u obligaciones legales o jurídicas y le confiere calidad de testimonio ante la ley; la documentación que es considerada única fuente de información, así como aquella vinculada a investigaciones educativas, culturales, socioeconómicas, científicas e históricas.

Los Sistemas de Gestión Documental (SGD), se encuentran directamente relacionados con las normas de calidad, el objetivo es tener una mayor disponibilidad de los recursos de información, los cuales permitan ser accedidos, modificados y almacenados por las personas a las que les concierne su debido manejo.

Es por esto que el proyecto Sistema de Gestión Documental para la ESPEA, se desarrolla bajo las sugerencias de la norma ISO 15489 la cual se describe a continuación:

La norma ISO 15489 de "Record Management"(Gestión de Registro), se presenta en octubre de 2001 por la Internacional Organization for Standardization, incorporando algunos aspectos que normas anteriores no contemplaban –por ejemplo, el control en el acceso a los documentos–, y haciendo más referencia a los requerimientos de los metadatos.

La norma consta de dos partes: la primera, muestra los beneficios del "record management" y las consideraciones que hay que hacer asociadas al diseño del sistema de gestión de los documentos que incluye todo el ciclo de creación, almacenamiento, acceso, etc. La segunda parte, es una herramienta para implementar los conceptos descritos en la primera. Ambas partes ayudan a las organizaciones en la creación, captura y gestión de los documentos, en cualquier formato, para dar respuesta a los requerimientos legales y a sus necesidades como empresa.

La norma contempla elementos claves que un sistema debe tener, como son, por ejemplo, la fiabilidad en la creación y mantenimiento de documentos - el sistema debe proteger los documentos frente alteraciones no autorizadas- y la integridad, con medidas de control para verificación de usuarios y seguridad para prevenir accesos no autorizados.

Aspectos que se tienen en cuenta para el desarrollo del proyecto cuando se realiza bajo la metodología Modelo, Vista, Controlador, la cual nos permite implementar la seguridad a través de las verificaciones de usuarios y establecer medidas que garanticen la idoneidad de la información en su gestión, dando respuesta a la necesidad primaria del Departamento de prácticas profesionales de la Universidad Católica Popular del Risaralda; donde se generan grandes volúmenes de información que se deben consignar en una serie de documentos que requieren ser gestionados sistemáticamente.

Puesto que cada vez es mayor la cantidad de información que se debe manejar y, apoyados en las TIC'S (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones), se busca una solución integral que permita gestionar todo lo relacionado con la documentación llevándose acabo de una manera estructurada y segura.

2.10. AUDITORÍA DE INFORMACIÓN

La auditoría de información supone el estudio de la gestión de los documentos y otros recursos informativos, determinando el funcionamiento real de la organización. Se audita para conocer y

mejorar los procesos, corrigiendo los posibles errores, en esta materia. La auditoría supone realizar una radiografía del estado de la cuestión. Es un proceso muy importante y delicado, que implica conocer detalladamente el funcionamiento de cada departamento dentro del organismo.

2.10.1. INVESTIGACIÓN PRELIMINAR

En la investigación se citan las fuentes internas y externas necesarias para conocer la institución de manera adecuada, con datos objetivos. También recoge un esquema conceptual de la organización, sus flujos de trabajo, y la forma en que produce los documentos. Esta fase ofrece una representación de la estructura administrativa, legal, y orgánica de la corporación, para conocer las posibles necesidades en la gestión de su documentación e información.

Proporciona una visión general de los puntos fuertes y débiles del uso de documentos, en la actividad, y en sus componentes, al recurrir a diferentes fuentes de información que permiten establecer conclusiones.

2.10.2. ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

Para ofrecer la relación existente entre las actividades de cada área, sus conexiones, y los documentos que produce. Se desarrolla mediante la representación gráfica de la institución, el cuadro de clasificación, y el diseño de un sistema que recoja los distintos procesos. Estas tareas servirán para:

- ✓ Mostrar quién y cómo produce los documentos.
- ✓ Conocer al responsable de cada gestión y trámite.
- ✓ Determinar cómo se gestionan los documentos en la organización.

2.10.3. IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS QUE HA DE CUMPLIR LA ORGANIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE SUS DOCUMENTOS

Al identificar los requisitos, se logra presentarlos de una manera estructurada y fácil de entender. Esto supone, conocer qué características han de tener los documentos, disponer de un informe de evaluación de riesgos del sistema, y un documento formal dirigido a la dirección, donde se fijen las condiciones de uso, acceso, y mantenimiento.

2.10.4. EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DOCUMENTAL

Tarea que servirá para determinar en qué medida se adaptan a las necesidades, a los requisitos planteados en el apartado anterior.

2.10.5. IDENTIFICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS PARA CUMPLIR LOS REQUISITOS

Consiste en fijar las políticas, procedimientos, normas, herramientas y otros instrumentos que debe utilizar la institución para asegurar la creación, y mantenimiento de los documentos, y por consiguiente del sistema. En esta tarea se analiza:

- ✓ Naturaleza de la organización.
- ✓ Tipo de actividades que lleva a cabo.
- ✓ La forma en la que dirige sus actividades.
- ✓ El entorno tecnológico en que se apoya.
- ✓ La cultura corporativa.

2.10.6. DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Es una de las tareas más complejas e importantes, sirve para transformar las estrategias, requisitos, y tácticas, en soluciones a las deficiencias de la organización, en relación con la gestión de sus documentos. Se van a evaluar diferentes aplicaciones tecnológicas para determinar aquella que se adapte mejor a las necesidades.

2.10.7. FUENTES

Además de la documentación relacionada con la institución, básicamente fuentes internas, y abundante literatura gris, hay que destacar la Norma ISO 15489 Información y documentación, gestión de documentos, junto con el Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo.

2.10.8. AUDITORÍA ATENDIENDO A LA NORMA ISO 15489 INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN, GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Se ha definido auditoría de información y documentación como los trabajos que determinan factores de uso, entorno, y gestión para conocer la realidad en la institución, contrastada con los procesos que requieren estos elementos. Por tanto para poder sacar conclusiones, se debe comparar la realidad en estas materias con un procedimiento adecuado, que puede ser la norma ISO 15489 *Información y documentación, gestión de documentos*.

La norma ISO 15489 no tiene como objetivo realizar una auditoría, pero su estudio ofrece el ámbito de aplicación y determina los procesos de gestión que requiere una organización en esta materia.

La información que se pretende recabar con el método de auditoría se ofrece en la propia norma ISO 15489, (International Standard Organization, 2006), y va a servir para conocer el estado en esta materia y determinar las posibles mejoras. Los apartados son los siguientes:

- ✓ ¿Qué documentos se van a incluir en el sistema? Conocer la producción documental de la institución, mediante el establecimiento de clases según su importancia, uso o gestión. También hay que identificar los procesos y sistemas de producción documental (software, modo de almacenamiento, uso de firmas electrónicas...).
- ✓ ¿Qué plazos de conservación existen de los documentos? Cuánto tiempo se conservan los documentos, que sucede con ellos desde que dejan de ser utilizados, quién es el responsable de su gestión, normativa, legislación, o valoración aplicable.
- ✓ ¿Cómo se incorporan los documentos al sistema? El método para conocer el entorno del documento (productor, y contexto), o ver las relaciones con otros documentos de la organización.
- ✓ ¿Existe registro de los documentos?, Si hay algún instrumento de control dentro del sistema.
- ✓ ¿Hay una clasificación de las actividades de la organización? Para clasificar, se deben establecer métodos y un sistema que procese el conjunto producción documental. (Cuadro de clasificación, lenguajes controlados utilizados...)

- ✓ ¿Hay un control en el acceso a los documentos? Conocer quién puede consultar los documentos, para determinar categorías, permisos, restricciones, medidas de seguridad...etc.
- ✓ ¿Cuál es la trazabilidad? Este es un término que cada vez se utiliza más. Se refiere a conocer cómo y cuándo son usados los documentos dentro de la institución. La trazabilidad implica conocer quién usa los documentos, cómo los usa, y qué procesos se siguen desde su creación hasta su destrucción o conservación permanente.
- ✓ ¿Cuál es la disponibilidad de los documentos y la información?. Establecer que documentos están accesibles y cuales no dentro del sistema. Queda claro que los documentos destruidos jamás podrán ser recuperados. Por tanto, también hay que conocer este procedimiento.
- ✓ ¿Cómo se documentan los procesos de gestión del sistema de archivo? Si existe debe estar documentado los diferentes procesos para garantizar los procedimientos. Si no existe, habrá que desarrollar un reglamento de uso interno que documente, desde que se crea el documento hasta que se destruye.

Una vez recogida la información de estos apartados se podrá empezar a planificar el sistema, puesto que con esta información se podrá identificar las necesidades, evaluar su funcionamiento, desarrollar estrategias, y diseñar íntegramente el sistema de gestión de documentos e información.

2.11. MÉTODO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Para poder determinar la realidad y necesidades de la organización se debe recoger todo tipo de información, acumular evidencias, que determinen conclusiones para poder implementar el sistema de gestión de documentos. Las herramientas fundamentales para recoger información son dos:

- i) Un estudio general de la institución que recopile todo tipo de datos, para establecer un contexto de la organización: normativa legal, interna, e instrumentos de información disponibles.
- ii) Un proceso de recogida de datos objetivo y exhaustivo sobre el sistema de información y documentación en la institución. Este proceso se estructura en un formulario que tienen que cumplimentar todas las personas que forman los recursos humanos, y las secretarías ejecutivas de la organización. El formulario se puede desarrollar con el programa Adobe

Designer que permitirá la redacción, y el control de las personas que lo cumplimentan. La información obtenida será procesada posteriormente para obtener las conclusiones necesarias que permitan desarrollar correctamente el sistema.

2.12. INVESTIGACIÓN PRELIMINAR

Esta fase recoge una representación de la estructura administrativa, legal, y orgánica de la institución, para conocer las necesidades en la gestión de su documentación e información de una manera adecuada.

Proporciona una visión general de los puntos fuertes y débiles en la gestión de documentos, en la actividad, y en sus componentes, al recurrir a diferentes fuentes de información internas y externas que permitan establecer conclusiones.

2.12.1. FUENTES EXTERNAS

Las fuentes externas están conformadas por la Legislación que rige la organización, y pueden incluir opiniones de usuarios.

Normativa legal estatal y comunitaria:

- ✓ Instructivo de organización básica y gestión de archivos administrativos para cumplir con lo dispuesto en la ley orgánica y reglamento general de transparencia y acceso a la información pública. (Consejo Nacional de Archivos, 2005)
- ✓ Norma ISO 15489.

2.12.2. FUENTES INTERNAS

Estas fuentes constituyen los estatutos de la institución, actas de juntas de consejos, informes de comités ejecutivos, organigrama, entrevistas con personal directivo e intermedio de la organización, análisis de la política corporativa. La auditoría ofrecerá información de gran valor sobre la institución.

- ✓ Estatutos Internos.
- ✓ Normativa del personal.
- ✓ Estudios, memorias, e informes internos, sobre organización, informática, gestión.

- ✓ Entrevistas personales.
- ✓ Información obtenida de la Auditoría realizada.

Esta investigación preliminar sirve para identificar el sistema de archivo lógico de la organización. El archivo lógico, se define en el entorno de las telecomunicaciones como la abstracción que nos ofrece el lenguaje de programación, de forma que nos permita manejar ficheros independientemente de su representación, almacenamiento, etc. Es una definición puramente informática, pero que guarda mucha relación con el entorno que nos ocupa, puesto que el sistema de archivo lógico recoge el modo en que la información y los documentos se presentan al usuario final sin necesidad que éste conozca su ubicación, el sistema de almacenamiento, o la custodia de los recursos a los que ha accedido.

Esta tarea tan aparentemente sencilla de comprender resulta muy compleja de llevar a cabo, por tanto hay que trabajar para definir ese modo, mediante el estudio del organigrama, los procesos documentales, el espacio físico, y las necesidades de información que debe cubrir el conjunto del sistema. En definitiva realizar la Investigación Preliminar.

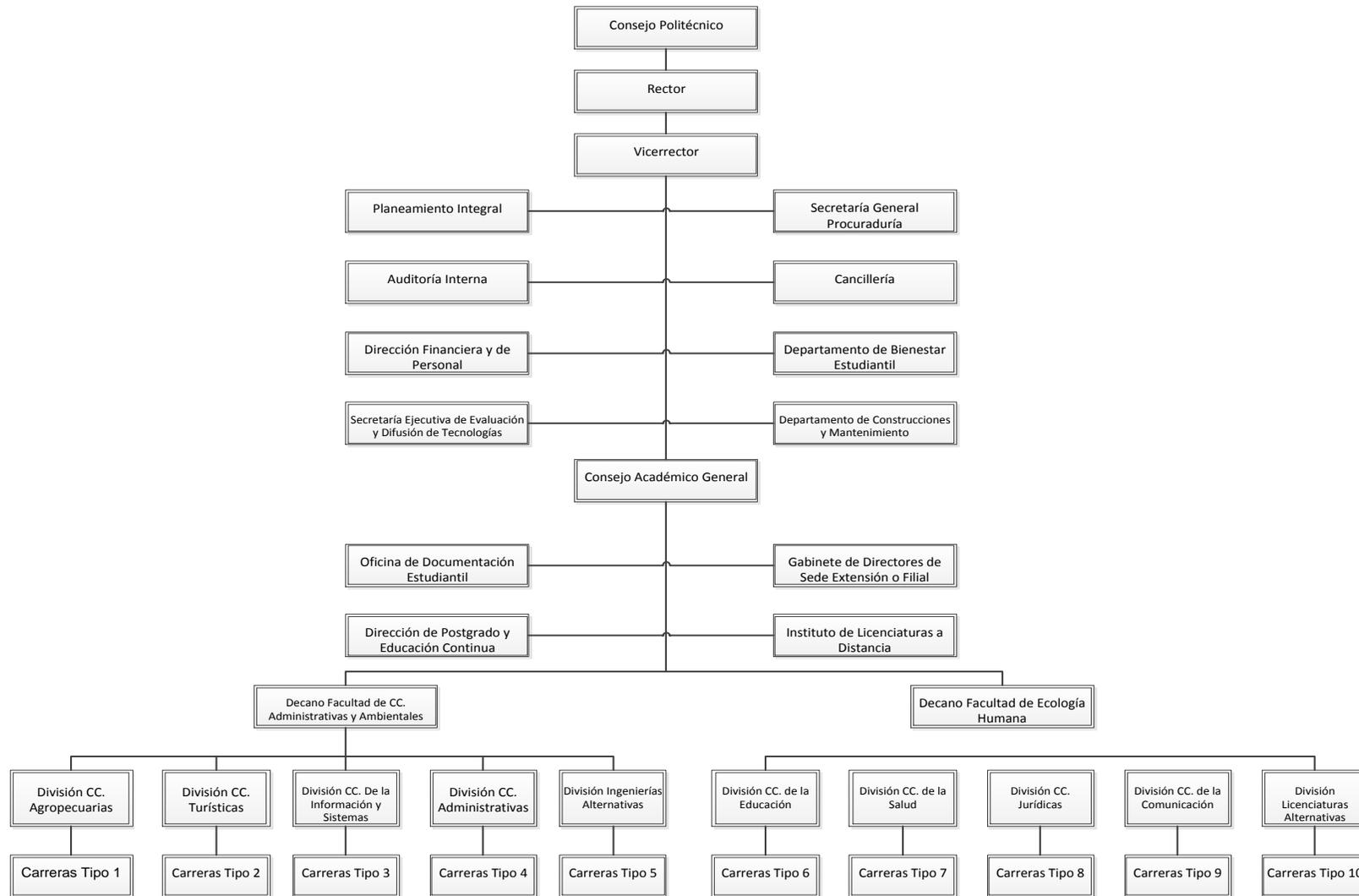
2.12.3. UN ESQUEMA CONCEPTUAL DE LA ORGANIZACIÓN

Este esquema identifica las entidades, organismos, o áreas, que forman la institución, representando cada una de ellos gráficamente. Además, se establecen las relaciones existentes para el correcto funcionamiento de la institución.

El esquema conceptual recoge el organigrama, ofreciendo su estructura, que representa los departamentos y áreas, junto con sus relaciones jerárquicas.

El esquema conceptual va a servir para informar sobre el funcionamiento de la organización, y poder analizar su estructura.

ORGANIGRAMA DE LA ESPEA



2.12.4. LOS FLUJOS DE TRABAJO DE LA ORGANIZACIÓN (WORKFLOW)

Son el estudio de los aspectos operacionales de una actividad colaborativa, cooperativa o de coordinación dentro de la organización. La definición que ofrece la Workflow Management Coalition (WfMC) “es la automatización de una parte o de la totalidad de una actividad en la que ciertos documentos, información o tareas pasan de un participante a otro con vistas a la realización de acciones conforme a un conjunto de normas de procedimiento” (CORNWELL Affiliates plc, 2001). En este apartado se engloban aspectos como la estructura de departamentos, los procesos de actividades, el orden que siguen, sincronía del conjunto de tareas, gestión de la información y también, cómo se hace el seguimiento en el cumplimiento de objetivos.

Workflows está identificado tradicionalmente como la herramienta informática destinada a la gestión de las fases, procedimientos, o estados de una actividad administrativa. Pero va más allá, puesto que analiza los procesos, buscando relaciones que consigan la correcta circulación de la información y los documentos de manera interna en la organización. Esto no se consigue exclusivamente con una herramienta informática, sino con una correcta planificación del sistema.

Los flujos de trabajo han de estar definidos, para poder ser automatizados, mediante la aplicación de un software determinado, y permitir así la correcta gestión de la información dentro de la institución, siguiendo una serie de reglas que logren su buen funcionamiento. El usuario trabajará y conseguirá la información que necesite utilizando la estructura de workflows de manera involuntaria.

Los documentos e información de la organización que va a recoger el sistema de archivo. La documentación generada por cualquier organización empresarial es la única prueba de su existencia y parte vital de su funcionamiento, es la que se conoce como documentación corporativa. Esta documentación permite a la organización cumplir sus objetivos. Entre otras muchas cosas, la institución debe saber qué documentos se conservan de manera permanente y cuales se pueden destruir tras cumplir una función (una factura de luz, una licencia de obras, el pago anual de impuestos...). Determinar qué documentación se custodia y cómo se organiza, influirá en el buen funcionamiento y la calidad de los servicios de una institución. La definición de documento es bien conocida, la combinación de un soporte y la información registrada en él, que puede ser utilizado como prueba o para consulta.

2.13. IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS

Consiste en identificar los requisitos que ha de cumplir la organización en la gestión de sus documentos, para plasmarlos de una manera estructurada y fácil de entender. También sirve para garantizar las responsabilidades con respecto a los distintos procesos administrativos y de gestión documental. La norma ISO 15489 cita los elementos que se obtienen con esta tarea:

Requisitos de los documentos relevantes para la organización y su correcto funcionamiento, en materia legal, técnica, y cualitativa. Los requisitos imprescindibles en estos aspectos son:

- ✓ **Autenticidad:** Deben estar emitidos con parámetros que identifiquen de manera inequívoca al departamento o área productora, mediante el uso de firmas, sellos institucionales, o certificados electrónicos válidos, que garanticen la autenticidad de los documentos.

- ✓ **Integridad:** La versión definitiva de un documento no puede ser alterada por nada ni nadie. Durante su creación, (borradores, o versiones) no puede ser modificado sin la autorización y el permiso correspondiente. Tampoco los documentos y la información pueden sufrir cambios en su estructura debido a procesos o programas informáticos de gestión documental, o durante el almacenamiento.

Los soportes electrónicos sufren un irremediable volcado de datos, consecuencia de la obsolescencia tecnológica, y el cada vez mayor número de procesos de digitalización que modifican el soporte original de papel. Estas tareas no pueden alterar el contenido de la información de los documentos, por tanto se deben crear una serie de normas que rijan, quién y cómo puede realizar esta transformación.

- ✓ **Acceso y Disponibilidad.-** Este requisito obliga al Sistema de archivo e información a que todos los documentos que formen parte de él puedan ser recuperados, presentados, e interpretados cuando un usuario autorizado lo necesite, siguiendo un procedimiento de solicitud-entrega, tanto de los documentos en papel, como los nuevos formatos electrónicos. Esta tarea se tiene que realizar de manera eficaz, para ello es necesaria una correcta descripción (ISAD G) y clasificación (Cuadro) de los documentos e información que forman parte del sistema.

- ✓ **Confidencialidad:** Puesto que los documentos y la información no pueden estar disponibles a personas o elementos no autorizados. Este aspecto no solo se refiere a personas externas a

la institución, sino también de manera interna existen documentos con diferentes niveles de acceso y consulta.

- ✓ **Conservación:** como prueba de un hecho y como futura fuente para la historia. Un documento no puede ser eliminado o conservado arbitrariamente sin seguir lo establecido en el Calendario de Conservación. Hay que tener en cuenta la conservación a largo plazo, con toda la problemática que supone en materia de preservación para los documentos tradicionales y electrónicos.
- ✓ **Normalización reglamentaria:** Las normas que rijan la gestión documental deben de estar citadas en los estatutos de la organización, y además se debe desarrollar un documento de carácter oficial que fije la correcta producción, uso, y gestión de los documentos dentro del Sistema de Archivo y por parte de los usuarios.
- ✓ **Seguridad:** Los Documentos y el sistema de Archivo deben contar con las suficientes medidas de seguridad que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados.
- ✓ **Almacenamiento:** Los documentos deben permitir su almacenamiento en condiciones seguras de acceso y conservación. Se debe ofrecer un método para guardar la producción documental, tanto en soporte electrónico como en papel, que permita la conservación, y el acceso a cada documento.
- ✓ **Eficacia y eficiencia:** Aunque estos requisitos se dan por supuestos, es muy importante que el sistema y los documentos dentro de la organización, busquen reducir costes y ser elementos que aporten conocimiento a la misma.
- ✓ **Trazabilidad:** Es necesario conocer los procesos de creación, uso, y conservación de los documentos en el propio sistema. La trazabilidad ofrece información objetiva del "recorrido" o de la vida de cada documento o expediente. Muestra las acciones realizadas, pendientes, sus responsables, resultados, o fechas de acceso a los documentos. Datos de gran importancia que repercutirán en la mejora continua del sistema de gestión.

Un informe de evaluación de riesgos apoyado por la dirección. Evaluar los riesgos que pueda suponer la implantación de un sistema de gestión de documentos y archivo implica conocer los posibles problemas, buscando soluciones antes de que se produzcan. Este apartado detallará la

eficiencia, y seguridad, pero también las posibles deficiencias e inseguridad, para no crear falsas expectativas.

Documento formal dirigido a la dirección y al personal, en el cual se establecen las demandas del sistema y las condiciones del uso de la información. Un sistema de gestión implica costes por mantenimiento, actualización, desarrollo, copias de seguridad... que deben tenerse en cuenta antes de su puesta en marcha, para contar con el compromiso de la directiva de la institución.

El contenido de estos tres puntos es la base para iniciar el Sistema de Archivo, y como ya se ha citado provienen de la Norma ISO 15489. Para garantizar las propiedades señaladas: autenticidad, integridad, acceso, disponibilidad, confidencialidad, conservación, normalización, seguridad, almacenamiento, eficacia, eficiencia, y trazabilidad.

2.14. LA ADAPTACIÓN O INTEGRACIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS.

Utilizar uno o varios programas informáticos de gestión documental o de archivo no supone garantizar el correcto funcionamiento del conjunto del sistema. El software va a ser una pieza clave, pero no es ninguna panacea. Se puede disponer de los mejores desarrolladores, o programas informáticos, y no ser usados de una manera correcta, o lo que es peor, no son utilizados por nadie.

Por tanto, antes de implantar el modelo de gestión, es necesario crear la cultura organizacional adecuada para lograr el éxito.

Hoy en día no se concibe ninguna actividad administrativa sin la utilización de las tecnologías informáticas. Pero esta posibilidad también ocasiona ciertos problemas por la gran cantidad de programas, aplicaciones, o empresas que ofrecen soluciones en esta materia.

Los factores que se pueden considerar para determinar la idoneidad del programa, son los siguientes:

- a) **Coste de las soluciones con respecto a las funciones y utilidades que oferta.**- Se debe estudiar los gastos que va a generar el software o plataforma que elijamos para desarrollar el sistema de gestión de documentos y archivo. Teniendo en cuenta sus posibilidades, y buscando el equilibrio entre los requisitos que se han definido, y sus costes de implantación.

- b) **Escalabilidad de la plataforma.-** Ha de permitir implementar nuevas funciones si las necesidades lo exigieran. Un software no puede ser algo rígido, debe de estar abierto a actualizaciones, cambios, o nuevas utilidades.

- c) **Interrelación con escaners, impresoras, programas ofimáticos, y de creación de documentos, utilizados por la organización.-** La aplicación elegida no puede ser independiente con respecto al conjunto de aplicaciones, y al hardware, utilizado diariamente por la organización. Tampoco puede obligar a cambiar los programas informáticos de la institución, o a la compra de nuevas impresoras o escaners, para adaptarse a este software.

- d) **Cobertura a los formatos más comunes de ficheros electrónicos.-** Formatos como PDF, PDF/A, TIFF, JPG, DOC, u ODT han de poder integrarse en el sistema de archivo sin ninguna dificultad.

- e) **Posibilidad de consulta, edición, y conservación de documentos y registros.-** El software de gestión debe permitir establecer parámetros de control y seguridad en la consulta, edición, y conservación de la información recogida en él.

- f) **Interfaz y usabilidad del programa.-** Estos factores van a condicionar la aceptación por parte del usuario. El software ha de ser manejable, y atractivo: fácil de utilizar, opciones de ayuda, colores adecuados, utilidades concisas, claridad de las funciones, y empatía hacia el usuario.

- g) **Desarrollo de la descripción documental y la interrelación con sistemas de clasificación elaborados.-** El software debe permitir la introducción de instrumentos de descripción creados que permitan clasificar y/o describir los documentos albergados en la plataforma. (Cuadro de clasificación, tesauros, ISAD G...).

- h) **Control del uso de documentos albergados en el sistema.-** Consultar un documento por diferentes usuarios, o permitir la actualización de los mismos, evitando conflictos de uso, errores de gestión, o duplicidad en los trabajos.

- i) **Control de permisos de acceso y uso, a los documentos e información.-** Muy importante, conocer en todo momento por parte del administrador o administradores, quién, cómo y cuándo ha utilizado los recursos del sistema.

2.15. MODELADO DEL NEGOCIO

La implementación de la Administración electrónica en las administraciones públicas y privadas plantea interrogantes importantes, entre otros aspectos, sobre cómo se debe diseñar un sistema de gestión documental (SGD) que satisfaga las necesidades de la organización tanto en lo referente a la gestión de la información como en cuanto a la gestión del conocimiento.

Cuando se plantea cómo se organiza un SGD lo primero que hay que hacer es definir explícitamente cuál es el objetivo final o, dicho de otra manera, ¿cuál es la misión del SGD en el marco de la organización? ¿Y cuál es la visión, es decir, adónde se quiere llegar?.

La misión del sistema de gestión documental de la ESPEA (SGD ESPEA) es apoyar a la institución para tomar decisiones en todos los ámbitos competenciales que le corresponden, en todas las unidades de la estructura, y en los plazos y en la forma adecuada.

La visión del SGD ESPEA (¿adónde se quiere llegar, cuál es la meta?) es la gestión integral de todos los recursos informativos contenidos en los documentos que la Universidad recibe y genera en el desarrollo de los procesos de negocio pasados, presentes y futuros.

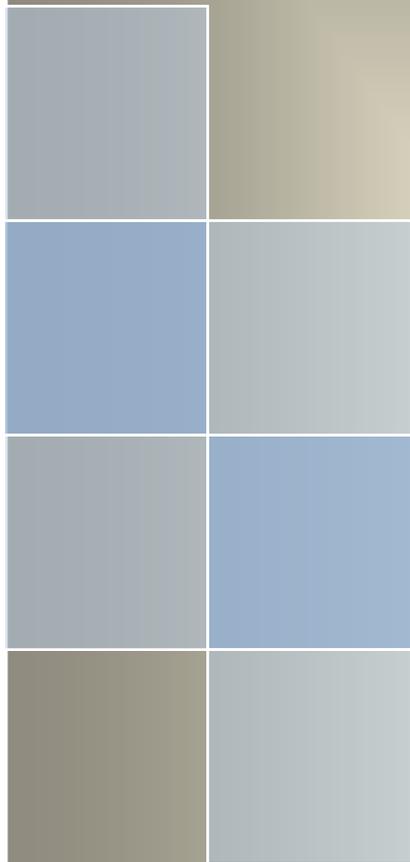
Con esta definición de misión y visión del SGD ESPEA se establece ya desde el inicio que el documento no es por sí mismo la finalidad del sistema, aunque sea el elemento fundamental. El documento es el vehículo mediante el cual la Universidad transporta la información que necesita para cumplir la misión. Toda organización –la Universidad también– establece unos procesos para conseguir la misión que se ha propuesto. Estos procesos los desarrolla mediante un conjunto de procedimientos la mayor parte de los cuales necesitan una base documental para ejecutarse.

Esta argumentación conduce con facilidad hacia la respuesta a la pregunta que origina nuestra contribución: ¿en qué posición cabe situar la función de gestión documental en el negocio de la organización? La gestión documental debe integrar desde el inicio del diseño del procedimiento.

En la implantación de la administración electrónica, la unidad o las unidades gestoras del proceso deben trabajar conjuntamente con la unidad que diseña los procedimientos y la unidad responsable de la gestión documental, y con el apoyo de las unidades de recursos tecnológicos y asesoría jurídica tienen que poder confeccionar adecuadamente los documentos de gestión.

Entendemos, por tanto, que el SGD ESPEA comparte la responsabilidad, y es interdependiente, del conjunto de los sistemas de la organización. La razón de ser no es otra que apoyar a los órganos y a las unidades de la Universidad, y ser copartícipe para conseguir la finalidad última de la institución.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA ECOLÓGICA AMAZÓNICA



CAPITULO III

SITUACIÓN ACTUAL

MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CAPITULO III: MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

3.1. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.1.1. ENCUESTAS

La encuesta se aplicó a 20 funcionarios encargados del manejo archivístico de las dependencias registradas en el organigrama vigente de la ESPEA, El cuestionario que se aplicó se basó en información relacionada con la Gestión Documental en la organización.

