



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

CENTRO DE POSGRADO

MAESTRÍA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA

COHORTE 2023

Tema: Propuesta metodológica para la implementación de un sistema de gestión documental para el GAD de San José de Chimbo

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Título de Cuarto Nivel de Magister en Bibliotecología y Archivología

Modalidad del Trabajo de Titulación: Proyecto de Titulación con componente de Investigación Aplicada

Autora: Licenciada Evelyn Janeth Solano Gaibor

Director: Dr. Jeovanny Benavides Bailón, PhD.

Ambato – Ecuador

2025

A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrado

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Edison Marcelo Coba Molina PhD., e integrado por los señores: Ingeniero Oscar Fernando Ibarra Torres Mg. y el Ingeniero Hugo Christiam Fiallos Aguilar Mg., designados por la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados de la Universidad Técnica de Ambato, para receptar el Trabajo de Titulación con el tema: “PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL GAD DE SAN JOSÉ DE CHIMBO” elaborado y presentado por la Licenciada Evelyn Janeth Solano Gaibor, para optar por el Título de Cuarto Nivel de Magíster en Bibliotecología y Archivología; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Ing. Edison Marcelo Coba Molina PhD.
Presidente y Miembro del Tribunal



Ing. Oscar Fernando Ibarra Torres Mg.
Miembro del Tribunal



Ing. Hugo Christian Fiallos Aguilar Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación presentado con el tema: “Propuesta metodológica para la implementación de un sistema de gestión documental para el GAD de San José de Chimbo”, le corresponde exclusivamente a: Evelyn Janeth Solano Gaibor, Autora, bajo la tutoría de Dr. Jeovanny Benavides Bailón, PhD., director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Lcda. Evelyn Janeth Solano Gaibor

c. c.: 0201572492

AUTORA



Dr. Jeovanny Benavides Bailón, PhD.

c. c.: 1307032845

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Lcda. Evelyn Janeth Solano Gaibor

c.c.: 0201572492

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

	Pág.
Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación.....	ii
Autoría del Trabajo de Titulación.....	iii
Derechos de Autor.....	iv
Índice General de Contenidos.....	v
Índice de Tablas.....	viii
Agradecimiento.....	ix
Dedicatoria.....	x
Resumen Ejecutivo.....	xi
Abstract.....	xii
CAPITULO I.....	13
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.1 Introducción.....	13
1.2 Justificación.....	13
1.3 Objetivos.....	16
1.3.1 General.....	16
1.3.2 Específicos.....	16

CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. El proceso de gestión documental.....	18
2.1.1. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	25
Sistema de gestión documental en las organizaciones.....	25
2.2. Manejo de la documentación.....	30
2.2.1. La fiabilidad de los documentos de archivos.....	32
2.2.2. El manual de normas y procedimientos.....	34
2.2.3. Procesos de la Gestión Documental.....	35
2.2.4. Sobre los modelos de Gestión: un recorrido histórico y geográfico.....	37
2.2.5. Fases, etapas o metodologías para diseñar e implementar un sistema de Gestión Documental.....	41
CAPITULO III.....	47
MARCO METODOLÓGICO.....	47
3.1. Tipo de investigación.....	47
3.2. Población o muestra.....	47
3.3. Prueba de Hipótesis - pregunta científica – idea a defender.....	47
3.4. Recolección de información.....	47
3.5. Procesamiento de la información y análisis estadístico.....	48
CAPITULO IV	49
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	49
Análisis e interpretación.....	49
CAPÍTULO V	64

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA, ANEXOS.....	64
5.1. Conclusiones	64
5.2 Recomendaciones.....	65
5.3 Bibliografía	66
CAPÍTULO VI	71
PROPUESTA.....	71
6.1.1 Institución ejecutora	71
6.1.2 Beneficiarios.....	71
6.1.3 Ubicación	71
6.1.4 Tiempo estimado para la ejecución.....	71
6.1.5 Equipo Técnico Responsable.....	71
6.2 Antecedentes de la Propuesta.....	71
6.3 Justificación.....	72
6.4 Objetivos.....	74
6.4.1 General.....	74
6.4.2 Objetivos específicos.....	74
6.5 Análisis de factibilidad.....	74
6.6 Fundamentación Científica – Técnica.....	75
6.6.1 Ventajas de Implementar un Sistema de Gestión Documental.....	75
6.7 Modelo Operativo y Metodología.....	77
7. Administración.....	78
7.1 Fase 1 Selección de Software.....	78
7.2 Fase 2 Base de Datos	79
7.3 Fase 3 Pruebas.....	80
7.4 Ventajas.....	85

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1.- Verificación y control de documentos.....	40
Tabla 2.- Sobre la captura digital de documento.....	41
Tabla 3.- Identificación de procedencia de documentos	42
Tabla 4.- Identificación de series documentales	43
Tabla 5.- Identificación de puntos de partida	44
Tabla 6.- Sobre la creación de documentos en sistema de gestión.....	45
Tabla 7.- Sobre el control y seguimiento.....	46
Tabla 8.- Sobre las normativas y procedimientos	47
Tabla 9.- Sobre la distinción de categorías	48
Tabla 10.- Sobre la agrupación de documentos	49

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, fuente de fortaleza y sabiduría, por guiarme en este camino y darme la oportunidad de alcanzar esta meta.

A la Universidad Técnica de Ambato, especialmente al Centro de Posgrado, por brindarme los conocimientos y herramientas necesarias para mi desarrollo profesional.

Mi sincero agradecimiento a los maestros y docentes, cuya dedicación y enseñanza han sido fundamentales en mi formación académica y personal.

A mi **familia y seres queridos**, por su apoyo incondicional, paciencia y motivación, que han sido fundamentales para alcanzar este logro.

A todos los que, de una u otra forma, contribuyeron en este proceso, mi más sincero agradecimiento.

DEDICATORIA

A mis amados padres, quienes siempre han estado a mi lado, brindándome su amor incondicional, su apoyo inquebrantable y la fortaleza para seguir adelante.

A mi esposo, por formar parte de este camino y por los momentos compartidos en esta etapa de mi vida.

Y a mi hija Isabela, mi mayor motivación, la razón por la que cada esfuerzo cobra sentido. Su amor ilumina mis días y me impulsa a seguir adelante con determinación y esperanza.

RESUMEN EJECUTIVO

El propósito de este estudio es la elaboración de una propuesta metodológica con la que se implemente un sistema de gestión documental para el GAD de San José de Chimbo. Basado en un enfoque mixto cuanti - cualitativo de carácter descriptivo, en la presente investigación se analiza la gestión documental como un verdadero reto para muchas organizaciones. De hecho, se entiende como el conjunto de tecnologías y técnicas utilizadas para gestionar los documentos de una institución u organización. En los resultados se evidencia que en su mayoría el personal administrativo rara vez realizan la recepción de documentos al momento que ingresa al GAD de San José de Chimbo, lo cual demuestra que la gestión documental en cuanto a la dimensión mencionada es inadecuada. Además, que en su mayoría el personal administrativo rara vez considera garantizar al usuario el control y seguimiento de la documentación que ingresa a esta institución, lo cual demuestra que la gestión documental en cuanto a la dimensión mencionada es inadecuada. Con ello se concluye que la mayoría de las organizaciones necesitan acceder y consultar de forma frecuente la información archivada. En otros es la importancia de los documentos o el volumen de información lo que estimula a buscar nuevas soluciones innovadoras que ofrezcan ventajas y valor añadido sobre los sistemas tradicionales de archivo y almacenamiento.

DESCRIPTORES: *administración, análisis, control, documentación, gestión documental, organización, personal, propuesta, sistema, usuarios.*

ABSTRACT

The purpose of this study is to develop a methodological proposal for implementing a document management system for the GAD in San José de Chimbo. Based on a mixed approach with qualitative - descriptive character, the present research analyses document management as a real challenge for many organizations. In fact, it is understood as the set of technologies and techniques used to manage the documents of an institution or organization. The results show that most administrative staff rarely receive documents when they enter the GAD of San José de Chimbo, which shows that the document management is inadequate in terms of the dimension mentioned. In addition, most administrative staff rarely consider guaranteeing the user the control and follow-up of the documentation that enters this institution, which shows that document management is inadequate in terms of the dimension mentioned. The conclusion is that most organizations need frequent access to and consultation of archived information. In others, it is the importance of documents or the volume of information that encourages the search for new innovative solutions offering advantages and added value over traditional archiving and storage systems.

DESCRIPTORS: *administration, análisis, control, document management, documentation, organization, personnel, proposal, system, user,.*

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

Este trabajo investigativo se desarrolló a partir del análisis de los lineamientos pertinentes para el planteamiento de una Propuesta metodológica para la implementación de un sistema de gestión documental para el GAD de San José de Chimbo. La metodología usada en esta investigación tiene un enfoque mixto cuanti - cualitativo de carácter descriptivo, lo que permitió al investigador debelar los aspectos que son pertinentes de acuerdo con el objeto de estudio.

El proyecto para su estudio consta de cinco capítulos, Capítulo I.- Componente inicial plantea el problema de la investigación, introducción, justificación, objetivos, general y 3 objetivos específicos como árbol transversal para el desarrollo de la investigación Capítulo II.- Aborda el marco teórico en el cual se incluye antecedentes de investigación. La investigación fundamenta los referentes teóricos relacionados a alfabetización informacional, se realiza la caracterización de servicios informacionales. Capítulo III.- Corresponde al marco metodológico en donde se describe el tipo de investigación a aplicar, se ubica la población, tamaño de la muestra, instrumentos y técnicas usadas para la recolección de datos, finalmente como se consolida, sistematiza los datos obtenidos, Capítulo IV.- Corresponde a resultados y discusión en donde se realiza el análisis e interpretación de los resultados, Capítulo V.- Se refiere a conclusiones, recomendaciones y anexos.