3.1.2. ETAPAS DE LA ENCUESTA

La encuesta responde a las siguientes etapas:

a) Identificación del Problema

Se hace necesario efectuar una encuesta para lograr determinar el nivel de conocimiento, manejo y cultura organizacional en la Gestión Documental de la ESPEA (véase anexo IV).

b) Diseño y selección de la muestra

La muestra motivo de esta encuesta es igual a la totalidad de los funcionarios responsables del manejo de los archivos en la ESPEA, en términos de factibilidad de esta muestra el universo poblacional será del 100 %, debido a que la cantidad de funcionarios que manejan los archivos son veinte (20).

c) Diseño y construcción del instrumento

Como se pretende conocer la cultura organizacional en el manejo de Gestión Documental se enfocó el concepto de medición para cuantificar a los funcionarios de la ESPEA en el conocimiento de Gestión Documental.

3.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez aplicada la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados

3.2.1. PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y USO DE LA INFORMACIÓN

ENCUESTA AUTORIDADES

Pregunta 1. ¿Cuenta la Institución con formatos definidos para uso común?

OPCIONES	RESPUESTA	RESULTADO
SI	3	100,00%
NO	0	0%
Total	3	100%

Tabla 3.1. Resultados pregunta 1 a autoridades

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 1. Resultado de la pregunta 1

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La totalidad (100%) de las autoridades expresan que si cuentan con formatos definidos para uso común lo cual facilita la gestión de los documentos.

Pregunta 2. ¿Indique qué tipos de documentos produce, envía y recibe?

OPCIONES	ENVÍA	RECIBE	% ENVÍA	% RECIBE
Oficios	3	3	20,00%	20,00%
Circulares	3	3	20,00%	20,00%
Resoluciones	3	3	20,00%	20,00%
Informes	3	3	20,00%	20,00%
Memorandos	3	3	20,00%	20,00%
Total	15	15	100%	100%

Tabla 3.2. Tipos de documentos que manejan a autoridades

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

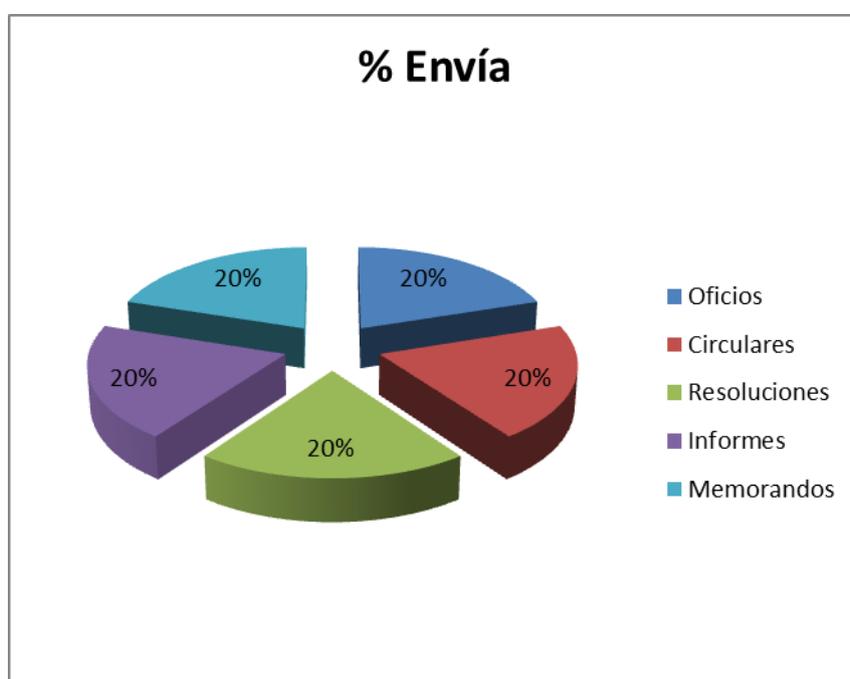


Gráfico 2. Porcentaje de documentos que envían

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

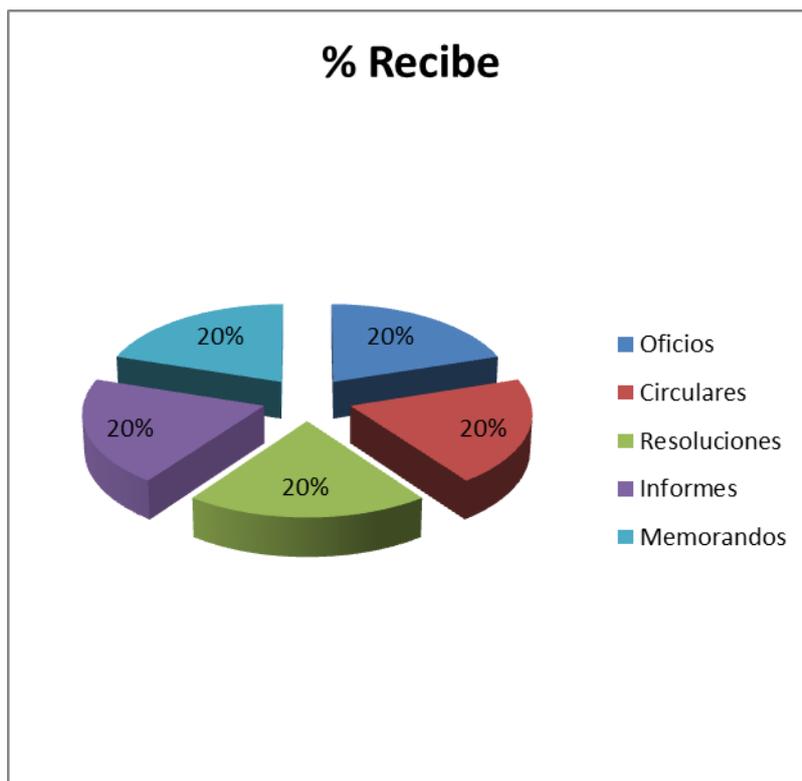


Gráfico 3. Porcentaje de documentos que reciben

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Según la encuesta aplicada podemos deducir que todos los formatos mencionados son de vital importancia para el manejo y gestión de los documentos.

Pregunta 3. ¿Dispone de algún manual o reglamento interno para crear o gestionar los documentos?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
Si	0	0,00%
NO	3	100%
Total	3	100%

Tabla 3.3. Respuestas a la pregunta 3 a autoridades

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 4. Porcentaje de la pregunta 3

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La totalidad (100%) de las autoridades de la ESPEA expresan que no existe reglamento de archivo lo que hace más complicado al momento de buscar un documento.

Pregunta 4. ¿Qué programas informáticos utiliza en la producción y gestión de documentos?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
Microsoft Office	3	50,00%
Open Office	0	0,00%
Adobe Reader	3	50,00%
Total	6	100%

Tabla 3.4. Respuestas a la pregunta 4 a autoridades

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

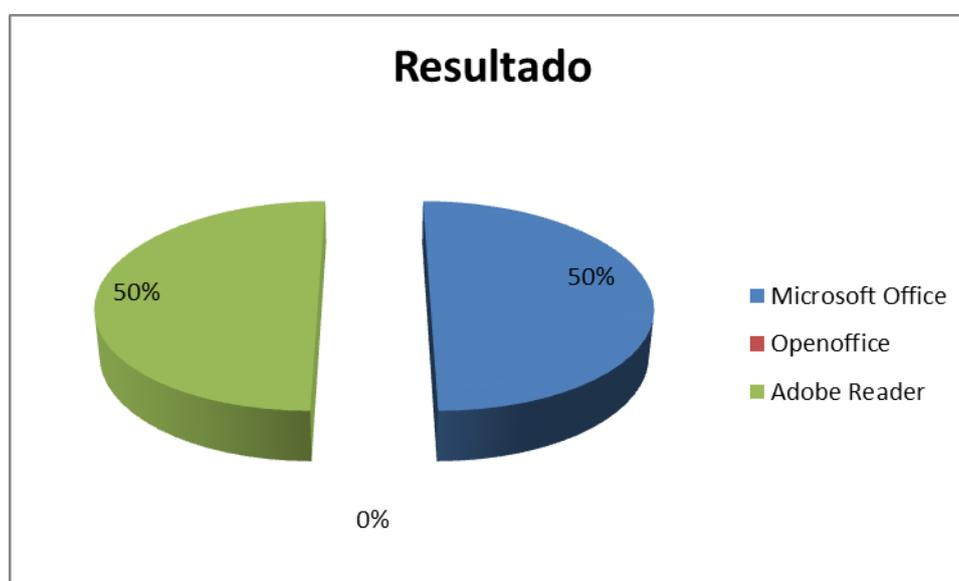


Gráfico 5. Tipos de programas informáticos que utilizan

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Las autoridades expresan que Microsoft Office y Adobe Reader son de vital importancia para la gestión y manejo de los documentos en la ESPEA.

Pregunta 5. ¿Existe un registro de los tiempos de gestión de un documento en cada dependencia (tablas de retención)?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
Si	0	0,00%
NO	3	100,00%
Total	3	100%

Tabla 3.5. Respuestas a la pregunta 5 a autoridades

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 6. Tiempos de gestión de los documentos

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La ESPEA no maneja tiempos de gestión de los documentos, lo que hace que no se sepa dónde se demoran más los trámites y eso implica el malestar entre los funcionarios de la institución y fuera de ella.

Pregunta 6. ¿Los documentos en la ESPEA tienen un control desde su producción hasta su destino final?

OPCIONES	SI	NO	TOTAL
Inicio	3		3
Durante	3		3
Fin	1	2	3

Tabla 3.6. Respuestas a la pregunta 6 a autoridades

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

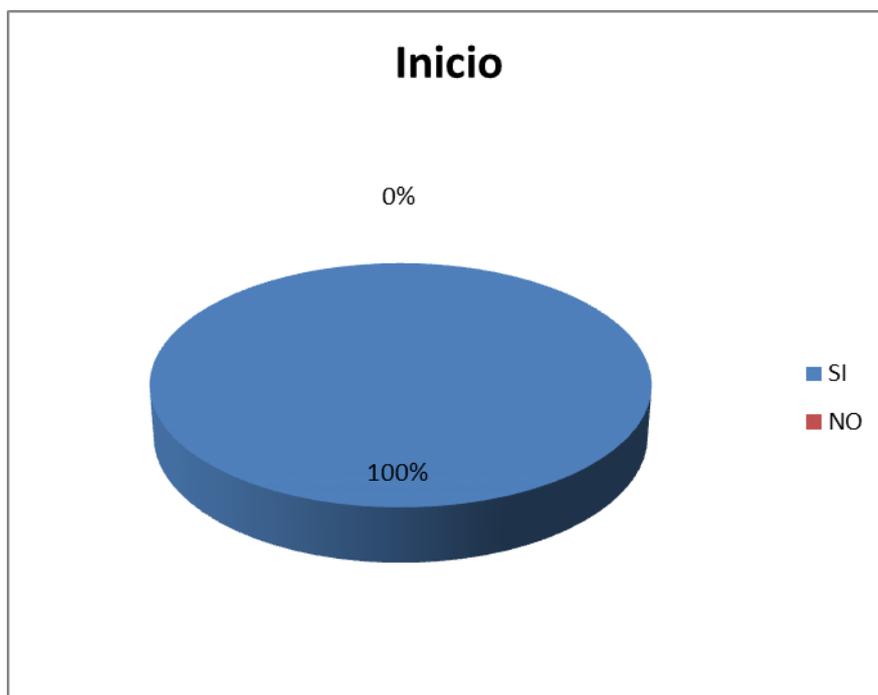


Gráfico 7. Control de los documentos al producirlos

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

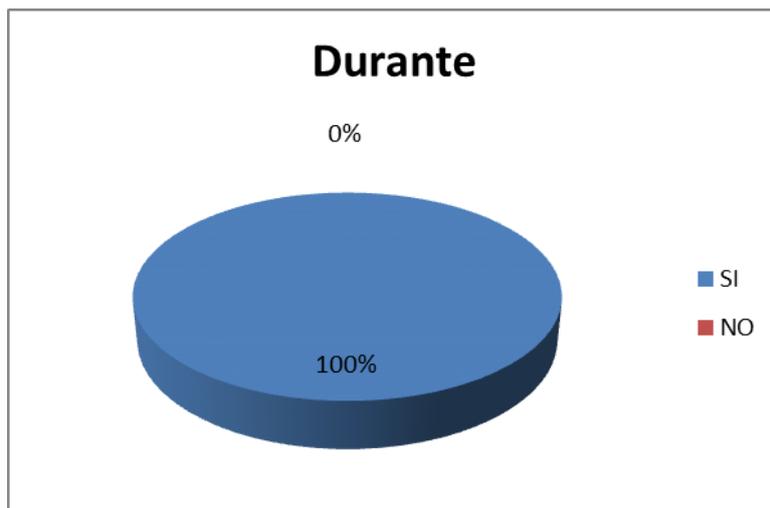


Gráfico 8. Control de los documentos en el trayecto a su destino final

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

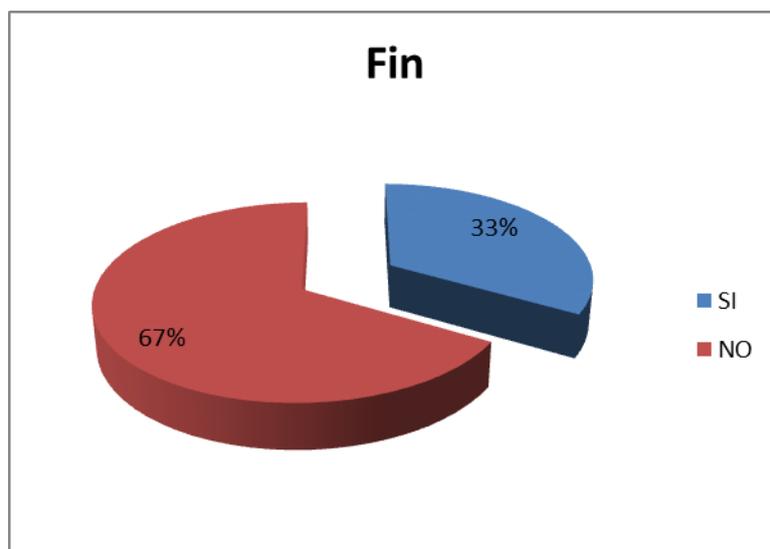


Gráfico 9. Control de los documentos en su destino final

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La totalidad (100%) de las autoridades expresan tener un control preciso al momento de la producción del documento y en su trayectoria, pero no tienen un control preciso del destino final de sus documentos, lo que ocasiona que los documentos se pierdan o extravíen.

Pregunta 7. ¿Tiene un control preciso sobre sus documentos? (acceso, uso, localización....)

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	3	100,00%
NO	0	0,00%
Total	3	100%

Tabla 3.7. Respuestas a la pregunta 7 a autoridades

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

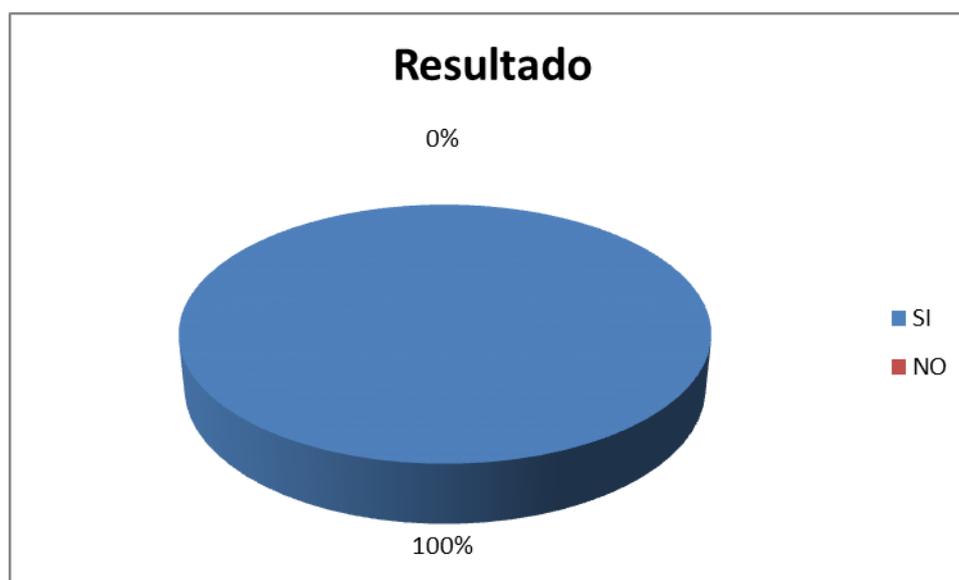


Gráfico 10. Control de sus documentos

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Las autoridades no tienen un control preciso de sus documentos al momento de consultar alguna información requerida para solucionar algún inconveniente y por ende ocasiona demora en los procesos.

Pregunta 8. ¿Su área de trabajo comparte recursos de información y documentos con otros departamentos?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	3	100,00%
NO		0,00%
Total	3	100%

Tabla 3.8. Respuestas a la pregunta 8 a autoridades

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 11. Compartir información

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Compartir información es de vital importancia al momento de gestionar los documentos en la ESPEA y mejorar los procesos.

Pregunta 9. ¿Envía documentos que produce a otras áreas de la organización o entidades externas?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	3	100,00%
NO		0,00%
Total	3	100%

Tabla 3. 9. Respuestas a la pregunta 9 a autoridades

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 12. Envío de documentos a otras áreas o entidades externas

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La totalidad de los documentos son enviados a otros departamentos como también a organismos o entidades de control externas.

¿A qué áreas o entidades?

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Extensiones	3	25,00%
Autoridades	3	25,00%
Departamentos centrales	3	25,00%
Organismos de control	3	25,00%
Total	12	100%

Tabla 3.10. Respuestas a la pregunta 9 a autoridades

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

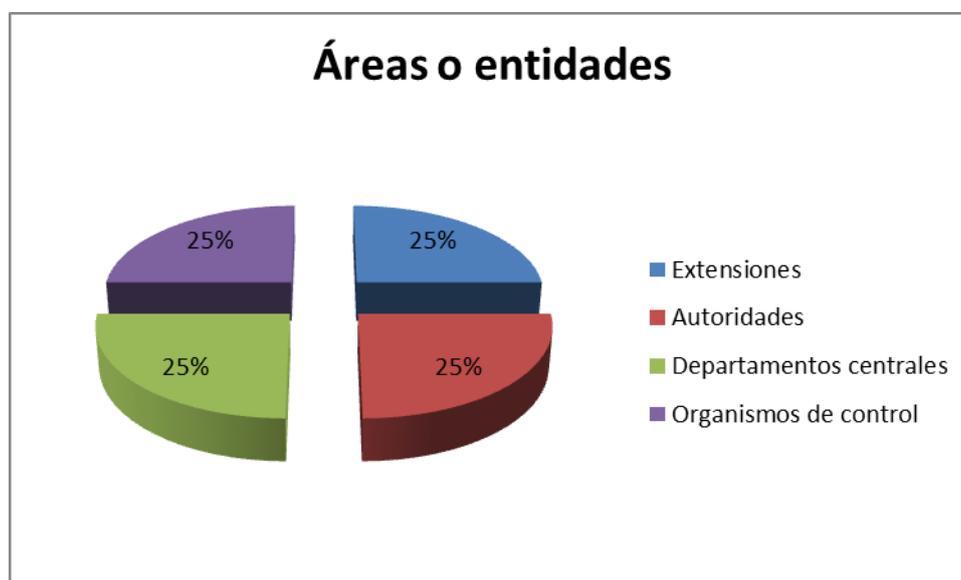


Gráfico 13. Envío de documentos

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: El envío de documentos se lo hace a todas las áreas o departamentos de la ESPEA así como a las entidades externas.

¿Cuál es el método de envío?

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Correo electrónico	3	33%
Chat institucional		0%
Fax	3	33%
Courier	3	33%
Total	9	100%

Tabla 3.11. Respuestas a la pregunta 9 a autoridades

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

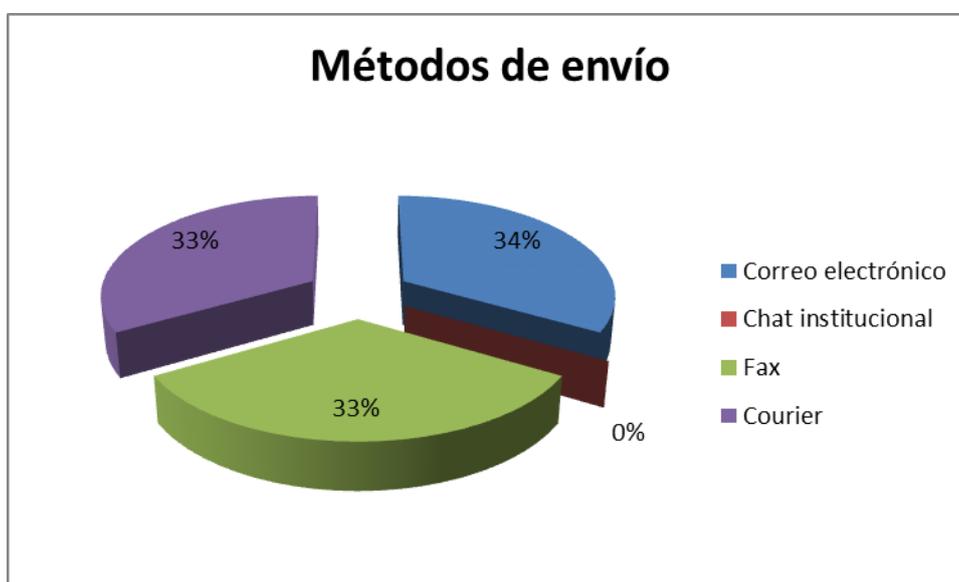


Gráfico 14. Método de envío

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: El método de envío de los documentos en muchas ocasiones provoca demora en dar respuesta a una solicitud o petición además de duplicar o triplicar un documento y eso ocasiona desperdicio de materiales.

Pregunta 10. Tras la utilización de sus documentos, ¿qué hace con ellos?

OPCIONES	ENVÍA	RECIBE	% ENVÍA	% RECIBE
Guarda en Ordenador	3		50,00%	0,00%
Imprime y archiva	3	3	50,00%	100,00%
Elimina			0,00%	0,00%
Total	6	3	100%	100%

Tabla 3.12. Respuestas a la pregunta 10 a autoridades

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

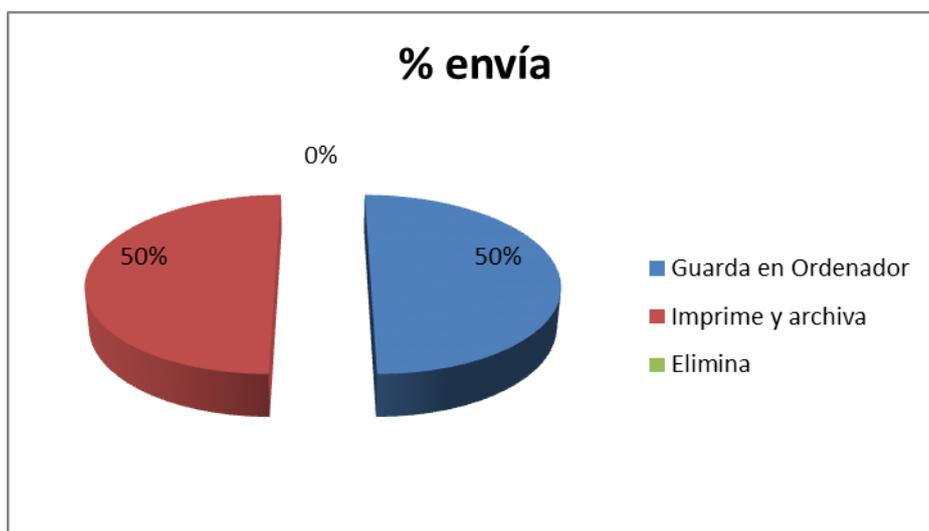


Gráfico 15. ¿Cuándo envía un documento qué hace?

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Es primordial para cada departamento de la ESPEA tener respaldo de la información que envía tanto físico como digital.

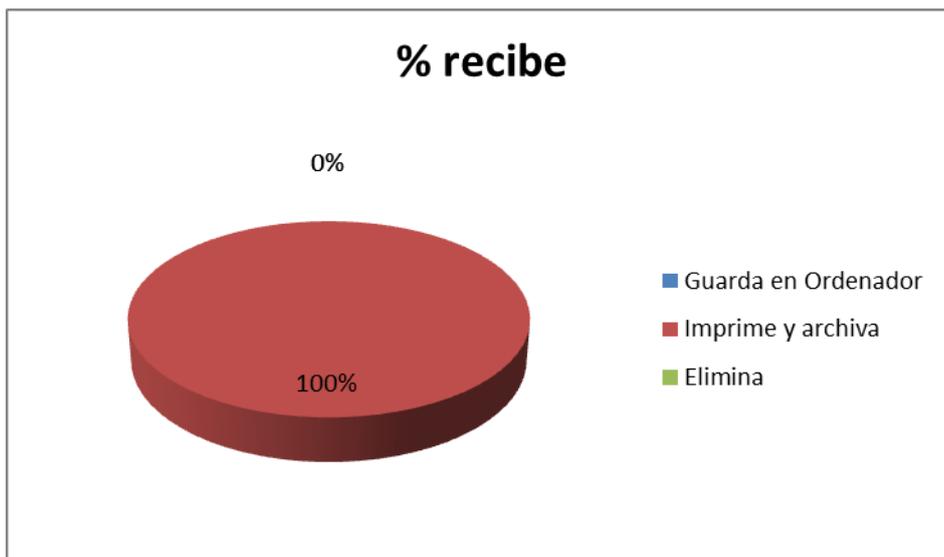


Gráfico 16. ¿Cuándo recibe los documentos qué hace?

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Es importante tener un respaldo de la documentación que llega a la universidad para su posterior uso.

Pregunta 11. ¿Las dificultades que ha tenido para recuperar documentos de su propia área son por?:

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
No encontrarlo	3	50,00%
No disponer del programa informático		0,00%
Dispositivos anticuados		0,00%
No tener un control de lo que se recibe	3	50,00%
Total	6	100%

Tabla 3.13. Respuestas a la pregunta 11 a autoridades

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

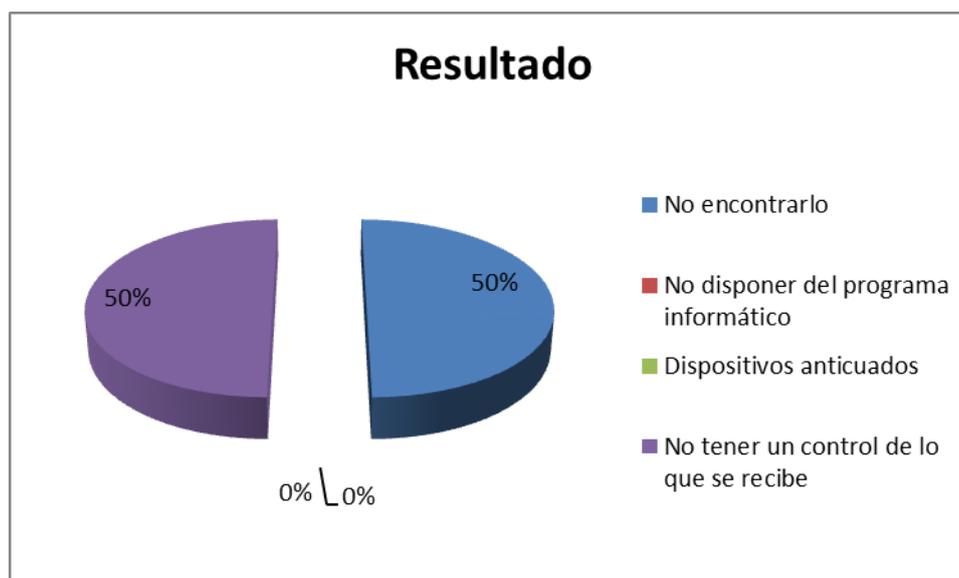


Gráfico 17. Dificultades para recuperar documentos

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La ESPEA tiene muchas dificultades para poder acceder a la documentación en sus departamentos o áreas ya que con frecuencia se extravían.

Pregunta 12. ¿Suele volver a re-enviar documentos o información que recibe de otras áreas o entidades si lo considera oportuno?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	3	100,00%
NO		0,00%
Total	3	100%

Tabla 3.14 Respuestas a la pregunta 12 a autoridades

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 18. Renvío de documentos

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La totalidad (100%) de los funcionarios expresan que si devuelven documentos a otras áreas o departamentos ya que muchas veces se extravían y no llegan a su destino final.

Pregunta 13. ¿Ha tenido alguna vez dificultades para conseguir información necesaria para realizar su trabajo, por estar producida en otras áreas de la Organización?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	3	100,00%
NO		0,00%
Total	3	100%

Tabla 3.15. Respuestas a la pregunta 13 a autoridades

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 19. Dificultades para conseguir información

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: El 100% de las autoridades de la ESPEA manifiestan que existe mucha dificultad en conseguir información entre departamentos al momento de gestionar un trámite ya que se comparte información con todos los estamentos de la universidad y algunos no están en la misma ciudad.

Pregunta 14. ¿Ha recibido alguna vez el mismo documento por diversos procedimientos?

Opciones	Respuestas	Resultado
SI	3	100,00%
NO		0,00%
Total	3	100%

Tabla 3.16. Respuestas a la pregunta 14 a autoridades

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

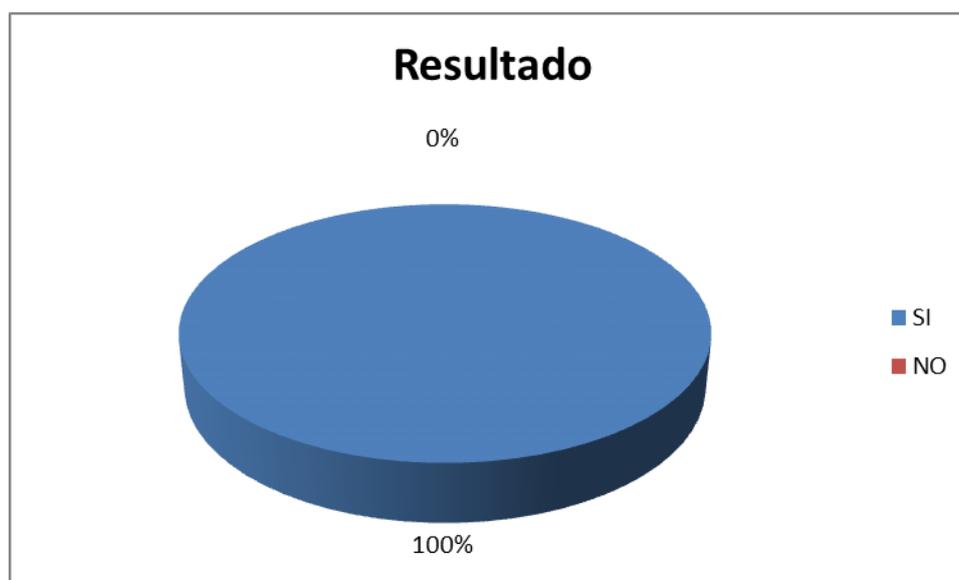


Gráfico 20. Duplicidad de documentos

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: El envío de la documentación provoca el desperdicio de recursos materiales y a su vez económicos ya que un mismo documento se lo recibe varias veces.