1.2. Justificación

El diseño de un sistema de gestión documental y archivo debe cumplir una serie de normas técnicas que garantice el control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y destrucción de documentos; así como, su almacenamiento, acceso y difusión; protegiendo sus características estructurales y

contextuales que garanticen su autenticidad e integridad en todo tipo de soporte a lo largo del tiempo.

Un sistema de gestión de documentos de archivo se convierte en una fuente de información sobre las actividades de la organización, que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones, al tiempo que garantiza la rendición de cuentas frente a las partes interesadas presentes y futuras. En este contexto, en el GAD de San José de Chimbo los procesos relacionados con el manejo de documentos no han sido estandarizados. En este contexto, la política de gestión documental es el elemento unificador y establece los procesos documentales, su alcance, responsables e instrumentos.

Los procesos documentales son parte de un sistema de gestión documental; estos elementos se interrelacionan para normalizar, controlar y coordinar todos los procesos y actividades de la organización. El diseño de un sistema institucional de gestión documental y archivo posibilita sentar las bases organizativas para la correcta gestión de los fondos documentales generados por una institución como el GAD de San José de Chimbo. A partir de lo antes expuesto, al implementar un sistema de gestión documental, los procesos documentales y los instrumentos archivísticos básicos deben estar ya definidos. El ciclo vital de los documentos también puede ser visto desde tres hitos importantes, como la creación, conservación y disposición, y en cada uno de ellos se pueden desarrollar diferentes acciones como redacción de los documentos, preparación, distribución incorporación y registros.

Considerando estos procesos y actividades de gestión documental, se debe contar con un sistema automatizado que funcione de manera eficaz y eficiente, lo que exige que la institución cuente con un grado de madurez en gestión documental básico y desarrolle procesos documentales definidos; es decir, el primer paso de la automatización debe consistir en identificar aquellos procesos documentales críticos que afectan a una institución.

Durante siglos, la gestión documental en las organizaciones fue el dominio exclusivo de administradores, archiveros y bibliotecarios, cuyas herramientas manuales básicas eran los libros de registro, las carpetas, archivadores, cajas y estanterías en que se guardan los documentos de papel (y más tarde los audiovisuales y los documentos en soportes magnéticos u ópticos), los ficheros o kárdex que permiten hacer referencias cruzadas y una larga lista de técnicas de recuperación de información mediante sistemas de codificación y clasificación. Más recientemente se fueron sumando a ellos los informáticos, que son cada vez más necesarios debido a la complejidad y nivel de sofisticación que van alcanzando los sistemas computacionales de apoyo de la actividad administrativa.

El uso del ordenador en la gestión documental se inicia en la práctica a partir de las grandes bibliotecas nacionales anglófonas, la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos de América y la British Library, que en los años 60 del siglo XX crean programas de bases de datos conocidos como MARC (Machine Readable Cataloguing) o Catalogación leíble por ordenador.

Cuando el uso de las tecnologías de información y comunicación se hizo común en la administración pública y privada, con el inicio de las bases de datos y la aparición de los procesadores de textos y otras aplicaciones ofimáticas, y sobre todo con la llegada del correo electrónico, surgió la necesidad de capturar y conservar también documentos que nacen, viven y mueren en formato electrónico. Conseguir esto representó un nuevo salto en la complejidad y exigencias a los sistemas informatizados y en la forma de pensar de los administradores y archiveros.

En la actualidad, coexisten en el mundo los más diversos sistemas de gestión documental: desde el simple registro manual de la correspondencia que entra y sale, hasta los más sofisticados sistemas informáticos que manejan no sólo la documentación administrativa propiamente tal, venga ella en papel o en formato electrónico, sino que además controlan los flujos de trabajo del proceso de tramitación de los expedientes,

capturan información desde bases de datos de producción, contabilidad y otros, enlazan con el contenido de archivos, bibliotecas, centros de documentación y permiten realizar búsquedas sofisticadas y recuperar información de cualquier lugar.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de San José de Chimbo, ubicado en la provincia de Bolívar, se requiere ejecutar este tipo de procesos, pues la implementación de un sistema de gestión documental mejorará el manejo de documentos en esta institución. Este sistema permite contar con herramientas tecnológicas que les permitan gestionar los archivos de forma eficaz y digitalizada, ahorrando tiempo, espacio y recursos.

La gestión documental digital es una manera moderna, segura y sostenible de organizar, almacenar y proteger la información. Es una práctica fundamental para los diversos organismos que buscan incrementar la productividad, adaptarse al nuevo panorama digital y brindar excelentes a la comunidad. En la institución objeto de este estudio se requiere implementar este sistema para dinamizar y optimizar los procesos relacionados con estas prácticas. Como consecuencia de esta situación, se presenta el objetivo general de esta investigación que está centrado en diseñar una propuesta metodológica para la implementación de un sistema de gestión documental para el GAD de San José de Chimbo.

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Diseñar una propuesta metodológica para la implementación de un sistema de gestión documental para el GAD de San José de Chimbo.

1.3.2. Específicos

- Definir los referentes teóricos y metodológicos de los sistemas de gestión documental y su implementación.
- Establecer el procedimiento para identificar el estado actual del sistema de gestión documental para el GAD de San José de Chimbo.
- Implementar una propuesta metodológica para la ejecución de un sistema de gestión documental para el GAD de San José de Chimbo.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. El proceso de gestión documental

El proceso de gestión documental ha sido un tema ampliamente abordado, al asumir una definición los autores adoptan variadas posiciones, en dependencia del contexto de actuación y de la evolución histórica. A continuación, se brindarán algunos antecedentes investigativos que sirven para definir de mejor manera esta temática.

Según Mero, et al. (2021), la gestión documental le proporciona a cualquier organismo una óptima gestión de todos sus procesos y además “se centra en la conservación de documentos para que sirvan de evidencia de cada una de las acciones llevadas a efecto por la institución y con el paso de los años estos formen parte de la memoria institucional” (p. 38). Con la aplicación de estos procesos se minimiza el daño que pueda ocurrir en la organización por extravío, pérdida o inadecuado tratamiento.

Para Rivas (2021), un sistema puede definirse como un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que interactúan para conseguir una finalidad determinada. Todo sistema se compone de tres elementos básicos: entradas (input), proceso y salidas (output). En un sistema de gestión documental, las entradas estarían constituidas por los documentos que la organización genera o recibe en el ejercicio de su actividad; el proceso estaría formado por las diferentes tareas de tratamiento que se llevan a cabo sobre dichos documentos (descripción, clasificación, ordenación, etc.), y las salidas se refieren al acceso a los documentos una vez se han sometido al tratamiento adecuado

A criterio de Mena y García (2019), la gestión documental se caracteriza por ser un conjunto de reglas para gestionar varios documentos creados y recibidos en una organización. Este tipo de gestión de archivos debe facilitar su recuperación, permitir la extracción de información, despejar aquella información innecesaria, guardar aquella

información útil e importante y destruirla cuando ya no sea necesaria, utilizando todos estos métodos efectivos y eficientes. Cuando se trata de un sistema de gestión de documentos o DMS, se refiere a una forma automatizada de organizar, proteger, capturar, digitalizar, marcar, aprobar y completar tareas utilizando versiones digitales de documentos o archivos involucrados en la gestión organizacional.

Desde la perspectiva de Fernández (2020), el hecho de empezar a utilizar un sistema de gestión de documentos significa digitalizar documentos en papel. Con la ayuda de un escáner, el documento físico se convertirá en una versión digital y se almacenará en una ubicación central. Este proceso puede resultar tedioso y bastante caro, pero la digitalización organizada y planificada es fundamental para el uso correcto del sistema.

Para Del Castillo et al. (2024), el sistema de gestión documental permite transformar el flujo de trabajo en un proceso más eficiente y efectivo; debido a la automatización de funciones, el sistema proporcionará una imagen global del flujo de trabajo interno de la institución. Este control de proceso le permitirá realizar un seguimiento de las tareas sin terminar, comprender las tareas completadas o automatizar las tareas repetitivas, lo que en última instancia le permitirá ahorrar tiempo a la organización.

Un estudio de González et al. (2018) relaciona el nivel de riesgo que puede enfrentar una institución con el nivel de eficiencia de la gestión documental; es así que, si el sistema de gestión documental no cumple con los marcos regulatorios, externos e internos, la organización podría enfrentar riesgos productivos y legales. Además, analiza una propuesta de acciones basadas en los principales conceptos de la gestión documental, con vistas a consolidar el funcionamiento del Sistema Institucional de Archivos y alcanzar un mayor impacto social y educativo en el territorio. El empleo de la gestión documental y de información como dos procesos directamente relacionados influye favorablemente en la conservación de la documentación relevante para la organización.

Según Rodríguez y Breijo (2024), la gestión documental no es una práctica aislada en las organizaciones sino, que, de manera transversal, influye y se ve influenciada por otras metodologías de gestión. La gestión de documentos incluye la captura, el almacenamiento y la recuperación de documentos. Cualquier organización recopila, almacena y recupera archivos todos los días. Los documentos llegan a la institución en papel y en formato electrónico. La factura enviada por correo es obviamente un documento en papel que se puede leer y explicar; sin embargo, la factura puede comenzar desde el pedido de la institución. La solicitud puede ser un registro electrónico, lo que significa que tenemos dos documentos relacionados que debemos conservar como referencia, pero se almacenan de formas muy diferentes.

A criterio de Díaz et al. (2022), “la conformación de una política en materia de gestión documental clara y objetiva, puede derivar en múltiples beneficios en la creación, captura, almacenamiento, uso y disposición de los documentos universitarios” (p. 79). En la actualidad, las políticas de gestión documental se han convertido en un instrumento muy utilizado por las entidades para el logro de una acertada gestión documental. Las organizaciones, debido al volumen documental que manejan en la actualidad, deben contar con políticas, procedimientos, guías de buenas prácticas o normas que establezcan directrices.

Villa et al. (2023) asegura que, para el manejo de la documentación, en diferentes formatos, la organización ejecutora o las vinculadas a la misma deben desarrollar de manera coordinada el proceso de gestión documental dentro de su sistema de gestión documental. Dentro de estas nomenclaturas se destacan las políticas de gestión documental como una de las herramientas más populares y abarcadoras.

Un análisis de estos procesos se evidencia en un estudio de Eito y Coral (2020). En su trabajo se indica que la gestión de documentos proporciona apoyo y protección en los litigios, incluyendo la gestión de riesgos en relación con la existencia o ausencia de la evidencia de las actividades realizadas por la organización. La alineación de los

procesos de gestión documental y gestión de riesgos le permite a una organización aumentar la probabilidad de lograr los objetivos; fomentar la gestión proactiva; ser conscientes de la necesidad de identificar y tratar los riesgos en toda la organización; mejorar la identificación de las oportunidades y amenazas; cumplir con las exigencias legales y reglamentarias y las normas internacionales; mejorar la información obligatoria y voluntaria.

Refiriéndose a la importancia de las políticas de gestión documental, Toapanta et al. (2022) explica que los sistemas que no fueron diseñados como producto de políticas archivísticas han fracasado o tenido problemas para ser plenamente desarrollados. En este sentido, las instituciones deben contar con un enfoque sistémico de la gestión de los documentos, adecuadamente documentado, planificado y programado. En el mismo deben definirse concretamente los roles y responsabilidades, los procesos y procedimientos y los mecanismos de supervisión y auditoría periódica que permitan la actualización y mejora permanente. La política documental trasciende el marco de la interoperabilidad, que debe ser un aspecto crucial en la política de gestión de los documentos electrónicos.

La gestión documental es un pilar básico de la transformación digital. Los procesos documentales están siendo crecientemente automatizados, sin embargo, los sistemas no resuelven el problema de fondo y solo permiten —en algunos casos— solucionar algunos aspectos de la gestión documental. Una implementación carente de examen exhaustivo de estos sistemas conlleva gastos innecesarios, problemas de falta de información pertinente y adecuada para el acceso y seguridad de la información y deficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a documentos, entre muchos otros aspectos (Balboa y Medina, 2021, p. 3).

A criterio de Cedeño, et al. (2021), “los sistemas de información documental constituyen un importante recurso dentro de las instituciones en virtud de garantizar, no sólo la organización de la documentación generada por las funciones que le están

conferidas, permitiendo la captación de información externa a la institución” (p. 2). La documentación es un recurso fundamental para las organizaciones, por esta razón suele ubicarse en el nivel de otros como los recursos humanos, materiales y económicos.

Para Madrazo et al. (2021), la gestión documental se define como un área de la gestión institucional que, mediante el desarrollo de operaciones y el cumplimiento de normas técnicas, garantiza el control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y destrucción de documentos; así como, su almacenamiento, acceso y difusión; protegiendo sus características estructurales y contextuales con el objeto de garantizar su autenticidad e integridad en todo tipo de soporte a lo largo del tiempo.

Según Riera (2020), en la gestión documental, el ciclo de vida del documento de archivo, constituye un principio fundamental; abarca desde su origen hasta el destino final del documento. La gestión documental es el conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, acceso y difusión de documentos.

En este contexto, Intriago y Villavicencio (2019) destacan que “la necesidad de desarrollar un manejo adecuado sobre el sistema documental dentro de una organización pública es de vital importancia debido a que existe una correcta forma de archivo que permite continuar el proceso hasta su correcta finalización” (p. 14).

Por esta razón, Díaz (2023) sostiene que la documentación es una parte fundamental dentro de una organización o entidad, ya que en ella encontramos información histórica y detallada de las actividades que se realizan dentro de la misma y que de una u otra manera se utiliza para tener constancia de lo que se realiza y el trámite que se requiere. Por ello es indispensable hacer uso de la gestión documental ya que demanda una excelente comunicación entre las partes que integran la organización, además del

conocimiento de cada trámite que en ella se realiza; esta consume recursos materiales y humanos.

Para López (2019), la gestión documental consiste en la captura, almacenamiento y recuperación de documentos utilizando un conjunto de tecnologías y técnicas que logran mejorar la organización de la información durante todo el periodo de vida de los documentos. Además, considera que la gestión documental es una actividad casi tan antigua como la escritura, que nació debido a la necesidad de "documentar" o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos.

A partir de aquello, Zapata (2023) explica que el sistema de gestión documental se caracteriza por ser un conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía. La legislación vigente no exige con carácter general que las Administraciones públicas introduzcan cambios en sus sistemas de gestión documental para incrementar la transparencia pública.

A criterio de Calvo (2023), la gestión documental tiene un impacto significativo en la mejora de la transparencia de la administración pública. La transparencia por diseño se refiere a la incorporación de las obligaciones de transparencia previstas por la legislación vigente en el ciclo de vida de los documentos.

Desde la perspectiva de Soriano (2018), el orden y la jerarquía de los documentos es el centro de la gestión. De este modo, se logra mejorar los tiempos de destino documental, lo que lleva a que se ahorre tiempo en temas de búsqueda, administración y manejo. Además, otra de las funciones que permite este punto, es el entendimiento y

reconocimiento de la estructura organizacional y de los procesos que se ejecutan en una institución.

Una investigación de París (2015) señala que la gestión de documentos es uno de los campos de acción de la ciencia archivística y la define como una aproximación lógica y práctica a la creación, mantenimiento y uso, y selección de los documentos y de la información que estos contienen. En su estudio vincula estos criterios con los procedimientos que se dan en las universidades, instituciones que se encuentran en procesos continuos de evaluación con el objetivo principal de alcanzar estándares de calidad y eficiencia.

Estas organizaciones, por su naturaleza social y pública, son generadoras y receptoras de documentos e información que se convierten en la evidencia fundamental de esa gestión, permitiendo la toma de decisiones basadas en antecedentes fiables que ayudan a dar respuestas a las consultas y demandas de las comunidades internas y externa, siendo estos elementos coadyuvantes de un accionar transparente apegado al cumplimiento de los marcos regulatorios, protegiendo intereses, productividad, avances y logros.

Para Nieves y Nieves (2005), uno de los aspectos más importantes de la gestión documental desde el enfoque de los archivos totales, es la implantación de sistemas integrales de tratamiento de la documentación que se ocupen de su producción, conservación, uso y explotación, y eliminación, según las necesidades de cada tipo de usuarios, sean los propios productores o investigadores. Las instituciones de educación superior, por ejemplo, establecen políticas relacionadas con el registro documental sobre la base de ciertos procedimientos. En aquellas donde se han establecido sistemas de calidad, la documentación constituye una regularidad en la totalidad de los procesos de la organización.

A criterio de Navarro (2014), la gestión de información es un ciclo constante de seis actividades estrechamente relacionadas y que las asume del denominado “Modelo de Choo”: Identificación de las necesidades de información, adquisición de información, organización y almacenamiento de información, desarrollo de productos y servicios de información, distribución de información y uso de la información. Debe considerarse que el “Modelo de Choo” considera que el éxito de la gestión del conocimiento conduce a una fase superior donde se generan las llamadas organizaciones inteligentes; y las define como aquellas capaces de percibir y procesar información, crear conocimiento a partir de la información procesada y utilizar el conocimiento para la toma de decisiones de manera eficaz.

2.1.1. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

Sistema de gestión documental en las organizaciones

Los sistemas de gestión documental permiten al investigador orientarse al campo tecnológico con la facilidad de crear, innovar y producir lo necesario para la investigación.

En este sentido, se puede definir el sistema de gestión documental como el “conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenaje, preservación, acceso y difusión de los documentos de una organización” (Russo, 2019, p. 12). No obstante, para poder comprender el concepto de gestión documental es importante tener claro, en primer lugar, qué se entiende por documento y cuáles son las características implícitas de los mismos y de su tratamiento dentro de las organizaciones durante todo su ciclo de vida. Una vez asimilados estos conceptos estaremos en disposición de analizar qué es un sistema de gestión documental y cuáles son sus elementos básicos para analizar en el siguiente capítulo las características de los sistemas de gestión documental en las administraciones públicas.

Cualquier organización compleja genera diariamente, en el desarrollo de sus funciones, un elevado número de documentos que dan fe de las actividades que realizan y conforman su memoria histórica. Su ordenación y conservación es, por tanto, fundamental para facilitar su recuperación y optimizar el trabajo del personal implicado.

Bedoya (2019) explica que cuando la producción documental no es alta, no se requieren técnicas especiales para asegurar su correcta gestión, pero a medida que crece el tamaño de los fondos documentales se hace imprescindible el uso de normas y prácticas que garanticen su tratamiento adecuado y permitan la mejora continua de los procesos asociados a este tratamiento.

En la actualidad este tratamiento viene íntimamente ligado a la aplicación de tecnología, previo análisis de los aspectos a los que esta tecnología debe dar respuesta. En este sentido, será igualmente importante tener en cuenta los aspectos organizativos que pueden marcar el éxito o fracaso de toda propuesta de cambio en la manera de trabajar de una organización, aunque este cambio persiga mejora el trabajo diario de la misma.

Dado el carácter testimonial y probatorio de los documentos, es preciso definir el tratamiento adecuado para garantizar su correcta gestión. Al conjunto de técnicas para asegurar este tratamiento es a lo que se denomina gestión documental. Este aspecto se define como el conjunto de operaciones y de técnicas integradas en la gestión administrativa general, basadas en el análisis de la producción, la tramitación y los valores de los documentos que se destinan a la planificación, el control, el uso, la conservación y la eliminación o la transferencia de los documentos a un archivo con el objetivo de racionalizar y unificar el tratamiento y conseguir una gestión eficaz y rentable.