Pregunta 15. ¿Considera necesario compartir los recursos de información y documentos para avanzar y mejorar los procesos de trabajo?

Opciones	Respuestas	Resultado
SI	3	100,00%
NO		0,00%
Total	3	100%

Tabla 3.17. Respuestas a la pregunta 15 a autoridades

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 21. Compartir información

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Compartir la información y la documentación es necesario para agilizar los procesos de los trámites institucionales.

Pregunta 16. ¿Considera usted que sería importante la implementación de una aplicación para la distribución de documentos digitales en lugar de impresos?

Opciones	Respuestas	Resultado
SI	3	100,00%
NO		0,00%
Total	3	100%

Tabla 3.18. Respuestas a la pregunta 16 a autoridades

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

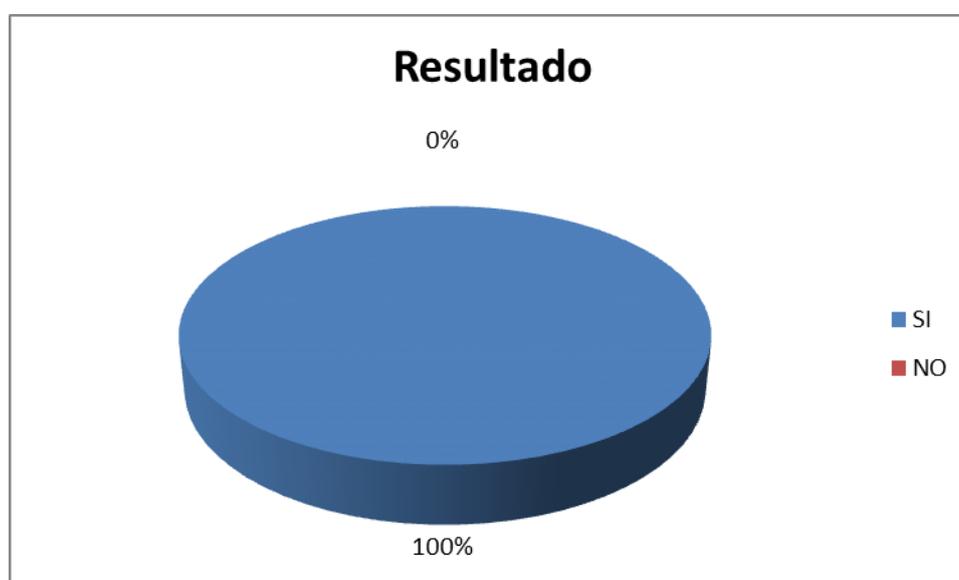


Gráfico 22. Sistematización de la documentación

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La implementación de la distribución de documentos digitales en lugar de impresos mejoraría mucho los procesos en la ESPEA y de esta manera ayudaremos al ecosistema al no desperdiciar los recursos materiales.

Pregunta 17. ¿Existe un método para archivar documentos en su dependencia?

Opciones	Respuestas	Resultado
SI	3	100,00%
NO		0,00%
Total	3	100%

Tabla 3.19. Respuestas a la pregunta 17 a autoridades

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 23. Método para archivar

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Las autoridades en la ESPEA tienen un método para archivar sus documentos, lo que no sucede con el resto del personal por lo que es necesario implementar un método para archivar los documentos.

Pregunta 18. ¿Realizan descripción documental?

Opciones	Respuestas	Resultado
SI	3	100,00%
NO		0,00%
Total	3	100%

Tabla 3.20. Respuestas a la pregunta 18 a autoridades

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 24. Descripción documental

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Las autoridades manifiestan que si realizan descripción documental lo que facilita la búsqueda de un documento.

ENCUESTA A JEFES DEPARTAMENTALES

Pregunta 1. ¿Cuenta la Institución con formatos definidos para uso común?

Opciones	Respuesta	Resultado
SI	0	0,00%
NO	7	100%
Total	7	100%

Tabla 3.21. Respuestas a la pregunta 1 a jefes departamentales

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 25. Formatos de uso común

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La totalidad (100%) de los jefes departamentales expresan que no cuentan con formatos definidos para uso común.

Pregunta 2. ¿Indique qué tipos de documentos produce, envía y recibe?

Opciones	Envía	Recibe	% Envía	% Recibe
Oficios	7	7	25,93%	20,00%
Circulares	7	7	25,93%	20,00%
Resoluciones		7	0,00%	20,00%
Informes	7	7	25,93%	20,00%
Memorandos	6	7	22,22%	20,00%
Total	27	35	100%	100%

Tabla 3.22. Respuestas a la pregunta 2 a jefes departamentales

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

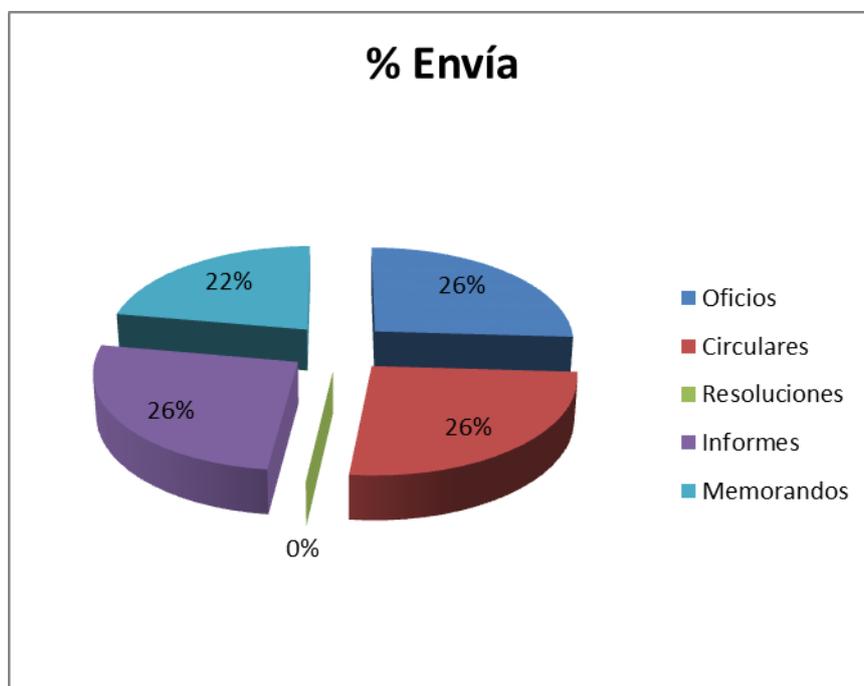


Gráfico 26. Porcentajes tipos de documentos que envían

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

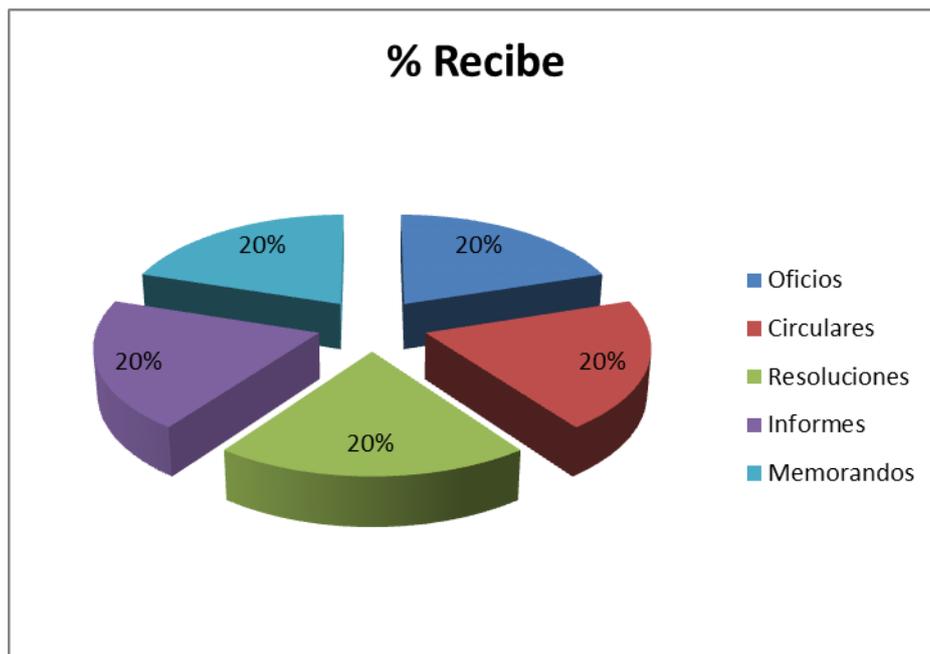


Gráfico 27. Porcentajes tipos de documentos que recibe

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Según la encuesta aplicada podemos deducir que todos los documentos mencionados son de vital importancia para el manejo y gestión d los mismos.

Pregunta 3. ¿Dispone de algún manual o reglamento interno para crear o gestionar los documentos?

Opciones	Respuestas	Resultado
Si	0	0,00%
NO	7	100%
Total	7	100%

Tabla 3.23 Respuestas a la pregunta 3 a jefes departamentales

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 28. ¿Existe manual para gestionar los documentos?

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La totalidad (100%) de los jefes departamentales de la ESPEA expresan que no existe reglamento de archivo.

Pregunta 4. ¿Qué programas informáticos utiliza en la producción y gestión de documentos?

Opciones	Respuestas	Resultado
Microsoft Office	7	63,64%
Open Office	0	0,00%
Adobe Reader	4	36,36%
Total	11	100%

Tabla 3.24. Respuestas a la pregunta 4 a jefes departamentales

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

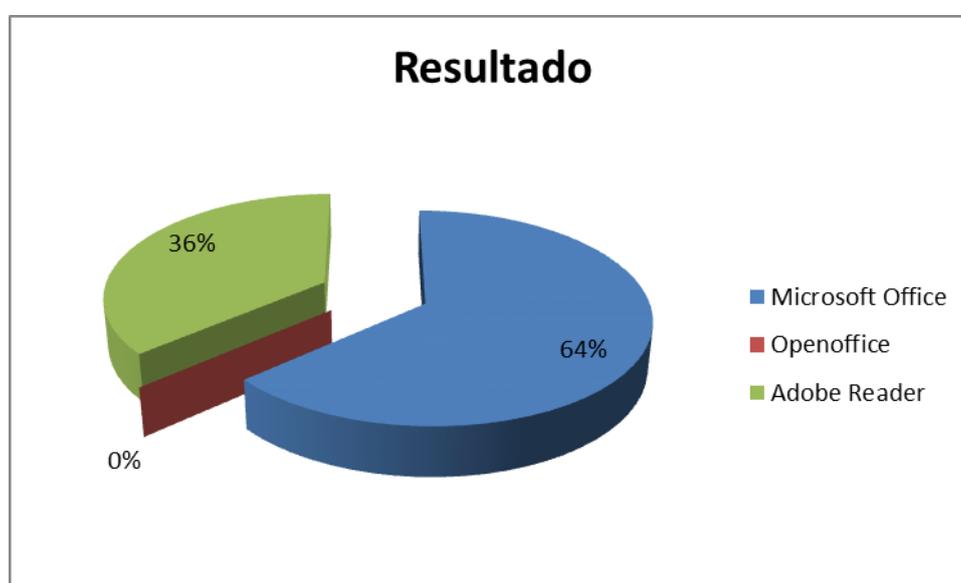


Gráfico 29. Tipos de programas informáticos que utilizan

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Los jefes departamentales expresan que Microsoft Office y Adobe Reader son de vital importancia para la gestión y producción de los documentos en la ESPEA.

Pregunta 5. ¿Existe un registro de los tiempos de gestión de un documento en cada dependencia (tablas de retención)?

Opciones	Respuestas	Resultado
Si	0	0,00%
NO	7	100,00%
Total	7	100%

Tabla 3.25. Respuestas a la pregunta 5 a jefes departamentales

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 30. Tiempos de gestión de los documentos

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La ESPEA no maneja tiempos de gestión de los documentos, lo que hace que no se quedan estancados los trámites.

Pregunta 6. ¿Los documentos en la ESPEA tienen un control desde su producción hasta su destino final?

Opciones	SI	NO	Total
Inicio	7		7
Durante	4	3	7
Fin	1	6	7

Tabla 3.26. Respuestas a la pregunta 6 a jefes departamentales

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

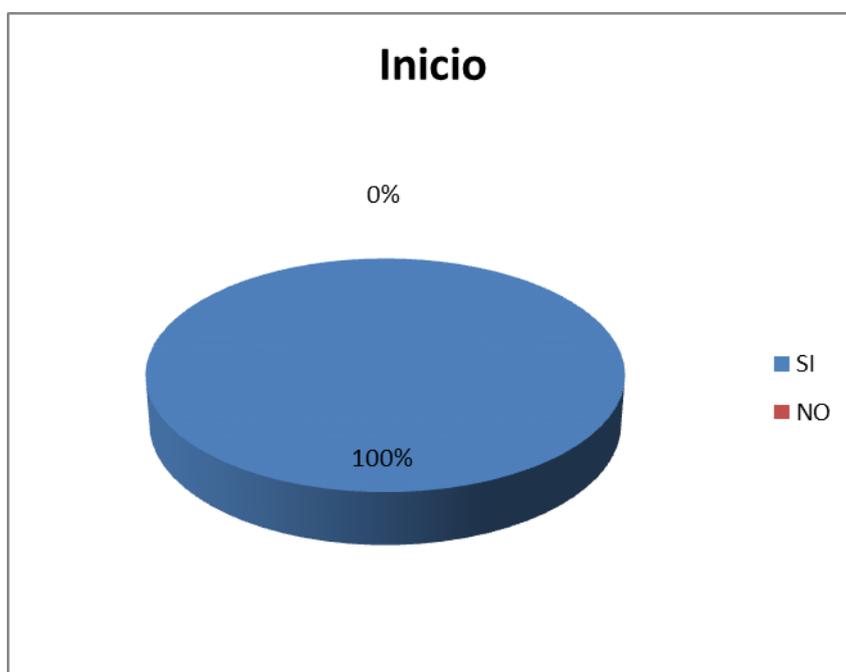


Gráfico 31. Control de los documentos al producirlos

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

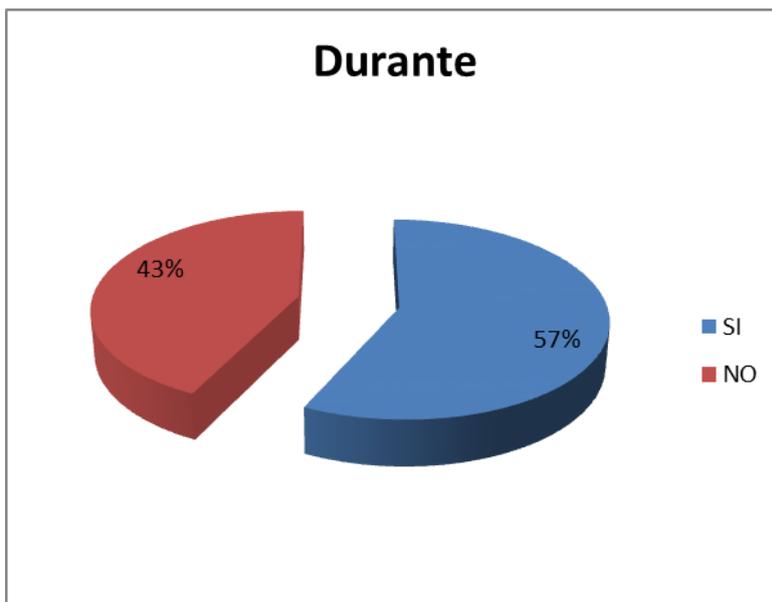


Gráfico 32. Control de los documentos en el trayecto a su destino final

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

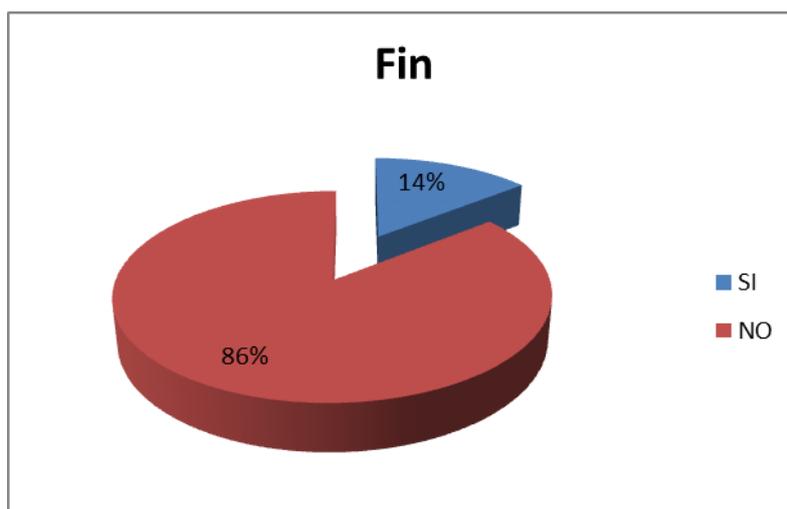


Gráfico 33. Control de los documentos en su destino final

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La totalidad (100%) de los jefes departamentales expresan tener un control preciso al inicio de la producción del documento y durante su trayectoria, pero no tienen un control preciso del destino final de sus documentos, lo que ocasiona que los documentos se pierdan o extravíen.

Pregunta 7. ¿Tiene un control preciso sobre sus documentos? (acceso, uso, localización....)

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	3	42,86%
NO	4	57,14%
Total	7	100%

Tabla 3.27. Respuestas a la pregunta 7 a jefes departamentales

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

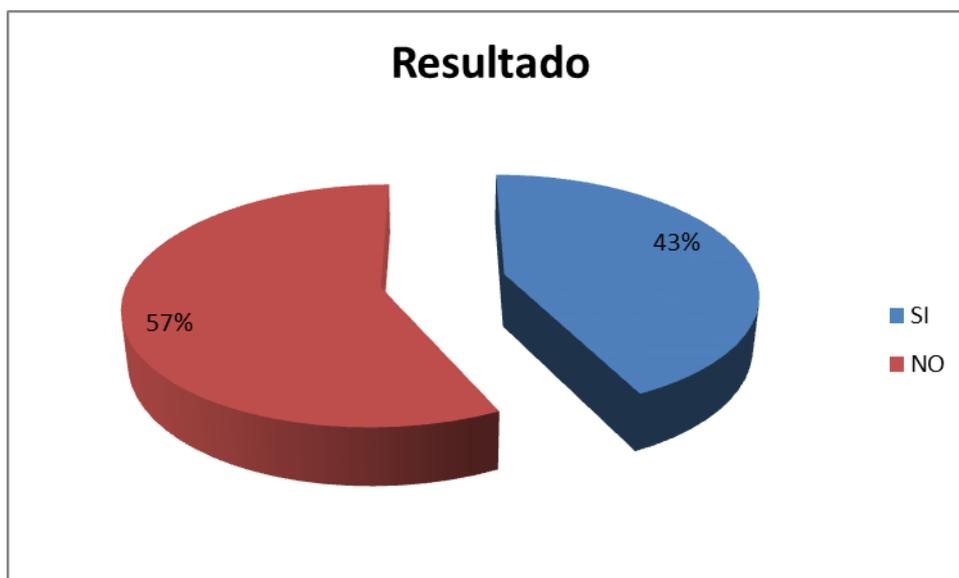


Gráfico 34. Control de sus documentos

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Los jefes departamentales no tienen un control preciso de sus documentos al momento de consultar alguna información requerida para solucionar algún inconveniente.

Pregunta 8. ¿Su área de trabajo comparte recursos de información y documentos con otros departamentos?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	7	100,00%
NO		0,00%
Total	7	100%

Tabla 3.28. Respuestas a la pregunta 8 a jefes departamentales

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 35. Compartir información

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Compartir información es de vital importancia al momento de gestionar los documentos en la ESPEA.

Pregunta 9. ¿Envía documentos que produce a otras áreas de la organización o entidades externas?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	7	100,00%
NO		0,00%
Total	7	100%

Tabla 3.29. Respuestas a la pregunta 9 a jefes departamentales

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 36. Envío de documentos a otras áreas o entidades externas

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La totalidad de los documentos son enviados a otros departamentos o a las entidades de control externas.

¿A qué áreas o entidades?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Extensiones	7	25,93%
Autoridades	7	25,93%
Departamentos centrales	7	25,93%
Organismos de control	6	22,22%
Total	27	100%

Tabla 3.30. Respuestas a la pregunta 9 a jefes departamentales

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

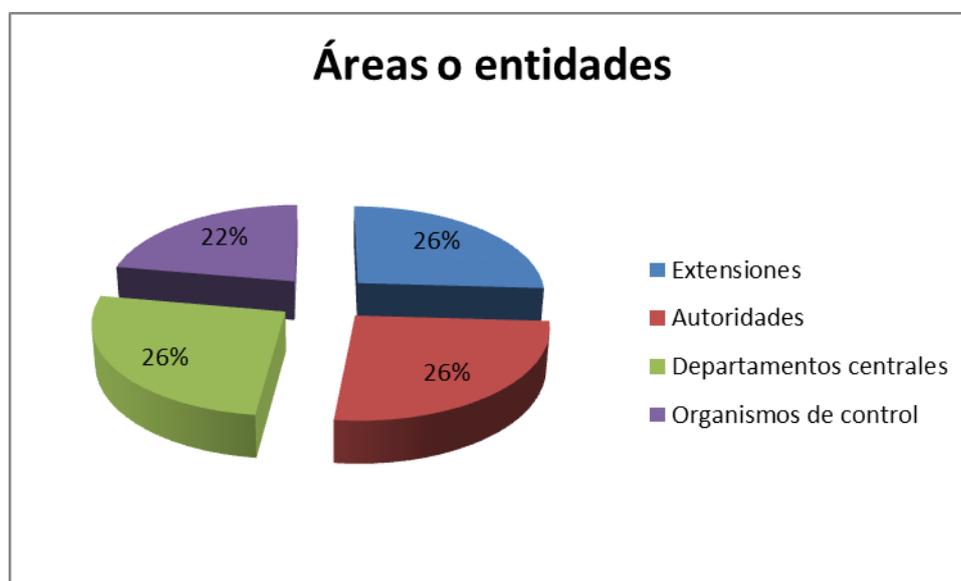


Gráfico 37. Envío de documentos

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: El envío de documentos se lo hace a todas las áreas o departamentos de la ESPEA como también se lo hace a entidades externas.

¿Cuál es el método de envío?

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Correo electrónico	7	27%
Chat institucional	7	27%
Fax	5	19%
Courier	7	27%
Total	26	100%

Tabla 3. 31 Respuestas a la pregunta 9 a jefes departamentales

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

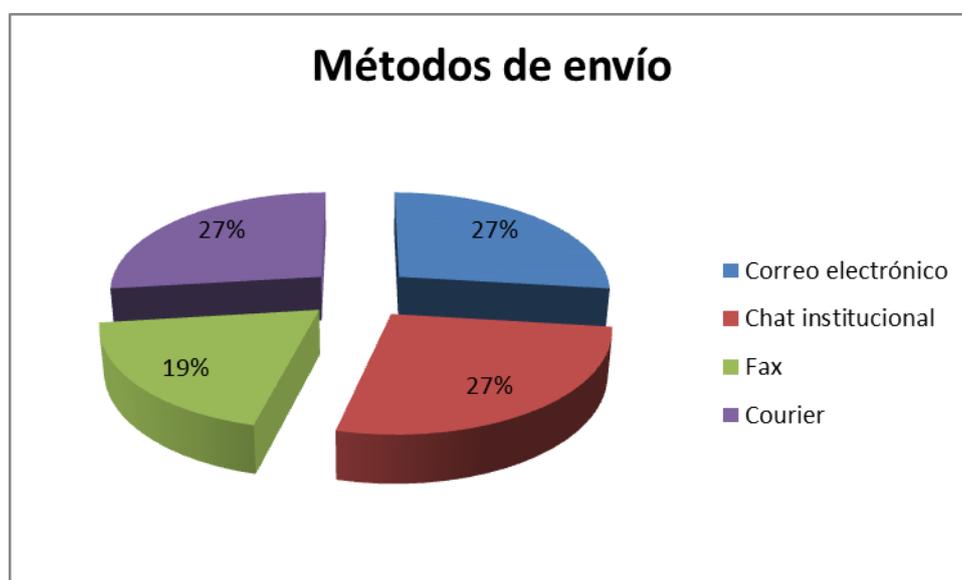


Gráfico 38. Método de envío

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: El método de envío de los documentos en muchas ocasiones provoca demora en dar respuesta a una solicitud o petición.

Pregunta 10. Tras la utilización de sus documentos, ¿qué hace con ellos?

OPCIONES	ENVÍA	RECIBE	RESULTADO	RESULTADO
Guarda en Ordenador	7		50,00%	0,00%
Imprime y archiva	7	7	50,00%	100,00%
Elimina			0,00%	0,00%
Total	14	7	100%	100%

Tabla 3.32. Respuestas a la pregunta 10 a jefes departamentales

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

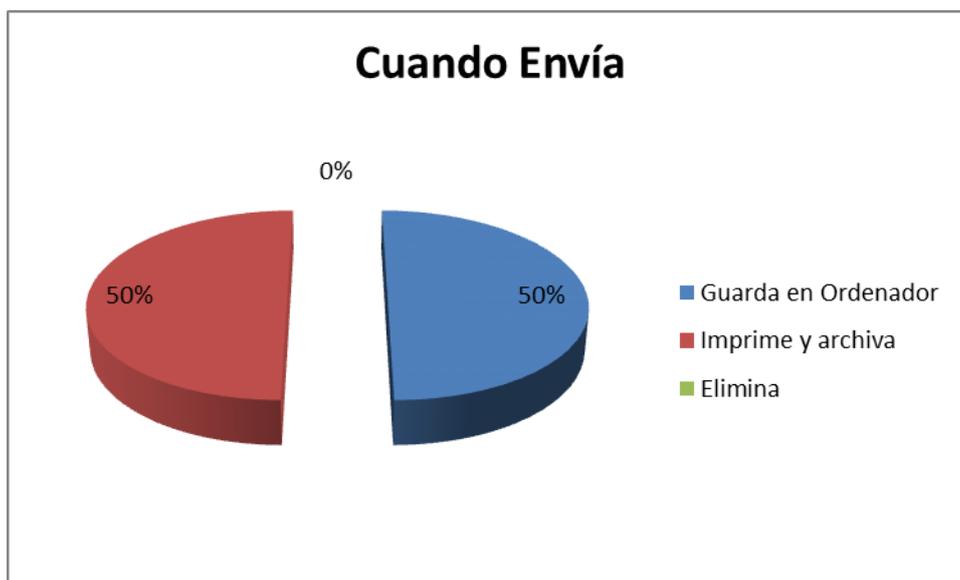


Gráfico 39. ¿Cuándo envía un documento qué hace?

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Es primordial para cada departamento de la ESPEA tener respaldo de la información que se envía.

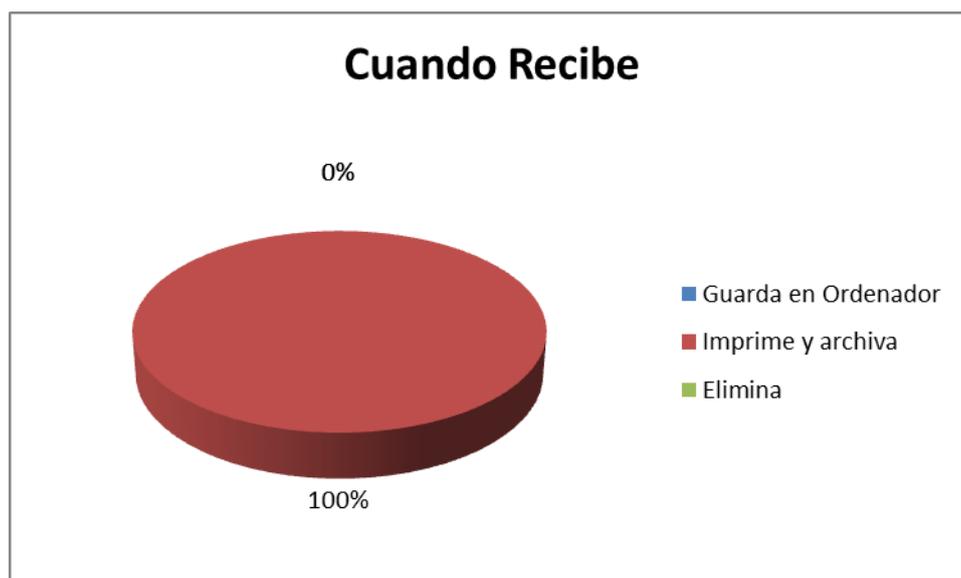


Gráfico 40. ¿Cuándo recibe los documentos qué hace?

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Es importante tener un respaldo de la documentación que recibe la ESPEA para su posterior uso.