Desde la perspectiva de López (2020), la gestión de archivos se encarga de la conservación y organización del patrimonio documental con el objetivo fundamental de satisfacer las necesidades de información y documentación, necesarias para la búsqueda e investigación históricas, así como de clasificar, ordenar, inventariar y catalogar la documentación elaborando los instrumentos de descripción - inventarios, catálogos, índices para facilitar el acceso y la correcta recuperación. Y debe establecer las normativas reguladoras de la clasificación y el tratamiento de la documentación de gestión, de las transferencias, el acceso, la selección y la eliminación para todos los órganos, así como velar por la recuperación del patrimonio documental no oficial mediante la aceptación de legados o donativos, entre otros.

La gestión documental incorpora un paso adicional e interviene en el proceso desde la creación o recepción de un documento, encargándose de su organización, custodia y recuperación durante todo su ciclo de vida, entendiendo como tal aquellas etapas sucesivas por las que atraviesa un documento, desde su origen, con la consecuente conservación temporal, hasta su eliminación o integración en un archivo permanente.

En este sentido, Martín (202) señala que con la palabra archivo se hace referencia no únicamente a los espacios físicos donde se ubican materialmente los documentos que es necesario conservar, sino que el concepto va más allá e incluye la componente digital de los documentos. Es decir, archivo también hace referencia a las ubicaciones lógicas en las que residen los documentos electrónicos.

La diferenciación entre los archivos físicos y los archivos digitales, radica fundamentalmente en el formato de los documentos que se conservan, pero es importante tener en cuenta que en los dos casos es necesario contemplar todo un conjunto de aspectos comunes relacionados con la correcta gestión de estos mismos documentos que veremos más adelante.

Profundizando en el concepto de Gestión Documental, López (2020) sostiene que es importante tener en cuenta que, independientemente del formato de los documentos, podemos hablar de tres tipos diferentes de archivos en función del ciclo de vida de los documentos. Es decir, en función de si los documentos se encuentran en fase activa, semiactiva o inactiva. La siguiente tipología es de Oyola (2021).

- Archivo de oficina o de gestión: aquel en el cual se almacena la documentación todavía vigente, en el cual las consultas son frecuentes y que, además, requiere una localización inmediata y una proximidad física al usuario.
- Archivo intermedio: aquel en el cual se deposita la documentación, vigente o no, que requiere una consulta ocasional hasta el periodo en el cual procede su expurgo o eliminación.
- Archivo histórico: es el archivo que almacena la documentación una vez ha acabado el trámite de la operación, en el cual se puede continuar consultando los documentos para que sirvan como antecedente, comprobante o estudio, pero que habitualmente no se usa demasiado. En este archivo se conservará la documentación de interés para preservar la memoria histórica.

La naturaleza del formato sólo marca una serie de diferencias que hay que tener en cuenta a la hora de organizar, almacenar, conservar, recuperar y acceder a los documentos. Así, en el caso de los documentos en papel, no es posible desvincular la letra impresa de su soporte original, a diferencia de lo que sucede con los documentos electrónicos, que no están vinculados obligatoriamente a un soporte.

Eso es, si decidimos extraer el texto y volcarlo en otro soporte textual podemos hacerlo. La autenticación de los documentos es también distinta en un soporte y otro. En el caso de los documentos en soporte papel, se autentican los documentos a través de firmas, sellos, siendo un documento original aquel que contiene las firmas o sellos que lo autentican. En el caso de los documentos electrónicos, solo se puede asegurar la originalidad de un documento si éste ha sido autenticado a través de algún sistema de firma electrónica.

Para Pak y Guerra (2022), una diferencia más radica en el acceso. Es patente la dificultad de acceder físicamente a los documentos en papel por parte de todos los posibles usuarios y ciudadanos interesados. A través de los documentos electrónicos, en cambio, se facilita el acceso, pudiendo incluso, a través de internet, difundirlos sin tener en cuenta la situación geográfica de quien necesita hacer la consulta. Esta agilidad en el acceso redunda a su vez, especialmente importante para las Administraciones Públicas, en una mayor transparencia, ya que la difusión de la información es más sencilla.

Según Bustos y Fernández (2018), en el caso de los documentos en formato papel, se requiere la aplicación de toda una serie de medidas de seguridad para evitar el desgaste producido por la consulta frecuente de un original. En formato electrónico, el desgaste por consulta es mínimo, pero, sin embargo, hay que tener presente que tanto los equipos informáticos como el software a través de los cuales son creados los documentos electrónicos, evolucionan constantemente, y corremos el riesgo de perder un documento si desaparece del mercado el soporte a través del cual se generó y sobre el que se puede leer el documento.

Por su parte Russo (2019) sostiene que se debe precisar que, en el proceso de la gestión de documentos o expedientes electrónicos, o de sistemas de gestión de documentos electrónicos, es necesario que tengamos en cuenta todo un conjunto de requerimientos que podemos encontrar recogidos en diferentes "normativas". En este sentido, existen varios referentes de uso común que persiguen que los documentos electrónicos vitales sean identificados y conservados de la mejor forma posible, accesibles y legibles a lo largo del tiempo, garantizando su integridad, y evitando posibles manipulaciones y alteraciones.

2.2. Manejo de la documentación

Por El manejo de la documentación es de vital importancia para el buen funcionamiento de la organización y se ha vuelto imperativa la implementación de una herramienta que permita organizar toda la documentación de manera eficiente y compatibilizarla con los diferentes sistemas ya existentes en la organización.

A criterio de Sánchez et al. (2020), en el proceso de gestión documental se deben considerar los elementos de tramitación que tienen por objeto optimizar la gestión de los trámites que los documentos de entrada inician en la organización, que, entre otros resultados, llevarán en gran número de casos, la generación de nuevos documentos que en numerosas ocasiones deberán ser enviados como a organismos externos como parte del trámite o resultado del mismo, constituyendo así la entrada del sistema de gestión documental de la organización destinataria. Los procedimientos operativos contienen la descripción de las actividades que deben seguirse en la ejecución de un trámite; los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación, y los requerimientos auxiliares necesarios para su correcto desarrollo: máquinas o equipo de oficina a utilizar.

Otro aspecto a tener en cuenta es la conservación. Según Piza et al (2019), dentro del proceso de conservación, será necesario perfilar a grandes rasgos las necesidades relacionadas con los siguientes aspectos:

- La digitalización de la documentación para su conversión a formato electrónico: digitalización masiva o selectiva, control de calidad, indización de los documentos digitalizados, etc.
- Datos requeridos en los sistemas y grabación de los mismos: grabación masiva o selectiva, procedimientos automatizados, depuración de información, clasificación de la documentación, control de calidad, etc.

- Gestión y custodia de los documentos: inventarios, referenciación de la documentación, confidencialidad, seguridad física y lógica, control de acceso electrónico, etc.
- Proceso de transporte, préstamo y devolución: preparación y envío de los documentos, recogida, control informático del movimiento, servicios de urgencia, envío informático de los contenidos requeridos, consultas on-line.
- Integración entre sistemas: desarrollo de interfaces, transferencia segura de información, etc.

Para Oyola (2021), el procedimiento de trabajo es un documento que presenta las actividades o tareas que se llevan a cabo en un determinado proceso de trabajo, la descripción de dichas tareas y la asignación de responsabilidades sobre el mismo. El sistema de gestión documental debe estar dotado de uno o varios procedimientos de trabajo en los que queden definidos estos extremos en materia de documentación. El cuadro de clasificación de los documentos, los cuadros de conservación y eliminación, así como los de ordenación y recuperación de los documentos, suelen ser un anexo imprescindible del procedimiento.

La gestión documental es visto como un sistema. La información que entra, la información procesada, la información que sale, dando prioridad a los diversos sistemas de información, la clasificación, la descripción y la preservación. Su función es la de apoyar la toma de decisiones y operaciones diarias de una organización, su objetivo sigue siendo la eficiencia administrativa y la rentabilidad.

En este sentido, la valoración documental no es un procedimiento que pueda ser realizado fácilmente o inclusive por una sola persona en particular, es necesario que sea realizado por un personal interdisciplinario; estos pueden ser: un archivista, un abogado, representante de la dirección, dueño de proceso, líder de procedimiento, entre otros. Los principales aspectos tenidos en cuenta para realizar la valoración son: la

demografía, la geografía, la sociedad, la cultura, la ciencia, las artes, la industria, la técnica, etc.

Según Sierra (2012) es necesario que desde un principio se defina la forma y la estructura en que se deben crear e incorporar los documentos a los sistemas de información, así como el tipo de tecnologías a usar. De igual forma es crítico definir los procedimientos para recuperar, usar y transmitir documentos al interior de los procesos de la entidad o posibles usuarios, y finalmente se deben tener en consideración los requisitos legales, reglamentarios, las normas aplicables y las políticas que afecten la entidad.

2.2.1. La fiabilidad de los documentos de archivos

La gestión de documentos es un concepto y una actividad cuyos orígenes se sitúan a comienzos de los años treinta del siglo XX en los Estados Unidos de Norteamérica cuando se configura el Sistema Archivístico Nacional.

Un documento de archivo “es fiable cuando el contenido puede ser considerado una representación completa y precisa de las operaciones, las actividades o los hechos de los que da testimonio y al que se puede recurrir en el curso de posteriores operaciones o actividades. Los documentos de archivo deberían ser creados en el momento, o poco después, en que tiene lugar la operación o actividad que reflejan, por individuos que dispongan de un conocimiento directo de los hechos o automáticamente por los instrumentos que se usen habitualmente para realizar las operaciones”.

También se debe precisar que un documento es integro “cuando hace referencia a su carácter completo e inalterado. Es necesario que un documento esté protegido contra modificaciones no autorizadas. Las políticas y los procedimientos de gestión de documentos deberían especificar qué adiciones o anotaciones pueden realizarse en un documento después de su creación, en qué circunstancias pueden autorizarse dichas

adiciones o anotaciones y quién está autorizado para llevarlas a cabo. Cualquier anotación, adición o supresión autorizada que se realice en un documento debería indicarse de forma explícita y dejar traza”.