Pregunta 11. ¿Las dificultades que ha tenido para recuperar documentos de su propia área son por?:

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
No encontrarlo	7	50,00%
No disponer del programa informático		0,00%
Dispositivos anticuados		0,00%
No tener un control de lo que se recibe	7	50,00%
Total	14	100%

Tabla 3.33. Respuestas a la pregunta 11 a jefes departamentales

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

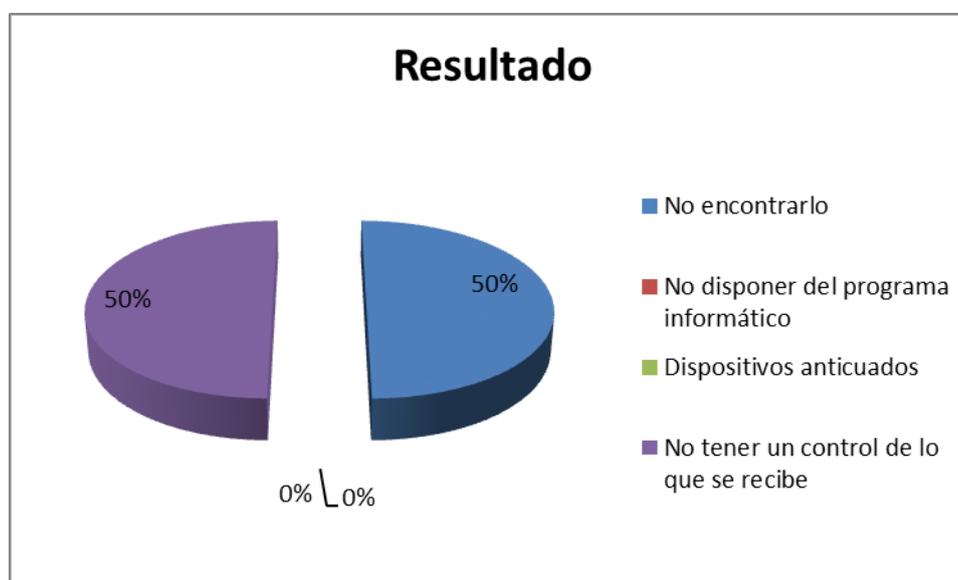


Gráfico 41. Dificultades para recuperar documentos

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La ESPEA tiene muchas dificultades para poder acceder la documentación en sus departamentos o áreas.

Pregunta 12. ¿Suele volver a re-enviar documentos o información que recibe de otras áreas o entidades si lo considera oportuno?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	7	100,00%
NO		0,00%
Total	7	100%

Tabla 3.34. Respuestas a la pregunta 12 a jefes departamentales

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 42. Renvío de documentos

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La totalidad (100%) de los jefes departamentales expresan que si envían documentos a otras áreas o departamentos.

Pregunta 13. ¿Ha tenido alguna vez dificultades para conseguir información necesaria para realizar su trabajo, por estar producida en otras áreas de la Organización?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	7	100,00%
NO		0,00%
Total	7	100%

Tabla 3.35 Respuestas a la pregunta 13 a jefes departamentales

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

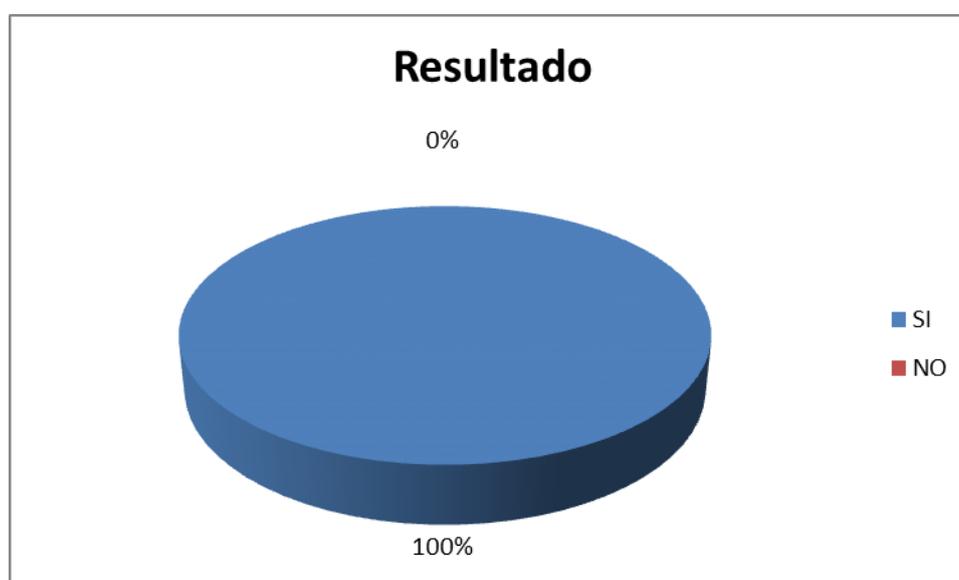


Gráfico 43. Dificultades para conseguir información

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: El 100% de los jefes departamentales de la ESPEA manifiestan que existe mucha dificultad en conseguir información entre departamentos al momento de gestionar un trámite.

Pregunta 14. ¿Ha recibido alguna vez el mismo documento por diversos procedimientos?

Opciones	Respuestas	Resultado
SI	7	100,00%
NO		0,00%
Total	7	100%

Tabla 3.36 Respuestas a la pregunta 14 a jefes departamentales

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 44. Duplicidad de documentos

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: El envío de la documentación provoca el desperdicio de recursos materiales y a su vez económicos ya un mismo documento se lo recibe varias veces.

Pregunta 15. ¿Considera necesario compartir los recursos de información y documentos para avanzar y mejorar los procesos de trabajo?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	7	100,00%
NO		0,00%
Total	7	100%

Tabla 3.37. Respuestas a la pregunta 15 a jefes departamentales

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 45. Compartir información

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Compartir la información y la documentación es necesario para agilizar los procesos de los trámites institucionales.

Pregunta 16. ¿Considera usted que sería importante la implementación de una aplicación para la distribución de documentos digitales en lugar de impresos?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	7	100,00%
NO		0,00%
Total	7	100%

Tabla 3.38 Respuestas a la pregunta 16 a jefes departamentales

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 46. Sistematización de la documentación

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La implementación de la distribución de documentos digitales en lugar de impresos mejoraría mucho los procesos en la ESPEA.

Pregunta 17. ¿Existe un método para archivar documentos en su dependencia?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	5	71,43%
NO	2	28,57%
Total	7	100%

Tabla 3.39. Respuestas a la pregunta 17 a jefes departamentales

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

**Gráfico 47. Método para archivar**

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Es necesario implementar un método para archivar los documentos en la ESPEA.

Pregunta 18. ¿Realizan descripción documental?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	2	28,57%
NO	5	71,43%
Total	7	100%

Tabla 3.40 Respuestas a la pregunta 18 a jefes departamentales

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 48. Descripción documental

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Es necesario la implementación de descripción documental en la ESPEA, para una mayor facilidad al momento de buscar un documento.

ENCUESTA PERSONAL ENCARGADO DEL ENVÍO Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Pregunta 1. ¿Cuenta la Institución con formatos definidos para uso común?

OPCIONES	RESPUESTA	RESULTADO
SI	0	0,00%
NO	10	100%
Total	10	100%

Tabla 3.41 Resultados pregunta 1 a personal administrativo

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 49. Formatos de uso común

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La totalidad (100%) del personal administrativo encargado del envío y recepción de documentos expresan que no cuentan con formatos definidos para uso común.

Por lo tanto podemos deducir que la ESPEA necesita contar con formatos de uso común para un mejor manejo de los documentos.

Pregunta 2. ¿Indique qué tipos de documentos produce, envía y recibe?

OPCIONES	ENVÍA	RECIBE	% ENVÍA	% RECIBE
Oficios	10	10	47,62%	23,26%
Circulares	1	10	4,76%	23,26%
Resoluciones	0	9	0,00%	20,93%
Informes	10	5	47,62%	11,63%
Memorandos	0	9	0,00%	20,93%
Total	21	43	100%	100%

Tabla 3.42 Respuestas a la pregunta 2 a personal administrativo

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

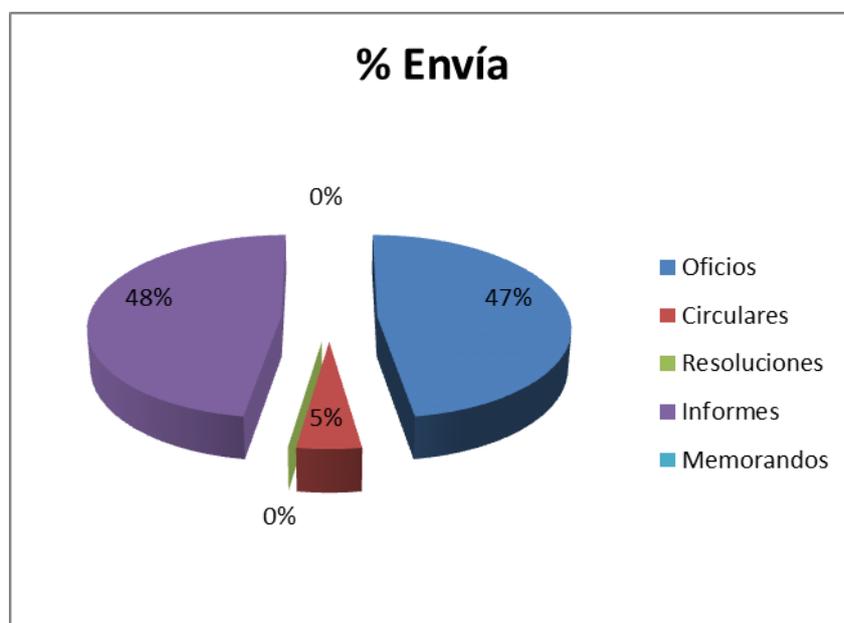


Gráfico 50. Porcentajes tipos de documentos que envían

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

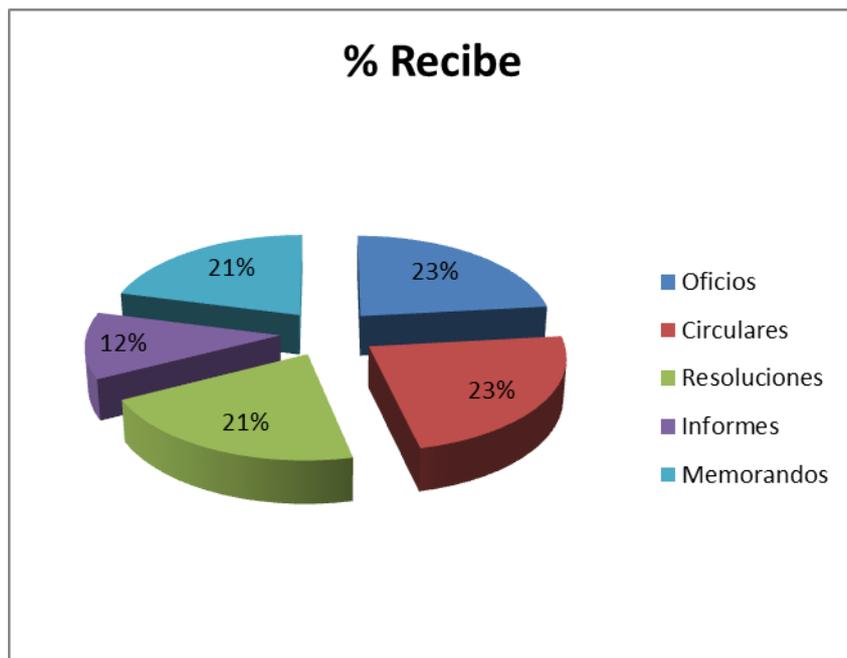


Gráfico 51 Porcentajes tipos de documentos que recibe

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Según la encuesta aplicada podemos deducir que todos los documentos mencionados son de vital importancia para el manejo y gestión d los mismos.

Pregunta 3. ¿Dispone de algún manual o reglamento interno para crear o gestionar los documentos?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
Si	0	0,00%
NO	10	100%
Total	10	100%

Tabla 3.43 Respuestas a la pregunta 3 a personal administrativo

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 52. ¿Existe manual para gestionar los documentos?

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La totalidad (100%) del personal administrativo encargado del envío y recepción de documentos de la ESPEA expresan que no existe reglamento de archivo. Por lo tanto es necesario tener un reglamento para crear y gestionar los documentos.

Pregunta 4. ¿Qué programas informáticos utiliza en la producción y gestión de documentos?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
Microsoft Office	10	58,82%
Open Office	0	0,00%
Adobe Reader	7	41,18%
Total	17	100%

Tabla 3.44 Respuestas a la pregunta 4 a personal administrativo

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

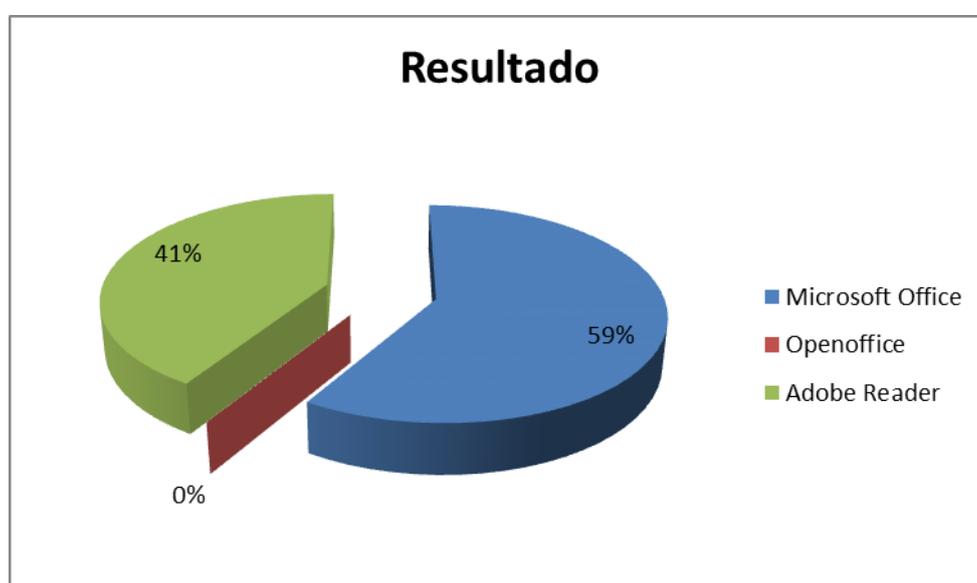


Gráfico 53. Tipos de programas informáticos que utilizan

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: El personal administrativo encargado del envío y recepción de documentos expresa que Microsoft Office y Adobe Reader son de vital importancia para la gestión y producción de los documentos en la ESPEA.

Pregunta 5. ¿Existe un registro de los tiempos de gestión de un documento en cada dependencia (tablas de retención)?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
Si	0	0,00%
NO	10	100,00%
Total	10	100%

Tabla 3.45 Respuestas a la pregunta 5 a jefes departamentales

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 54. Tiempos de gestión de los documentos

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La ESPEA no maneja tiempos de gestión de los documentos, lo que hace que no se queden estancados los trámites.

Pregunta 6. ¿Los documentos en la ESPEA tienen un control desde su producción hasta su destino final?

OPCIONES	SI	NO	TOTAL
Inicio	10		10
Durante	1	9	10
Fin	3	7	10

Tabla 3.46 Respuestas a la pregunta 6 a personal administrativo

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

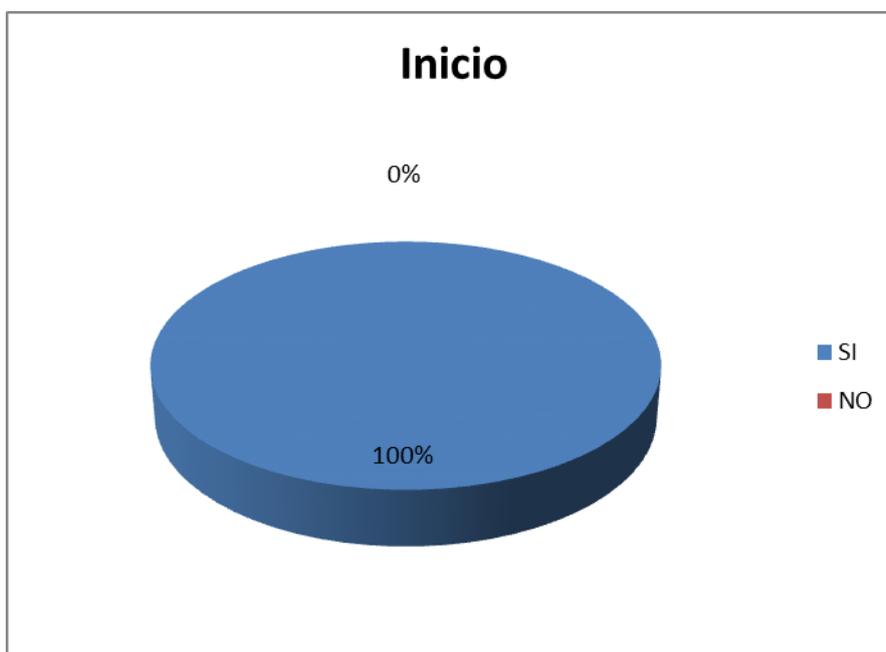


Gráfico 55. Control de los documentos al producirlos

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

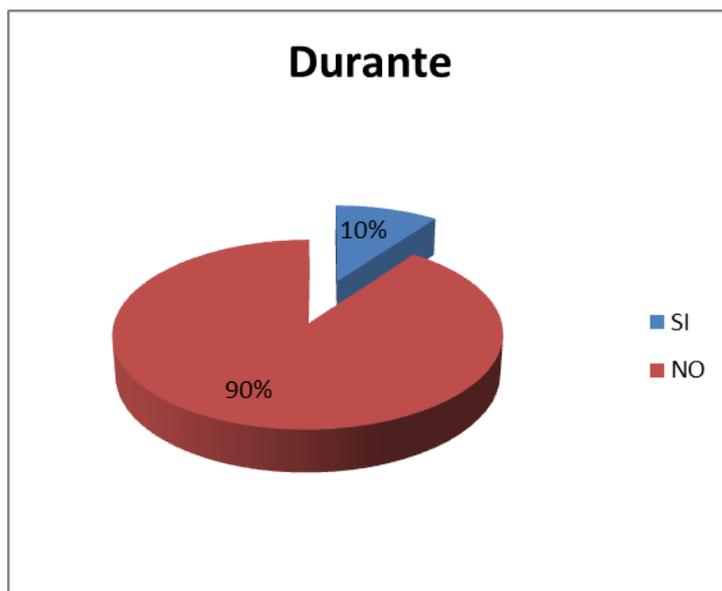


Gráfico 56. Control de los documentos en el trayecto a su destino final

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

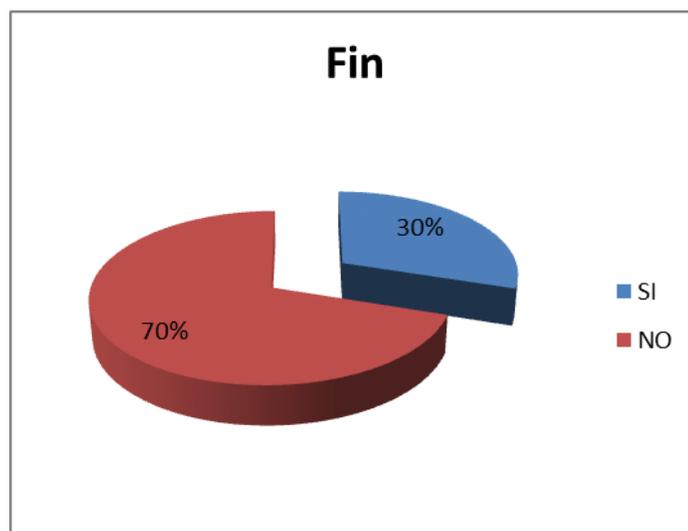


Gráfico 57. Control de los documentos en su destino final

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: El (100%) del personal administrativo encargado del envío y recepción de documentos expresan tener un control preciso al inicio de la producción del documento, durante su trayectoria sólo el (10%) admite tener control de sus documentos, y un 30% expresa que si tiene un control preciso del destino final de sus documentos, lo que ocasiona que los documentos se pierdan o extravíen.

Pregunta 7. ¿Tiene un control preciso sobre sus documentos? (acceso, uso, localización....)

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	1	10,00%
NO	9	90,00%
Total	10	100%

Tabla 3.47 Respuestas a la pregunta 7 a personal administrativo

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 58. Control de sus documentos

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Los jefes departamentales no tienen un control preciso de sus documentos al momento de consultar alguna información requerida para solucionar algún inconveniente.

Pregunta 8. ¿Su área de trabajo comparte recursos de información y documentos con otros departamentos?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	10	100,00%
NO		0,00%
Total	10	100%

Tabla 3.48 Respuestas a la pregunta 8 a personal administrativo

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 59. Compartir información

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Compartir información es de vital importancia al momento de gestionar los documentos en la ESPEA.

Pregunta 9. ¿Envía documentos que produce a otras áreas de la organización o entidades externas?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	10	100,00%
NO		0,00%
Total	10	100%

Tabla 3.49 Respuestas a la pregunta 9 a personal administrativo

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 60. Envío de documentos a otras áreas o entidades externas

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La totalidad de los documentos son enviados a otros departamentos o a las entidades de control externas.

¿A qué áreas o entidades?

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Extensiones	10	41,67%
Autoridades	4	16,67%
Departamentos centrales	10	41,67%
Organismos de control		0,00%
Total	24	100%

Tabla 3.50 Respuestas a la pregunta 9 a personal administrativo

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

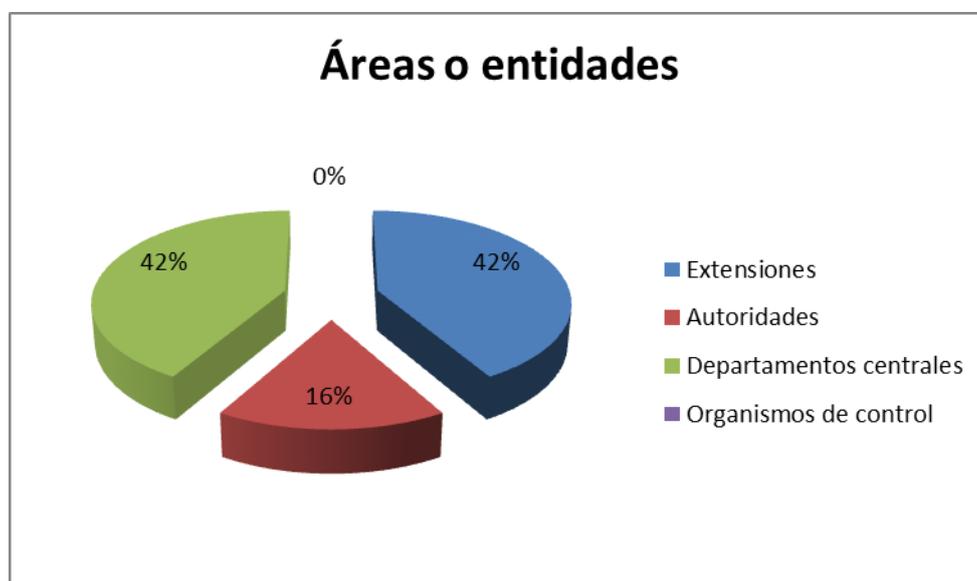


Gráfico 61. Envío de documentos

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: El envío de documentos se lo hace a todas las áreas, departamentos y autoridades de la ESPEA.

¿Cuál es el método de envío?

OPCIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Correo electrónico	2	10%
Chat institucional	1	5%
Fax	7	35%
Courier	10	50%
Total	20	100%

Tabla 3.51 Respuestas a la pregunta 9 a personal administrativo

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

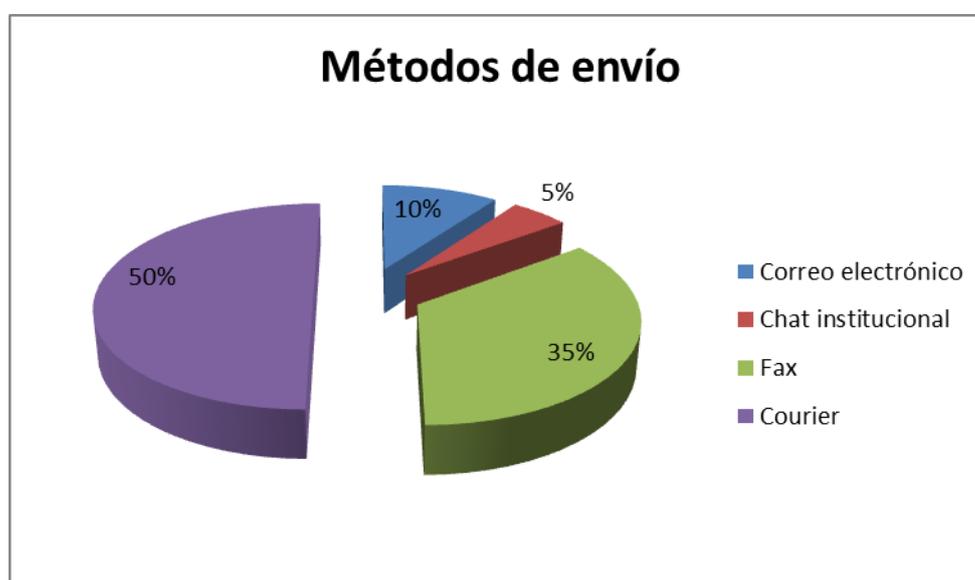


Gráfico 62. Método de envío

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: El método de envío de los documentos en muchas ocasiones provoca demora en dar respuesta a una solicitud o petición.

Pregunta 10. Tras la utilización de sus documentos, ¿qué hace con ellos?

OPCIONES	ENVÍA	RECIBE	RESULTADO	RESULTADO
Guarda en Ordenador	10		50,00%	0,00%
Imprime y archiva	10	10	50,00%	100,00%
Elimina			0,00%	0,00%
Total	20	10	100%	100%

Tabla 3.52 Respuestas a la pregunta 10 a personal administrativo

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

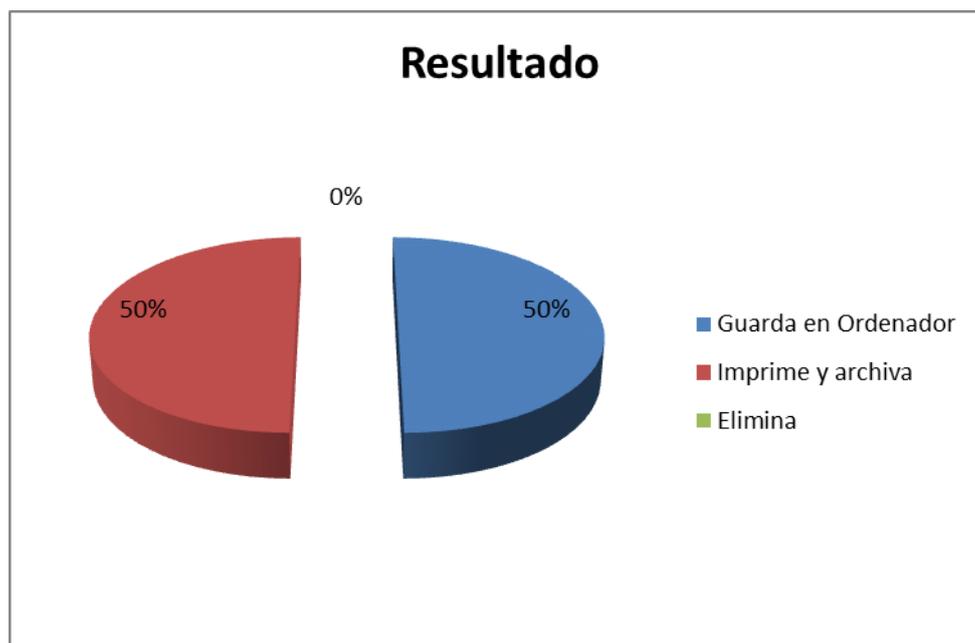


Gráfico 63. ¿Cuándo envía un documento qué hace?

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Es primordial para cada departamento de la ESPEA tener respaldo de la información que se envía.



Gráfico 64. ¿Cuándo recibe los documentos qué hace?

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Es importante tener un respaldo de la documentación que recibe la ESPEA para su posterior uso.

Pregunta 11. ¿Las dificultades que ha tenido para recuperar documentos de su propia área son por?:

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
No encontrarlo	10	52,63%
No disponer del programa informático		0,00%
Dispositivos anticuados		0,00%
No tener un control de lo que se recibe	9	47,37%
Total	19	100%

Tabla 3.53 Respuestas a la pregunta 11 a personal administrativo

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

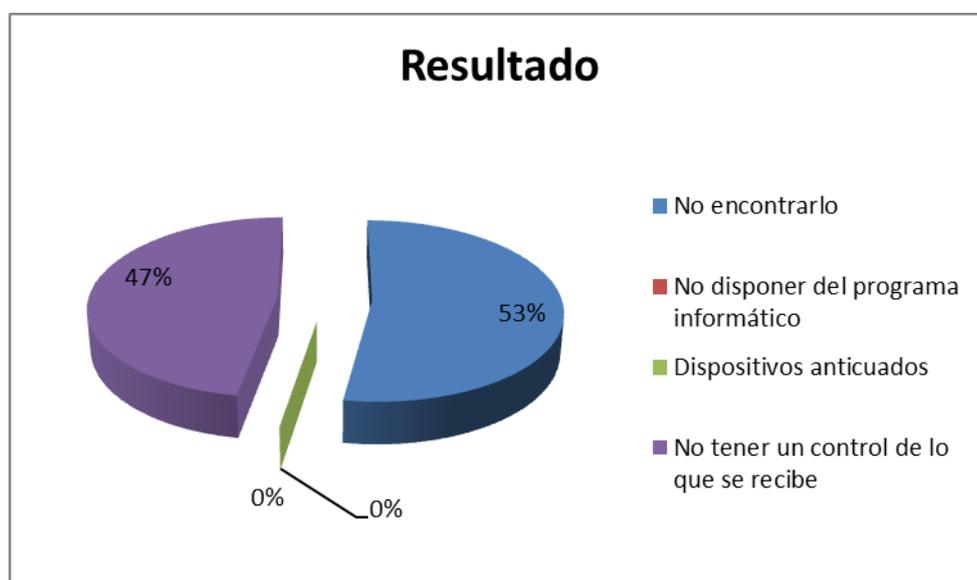


Gráfico 65. Dificultades para recuperar documentos

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La ESPEA tiene muchas dificultades para poder acceder la documentación en sus departamentos o áreas.

Pregunta 12. ¿Suele volver a re-enviar documentos o información que recibe de otras áreas o entidades si lo considera oportuno?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	10	100,00%
NO		0,00%
Total	10	100%

Tabla 3.54 Respuestas a la pregunta 12 a personal administrativo

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 66. Renvío de documentos

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La totalidad (100%) del personal administrativo encargado del envío y recepción de los documentos expresan que si renvían documentos a otras áreas o departamentos.