Un documento de archivo “está disponible cuando puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado. Su presentación debería mostrar la actividad u operación que lo produjo. Las indicaciones sobre el contexto de los documentos de archivo deberían contener la información necesaria para la comprensión de las operaciones que los crearon y usaron. Debería ser posible identificar un documento en el contexto amplio de las actividades y las funciones de la organización. Se deberían mantener los vínculos existentes entre los documentos de archivo que reflejan una secuencia de actividades”.

Para Cruz (2006), “la gestión de documentos es el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las organizaciones” (p. 14). Además, la Gestión Documental es el tratamiento archivístico al que se someten los documentos en las primeras fases del ciclo de vida, orientado a una explotación más eficaz, eficiente, y económica de los mismos por parte de las organizaciones, durante el tiempo que son necesarios por la gestión administrativa, la toma de decisiones y la obtención de pruebas.

De este modo, la gestión documental es una actividad que tiene repercusión desde el surgimiento del documento, es parte de la actividad administrativa, en la que se recepciona, utiliza y conserva, con el fin de que sea evidencia de la realidad, de las transacciones de las organizaciones y por ello podría llegar a convertirse en documento histórico. A través de las fases del ciclo de vida se garantiza la mayor eficiencia y eficacia del trabajo, que se traduce en organización, agilidad, rentabilidad. Es por ello que se requiere del estudio constante del Sistema de Gestión Documental, o algunos de sus procesos, para conocer en una institución, institución u organismo, el estado en que se encuentra y así constatar la realidad y poder desarrollar programas que mejoren la situación. (Font, et al, 2012).

Al respecto, los documentos atraviesan por un ciclo de vida de cuatro etapas. En primer lugar, está la creación. A continuación, está el período de uso activo, que puede abarcar desde unos pocos días hasta varios años.

Durante este período los usuarios utilizan con frecuencia el documento y necesitan acceso rápido al mismo. En consecuencia, el documento se mantiene en el área de la oficina. La tercera etapa es aquella en que el documento está inactivo y almacenado. Durante este período, el documento es conservado, por razones de carácter legal, o debido a necesidades de referencia poco frecuentes de los usuarios. La etapa final del ciclo es la destrucción, que se produce cuando la organización ya no necesita el documento, y no existe ninguna legal para su conservación.

2.2.2. El manual de normas y procedimientos

En la gestión documental el manual de normas y procedimientos es un instrumento de información en el que se consignan en forma metódica las operaciones que deben seguirse para la realización de una tarea de uso común o no en la Administración, contiene un conjunto de normas que establece los pasos necesarios a seguir, descriptos en forma sistemática e impersonal para que el trabajo sea eficiente, efectivo y económico.

Según Gutiérrez y Sánchez (2011), el Manual de Procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de una institución. Son un documento interno abierto que debe ser revisado y actualizado periódicamente. Entre otras cosas sirve para concretar las tareas administrativas que desarrolla cada unidad, conseguir la normalización de los procedimientos, establecer una guía práctica del trabajo, definir las funciones y las tareas, sustituir las instrucciones verbales por instrucciones escritas, conservar una fuente de información y de experiencia del personal más antiguo, formar al personal de nuevo ingreso y conocer las cargas reales de trabajo en una unidad.

Los procedimientos de un archivo serán identificados, normalizados descritos, sistematizados, actualizados y puestos a disposición del usuario interno y externo como lo son los tradicionales instrumentos de descripción. Son los archiveros quienes deben redactar los procedimientos de gestión documental de una organización, preferiblemente organizados en un grupo de trabajo específico para esta tarea, y el órgano superior dará su aprobación definitiva.

A criterio de Villanueva (2006), el manual tiene como objetivo, normar las diversas actividades que se realizan en torno a la documentación contenida en los fondos y colecciones que conforman esos acervos: incremento, conservación, restauración, identificación, organización, descripción, reproducción y difusión, en aras de un mejor conocimiento tanto de las instituciones mismas como de la historia nacional en general, a partir de los importantes testimonios, que contienen los diversos grupos documentales, que, ya de manera natural en el caso de los fondos, o artificialmente en el de las colecciones, se han acumulado a través del tiempo como parte del desarrollo administrativo cotidiano, o bien como producto de intereses específicos el conocimiento.

2.2.3. Procesos de la Gestión Documental

Los procesos se exponen de forma secuencial, pero se debe tener presente que, en muchos sistemas de gestión de documentos, en especial en los sistemas electrónicos, pueden tener lugar de manera simultánea o en orden diferente del descrito.

Incorporación o captura. Según Molina et al. (2022), la incorporación o captura es el proceso que consiste en determinar si un documento debería crearse y conservarse. Se incluyen tanto los documentos creados por la organización como los que ésta recibe. Se trata de decidir qué documentos se incorporan, lo que, a su vez, supone decidir quién puede tener acceso a dichos documentos y, en general, cuánto tiempo tienen que conservarse.

Registros. Según Moreno (2018), es una manera de formalizar la incorporación de un documento en un sistema de gestión de documentos. Dejar constancia de la creación o incorporar una breve información descriptiva sobre el documento al registrarlo y de asignarle un identificador único.

Clasificación e indización. Según Sosa et al. (2024), es el proceso de identificación de uno o varias categorías dentro de las actividades de la organización y de los documentos que generan, así como de agrupación de los mismos, si procede, en expedientes o series para facilitar la descripción, el control, relaciones y asignaciones del tipo de disposición y de las condiciones de acceso: clasificación, vocabulario controlado, indización.

Asignación de acceso y seguridad. Según Poloche (2017), el establecimiento de derechos y restricciones de acceso se compone de etapas similares a las de clasificación de las actividades. Tomando como referencia la tabla acceso y seguridad. El acceso a los documentos se restringe únicamente cuando así lo requiera la ley o lo imponen las necesidades e la organización.

Definición de la disposición o Evaluación. Para Ramírez y Marengo (2021), muchos sistemas de gestión de documentos, especialmente los de documentos electrónicos, identifican el tipo de disposición y el plazo de conservación del documento en el momento de su incorporación y registro. Este proceso puede vincularse a una clasificación basada en las actividades y automatizarse como parte del diseño del sistema.

Almacenamiento. Para Puentes (2017), se trata de la decisión de incorporar un documento al sistema, implica la intención de almacenarlo. Unas condiciones de almacenamiento adecuadas garantizan la protección, la accesibilidad y la buena gestión de los documentos. El objetivo del documento, su formato físico y uso y valor determinarán las características del equipamiento, así como los servicios requeridos para gestionar el documento durante todo el tiempo que sea necesario. Para garantizar

una protección y un almacenamiento adecuados de los documentos, deben también evaluarse las instalaciones. El almacenamiento de documentos en formato electrónico requiere planes y estrategias de almacenamiento complementarios para prevenir posibles pérdidas.

Uso y seguimiento. El uso de un documento implica operaciones que pueden ser registradas en el sistema de gestión de documentos como metadatos. El uso de los documentos puede afectar a sus condiciones de acceso y disposición. Entre ellos está: a identificación a los permisos a de usuarios, derechos de acceso de las personas. El seguimiento garantiza que sólo los usuarios con los permisos adecuados realizan tareas para los que han sido autorizados.

Disposición o Eliminación. Según Sánchez (2017), los documentos que han sido identificados para su conservación permanente deberían ser almacenados en un entorno apropiado para su conservación a largo plazo. Las estrategias de conservación, especialmente de los documentos electrónicos, pueden elegirse en función de su capacidad para mantener la accesibilidad, integridad y autenticidad de los mismos a lo largo del tiempo. (Copia, conversión, migración transferencia, destrucción física).

2.2.4. Sobre los modelos de Gestión Documental: un recorrido histórico y geográfico

Entre los modelos primarios, están aquellos que han alcanzado tal desarrollo, que han acabado por influir directamente sobre otros. Según Sosa et al. (2024), este es el caso de record management (Estados Unidos), gestion des documents administratifs (Canadá), préarchivage, (Francia), registry, (Reino Unido), registratur, (Alemania), protocollo, (Italia). Dentro de los llamados de la segunda generación, están los países que han desarrollado los modelos a través de la influencia de modelos ajenos; por la relación de tradiciones administrativas y archivísticas que han tenido en común, entre los que se encuentran las antiguas colonias británicas o francesas. Los modelos por

asimilación son los que, sin reunir las características de los anteriores, han adoptado elementos procedentes de áreas que a priori pueden ser consideradas como ajenas a su propia tradición administrativa y archivística.

Los tres modelos están dotados de cierta estabilidad, considera que pueden coexistir dentro de un mismo país diferentes modelos en función del marco jurídico que rijan las responsabilidades en la definición de las políticas y los programas de gestión de documentos.

Martín (2021) señala que al modelo norteamericano como fuente de referencia por excelencia y originario de la gestión de documentos, y además de original no superado ni en su desarrollo ni en su efectividad, al modelo australiano como alternativa en cierto modo del anterior, y al europeo como su entorno inmediato.

Para Oyola (2021), el del Reino Unido, constituye el modelo de tratamiento documental más extendido del mundo, comparte con la “registratur” alemana al ser el modelo más arcaico (arranca en el siglo XVI, pudiendo rastrearse su origen- en último término- hasta la antigua Roma). Incidencia de las tradiciones administrativas a lo largo de su desarrollo en el tiempo, con enorme peso del derecho consuetudinario, el acto de registrar un documento constituye evidencia legal de su autenticidad, está desapareciendo la tendencia a registrar cada documento de forma individual, en el convencimiento de que el registro a nivel individual es un control excesivo, siendo suficiente aplicarlo sobre los expedientes que constituyen las series. Existe conciencia de la incapacidad del modelo en controlar eficazmente la cantidad creciente de documentos. Los “registries” organizados tanto centralizada como descentralizadamente, disponen de cuadros de clasificación de documentos poco definidos, y los documentos se clasifican generalmente antes de que sean enviados a las oficinas de actuación, separando expedientes de carpetas de asuntos.