Pregunta 13. ¿Ha tenido alguna vez dificultades para conseguir información necesaria para realizar su trabajo, por estar producida en otras áreas de la Organización?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	10	100,00%
NO		0,00%
Total	10	100%

Tabla 3.55 Respuestas a la pregunta 13 a personal administrativo

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 67. Dificultades para conseguir información

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: El 100% del personal administrativo encargado del envío y recepción de los documentos de la ESPEA manifiestan que existe mucha dificultad en conseguir información entre departamentos al momento de gestionar un trámite.

Pregunta 14. ¿Ha recibido alguna vez el mismo documento por diversos procedimientos?

Opciones	Respuestas	Resultado
SI	10	100,00%
NO		0,00%
Total	10	100%

Tabla 3.56 Respuestas a la pregunta 14 a personal administrativo

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 68. Duplicidad de documentos

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: El envío de la documentación provoca el desperdicio de recursos materiales y a su vez económicos ya un mismo documento se lo recibe varias veces.

Pregunta 15. ¿Considera necesario compartir los recursos de información y documentos para avanzar y mejorar los procesos de trabajo?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	10	100,00%
NO		0,00%
Total	10	100%

Tabla 3.57 Respuestas a la pregunta 15 a personal administrativo

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 69. Compartir información

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Compartir la información y la documentación es necesario para agilizar los procesos de los trámites institucionales.

Pregunta 16. ¿Considera usted que sería importante la implementación de una aplicación para la distribución de documentos digitales en lugar de impresos?

Opciones	Respuestas	Resultado
SI	10	100,00%
NO		0,00%
Total	10	100%

Tabla 3.58 Respuestas a la pregunta 16 a personal administrativo

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 70. Sistematización de la documentación

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: La implementación de la distribución de documentos digitales en lugar de impresos mejoraría mucho los procesos en la ESPEA.

Pregunta 17. ¿Existe un método para archivar documentos en su dependencia?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	3	30,00%
NO	7	70,00%
Total	10	100%

Tabla 3.59 Respuestas a la pregunta 17 a personal administrativo

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 71. Método para archivar

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Es necesario implementar un método para archivar los documentos en la ESPEA.

Pregunta 18. ¿Realizan descripción documental?

OPCIONES	RESPUESTAS	RESULTADO
SI	1	10,00%
NO	9	90,00%
Total	10	100%

Tabla 3.60 Respuestas a la pregunta 18 a personal administrativo

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor



Gráfico 72. Descripción documental

Elaborado por: Autor

Fuente: El Autor

Análisis: Es necesario la implementación de descripción documental en la ESPEA, para una mayor facilidad al momento de buscar un documento.

3.3. DIAGNÓSTICO

Al analizar los resultados de la encuesta podemos apreciar que de las 18 preguntas que se realizaron a los funcionarios responsables de los archivos en la ESPEA las respuestas indican de forma negativa el uso que le están dando a los documentos de esta entidad. Por lo consiguiente concluimos que es necesario implementar un sistema de Gestión Documental en la ESPEA por lo consiguiente concluimos que es necesario crear un modelo de Gestión Documental en la ESPEA por lo que se propone el siguiente modelo. (Ver 2.13.1).

3.3.1. PROPUESTA MODELO

a) Producción de Documentos

✓ Diagrama de Flujo del proceso

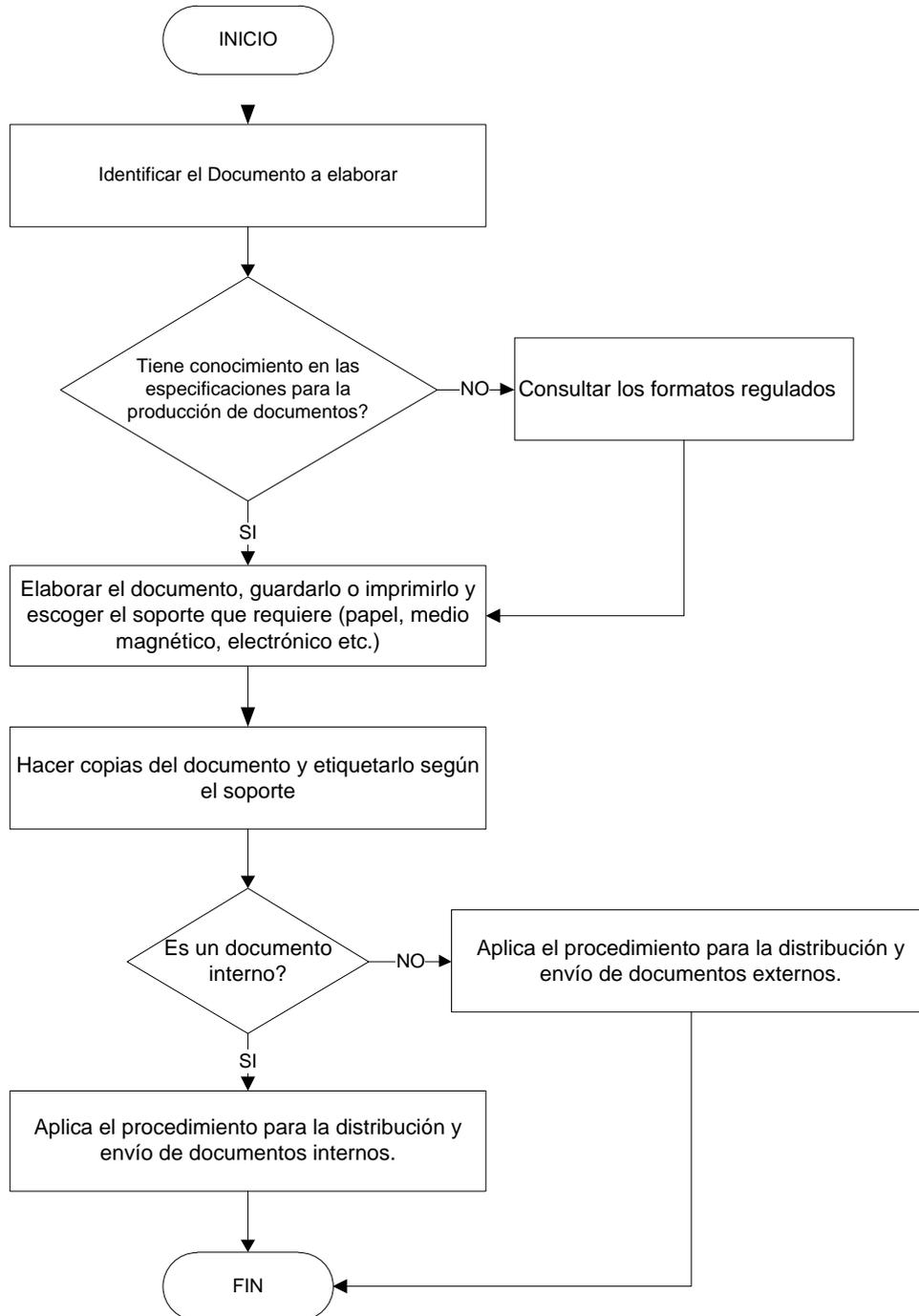


Gráfico 73. Diagrama de Flujo – Producción de Documentos

✓ **Actividades del proceso**

La ESPEA y sus dependencias en el cumplimiento de sus funciones con supervisión de las directivas deben crear, diseñar, adoptar o adaptar un formato de documento; por lo que deben seguir las siguientes actividades:

- Identificación del documento a elaborar, para dar paso a su creación.
- Diseñar o adoptar un formato
- Determinar el soporte del documento (papel, electrónico, digital, etc.)
- Determinar la forma de producción y reproducción de los documentos (hardware, software etc.)
- Normalizar los formatos
- Definir los tipos documentales y las dependencias que los manejarán

b) Recepción de documentos

✓ **Recepción de documentos externos - Diagrama de flujo del proceso**

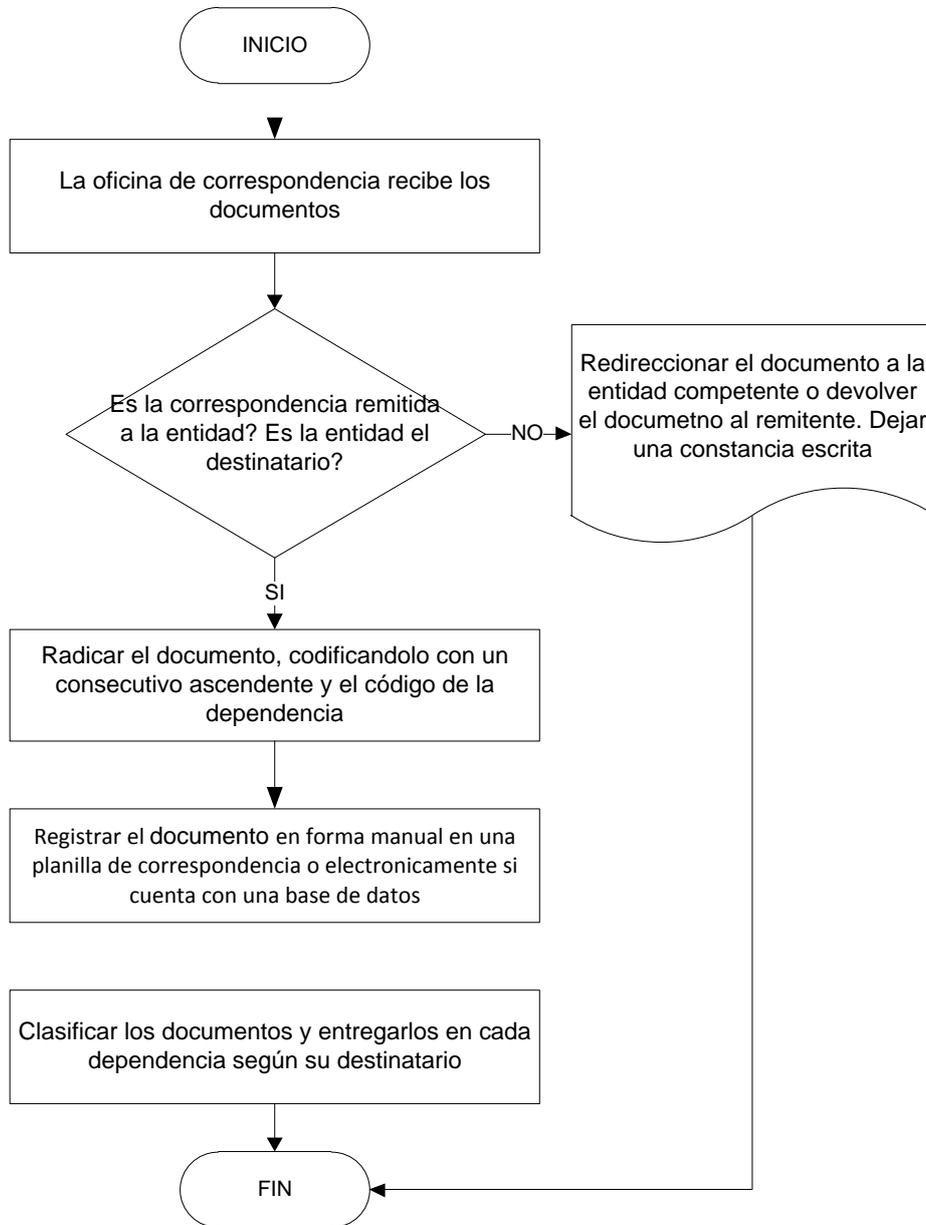


Gráfico 74. DFD Recepción de documentos externos

✓ **Actividades del proceso**

- **Recibo del documento.-** Los documentos externos se pueden recibir vía fax, correo postal, correo interno o correo electrónico.
- **Identificación y verificación.-** Hacer una revisión de la información del documento, como quien lo remite, cual es el destinatario, confirmación de firmas, preguntarse si el documento es competencia de la ESPEA?, esta completo? etc.

- **Radicación del documento.**-Se establecen los procedimientos para radicar las comunicaciones oficiales; haciendo énfasis que se debe enumerar el documento de forma consecutiva ascendente sin reservar números de radicación; se asigna el número en estricto orden de recepción.
- **Registro del documento.**- La ESPEA debe contar con una unidad de correspondencia que controle el despacho y recibo de la documentación, y este proceso debe quedar registrado en una planilla o en una base de datos lo siguiente:
 - Nombre de la persona y/ o entidad remitente o destinataria.
 - Nombre y código de la dependencia competente
 - Número de radicación
 - Nombre del funcionario responsable del trámite entre otros.
- **Distribución de los documentos.**- Se procede a distribuir de manera adecuada a las dependencias o destinatario.

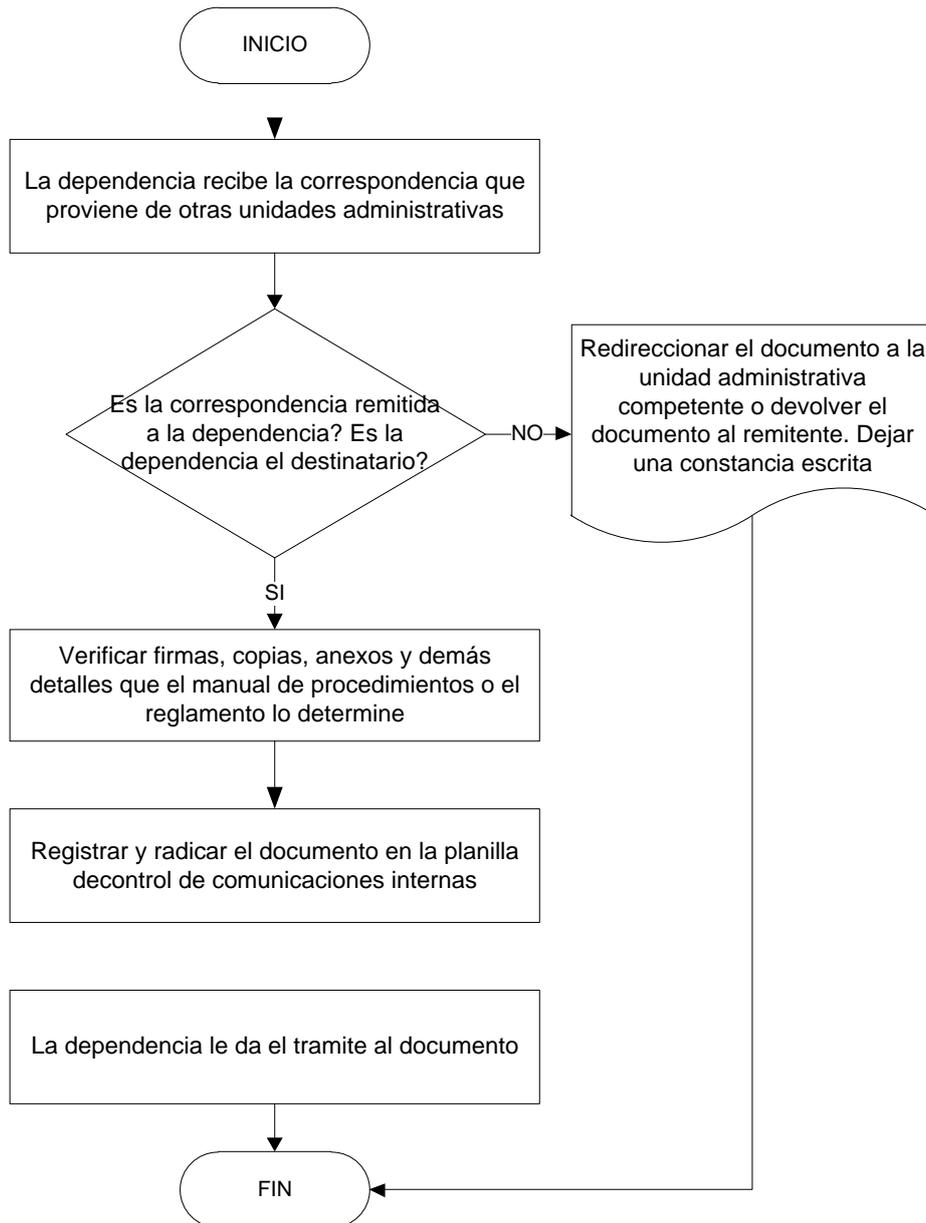
✓ **Recepción de documentos internos - Diagrama de flujo del proceso**

Gráfico 75. DFD Recepción de documentos internos

✓ **Actividades del proceso**

- **Recibo del documento.-** Los documentos internos se pueden recibir vía fax, correo interno o correo electrónico.
- **Identificación y verificación.-** Hacer una revisión de la información del documento, como quien lo remite, cual es el destinatario, confirmación de firmas, preguntarse si el documento es competencia de la dependencia?, esta completo? etc.

- **Radicación del documento.-** En el artículo 5 del acuerdo n. 060 de 2001 se establecen los procedimientos para radicar las comunicaciones oficiales; haciendo énfasis que se debe enumerar el documento de forma consecutiva ascendente sin reservar números de radicación; se asigna el número en estricto orden de recepción.

- **Registro del documento.-** En el artículo 2 del mismo acuerdo se explica como registrar las comunicaciones oficiales. La entidad debe contar con una unidad de correspondencia que controle el despacho y recibo de la documentación, y este proceso debe quedar registrado en una planilla o en una base de datos lo siguiente:
 - Nombre de la persona y/ o entidad remitente o destinataria.
 - Nombre y código de la dependencia competente
 - Número de radicación
 - Nombre del funcionario responsable del trámite entre otros.

- **Distribución de los documentos.-** Se distribuye de inmediato a las dependencias o destinatario.

c) **Distribución de documentos**

✓ **Distribución de documentos recibidos- Diagrama de flujo**

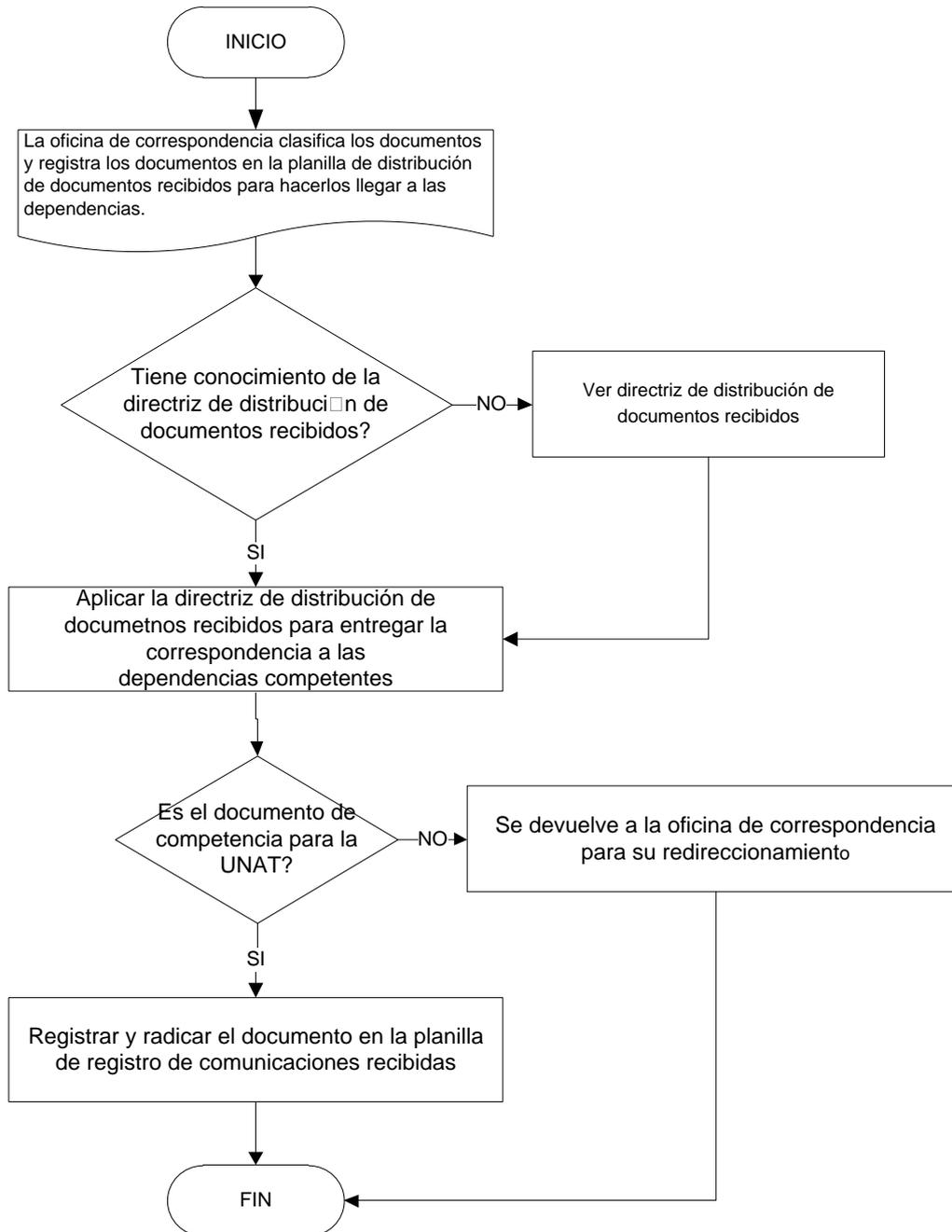


Gráfico 76. DFD Distribución de Documentos Recibidos

✓ **Actividades del proceso**

Para los recorridos internos de distribución de comunicaciones oficiales, se han establecido dos turnos: 9:00 a.m. y 3:30 p.m. Si por alguna circunstancia, la urgencia e importancia de una

comunicación amerita su distribución inmediata, el funcionario del Grupo de Correspondencia, informará a la dependencia competente.

Así pues La distribución de documentos recibidos cumple con las siguientes actividades:

- Registrar los documentos en la planilla de distribución de documentos recibidos
- Clasificarlos documentos por dependencias
- Dependiendo de las políticas de la unidad de correspondencia, ubicar los documentos en casilleros o distribuir los documentos a las dependencias
- Registro y control de entrega de documentos en la planilla de registro de comunicaciones recibidas.

✓ **Distribución de documentos internos - Diagrama de flujo**

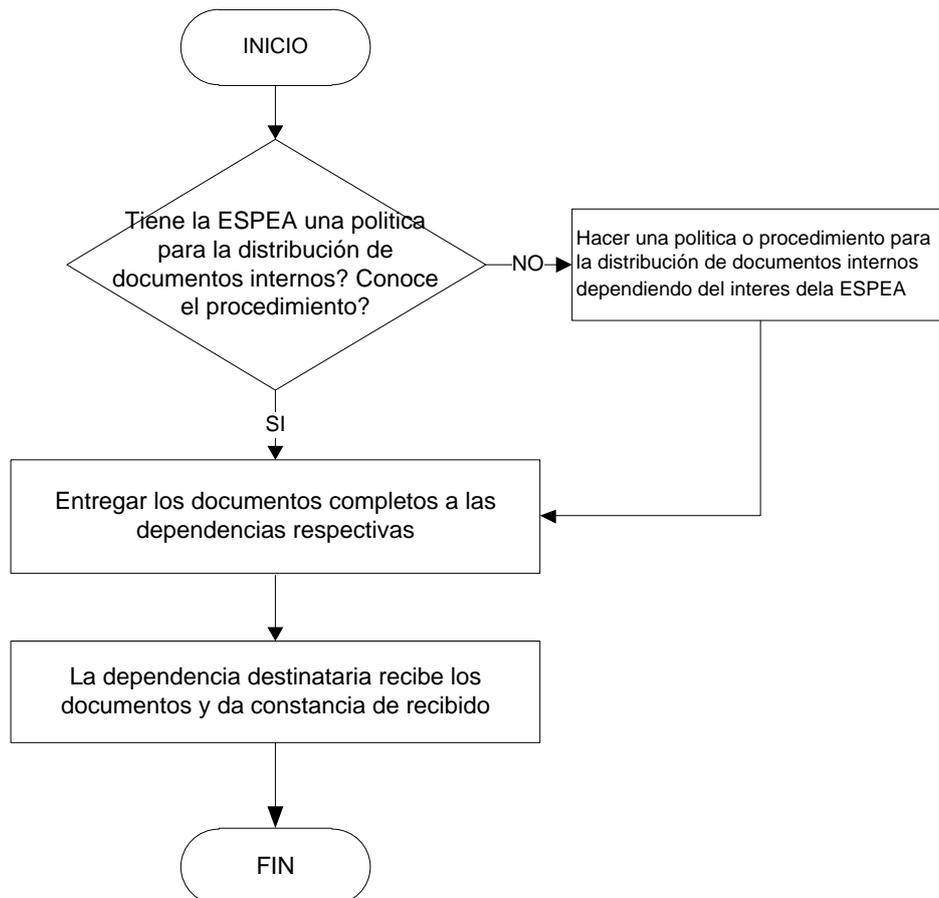


Gráfico 77. DFD Distribución de Documentos Internos

✓ **Actividades del proceso**

La ESPEA debe contar con una política de distribución de documentos internos.

Las siguientes pueden ser posibilidades para aplicar a la distribución de documentos internos:

- **Entrega manual de correspondencia.-** Se asigna a un empleado para distribuir la correspondencia interna, el tendrá tulas o carpetas por dependencia y entregara los documentos en un horario establecido.
- **Casilleros de correspondencia.-** El responsable de la correspondencia interna deja los documentos en el casillero. Cada dependencia cuenta con un casillero y designa a un empleado para que recoja la correspondencia en un horario establecido.
- **Electrónicamente.-** La ESPEA puede contar con una base de datos a la cual los empleados pueden acceder gracias a la intranet. La unidad de correspondencia

digitaliza todos los documentos que llegan físicamente, y los envía a un archivo centralizado; los empleados reciben un correo electrónico de alerta que le avisa de la llegada de correspondencia a la ESPEA y el empleado consulta sus documentos en forma electrónica y les da trámite.

✓ **Distribución de documentos enviados - Diagrama de flujo**

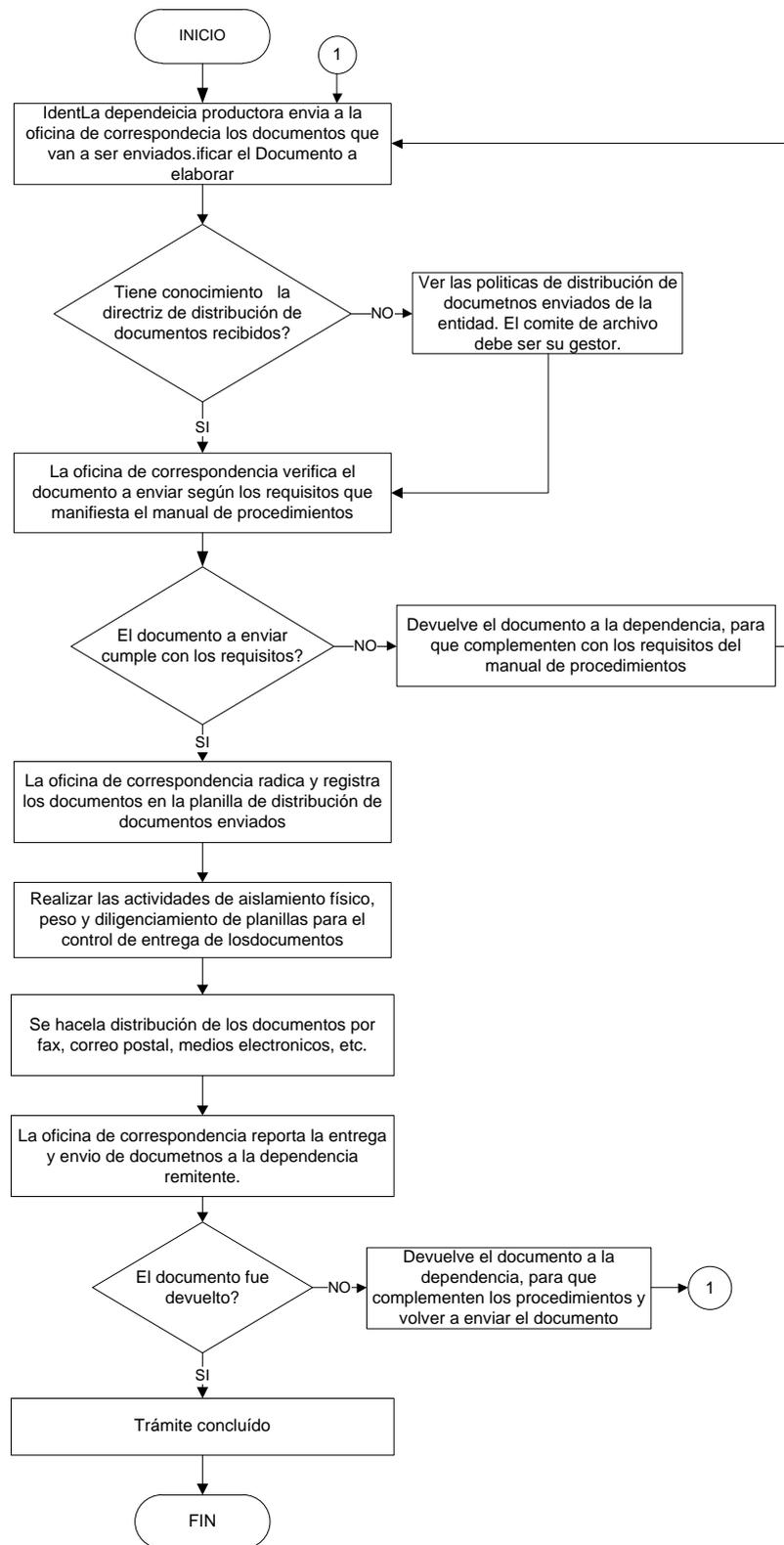


Gráfico 78. DFD Distribución de Documentos Enviados

✓ **Actividades del proceso**

- La ESPEA determina las políticas de distribución de los documentos a enviar.
- La oficina de correspondencia debe ser el medio encargado de enviar los documentos y respuestas internas a través de la mensajería.
- La oficina de correspondencia debe controlar y dar cumplimiento a las políticas que el manual de procedimientos establece; verificando el documento, sus firmas, sus anexos etc.

d) Trámite de documentos

✓ Diagrama de flujo

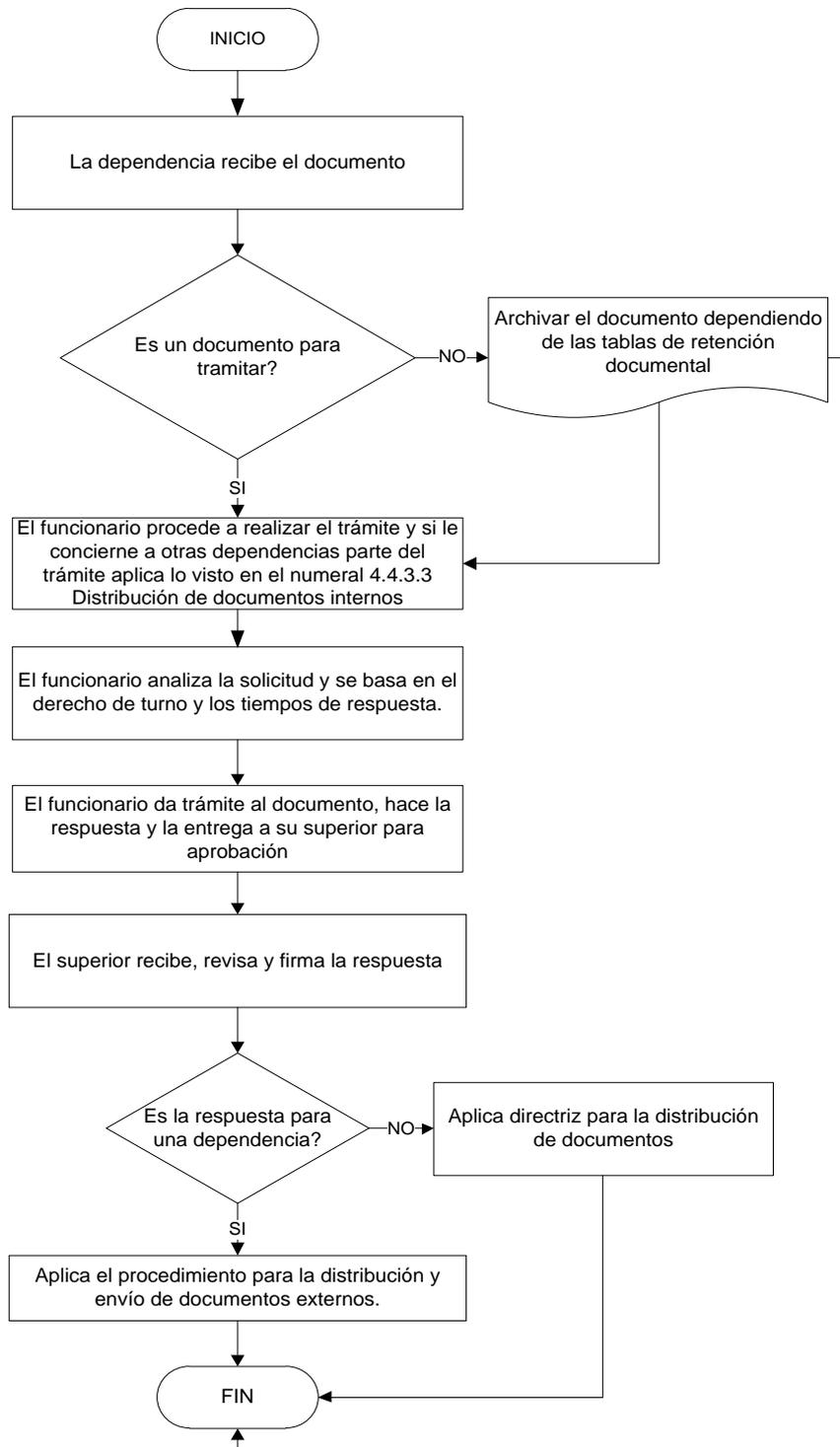


Gráfico 79. DFD Trámite de Documentos

✓ **Actividades del proceso**

De acuerdo con la normatividad existente en el país, se deben tener en cuenta los tiempos máximos establecidos para el trámite oportuno de las comunicaciones. (AGN)

El trámite de documentos tiene 3 actividades principales:

- Un usuario hace una solicitud y la ESPEA recibe la solicitud
- La ESPEA o dependencia procesa el trámite

La ESPEA partiendo de los períodos asignados le da respuesta al trámite.

e) Organización de Documentos

✓ Archivos de gestión - Diagrama de flujo

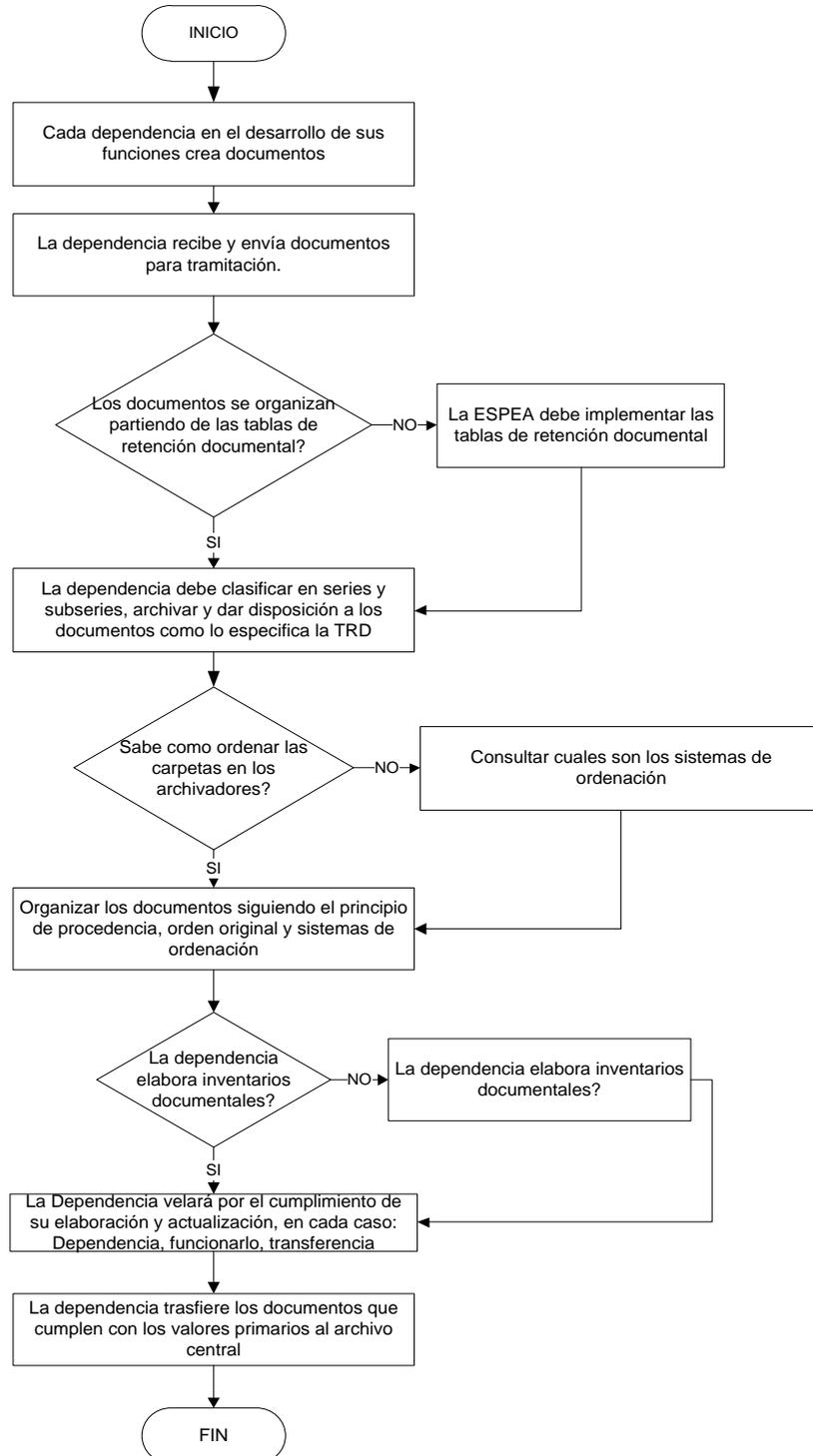


Gráfico 80. DFD Archivos de Gestión

✓ **Actividades del proceso**

Para la organización de los archivos de gestión se debe tener en cuenta las siguientes pautas:

- **Clasificación documental.-** Partiendo del organigrama y las funciones de la ESPEA se identifican y asignan series para los fondos, secciones y subsecciones.
 - Identificarlas dependencias y sus unidades que las componen
 - Aplicar las Tablas de Valoración y/o Retención documental.
 - Organizar por series y subseries documental
 - Identificar los tipos documentales

- **Ordenación documental.-** Es la ubicación física de los documentos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y el orden original de los documentos se debe ordenar teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - Ordenación Numérica: ordinal y cronológico
 - Ordenación Alfabética: Onomástico, toponímico, temático
 - Sistemas de ordenación mixtos : alfanuméricos y de orden cronológico

Al conformar los expedientes y determinar el sistema de ordenación, los archivos se deben organizar según lo establece el Consejo Nacional de Archivo en su resolución administrativa No. CNA-001-2005, Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas. (Ver anexo II)

- **Descripción Documental.-** Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, que permite su identificación, localización y recuperación, para la gestión o la investigación (GRGA).

Para hacer una descripción documental es necesario analizar la información e indexar los contenidos relevantes que de alguna forma me permitan recuperar el documento en el futuro, con ayuda de un inventario, índices o catálogos.

✓ Archivo central - Diagrama de flujo

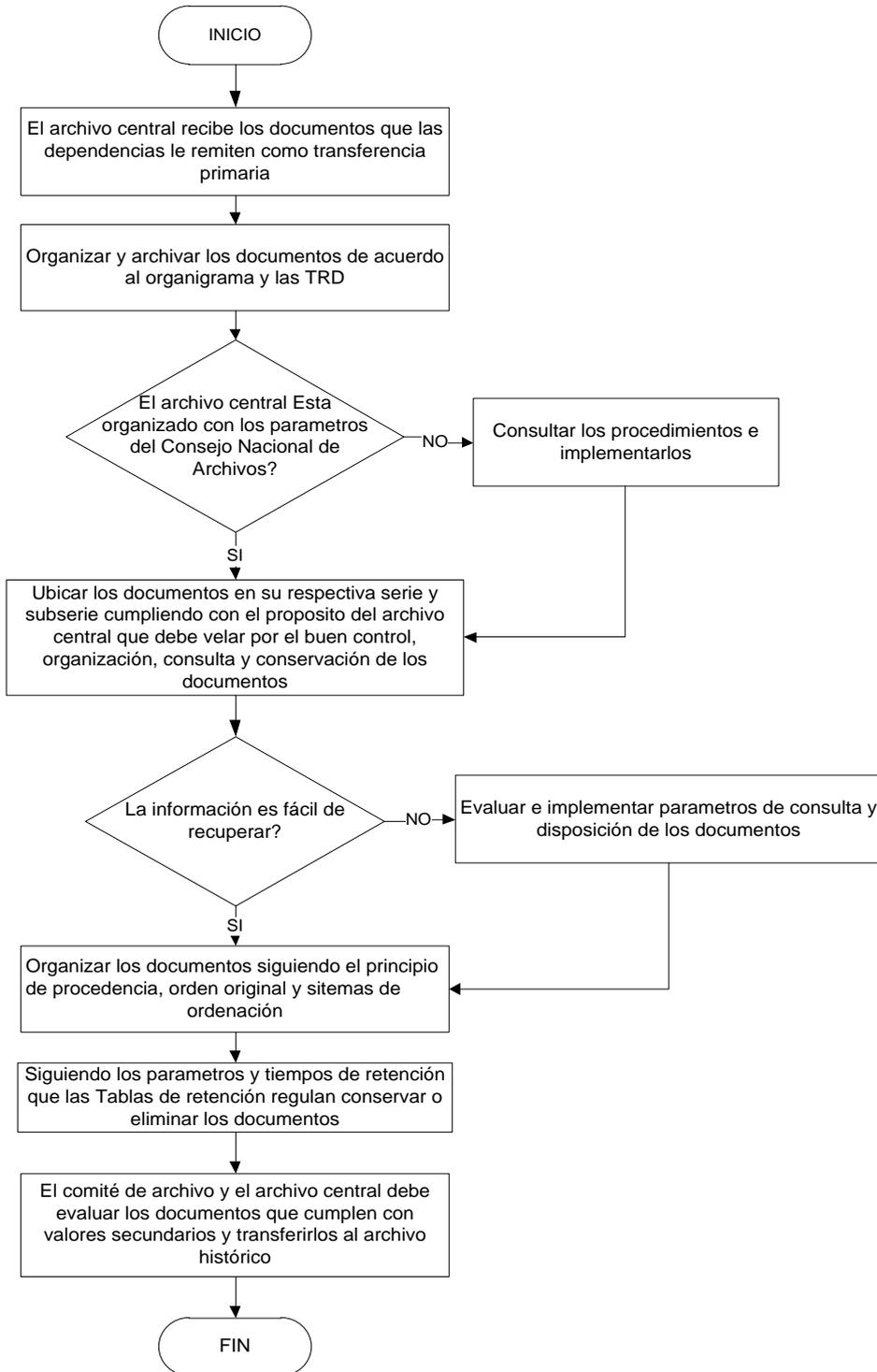


Gráfico 81. DFD Archivo Central

✓ **Actividades del proceso**

- El Archivo de Gestión por medio de la transferencia primaria remite los documentos que por su valor en las TRD deben ser almacenados en el Archivo Central.
- Estos expedientes deben llegar al Archivo Central debidamente organizados, foliados, inventariados y con acta de entrega. Para que posteriormente se ubiquen físicamente para su futura consulta.
- El Archivo Central debe desarrollar los procesos y políticas establecidas por la ESPEA en la organización de los archivos siguiendo lo establecido en el Consejo Nacional de Archivos en su resolución administrativa No. CNA-001-2005, por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

✓ Archivo histórico - Diagrama de flujo

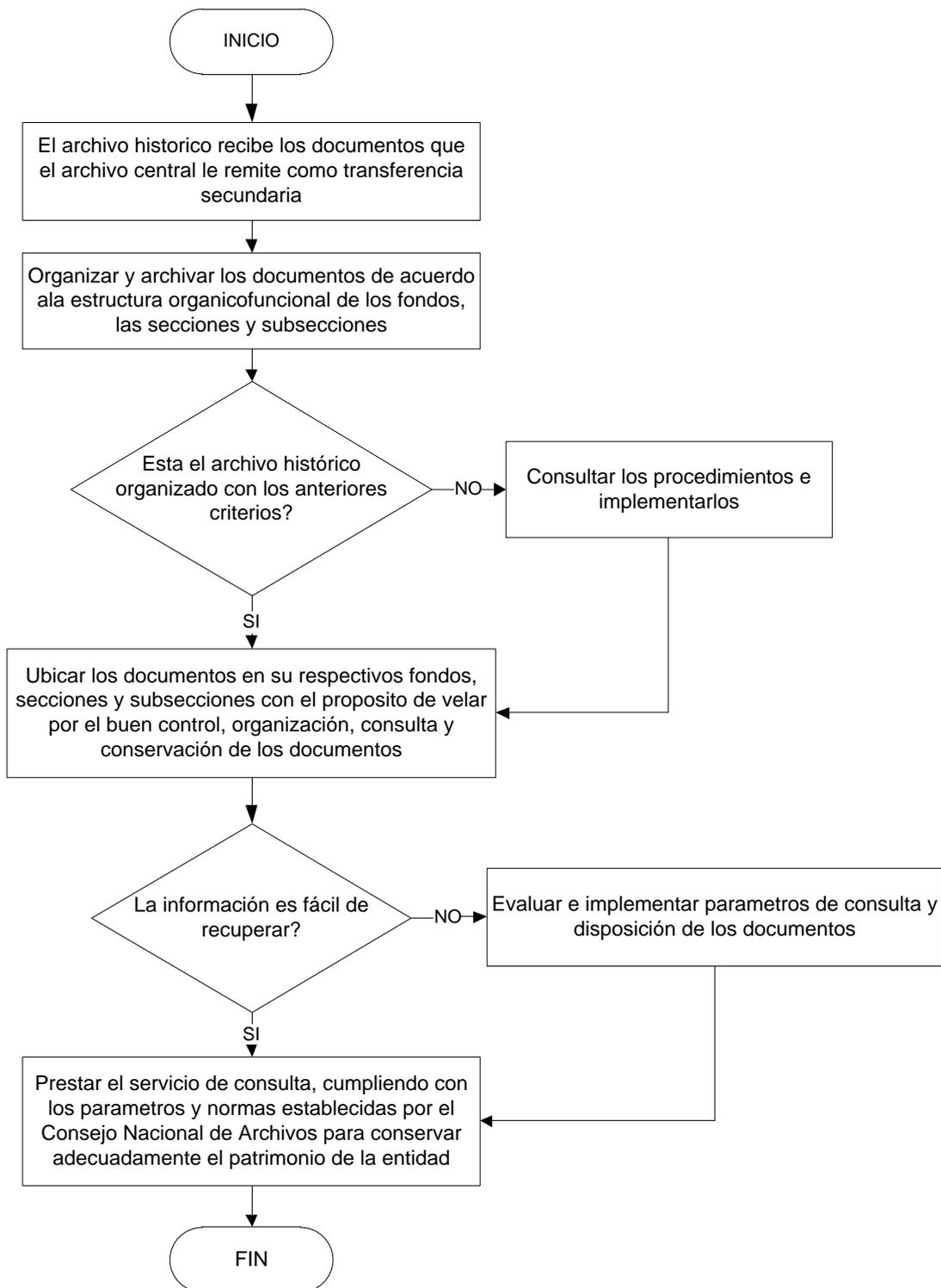


Gráfico 82. DFD Archivo Histórico

✓ **Actividades del proceso**

- El Archivo Central por medio de la transferencia secundaria remite los documentos que por sus valores científico, cultural e histórico establecidos en las TRD deben almacenarse permanentemente en el Archivo Histórico.
- Estos expedientes deben llegar al Archivo Histórico debidamente organizados, foliados, inventariados y con acta de entrega. Para que posteriormente se ubiquen físicamente para su futura consulta.
- El Archivo Histórico al igual que el Archivo Central y de Gestión debe desarrollar los procesos y políticas establecidas por la ESPEA en la organización de los archivos siguiendo lo establecido en el Consejo Nacional de Archivos en su resolución administrativa No. CNA-001-2005, por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

f) Consulta de Documentos

✓ Diagrama de flujo

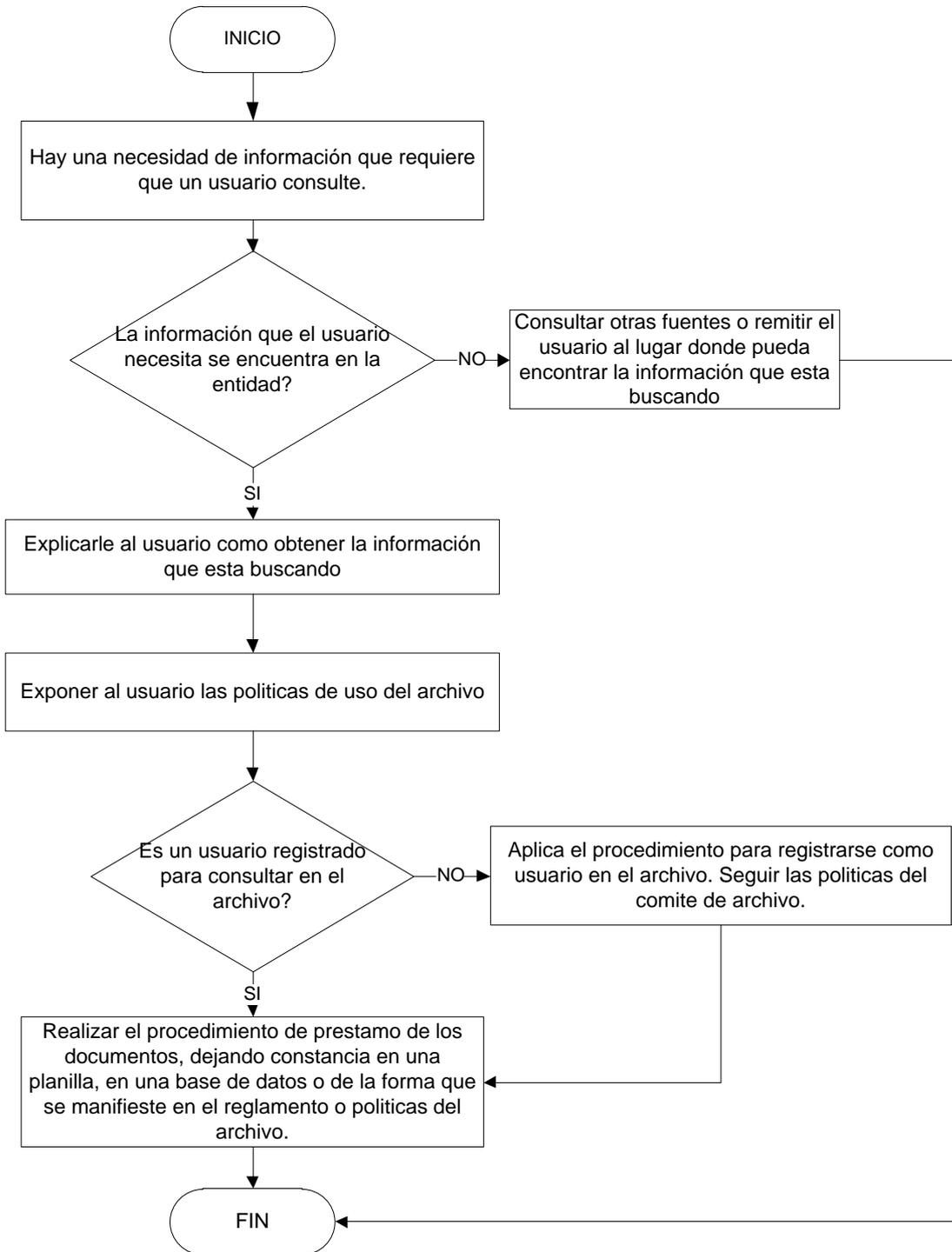


Gráfico 83. DFD Consulta de Documentos

✓ **Actividades del proceso**

La consulta de la documentación deberá regirse por un reglamento del archivo que establezca el perfil del usuario, los documentos que se pueden acceder y cuales tienen restricciones, el manejo documental y el cuidado de conservación documental.

Es necesario aclarar que la consulta documental en cada una de las etapas del ciclo vital es diferente y requiere de un tratamiento especial para cada caso.

No es lo mismo consultar una carta con requerimiento de trámite en el archivo de gestión que consultar el documento de fundación de la entidad en el archivo histórico.

Es necesario evaluar el procedimiento de consulta para cada serie, subserie y tipo documental también, por que alguna información puede tener el estatus de confidencial y restringir la consulta a cierto tipo de usuarios.

Es importante aclarar también en las políticas de consulta que el usuario debe tener máxima cautela a la hora de consultar el expediente o caja, para no alterar el orden de los documentos y no consentir la señalización o numeración en los mismos.

g) Conservación de documentos

✓ **Diagrama de flujo**

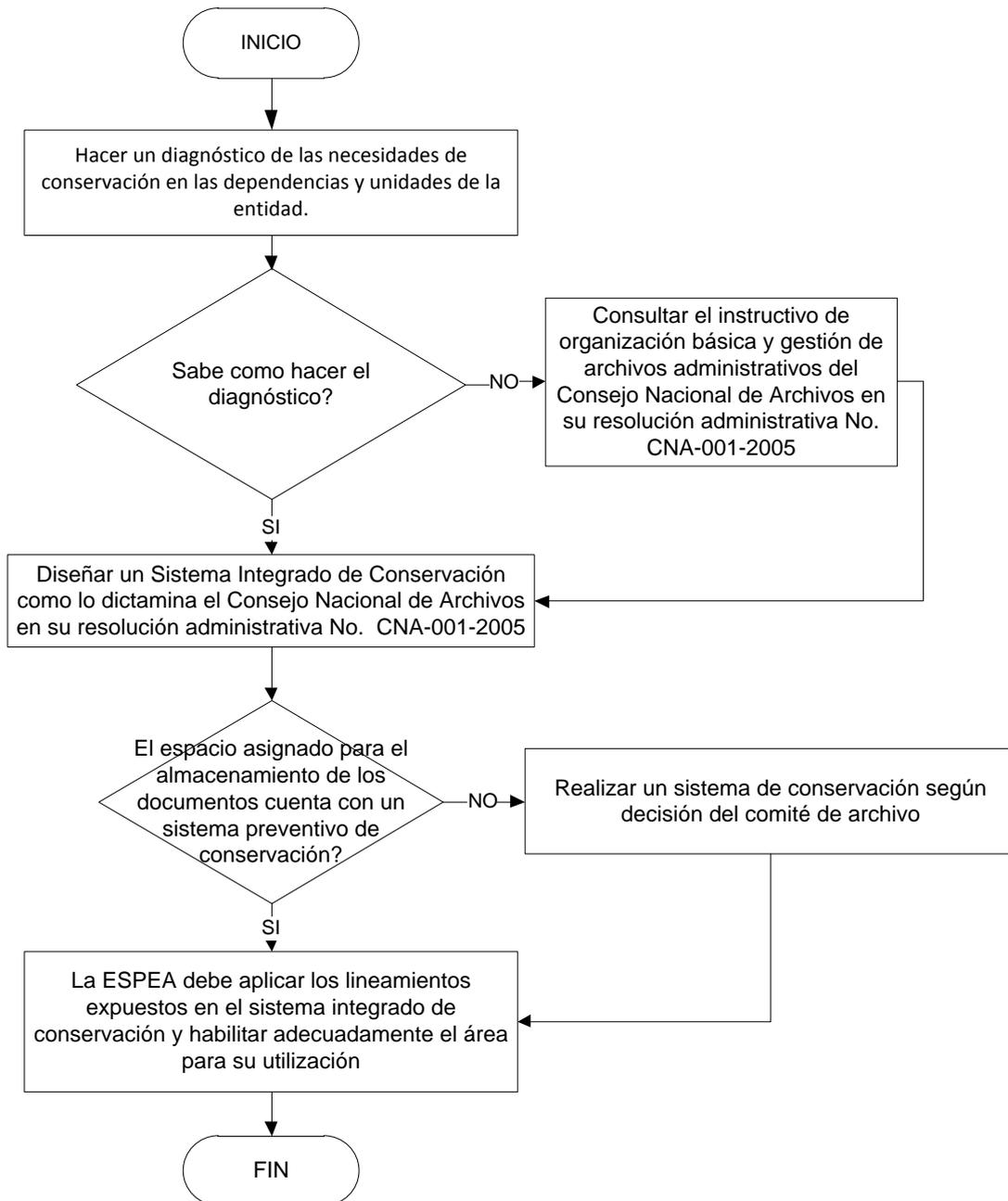


Gráfico 84. DFD Conservación de Documentos

✓ **Actividades del proceso**

La misión de la conservación documental es tomar acciones que ayuden a minimizar el daño en las colecciones documentales, lo cual constituye una serie de medidas de seguridad, almacenamiento, prevención y control de plagas entre otros.

La política de conservación es fundamental para el desarrollo del proceso documental. Los siguientes son los aspectos fundamentales a tener en cuenta a la hora de realizar una política de conservación documental:

- Determinar las condiciones físicas y ambientales de conservación en los archivos de la ESPEA.
- Elaborar directrices necesarias para la preservación y conservación de los fondos documentales incluyendo un plan de prevención de siniestros.
- Supervisar las condiciones de conservación de los documentos y llevar a cabo controles periódicos.
- Intervenir en la documentación que lo requiera, respetando siempre el criterio de mínima intervención y reversibilidad.
- Capacitar tanto al usuario como al personal del archivo en el concepto de la conservación preventiva y la correcta manipulación de la documentación.