Martin (2021) señala que en Alemania, (la registratur) junto al registry, es el modelo más arcaico. La gestión de los documentos en la administración es considerada algo banal y formal, de la que apenas se ocupa. En las administraciones apenas se reflexiona. En cuanto al papel de las registraturas en la creación, conservación y utilización de los archivos de gestión, los Archivos Nacionales tienen sólo una función consultiva sin control real. Dificultad de conseguir eficacia. No existen estudios científicos sobre procedimientos administrativos. La registratura no es una disciplina sino una función. Carece de teoría escrita, y se transmite a la siguiente generación como una especie de aprendizaje. Falta de reflexión sobre el procedimiento de registratura.

Según Pak y Guerra (2022), el modelo italiano del “protocollo” es una adaptación del modelo alemán, al que añade la característica de ser un instrumento para tener prueba y memoria jurídica válida de que un documento existe, ha sido producido, recibido o expedido: la formula de registrar documentos es garantía de autenticidad. El protocollo se encuentra extendido en todos los niveles de la administración, donde los documentos se clasifican con una estructura predefinida, el “titolario”, cuya denominación puede variar entre las distintas administraciones, pese a tener la misma estructura.

Por su parte, Bustos y Fernández (2018) aseguran que en cuanto al modelo australiano, se trata de un modelo muy reciente en términos históricos y surge como reacción a la ausencia de un sistema archivístico. Tratándose de una nación joven, la sociedad australiana de los años veinte y treinta del siglo xx no prestó atención a sus documentos de modo que su pérdida por destrucción o por enajenación resultaba intrascendente. La gestión de los documentos en las agencias gubernamentales había llegado a un estado tan lamentable, que la falta de buenos documentos impedía el desarrollo de sus actividades y la responsabilidad más básica ante los ciudadanos.

Al hacer alusión al Modelo Europeo, Cruz (2006), considera que no sólo debe hacerse referencia a uno sino a la existencia de tantos modelos como países. En cualquiera de ellos, para él; es difícil hablar de gestión de documentos en sentido estricto, porque el

proceso de recepción aún no se ha consumado en ningún caso y el estado en que se halla cada uno da lugar a gran variedad de situaciones. Selecciona algunos ejemplos de países que considera representativos, entre ellos, Alemania, Francia, Gran Bretaña y España.

Según Sour (2017), en Alemania, la gestión de los documentos se produce en dos momentos netamente diferenciados por la responsabilidad: la fase inicial de creación y utilización, de un lado, y la fase de eliminación y conservación final, del otro; ambas coinciden con la Registratur, competencia de las organizaciones administrativas, y con las fases de archivo intermedio e histórico, produce expedientes íntegros y organizados. Una vez que los documentos no son necesarios para la gestión de las organizaciones públicas se transfieren a la fase intermedia que a diferencia de otros países, es plenamente gestionada por los Archivos Federales.

Para Sierra (2012), en Francia la gestión de los documentos en el sector público francés se caracteriza en primer lugar por la ausencia de un término equivalente al de Records Management, así en la teoría como en la práctica. Lo más parecido es el pré-archivage, que originariamente sólo se refería a las técnicas para la gestión de los archivos intermedios. La ausencia de una tradición administrativa de gestión de los archivos de oficina llevó a adoptar una solución exclusiva para controlar los documentos producidos por las administraciones centrales del Estado, a través de la presencia de archiveros en los ministerios.

Por su parte, Russo (2019) considera que en Gran Bretaña, el sistema archivístico inglés ha sido profundamente reformado en la última década. La ley de 1958 sitúa en los departamentos la responsabilidad sobre la gestión de los documentos en las fases de oficina e intermedia, cada una de las cuales tiene un archivero (Departmental Record Officer) que es responsable de todos ellos, incluidos los electrónicos. Su trabajo se desarrolla bajo la guía y supervisión del National Archives a través del Records

Management Department, quien les proporciona además normas, procedimientos y orientaciones en la materia.

Para Piza et al. (2019), el personal de cada ministerio y organismo trabaja con el archivero en la organización de los documentos, en la selección de los de valor permanente y en preparar su transferencia a los National Archives. La selección de los documentos se realiza en dos momentos. La primera a los cinco años de su creación, cuando se destruyen aquellos que no poseen valor alguno indudablemente, conservándose el resto por el momento. La segunda se produce entre los 15 y los 25 años desde la fecha de su creación, plazo que permite apreciar cuáles poseen valor permanente. Ambas se dan en las administraciones productoras.

2.2.5. Fases, etapas o metodología para diseñar e implementar sistemas de Gestión Documental

Para diseñar e implementar sistemas de gestión de documentos, existen diferentes etapas, las cuales no son necesarias que se conciban de un modo lineal, las tareas pueden realizarse en diferentes etapas, de forma reiterada, parcial o gradualmente, de acuerdo con las necesidades de la organización, los requisitos formales de conformidad y los cambios operados en el entorno de la organización y de la gestión de documentos.

Etapa A - Investigación preliminar. Para Real y Bateoja, (2018), esta etapa implica recopilar información de fuentes documentales y mediante entrevistas; identificar y documentar el fin y el cometido de la organización, su estructura, su entorno legal, normativo, económico y político, los factores críticos y debilidades en relación con la gestión de documentos de archivo. El objetivo de esta etapa consiste en proporcionar una visión general de las fortalezas y debilidades de la organización en lo que a la gestión de documentos se refiere. Representa una buena base para definir el alcance de un proyecto de gestión de documentos. Ayudará a definir los problemas en materia de gestión de documentos surgidos dentro de la organización y a evaluar la viabilidad de

los riesgos de las diferentes soluciones posibles, constituye un importante punto de partida para recoger información de los procesos basados en funciones para elaborar el cuadro de clasificación y decidir qué documentos deberían conservarse. Junto con las etapas posteriores B y C, también permitirá evaluar la responsabilidad de la organización en cuanto a la conformidad con los requisitos externos para la creación y mantenimiento de documentos. Asimismo, constituye una base útil para la evaluación de los sistemas ya existentes.

Etapas B - Análisis de las actividades de la organización. Para Bustelo (2011), esta etapa implica recopilar información de fuentes documentales y mediante entrevistas; identificar y documentar cada función, actividad y operación, y establecer una jerarquía entre ellas, es decir, un sistema de clasificación; e identificar y documentar el flujo de los procesos y operaciones que las engloban. El objetivo de esta etapa consiste en desarrollar un modelo conceptual de qué hace una organización y de cómo lo hace. Contribuirá en etapas posteriores a la toma de decisiones acerca de la creación, incorporación, control, almacenamiento y disposición de los documentos y del acceso a los mismos.

Etapas C - Identificación de los requisitos. Para Castillo y Ravelo (2017) esta etapa implica recopilar información de fuentes documentales y mediante entrevistas; identificar las necesidades de evidencia e información relativas a cada una de las funciones, actividades y operaciones de la organización que se debería satisfacer mediante documentos de archivo. Los requisitos pueden derivarse de un análisis del entorno normativo de la organización y del riesgo que supondría el no crear o no conservar los documentos. Determinar cómo se puede satisfacer cada uno de los requisitos mediante los procesos de gestión documental, y articularlos y documentarlos. Elegir para los documentos de archivo la estructura que se adapte mejor a cada función, actividad u operación.

El objetivo de esta etapa consiste en identificar los requisitos que ha de cumplir la organización al crear, recibir y mantener los documentos reflejos de sus actividades, y documentar dichos requisitos de una forma estructurada y fácil de mantener. Los requisitos sobre los documentos se identifican a través de un análisis sistemático de las necesidades de la organización, entre otros aspectos. Esta etapa crea las razones para la creación, mantenimiento y disposición de documentos. Entre los productos realizados en esta etapa, está un informe de evaluación de riesgos, un documento formal en que se establezcan los requisitos para el mantenimiento de los documentos.

Etapa D - Evaluación de los sistemas existentes. Según Castillo (2016), esta etapa implica identificar y analizar los sistemas de gestión de documentos de archivo existentes y otros sistemas de información, con objeto de medir el grado de cumplimiento de los requisitos identificados. El objetivo de esta etapa consiste en analizar los sistemas de gestión de documentos y cualquier otro sistema de información ya existente para valorar en qué medida dichos sistemas incorporan y mantiene documentos procedentes de las actividades de la organización.

La evaluación ayudará a revelar cualquier laguna existente entre los requisitos acordados por la organización en materia de documentos y el rendimiento y las funcionalidades de los sistemas existentes. Estos servirán de base para el desarrollo de nuevos sistemas y el rediseño de los ya existentes, de manera que se satisfagan las necesidades para la gestión de los documentos que han sido identificadas y acordadas en las etapas previas. Los productos derivados de esta etapa pueden ser, un inventario de los sistemas ya existentes en la organización y un informe en el que se indique en qué medida estos sistemas cumplen con los requisitos acordados por la organización en materia de documentos.

Etapa E - Identificación de estrategias para cumplir los requisitos. Para Real y Bateoja, (2018), esta etapa implica identificar estrategias tales como la adopción de políticas, normativas, procedimientos y prácticas o el diseño e implementación de nuevos

sistemas destinados a cumplir los requisitos. Las estrategias pueden aplicarse a cada uno de los requisitos por separado o conjuntamente. Las estrategias se deberían seleccionar en función del nivel de riesgo derivado del incumplimiento de un determinado requisito, ya sea en la función que el sistema de gestión de documentos de archivo pretende respaldar, en el entorno de los sistemas ya existentes o en la cultura corporativa en la que la estrategia debería aplicarse con éxito.

Etapa F - Diseño de un sistema de gestión de documentos de archivo. Para Castillo y Ravelo (2017) esta etapa implica diseñar un sistema de gestión de documentos de archivo que incorpore las estrategias, procesos y prácticas descritos en la Norma ISO 15489. Garantizar que el sistema de gestión de documentos de archivo apoye y no dificulte los procesos de negocio. Evaluar y, si es necesario, rediseñar los procesos de negocio y los sistemas operacionales y de comunicación para incorporar la gestión de documentos de archivo. Entre los productos de esta etapa pueden incluirse: el plan de proyecto en el que se definen las tareas, responsabilidades y plazos de ejecución, los informes en los que se detallan los resultados de las revisiones periódicas del diseño, el cuadro de clasificación, entre otros.

Etapa G - Implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo. La implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo debería realizarse de una forma sistemática, planificando el proyecto y utilizando la metodología adecuada para cada situación, con el objetivo de integrar el funcionamiento de los sistemas de gestión de archivo en los procesos de negocio y sistemas asociados. El objetivo de esta etapa es identificar y aplicar de forma sistemática el conjunto de estrategias adecuado para implementar el plan diseñado en la etapa F. El plan aporta la visión de conjunto de cómo se integran los diferentes componentes del sistema (procesos, procedimientos, personas y tecnología).

Etapa H - Revisión posterior a la implementación. Según Castillo (2016), en esta etapa se recopila información acerca del rendimiento del sistema de gestión de documentos

de archivo como un proceso integral y continuo. Esto se puede realizar entrevistando a los directivos y a los empleados clave mediante cuestionarios, observando el sistema en funcionamiento, examinando los manuales de procedimiento, el material de formación y el resto de la documentación, y llevando a cabo verificaciones aleatorias de la calidad de los documentos de archivo y de las medidas de control. Revisar y evaluar el rendimiento del sistema, poner en marcha y supervisar las acciones correctoras y establecer un régimen de supervisión continua y de evaluación periódica.

La gestión documental incorpora un paso adicional e interviene en el proceso desde la creación o recepción de un documento, encargándose de su organización, custodia y recuperación durante todo su ciclo de vida, entendiendo como tal aquellas etapas sucesivas por las que atraviesa un documento, desde su origen, con la consecuente conservación temporal, hasta su eliminación o integración en un archivo permanente.

La actividad administrativa se distingue por dos particularidades: su carácter regulado y su carácter documental. Todo acto de la Administración Pública se efectúa siguiendo las pautas de una norma y se materializa en documentos que constituyen el testimonio de la mencionada actividad.

Por otro lado, la materialización documental de los actos de la Administración Pública, por una parte, garantiza su constancia, y, por otra, sirve de medio de comunicación de las actuaciones administrativas, tanto interna - entre las unidades que componen la organización administrativa - como externamente - de la Administración con los ciudadanos y con otras organizaciones.

Así el documento asegura la pervivencia de las actuaciones administrativas al constituirse en su soporte material. Y garantiza la conservación de los actos y la posibilidad de demostrar su existencia, sus efectos y sus posibles errores o vicios, así como el derecho de los ciudadanos a acceder a los mismos.

El procedimiento administrativo se integra de una serie de actos de distinta naturaleza, según la función que cumplen en el procedimiento. Es así como los diversos actos se agrupan en fases de iniciación, instrucción (o tramitación) y terminación (o resolución) del procedimiento, fases o momentos que, no tienen carácter preceptivo, sino que podrán darse o no en cada caso, según la naturaleza y exigencias del procedimiento de que se trate.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

El presente estudio se enmarca en una investigación mixta, pues tiene un enfoque integrador de elementos cualitativos y cuantitativos. Desde el punto de vista del tipo de estudio que predomina, se concibe como una investigación de tipo descriptiva, porque se va a describir el comportamiento del sistema de gestión documental para el GAD de San José de Chimbo.

3.2. Población o muestra

La población objeto de este estudio está compuesta por el personal administrativo del GAD de San José de Chimbo que demandan documentos en este organismo.

La selección de la muestra no es aplicable teniendo en cuenta que se va a trabajar con todo el personal administrativo de la institución que suman 15 personas.

3.3. Prueba de Hipótesis - pregunta científica – idea a defender

La implementación de una propuesta metodológica para la ejecución de un sistema de gestión documental para el GAD de San José de Chimbo mejorará el comportamiento del uso y acceso a la información para el personal administrativo de esta institución.

3.4. Recolección de información:

Las técnicas de recolección y los instrumentos que se utilizarán en el presente trabajo de investigación para la recolección de la información serán las siguientes:

➤ Encuesta al personal administrativo del GAD de San José de Chimbo: Mediante la encuesta se podrá medir los procesos que realiza el personal en mención, realizando análisis de los resultados, comparaciones y tabulaciones.

3.5. Procesamiento de la información y análisis estadístico:

Como fuente para el procesamiento de la información y la recopilación de datos para la implementación de un sistema de gestión documental para el GAD de San José de Chimbo se generarán informes estadísticos. La encuesta se encuentra basada en un estudio de Cuzco (2022) y para su análisis se ha utilizado la escala de Likert, un método de medición utilizado por los investigadores con el objetivo de evaluar la opinión y actitudes de las personas.

El proceso de atención del personal administrativo será evaluado aplicando la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizará el cuestionario para medir la calidad de la atención, realizando un análisis porcentual de los resultados, comparaciones y tabulaciones. La encuesta es una herramienta valiosa para recopilar datos cualitativos como: opiniones, experiencias, percepciones y conocimientos de los encuestados.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Dimensión. La incorporación de documentos

Pregunta 1. ¿Verifica y controla los documentos que ingresan al GAD de San José de Chimbo?

Tabla 1. Verificación y control de documentos

Alternativa, respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	13%
Casi siempre	1	7%
Rara vez	9	60%
Nunca	3	20%
Total	15	100%

Fuente: personal administrativo GAD de San José de Chimbo. Basado en Cuzco (2022)

Análisis e interpretación

Del 100% del personal administrativo encuestado, en relación a la recepción de documentos que ingresa a la dependencia, se obtuvo que un 13% del personal administrativo siempre lo hacen, mientras que un 7% casi siempre, el 60% rara vez y el 20% nunca lo hacen. Por lo tanto, se concluye que en su mayoría el personal administrativo rara vez realizan la recepción de documentos al momento que ingresa al GAD de San José de Chimbo, lo cual demuestra que la gestión documental en cuanto a la dimensión mencionada es inadecuada.

Para Gómez (2017), el control de documentos es un requisito que establece las bases para elaborar, mantener y actualizar el soporte documental de los sistemas de gestión de la calidad. Los distintos documentos del sistema definen y determinan las pautas de trabajo a desarrollar para el desempeño del sistema de gestión.

La gestión documental, como proceso clave para el óptimo desarrollo de la gobernanza de la información en las instituciones pública, debe enfatizar en el perfeccionamiento de subprocesos como la captura, mantenimiento, disposición y difusión de los documentos.

Dimensión. La incorporación de documentos

Pregunta 2. ¿Realiza la captura digital de los documentos que ingresan al GAD de San José de Chimbo?

Tabla 2. Sobre la captura digital de documentos

Alternativa, respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	13%
Casi siempre	2	13%
Rara vez	6	40%
Nunca	5	33%
Total	15	100%

Fuente: personal administrativo GAD de San José de Chimbo. Basado en Cuzco (2022)

Análisis e interpretación

Del 100% del personal administrativo encuestado, en relación a la captura digital de documentos que ingresa a la dependencia, se obtuvo que un 13% del personal administrativo siempre lo hacen, mientras que un 13% casi siempre, el 40% rara vez y el 33% nunca lo hacen. Por lo tanto, se concluye que en su mayoría el personal administrativo rara vez realizan la captura digital de documentos al momento que ingresa al GAD de San José de Chimbo, lo cual demuestra que la gestión documental en cuanto a la dimensión mencionada es inadecuada.

En este sentido, Triana y Moreno (2021) señalan que la captura de documentos como parte de la Gestión Documental se presenta en el siglo XXI como un recurso estratégico de primer orden, mostrando su notable efecto en las esferas económicas, sociales, políticas, tecnológicas e institucionales de cualquier organización. El desarrollo de la Gestión Documental, en un escenario de Gobernanza de la Información, favorece la interacción con otros procesos y actividades informacionales. Tal es el caso de la Gestión de Riesgos y el Control Interno. Esto propicia potenciar el valor de los activos de información y minimizar las dificultades asociadas a la administración documental.

Dimensión. La incorporación de documentos

Pregunta 3. ¿Identifica la procedencia de la documentación que ingresa al GAD de San José de Chimbo?

Tabla 3. Identificación de procedencia de documentos

Alternativa, respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	2	13%
Rara vez	9	60%
Nunca	4	27%
Total	15	100%

Fuente: personal administrativo GAD de San José de Chimbo. Basado en Cuzco (2022)

Análisis e interpretación

Del 100% del personal administrativo encuestado, en relación a la identificación de la procedencia de documentos que ingresa a la dependencia, se obtuvo que un 0% del personal administrativo siempre lo hacen, mientras que un 13% casi siempre, el 60% rara vez y el 27% nunca lo hacen. Por lo tanto, se concluye que en su mayoría el personal administrativo rara vez identifica la procedencia de la documentación que

ingresa al GAD de San José de Chimbo, lo cual demuestra que la gestión documental en cuanto a la dimensión mencionada es inadecuada.

Para Rivas (2021) este proceso de identificación es relevante porque un documento debe seguir una serie de reglas y condiciones que deben ser respetadas por el que lo redacta, entre ellas destacan el uso correcto de una ortografía aceptable; mientras que el uso incorrecto de un signo de puntuación podría representar un mal entendido, debe estar correctamente identificado para saber de qué lugar viene y que destino lleva; los documentos pueden ser manuscritos (escritos a mano), pero en la actualidad con el creciente auge de la tecnología, es común hacer los documentos en computadora, para esto existen completos y sencillos editores que hacen la experiencia de redactar un documento más fácil.