Para realizar una política de conservación de documentos remitirse al instructivo de organización básica y gestión de archivos administrativos del Consejo Nacional de Archivos en su resolución administrativa No. CNA-001-2005. (Ver anexo II).

h) Disposición final de los documentos

✓ **Diagrama de flujo**

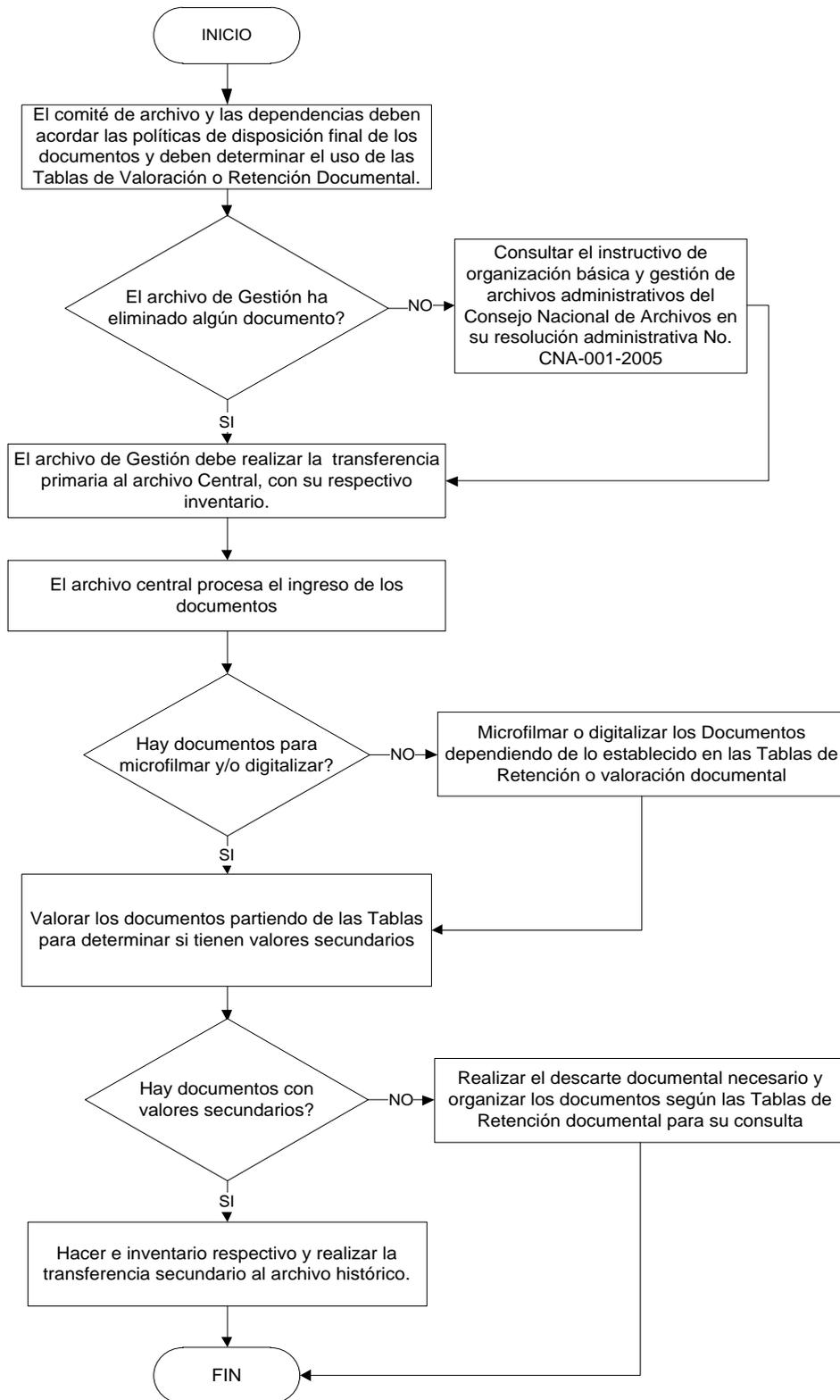


Gráfico 85. DFD Disposición Final de Documentos

✓ **Actividades del proceso**

Para la disposición final de los documentos se aplican los siguientes aspectos:

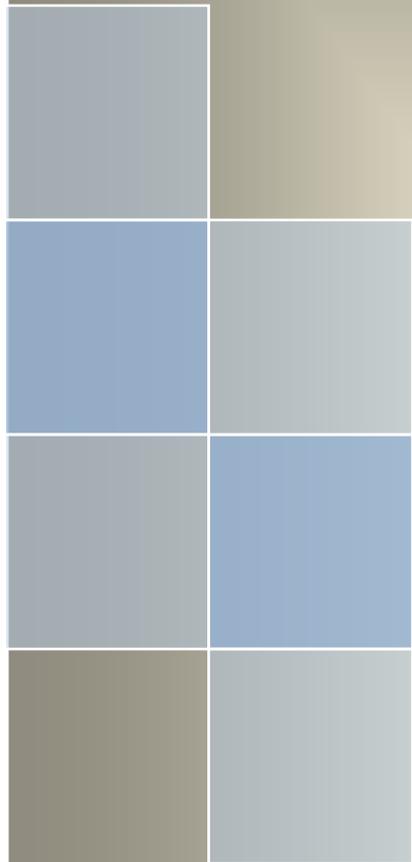
La conservación total: los documentos que por su carácter histórico, científico o patrimonial se deben conservar para siempre es decir tienen valor permanente y no se pueden destruir, reposaran en el archivo histórico de la entidad.

Eliminación de documentos: siguiendo los lineamientos de las Tablas de Retención documental o de valoración documental, los documentos que han perdido sus valores primarios y secundarios o que por alguna causa contienen muchas copias innecesarias se deben eliminar.

El proceso de eliminación debe tener estricta supervisión por el comité de archivo y registro en acta.

Selección documental: Basándose en las Tablas de Retención y valoración documental se deben seleccionar la documentación que por su calidad informativa merezca conservarse permanentemente; ya sea en su formato original y/o reproducción en otro medio.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA ECOLÓGICA AMAZÓNICA



CAPITULO IV

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ESPEADOC

CAPITULO IV: SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ESPEADOC

4.1. SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO

4.1.1. ¿QUÉ ES ORFEO?

ORFEO es un sistema de gestión documental desarrollado inicialmente por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en Colombia, licenciado como software libre bajo licencia GNU/GPL para compartir el conocimiento y mantener la creación colectiva libre. ORFEO/GPL permite la gestión de los documentos de una entidad, manteniendo los registros de manera automatizada, con importantes ahorros en tiempo, costos y recursos tales como toners de impresora, papel, fotocopias, entre otros, así como el control sobre los documentos.

Esta herramienta puede instalarse en cualquier sistema Operativo (Gnu/Linux, Unix, Windows, ...), con diferentes bases de datos (Postgree SQL, Oracle, MySQL y Ms-SQL), además maneja múltiples tipos de Formatos (ODT, XML, DOC), logrando así obtener independencia de plataforma tecnológica y reducción de costos en la implantación. El sistema permite gestionar electrónicamente la producción, el trámite, el almacenamiento digital y la recuperación de documentos, evitando su manejo en papel.

Es una solución de gestión de trámites institucional que permite dar seguimiento continuo y en tiempo real de todos los requerimientos de clientes internos.

Permite almacenar los documentos digitalmente y tener una organización cero papeles.

4.1.2. VENTAJAS Y DESVENTAJAS

✓ Ventajas

- Establece un nuevo espacio de trabajo compartido Empresa / Cliente.
- Aumenta el valor de la información de la empresa.
- Evita la duplicación de tareas así como los tiempos de búsqueda de información.
- Incrementa la calidad de servicio y la productividad.
- Gran uso en Colombia de esta herramienta por parte de las empresas públicas.
- Ahorro de costos de transacción y de pérdidas de archivos.
- Aumenta la eficiencia en el manejo de los documentos.
- De fácil manejo dada su interfaz agradable y entendible.

- Está compuesto por módulos lo que le permite ser acoplado a distintos tipos de organización sin mayor problema.

✓ **Desventajas**

- Pocas bases de información sobre el mismo.
- Necesidad de recursos diferentes a los actuales (aunque pocos) para su aplicación (un servidor que contenga los archivos, que maneje los usuarios etc.).
- Requisito tener a alguien que conozca como controlar o programar Orfeo en caso de nuevas necesidades para el gestor por parte de la organización.
- No existen manuales de instalación en sistemas operativos diferentes a Linux.

4.1.3. FUNCIONALIDADES DE ORFEO

Tareas de registro, trámite, digitalización y entrega de documentos. Centraliza el archivo de gestión de una forma estandarizada y organizada. Orfeo cuenta con varios módulos que les permiten ser bastante versátil dependiendo las necesidades de la organización que son: Autenticación, Radicación unitaria y masiva, Digitalizador, Consultas, Transacciones de radicados, Administración, Estadísticas, Tablas de retención documental, Préstamo y Control del Documento, Envíos y Archivo Flujos y expedientes. Permisos de consulta sencillos por parte de gran cantidad de usuarios a comparación de que si fuera físico seria por uno a la vez y bajo grandes controles de seguridad. Manejo de perfiles para consulta, modificación e ingreso de documentos.

Ejemplos de su funcionalidad:

✓ Radicado de Entrada

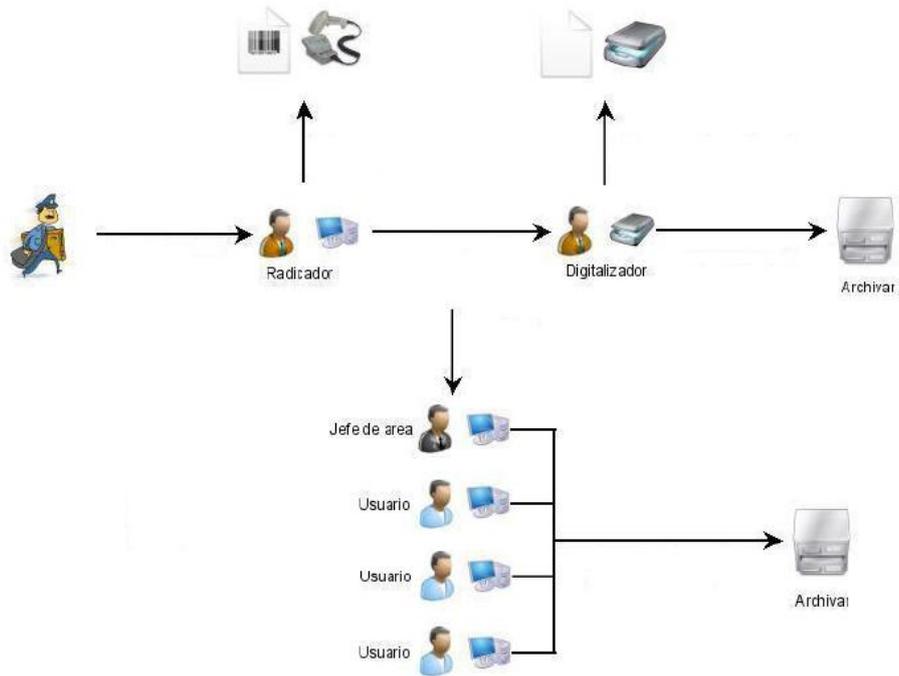


Figura 4.1. Radicado de entrada Fuente: *Presentación_orfeo.ptt, Skina tech.*

✓ Radicado de salida

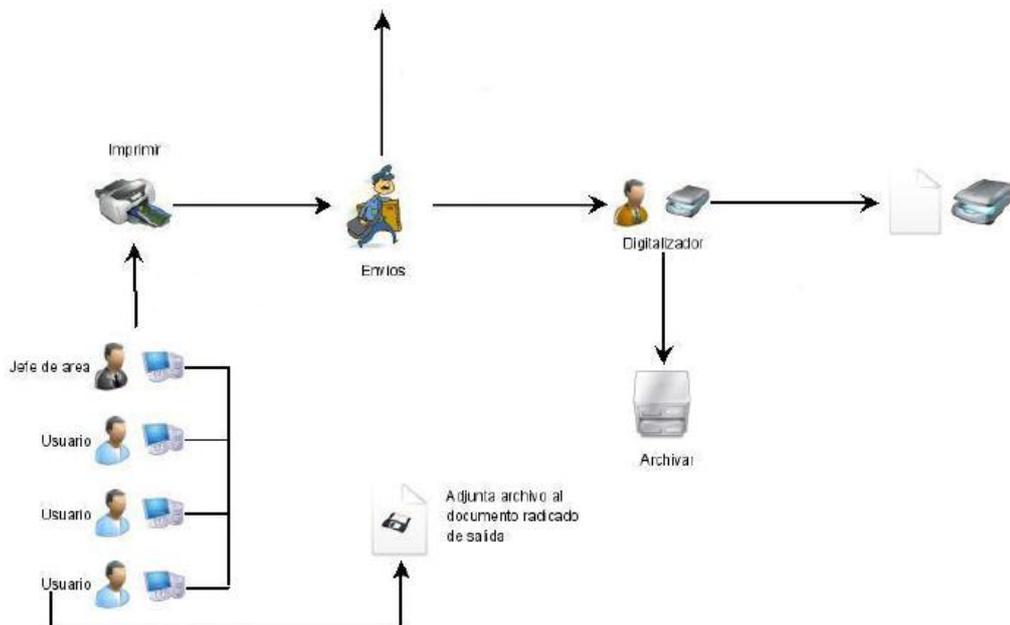


Figura 4.2. Radicado de salida Fuente: *Presentación_orfeo.ptt, Skina tech.*

4.1.4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Se nombrarán los servidores o Servicios que requiere Orfeo para su funcionamiento, es de tener en cuenta que no necesariamente son Equipos separados, dependiendo de la entidad todos los pueden instalar en uno solo o también pueden tenerlos en equipos separados dependiendo el estudio de necesidad de la entidad.

✓ Infraestructura Tecnológica de ORFEO

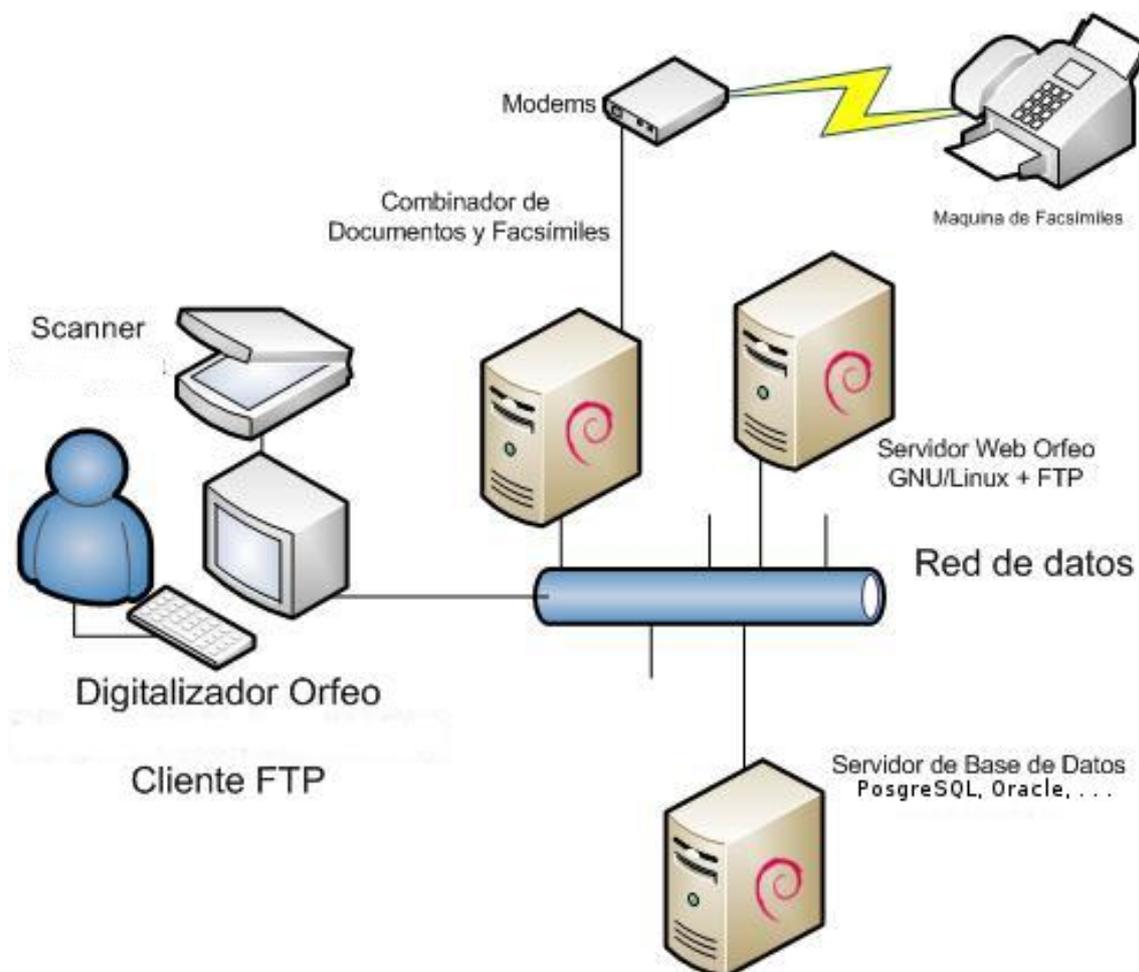


Figura 4.3. Infraestructura Tecnológica de ORFEO

- **Servidor Web**
 - Apache 2.2 (Servidor Web).
 - PHP 5.2.
 - Gnu/Linux o Windows
- **Servidor de Base de Datos**
 - PostGres 8.2 (GPL)

4.2. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ESPEADOC

4.2.1. INTRODUCCIÓN

La implementación de Orfeo requiere de una serie de pasos y requerimientos que deben ser cumplidos a cabalidad caso contrario podría suponerse un mal funcionamiento del sistema documental.

Se debe mencionar que la implementación se hará sobre el sistema operativo Debian 5 Lenny (Linux); la implementación sobre el sistema operativo Windows no existe debido a los requerimientos de software.

4.2.2. REQUERIMIENTOS

✓ HARDWARE MÍNIMO

- Equipos Cliente

- Disco Duro: 40 GB
- RAM: 512 MB
- Procesador: 1.8 MHz
- Sistema Operativo: Windows xp ServicePack 3 o superior.

- Equipo Servidor

- Disco Duro: 160 GB
- RAM: 3 GB
- Procesador: 2.8 MHz
- Sistema Operativo: Linux DEBIAN LENNY 5.

✓ SOFTWARE

- Apache 2.2 Servidor Web
- Postgres 8.2 Motor de Base de datos
- PHP 5.2 Lenguaje para programar scripts del lado del servidor
 - php-pear Repositorio de aplicaciones y extensiones PHP
 - php5-gd Librería para la creación de gráficos
 - php5-pgsql Librería postgres para PHP
 - php-soap Librería para utilizar web services con PHP
- ghostscript Software para hacer documentos PostScript

- `html2psSoftware` para pasar de HTML a PostScript

Para el cliente es necesario Firefox para el acceso al sistema y algún visor de archivos PDF como Adobe Acrobat.

Como fue indicado el SGD solo funcionará si se cumplen esos requerimientos.

4.2.3. INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVIDOR

- ✓ Abrimos una consola root y procedemos a instalar los paquetes:

```
apt-get install apache php5 php-pear php-gd php-pgsql php-soap
```

- ✓ Editamos el archivo (`/etc/php5/apache2/php.ini`) en el cual Modificamos los siguientes parámetros:

- `register_globals = On`
- `display_errors = On`
- `short_open_tag = On`
- `register_long_arrays = On`
- `memory_limit = 128`

- ✓ Reiniciamos el apache:

```
/etc/init.d/apache2 restart
```

- ✓ Ahora, instalamos postgres (Servidor de Base de Datos):

```
apt-get install postgresql-8.2
```

```
su postgres
```

```
psql postgres
```

```
postgres=# alter user postgres with password 'admin';
```

- ✓ Instalamos los paquetes restantes:

```
apt-get install ghostscript html2ps
```

4.2.4. INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL

- ✓ Desempaquetamos el archivo espeadoc.tar.gz

```
tar xzf espeadoc.tar.gz -C /var/www/
```
- ✓ Se crearán dos carpetas dentro de este directorio
espeadoc y html_a_pdf
- ✓ Cambiamos los atributos de permisos de archivos

```
find . -type d -exec chmod 755 {} \;
```

```
find . -type f -exec chmod 755 {} \;
```
- ✓ Ahora, ejecutamos el pgAdmin III y creamos una nueva base de datos llamada Espeadoc.

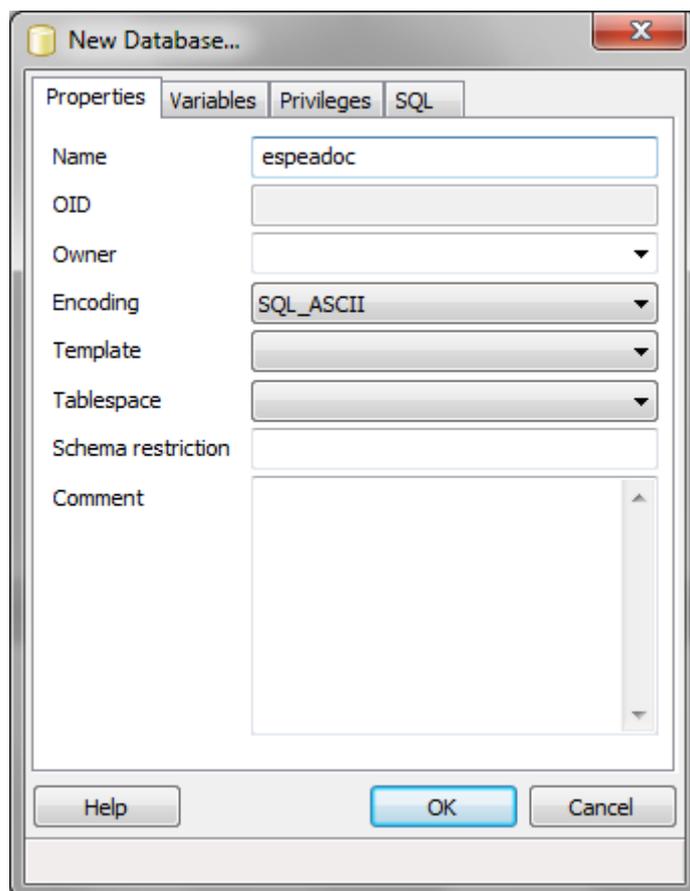


Imagen 4.1. Creación de la base de datos

- ✓ Una vez creada restauramos el backup de la base de datos original.

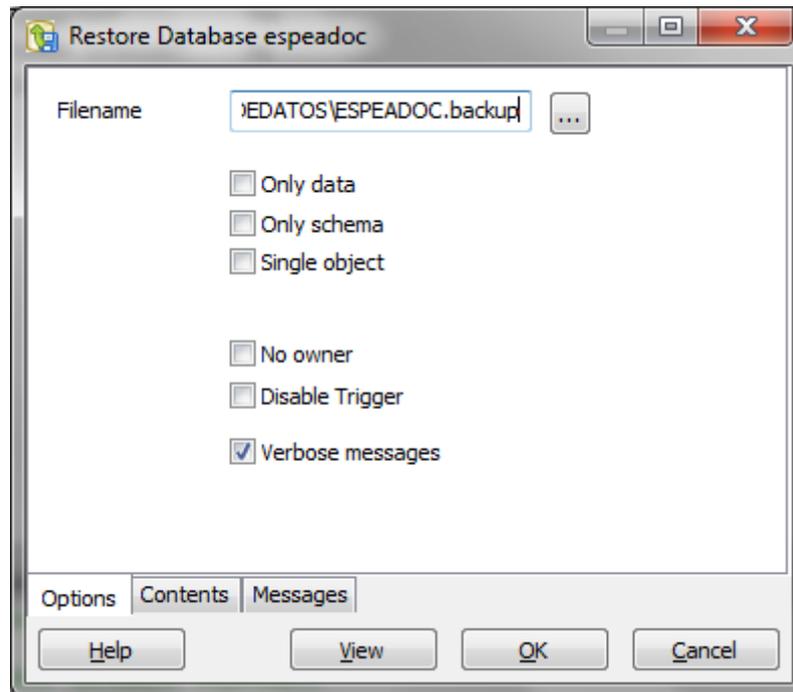


Imagen 4.2. Restauración de Backup

- ✓ Configuramos el archivo `/var/www/espeadoc/config.php` con la información de la base de datos y de la ubicación del servidor:

```
$usuario = "postgres";  
$contrasena= "admin";  
$servidor = "127.0.0.1:5432";  
$driver = "postgres";  
$db = "espeadoc";  
$nombre_servidor="http://localhost/espeadoc";  
$servidor_pdf = "http://localhost/html_a_pdf";
```

Ahora iniciamos el sistema:

Abrimos el navegador de internet “Firefox” ó “Iceweasel” y digitamos en la barra de dirección “`http://localhost/espeadoc`”.

Debe mostrarse la siguiente pantalla:

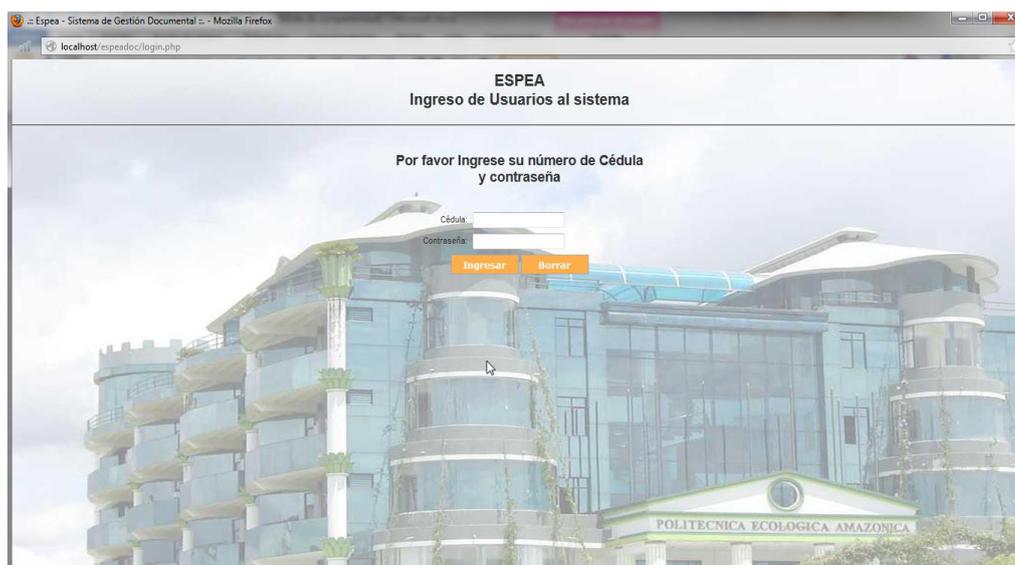


Imagen 4.3. Ingreso al Sistema de Gestión Documental Espeadoc

4.2.5. ESTRUCTURA Y FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA.

a) INGRESO AL SISTEMA

Los “usuarios del sistema” son los usuarios creados por el administrador del sistema de gestión documental.

Para ingresar al sistema de gestión documental se debe:

- Ingresar usuario y contraseña. Al ingresar al sistema por primera vez, este le pedirá que cambie la contraseña.
- Seleccionar el botón “Ingresar.” (Imagen 4.4)



Imagen 4.4. Ingreso al Sistema

Para un manejo práctico y sencillo, la pantalla principal (Imagen 4.5) del sistema se encuentra dividida en 3 secciones principales que son:

- ✓ Sección 1: **Opciones generales del sistema** (parte superior de la pantalla).
- ✓ Sección 2: **Funcionalidades del sistema** como estructura de carpetas, ingreso y registro de documentos, administración, entre otras. (Parte izquierda de la pantalla).
- ✓ Sección 3: **Lista de documentos o contenido de acuerdo a la opción seleccionada** (parte derecha y central de la pantalla).

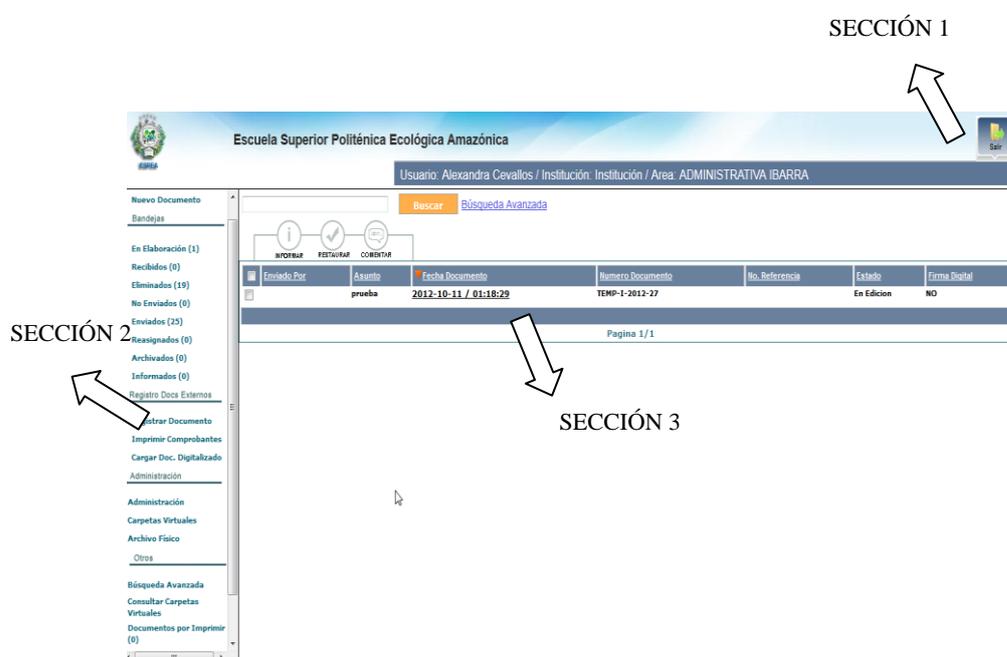


Imagen 4.5. Pantalla Principal

b) TIPOS DE PERFILES DEL SISTEMA

El sistema cuenta con los siguientes perfiles de usuario:

- ✓ **Perfil Usuario Administrador.-** Este perfil tiene acceso a todos los módulos y sub-módulos del sistema. Su misión fundamental es: la administración de usuarios y perfiles, áreas, numeración de documentos, etc. La contraseña de este tipo de usuario debe estar especialmente protegida ya que permite el control absoluto del sistema.

- ✓ **Perfil Usuario Normal.**-Este perfil permite realizar las tareas generales del sistema como: crear nuevos documentos, búsquedas, reportes entre otras a las que se tenga permiso. Estos permisos les serán concedidos o negados por el usuario administrador.
- ✓ **Perfil Usuario del Archivo.**- Este perfil le permite al usuario recibir los documentos externos e incluirlos en el sistema. Sólo pueden realizar las tareas para las que tengan permiso. Estos permisos les serán concedidos o negados por el usuario administrador.

4.2.6. MÓDULOS Y FUNCIONALIDADES GENERALES.

a) USUARIO ADMINISTRADOR

- ✓ **MÓDULO DE ADMINISTRACIÓN**

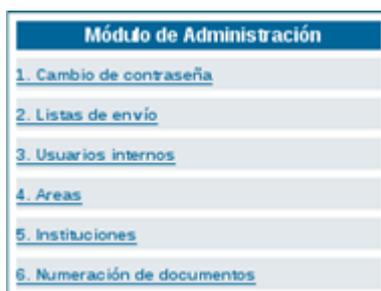


Imagen 4.6. Módulo de Administración

El usuario administrador es el encargado de gestionar los siguientes sub-módulos:

- **Cambio de Contraseña.**- Este sub-módulo permite cambiar la contraseña de los usuarios.
- **Listas de Usuarios.**- Este sub-módulo permite crear, editar y consultar listas de usuarios internos, externos y mixtos (usuarios internos y externos).
 - Crear una Lista
 - Editar una Lista
 - Consultar una Lista
- **Usuarios Internos.**- Dentro del sub-módulo de administración de usuarios y perfiles se puede:
 - Crear un Usuario

- Editar a un usuario
- Consulta de Usuario
- Usuario sin área



Imagen 4.7. Administración de Usuarios y Permisos

- **Áreas.-** Dentro del sub-módulo de administración de áreas se puede:
 - Crear una Área
 - Editar una Área
 - Listar áreas existentes



Imagen 4.8. Administración de Áreas

- **Instituciones.-** Este sub-módulo permite crear, editar y listar instituciones (Imagen 4.9). Al ingresar a la administración de instituciones se desplegará automáticamente la institución actual.

Administrador de Instituciones	
Seleccione Institución (si desea modificarla)	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA ECOLÓGICA AMAZÓNICA ▾
Ruc	1002671244001
Nombre	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA ECOLÓGICA A
Sigla	ESPEA
Logo	<input type="text"/> Examinar... 
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> Listado de Instituciones Limpiar Aceptar Regresar </div>	

Imagen 4.9. Administración de Instituciones

Dentro del sub-módulo de administración de instituciones se puede:

- Crear una
 - Editar una institución
 - listar instituciones existentes
- **Numeración de Documentos.**- El formato de numeración de documentos se lo define por cada clase de documento que tenga la institución.

FORMATO DE LA NUMERACIÓN DEL DOCUMENTO								
Selección Área		CENTRO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION						
CLASE DE DOCUMENTO	COPIAR FORMATO DEL ÁREA	FORMATO	ABREVIACIÓN DOCUMENTO	SEPARADOR	NO. DIGITOS AÑO	NO. DIGITOS SECUENCIAL	SECUENCIA ACTUAL	
Oficio	CENTRO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	Institucion-Area-Secuencial-Año-Ab. Documento Institucion Añadir Borrar	OFICIO	-	4	4	0	
Externo	CENTRO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	Institucion Añadir Borrar		-	4	4	0	
Memorando	CENTRO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	Institucion Añadir Borrar		-	4	4	0	
Circular	CENTRO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	Institucion Añadir Borrar		-	4	4	0	
Acuerdo	CENTRO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	Institucion Añadir Borrar		-	4	4	0	

Aceptar Cancelar

Imagen 4.10. Formato de la Numeración de Documentos

b) USUARIO NORMAL

Imagen 4.11. Pantalla Principal

✓ MÓDULO DE CREACIÓN DE DOCUMENTOS

En la parte izquierda de la pantalla se encuentra la opción de crear o ingresar nuevos documentos al sistema (Imagen 4.12.), los mismos que deben ser tramitados y enviados al personal de la institución.



Imagen 4.12. Creación de Nuevo Documento

Imagen 4.13. Nuevo Documento

✓ SECCIÓN BANDEJA

Las carpetas con las que cuenta el sistema de gestión documental son las siguientes: en elaboración, recibidos, eliminados, no enviados, enviados, archivados, pendientes e informados.

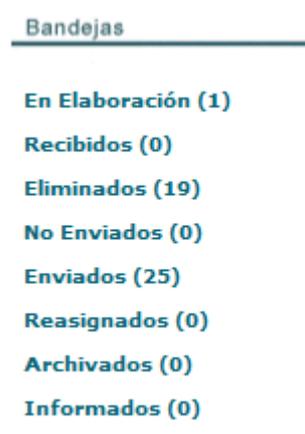


Imagen 4.14. Bandejas

• TIPOS DE CARPETAS EN LA BANDEJA

Todos los documentos pueden ser listados por "leídos" y "no leídos". Los que aparecen con color azul son los "leídos", mientras que los de color verde son los "no leídos".

El sistema cuenta actualmente con los siguientes tipos de carpetas:

- **EN ELABORACIÓN**

Aquí se encuentran los documentos que están en estado de edición, para que sean revisados y corregidos (Imagen 4.15.).

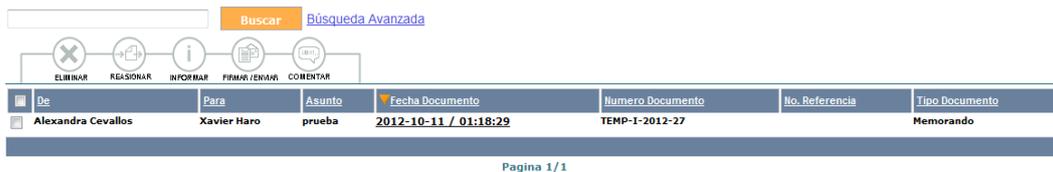


Imagen 4.15. Módulo “En Elaboración”

En este módulo están las acciones "Eliminar", "Reasignar", "Informar", "Firmar/Enviar" y "Comentar".

- **RECIBIDOS**

Aquí se encuentran los documentos por tramitar (Imagen 4.16).



Imagen 4.16. Módulo “Recibidos”

En este módulo están las acciones "Responder", "Reasignar", "Informar", "Archivar" y "Comentar".

- **ELIMINADOS**

Aquí se listan los documentos que se encontraban en estado de edición y que han sido eliminados (Imagen 4.17).

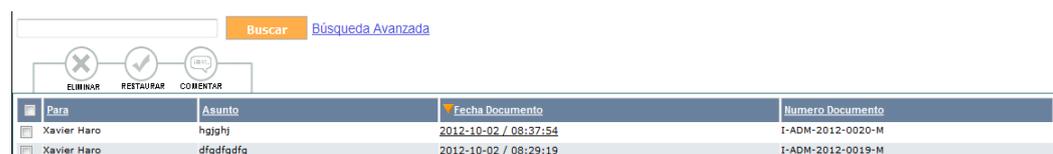


Imagen 4.17. Módulo “Eliminados”

En este módulo se encuentra la acción “Eliminar”, "Restaurar" y “Comentar”.

- **NO ENVIADOS**

Aquí se listan los documentos que tuvieron errores al momento de ser firmados digitalmente y no se enviaron (Imagen 4.18).



Imagen 4.18. Módulo “No Enviados”

En este módulo están las acciones "Envío manual", "Correo Electrónico" y “Comentar”.

- **ENVIADOS**

Aquí se listan los documentos que fueron correctamente enviados con firma digital por el sistema a sus destinatarios (Imagen 4.19).

	Para	Asunto	Fecha Documento	Numero Documento	No. Referencia	Firma Digital
<input type="checkbox"/>	Xavier Haro	ahora sip	2012-10-02 / 16:50:17	I-ADM-2012-0025-M	oficio-11	NO
<input type="checkbox"/>	Xavier Haro	dfgdfg	2012-10-02 / 09:10:24	I-ADM-2012-0024-M		NO
<input type="checkbox"/>	Xavier Haro	blbla	2012-10-02 / 09:05:56	I-ADM-2012-0023-M		NO
<input type="checkbox"/>	Xavier Haro	hola	2012-10-02 / 09:04:06	I-ADM-2012-0022-M	rtyrtyty	NO
<input type="checkbox"/>	Xavier Haro	fgfhghgf	2012-10-02 / 08:48:13	I-ADM-2012-0021-M	fgfhgh	NO
<input type="checkbox"/>	Xavier Haro	hgjghj	2012-10-02 / 08:37:54	I-ADM-2012-0020-M	ghjghjhj	NO
<input type="checkbox"/>	Xavier Haro	dfgdfgdfg	2012-10-02 / 08:29:19	I-ADM-2012-0019-M		NO
<input type="checkbox"/>	Xavier Haro	656546brytttttttt	2012-10-02 / 07:59:28	I-ADM-2012-0018-M	rtyrtyt	NO
<input type="checkbox"/>	Xavier Haro	hgjghjghj	2012-10-01 / 20:07:01	I-ADM-2012-0017-M	ghjghjhjg	NO
<input type="checkbox"/>	Xavier Haro	fgfhgh	2012-10-01 / 19:14:20	I-ADM-2012-0016-M		NO
<input type="checkbox"/>	Xavier Haro	grt	2012-10-01 / 18:56:56	I-ADM-2012-0015-M	ertertre	NO
<input type="checkbox"/>	Xavier Haro	hgjghjghj	2012-10-01 / 18:39:34	I-ADM-2012-0014-M		NO
<input type="checkbox"/>	Xavier Haro	byuytu	2012-10-01 / 18:29:22	I-ADM-2012-0013-M		NO
<input type="checkbox"/>	Xavier Haro	fgfhgh	2012-10-01 / 18:28:31	I-ADM-2012-0012-M		NO
<input type="checkbox"/>	Xavier Haro	fgghfh	2012-10-01 / 18:27:24	I-ADM-2012-0011-M		NO
<input type="checkbox"/>	Xavier Haro	fdgfdg	2012-10-01 / 18:24:34	I-ADM-2012-0010-M	dffg	NO
<input type="checkbox"/>	Xavier Haro	fgjhghj	2012-10-01 / 17:09:54	I-ADM-2012-0009-M		NO
<input type="checkbox"/>	Xavier Haro	fgjhgh	2012-10-01 / 16:59:28	I-ADM-2012-0008-M		NO
<input type="checkbox"/>	Xavier Haro	ghfhgh	2012-10-01 / 16:56:11	I-ADM-2012-0007-M		NO
<input type="checkbox"/>	Xavier Haro	rfgyrfgfdg	2012-10-01 / 14:40:36	I-ADM-2012-0006-M	454	NO

Imagen 4.19. Módulo “Enviados”

En este módulo están las acciones "Informar", “Archivar” y “Comentar”.

- **REASIGNADOS**

Aquí se encuentran los documentos que han sido reasignados y una observación de lo que se tiene que realizar con el documento (Imagen 4.20).

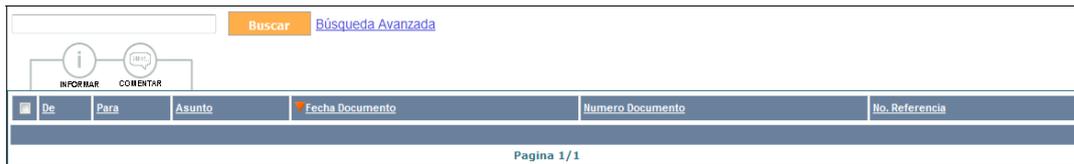


Imagen 4.20. Módulo “Reasignados”

En este módulo están las acciones "Informar" y “Comentar”.

- ARCHIVADOS

Aquí se encuentran los documentos que fueron previamente archivados (Imagen 4.21).

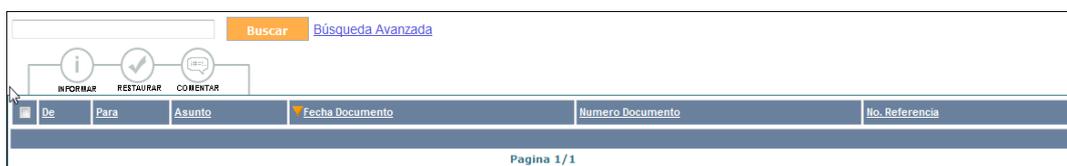


Imagen 4.21. Módulo “Archivados”

En este módulo están las acciones "Informar", “Restaurar” y “Comentar”.

- INFORMADOS

Aquí se encuentran los documentos que se le enviaron al usuario(s) para que sea informado(s) del mismo (Imagen 4.22).

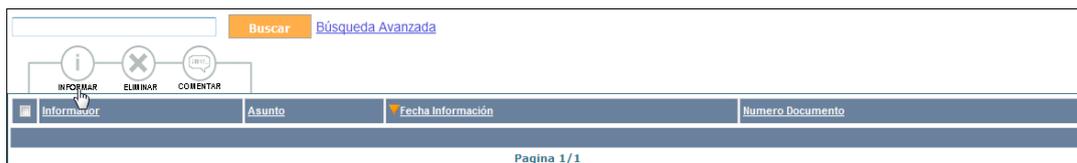


Imagen 4.22. Módulo “Informados”

En este módulo se puede "Informar", “Restaurar” y “Comentar”.

• REGISTRO DE DOCUMENTOS

Registro Docs Externos

[Registrar Documento](#)

[Imprimir Comprobantes](#)

[Cargar Doc. Digitalizado](#)

Imagen 4.23. Registro de Documentos Externos

- REGISTRAR DOCUMENTO

En la parte izquierda de la pantalla se encuentra la opción de registrar documentos en el sistema, los mismos que deben ser enviados al personal de la institución.

Estos documentos son los que llegan a la institución y que generalmente son ingresados al sistema por el personal de la mesa de entrada (archivadores, secretarias, entre otros). Los documentos registrados aparecen en la bandeja de "En Elaboración" donde se puede seguir editándolos (cargar documentos digitalizados y anexos). (Imagen 4.24)

Imagen 4.24. Registro de Documentos

- IMPRIMIR COMPROBANTES

Imagen 4.25. Imprimir Comprobantes

- 1°. **Imprimir código de barras.**- Este módulo permite imprimir el número del documento con su código de barras en la parte superior derecha del mismo.
- 2°. **Imprimir comprobante.**- Este módulo permite imprimir un comprobante de la recepción del documento. Este comprobante tiene la siguiente información: número de documento, fecha, recibido por, nombre del usuario

- CARGAR DOCUMENTOS DIGITALIZADOS

Buscar Documento (s) (Separados por coma)

Numero Documento	Fecha Documento	Asunto	Para
<input type="radio"/> I-ADM-2012-0001-M	2012-09-18 03:00 AM	xyz	Xavier Haro
<input type="radio"/> I-ADM-2012-0002-M	2012-09-18 17:33 PM	Probando	Xavier Haro
<input type="radio"/> I-ADM-2012-0003-M	2012-09-24 13:18 PM	dfghfghf	Xavier Haro
<input type="radio"/> I-ADM-2012-0004-M	2012-09-24 13:21 PM	fgfhgh	Xavier Haro
<input type="radio"/> I-ADM-2012-0005-M	2012-09-24 13:27 PM	ysjhghjsh	Xavier Haro
<input type="radio"/> I-ADM-2012-0006-M	2012-10-01 14:40 PM	rfgvrfghf	Xavier Haro
<input type="radio"/> I-ADM-2012-0007-M	2012-10-01 16:51 PM	ghfhgh	Xavier Haro
<input type="radio"/> I-ADM-2012-0008-M	2012-10-01 16:59 PM	fhghgh	Xavier Haro
<input type="radio"/> I-ADM-2012-0009-M	2012-10-01 17:08 PM	fgjhghj	Xavier Haro
<input type="radio"/> I-ADMO-2012-0001-M	2012-10-01 17:15 PM	jnhghghghj	Xavier Haro
<input type="radio"/> I-ADM-2012-0010-M	2012-10-01 18:24 PM	fdghfgh	Xavier Haro
<input type="radio"/> I-ADM-2012-0011-M	2012-10-01 18:27 PM	fgfhgh	Xavier Haro
<input type="radio"/> I-ADM-2012-0012-M	2012-10-01 18:28 PM	fgfhgh	Xavier Haro
<input type="radio"/> I-ADM-2012-0013-M	2012-10-01 18:29 PM	tyuytu	Xavier Haro
<input type="radio"/> I-ADM-2012-0014-M	2012-10-01 18:38 PM	hghghghj	Xavier Haro
<input type="radio"/> I-ADM-2012-0015-M	2012-10-01 18:56 PM	grt	Xavier Haro
<input type="radio"/> I-ADM-2012-0016-M	2012-10-01 19:13 PM	fgfhgh	Xavier Haro
<input type="radio"/> I-ADM-2012-0017-M	2012-10-01 20:06 PM	hghghghj	Xavier Haro
<input type="radio"/> I-ADM-2012-0018-M	2012-10-02 07:59 AM	656546tryttttttt	Xavier Haro
<input type="radio"/> I-ADM-2012-0019-M	2012-10-02 08:29 AM	dfghfghf	Xavier Haro

Imagen 4.26. Cargar Documentos Digitalizados

Nota.- Solo se debe cargar una imagen digitalizada por cada documento registrado en la mesa de entrada. Si son varias hojas se las debe generar en un solo archivo.

- **MÓDULO DE ADMINISTRACIÓN**

Módulo de Administración
1. Cambio de contraseña
2. Listas de envío

Imagen 4.27. Módulo de Administración

El usuario administrador es el encargado de gestionar los siguientes sub-módulos:

- **Cambio de Contraseña.-** Este sub-módulo permite cambiar la contraseña de los usuarios.
- **Listas de Usuarios.-** Este sub-módulo permite crear, editar y consultar listas de usuarios internos, externos y mixtos (usuarios internos y externos).
 - 1°. Crear una Lista
 - 2°. Editar una Lista
 - 3°. Consultar una Lista

- **MÓDULO DE ADMINISTRACIÓN DE CARPETAS VIRTUALES**

Muestra en el menú la opción de administración de Carpetas Virtuales y tipificación documental



Imagen 4.28. Administración de Carpetas Virtuales

En este módulo podemos realizar lo siguiente:

- Organización de los niveles de Carpetas Virtuales
- Administración de Carpetas Virtuales
- Consultar Carpetas Virtuales

- **MÓDULO DE GESTIÓN DEL ARCHIVO FÍSICO**



Imagen 4.29. Módulo de Archivo Físico

En este módulo podemos realizar lo siguiente:

- Ubicación Física de los Documentos
- Consultar Ubicación del Documento en el Archivo Físico
- Nueva Ubicación Física
- Consultar Estructura del Archivo Físico
- Organización Física del Archivo

- OTROS



Imagen 4.30. Otros

- BÚSQUEDA AVANZADA

Este módulo permite consultar por medio de parámetros como número o clase de documento, uno o varios documentos que concuerden con dicha solicitud de búsqueda (Imagen 4.31).



Imagen 4.31. Módulo de Búsqueda Avanzada de Documentos

En la parte inferior central de la pantalla se despliega un listado con todos los documentos que coincidieron con los parámetros de búsqueda ingresados.

- CONSULTAR CARPETAS VIRTUALES

PRIVADO >> PRIV			
Nombre Carpetas Virtuales		Tipo	Acción
Archivos Privados	Activo	privado	

Imagen 4.32. Consulta de Carpetas Virtuales

- DOCUMENTOS POR IMPRIMIR



Imagen 4.33. Documentos por Imprimir

En este módulo se puede "Eliminar", "Enviar" y "Comentar".

- REPORTES

Reportes sistema documental	
Este reporte genera la cantidad de registros por estado del documento.	
Tipo de Consulta / Estadística	Consulta de registros por estado del documento ▼
Áreas de la Institución:	ADMINISTRATIVA IBARRA ▼
Usuario	- Agrupar por todos los usuarios - ▼
Estado	- Agrupar por todos los estados de los documentos - ▼
Desde fecha (aaaa/mm/dd)	2012/09/17 ▼
Hasta fecha (aaaa/mm/dd)	2012/10/17 ▼
<input type="button" value="Limpiar"/> <input type="button" value="Generar"/>	

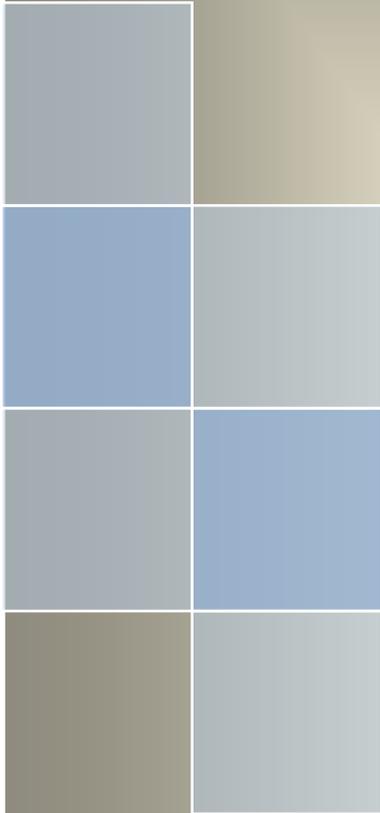
Imagen 4.34. Módulo de Reportes

Este módulo permite generar diferentes tipos de reportes como:

- 1°. Cantidad de registros por estado de documentos.
- 2°. Estadísticas de Digitalización de Documentos.
- 3°. Consulta de registros por tiempo de demora.

Estas consultas o reportes se las hace por usuario y por estado del documento. Entre los estados de documentos se tiene: Archivado, En Edición, En Trámite, Enviado, Asignado y Reasignado.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA ECOLÓGICA AMAZÓNICA



CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- ✓ El concepto de Gestión Documental dentro del entorno organizacional debe ser tomado como una actividad gerencial enfocada y dispuesta a la valoración de procesos documentales con el objeto de regular las fases y principios administrativos buscando la reducción de factores como lo son: los gastos, accesibilidad a los documentos, facilidad de manejo de los documentos, precisión en la información, relevancia de la información y puntualidad en la recuperación de la información generando así ventajas competitivas dentro del entorno empresarial.
- ✓ Al ser la Escuela Politécnica Ecológica Amazónica – ESPEA una entidad de carácter cofinanciada es decir que tiene un presupuesto compuesto de fondos públicos y privados tiene que atenerse a las regulaciones que establece el Consejo Nacional de Archivos en lo que se refiere a la gestión documental tanto interna como externa por ello diseñar un modelo para un Programa de Gestión Documental es imperativo y relevante.
- ✓ El modelo del Programa de Gestión Documental aplicado en la presente tesis estableció los procesos específicos para poder generar los diferentes trámites archivísticos que se deben llevar a cabo con cada uno de los documentos que administran en la Escuela Politécnica Ecológica Amazónica – ESPEA tanto en la matriz como en las diferentes extensiones que la universidad tenía en el norte del país.
- ✓ El uso de herramientas “Libres” se ha incrementado en los últimos años debido principalmente a la capacidad que disponen los usuarios de poder medicarlos y voluntad y de acuerdo a la necesidades de cada institución lo que permite una reducción relativa de los gastos que incurren en compra de licencias al utilizar software propietario.
- ✓ El software libre crea muchas veces muchas versiones del mismo software dependiendo de las modificaciones que los usuarios lo hicieren por lo que encontrar la información correcta de alguna versión determinada a través del internet o de fuente bibliográficas es aun lamentablemente tediosa y muchas veces confusa, la información que se encuentra es redundante, ambigua, incluso innecesaria e irrelevante lo cual demora los tiempos de implementación.

- ✓ En la ESPEA se requiere implementar un Sistema de Gestión Documental, que permita llevar a cabo todos los procesos administrativos con la documentación que produce y tramita, de acuerdo con la respectiva normatividad que estipula dicha institución para este fin.
- ✓ De acuerdo con las funciones que debe realizar la Escuela Politécnica Ecológica Amazónica ESPEA y en cumplimiento de las mismas, la Universidad dentro de sus actividades diarias maneja un alto volumen de documentos los cuales requieren de un trámite rápido, ordenado y eficiente. Actualmente la ESPEA está manejando la documentación sin utilizar procedimientos adecuados lo que ha hecho que se comience a presentar problemas en el manejo y administración de los mismos.

5.2. RECOMENDACIONES

- ✓ Tanto las entidades públicas y privadas deberían disponer de un comité de archivo que establezcan los procesos necesarios para una óptima gestión documental, mucho más las que son de carácter cofinanciada como lo es la Escuela Politécnica Ecológica Amazónica – ESPEA en vista de que deben regirse a lo establecido por el Consejo Nacional de Archivo mismo que mantiene un control riguroso de toda la documentación generada tanto interna como externa a la institución.
- ✓ Las entidades deben hacer un análisis minucioso de toda la documentación generada de tal manera que permita identificar el grado de importancia de los diferentes documentos especialmente los que son de vital importancia para la institución con sus debidos procesos y tratamientos, esto les permitirá crear un manual de procedimientos y funciones en lo que respecta a la buena Gestión Documental.
- ✓ A pesar de que ORFEO con sus diferentes versiones es un sistema de gestión documental maduro y óptimo para las necesidades de las entidades públicas como privadas existen otras

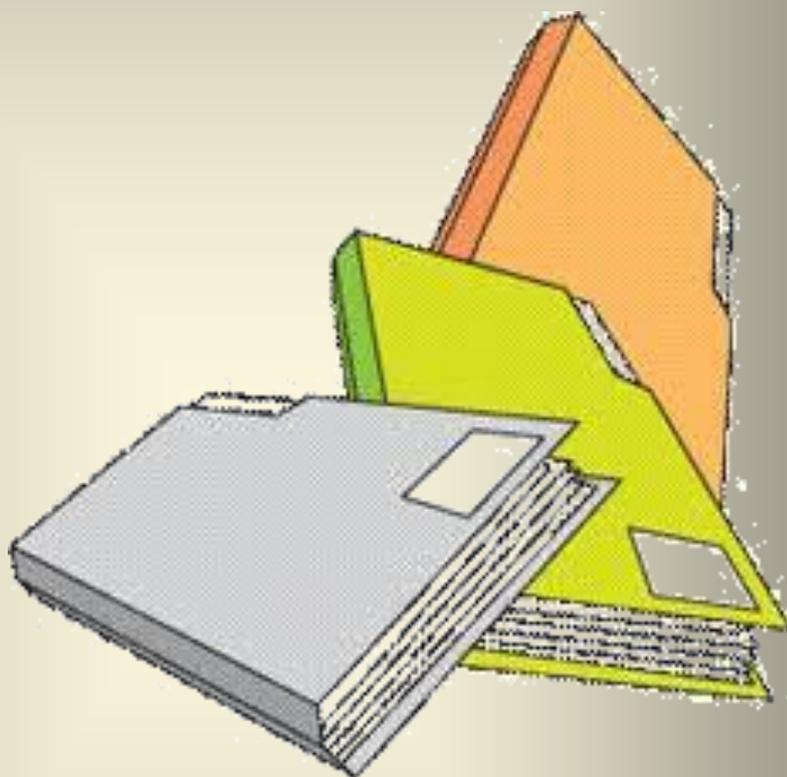
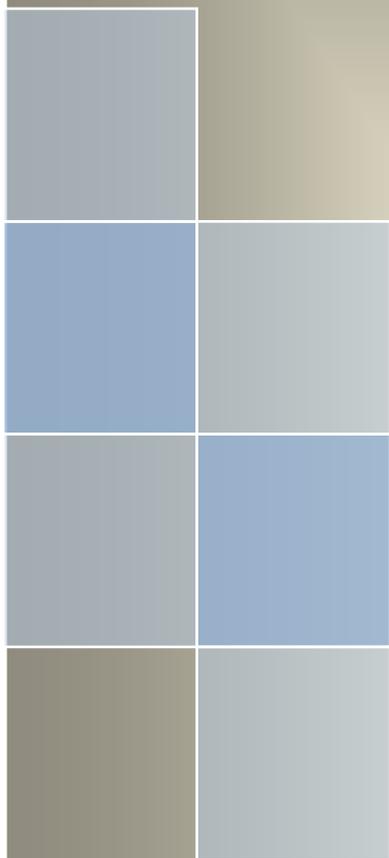
herramientas con el mismo carácter “Libres” que podrían ser estudiadas y analizadas en futuras investigaciones para obtener una comparativa de las ventajas o desventajas frente a la herramienta utilizada en este estudio.

- ✓ El conocimiento que deben tener los profesionales actuales en el manejo del software libre es cada vez más necesario por ende una buena capacitación en este aspecto es importante y necesaria desde las mismas aulas no únicamente en lo que se refiere ofimática sino también en la óptima configuración de servidores y muy especial servidores de aplicaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Cornwell Affiliates plc. (2001). Recuperado el Enero 2012, de www.csi.map.es/csi/pdf/MoReqEsp_r.pdf
- Archivo General de la Nación-Colombia. (2005). *Guía para la implementación de un programa de Gestión Documental*, 75.
- Consejo Nacional de Archivos. (2005). *Resolución Administrativa*, CNA-001-2005.
- International Standard Organization. (2006). *Información y Documentación - Gestión de Documentos*, 26.
- Acevedo Gutiérrez, F. (2004). *Archivo General de la Nación*. Recuperado el Marzo 2012, de <http://www.agn.gob.mx/>
- Aleida, B. (2008, Julio 11). *Tablas de Retención Documental*. Recuperado el Marzo 21, 2012, de http://aleidapulgarin.blogspot.com/2008_07_01_archive.html
- Duque, N. S. (2010). *Sistema de Gestión Documental ORFEO*. Recuperado el Enero 9, 2012, de <http://vimeo.com/9130341>
- EcuRed. (s.f.). *ISO 15489*. Recuperado el Febrero 8, 2012, de http://www.ecured.cu/index.php/ISO_15489
- Gutiérrez, A. (2006). *Curso de Métodos de Investigación*. Quito.
- Jorge del Castillo Guevara, M. M. (2011). *La gestión de documentos de archivo en el actual contexto organizacional y la introducción a la Norma ISO 15489*. Recuperado el Abril 19, 2012, de <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/issue/archive>
- Leiva, F. (2010). *Nociones de Metodología de Investigación Científica*. Quito.
- Loarte, R. (2011, 01 25). *Quipux - Gestión Documental*. Recuperado el Mayo 5, 2012, de <http://robsitemas.wordpress.com/2011/01/25/quipux/>
- ORFEO, C. (2008, Junio 20). *Sistema de Gestión Documental ORFEO*. Recuperado el Abril 23, 2011, de <http://orfeogpl.org/ata/>
- Peis, E., & Ruiz Rodríguez, A. (2010). *Universidad de Granada*. Recuperado el Noviembre 9, 2011, de www.ugr.es/~epeis/docencia/archivistica/ruiz3.doc
- Scholarium. (s.f.). *ORFEO - Sistema de Gestión Documental*. Recuperado el Noviembre 25, 2011, de http://www.scholarium.co/index.php?option=com_content&view=article&id=55&Itemid=113
- Wikipedia. (s.f.). *Gestión Documental*. Recuperado el Diciembre 10, 2011, de http://es.wikipedia.org/wiki/Discusi%C3%B3n:Gesti%C3%B3n_documental

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA ECOLÓGICA AMAZÓNICA



ANEXOS

ANEXOS

A.1. ANEXO I.- ANTEPROYECTO DE TESIS APROBADO

Se adjunta copia del anteproyecto de tesis aprobado por el consejo académico

A.1. ANEXO II.- MODELO DE LA ENCUESTA APLICADA

Este anexo lo encuentra en el Cd que se adjunta con la tesis, estará ubicado en la carpeta “anexos” con el nombre “modelo de encuesta.doc”

A.2. ANEXO III.- INSTRUCTIVO DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS

Este anexo lo encuentra en el Cd que se adjunta con la tesis, estará ubicado en la carpeta “anexos” con el nombre “instructivo_GAA.doc”

A.3. ANEXO IV.- MANUAL DE PROCEDIMIENTO

Este anexo lo encuentra en el Cd que se adjunta con la tesis, estará ubicado en la carpeta “anexos” con el nombre “manual de procedimientos.doc”

A.3. ANEXO V.- MANUAL DE USUARIO

Este anexo lo encuentra en el Cd que se adjunta con la tesis, estará ubicado en la carpeta “manuales” con el nombre “manual_usuario.pdf”

A.3. ANEXO VI.- MANUAL DE ADMINISTRADOR

Este anexo lo encuentra en el Cd que se adjunta con la tesis, estará ubicado en la carpeta “manuales” con el nombre “manual_administrador.pdf”