Dimensión. La incorporación de documentos

Pregunta 4. ¿Identifica las series documentales que ingresan al GAD de San José de Chimbo para su consiguiente disposición?

Tabla 4. Identificación de series documentales

Alternativa, respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	7%
Casi siempre	1	7%
Rara vez	3	20%
Nunca	10	67%
Total	15	100%

Fuente: personal administrativo GAD de San José de Chimbo. Basado en Cuzco (2022)

Análisis e interpretación

Del 100% del personal administrativo encuestado, en relación a la identificación de las series documentales que ingresa a la dependencia, se obtuvo que un 7% del personal administrativo siempre lo hacen, mientras que un 7% casi siempre, el 20% rara vez y el 67% nunca lo hacen. Por lo tanto, se concluye que en su mayoría el personal administrativo nunca identifica las series documentales que ingresa al GAD de San José de Chimbo, lo cual demuestra que la gestión documental en cuanto a la dimensión mencionada es inadecuada.

El proceso de identificación es fundamental, porque según Real y Bateoja (2018) la constituye el punto de partida para que cada sistema, cumpla con los requerimientos de información que necesiten sus usuarios, a partir de una selección, ordenamiento, búsqueda y recuperación de sus fuentes documentales oportunas a cada necesidad. Es por esto que los Sistemas de gestión documental (SGD) tienen como objetivo fundamental, facilitar y mejorar la organización y funcionamiento del fondo documental de las organizaciones, con vista a tributar a una mayor eficiencia organizacional, minimizando costos y aumentando beneficios.

Dimensión. Registro de documentos

Pregunta 5. ¿Considera como punto de partida las normas, acciones o acuerdos para la creación de documentos?

Tabla 5. Identificación de puntos de partida

Alternativa, respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	4	27%
Rara vez	2	13%

Nunca	9	60%
Total	15	100%

Fuente: personal administrativo GAD de San José de Chimbo. Basado en Cuzco (2022)

Análisis e interpretación

Del 100% del personal administrativo encuestado, en relación a los puntos de partida para la creación de documentos que ingresa a la dependencia, se obtuvo que un 0% del personal administrativo siempre lo hacen, mientras que un 27% casi siempre, el 13% rara vez y el 60% nunca lo hacen. Por lo tanto, se concluye que en su mayoría el personal administrativo nunca considera como punto de partida las normas, acciones o acuerdos para la creación de documentos ingresa al GAD de San José de Chimbo, lo cual demuestra que la gestión documental en cuanto a la dimensión mencionada es inadecuada.

A criterio de Sánchez et al. (2020), la función primaria de estos sistemas está en garantizar todos los requerimientos funcionales: creación, automatización, mantenimiento; con vistas a que las fuentes documentales de la organización estén al alcance de los usuarios y puedan ser compartidas siguiendo el flujo organizacional. Producto del incremento de la masa documental que cada día va en ascenso, es importante que las organizaciones cuenten con un sistema de gestión documental, correctamente planificado e implementado, que coordine y controle la documentación en función de la misión, objetivos y visión de la organización. Este proceso se basa en un uso racional y adecuado de la información, así como un destino responsable de los recursos implicados en el flujo informacional.

Dimensión. Registro de documentos

Pregunta 6. ¿Considera usted que es necesario dejar en constancia la creación de un documento en un sistema de gestión de documentos?

Tabla 6. Sobre la creación de documentos en sistema de gestión

Alternativa, respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	7%
Casi siempre	1	7%
Rara vez	3	20%
Nunca	10	67%
Total	15	100%

Fuente: personal administrativo GAD de San José de Chimbo. Basado en Cuzco (2022)

Análisis e interpretación

Del 100% del personal administrativo encuestado, en relación a la necesidad de dejar en constancia la creación de un documento que ingresa a la dependencia, se obtuvo que un 7% del personal administrativo siempre lo hacen, mientras que un 7% casi siempre, el 20% rara vez y el 67% nunca lo hacen. Por lo tanto, se concluye que en su mayoría el personal administrativo nunca considera dejar en constancia la creación de documentos ingresa al GAD de San José de Chimbo, lo cual demuestra que la gestión documental en cuanto a la dimensión mencionada es inadecuada.

Según Piza et al. (2019), la gestión de información es coordinar, dirigir y controlar los flujos de información que tiene lugar en cada sistema, de manera sistemática. Tomando en cuenta segmentos típicos de los sistemas, como pueden ser el ambiente, los procesos que se generan, las personas y las tecnologías implicadas entre otros; que de conjunto interrelacionan. Así como del conocimiento actualizado y preciso del ciclo de vida de los documentos que genera el sistema, producto de la gestión documental. Se debe

precisar que los principales objetivos de la gestión de la información son los siguientes: maximizar el valor y los beneficios derivados del uso de la información, minimizar el costo de adquisición, procesamiento y uso de la información, determinar responsabilidades para el uso efectivo, eficiente y económico de la información y asegurar un suministro continuo de la información.

Dimensión. Registro de documentos

Pregunta 7. ¿Cree usted que el registro de los documentos garantiza al usuario el control y seguimiento de la documentación recibida?

Tabla 7. Sobre el control y seguimiento

Alternativa, respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	13%
Casi siempre	3	20%
Rara vez	9	60%
Nunca	1	7%
Total	15	100%

Fuente: personal administrativo GAD de San José de Chimbo. Basado en Cuzco (2022)

Análisis e interpretación

Del 100% del personal administrativo encuestado, en relación a la necesidad de garantizar al usuario el control y seguimiento de la documentación recibida, se obtuvo que un 13% del personal administrativo siempre lo hacen, mientras que un 20% casi siempre, el 60% rara vez y el 7% nunca lo hacen. Por lo tanto, se concluye que en su mayoría el personal administrativo rara vez considera garantizar al usuario el control y seguimiento de la documentación que ingresa al GAD de San José de Chimbo, lo cual demuestra que la gestión documental en cuanto a la dimensión mencionada es inadecuada.

Desde la perspectiva de Rivas (2021), hay dos factores que han facilitado la aparición del concepto de gestión del conocimiento. Por un lado, el desarrollo tecnológico, que facilita enormemente la gestión del capital intelectual y la hace factible desde un punto de vista financiero. Por otro, la creciente concienciación por parte del mundo institucional (e incluso por parte de las naciones económicamente más desarrolladas) de que el conocimiento es un recurso clave en aquellas sociedades y organizaciones en las que la información es abundante, en gran medida, gracias a Internet. El objetivo fundamental de la gestión de los documentos es lograr un ambiente colaborativo, donde se propicie la inteligencia colectiva. Un entorno laboral donde se practique el aprendizaje como actividad conjunta, y prime el intercambio y la filosofía de compartir el conocimiento individual.

Dimensión. Registro de documentos

Pregunta 8. ¿Utiliza normativas para cumplir con los procedimientos internos?

Tabla 8. Sobre las normativas y procedimientos

Alternativa, respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	7%
Casi siempre	2	13%
Rara vez	11	73%
Nunca	1	7%
Total	15	100%

Fuente: personal administrativo GAD de San José de Chimbo. Basado en Cuzco (2022)

Análisis e interpretación

Del 100% del personal administrativo encuestado, en relación al uso de normativas para cumplir con los procedimientos internos, se obtuvo que un 7% del personal administrativo siempre lo hacen, mientras que un 7% casi siempre, el 73% rara vez y

el 7% nunca lo hacen. Por lo tanto, se concluye que en su mayoría el personal administrativo rara vez utiliza normativas para cumplir con los procedimientos internos en cuanto a la normativa que ingresa al GAD de San José de Chimbo, lo cual demuestra que la gestión documental en cuanto a la dimensión mencionada es inadecuada.

En este sentido, Solano (2021) señala que la Gestión Documental tiene que ver con algunos aspectos relacionados con la determinación de los plazos de retención de los documentos: en la determinación de los plazos de retención de los documentos, las organizaciones requieren consultar otros tipos de informaciones. Esta determinación es de alta importancia para cumplir adecuadamente las etapas activas, y no afecte la economía de la organización. Además, en estos procesos debe considerarse la garantía de que exista correspondencia con las leyes y regulaciones oficiales: es fundamental que las organizaciones se basen y cumplan con las regulaciones y leyes que dictan las entidades, tanto nacionales, como organismos internacionales.

Dimensión. Clasificación de documentos

Pregunta 9. ¿Elabora los documentos de manera escalonada con distinciones y categorías?

Tabla 9. Sobre la distinción de categorías

Alternativa, respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	13%
Casi siempre	3	20%
Rara vez	9	60%
Nunca	1	7%
Total	15	100%

Fuente: personal administrativo GAD de San José de Chimbo. Basado en Cuzco (2022)

Análisis e interpretación

Del 100% del personal administrativo encuestado, en relación a la elaboración de documentos con distintas categorías, se obtuvo que un 13% del personal administrativo siempre lo hacen, mientras que un 20% casi siempre, el 60% rara vez y el 7% nunca lo hacen. Por lo tanto, se concluye que en su mayoría el personal administrativo rara vez elabora los documentos con distinciones y categorías en el GAD de San José de Chimbo, lo cual demuestra que la gestión documental en cuanto a la dimensión mencionada es inadecuada.

En este sentido, Oyola (2021) manifiesta que para lograr que las personas en las organizaciones compartan y transmitan sus conocimientos y los vuelquen de manera tácita; es imprescindible que los flujos de información estén correctamente definidos, así como justificada la presencia de cada recurso en el lugar adecuado. Esto se hace posible a través de un riguroso respeto por el origen y procedencia en la generación de documentos en la organización. A medida que el proceso de gestión documental se evalúe periódicamente, bajo las prescripciones establecidas y con un adecuado tratamiento del ciclo de vida del documento, tributará a un mayor éxito en la gestión de información, así como de una exitosa gestión del conocimiento.

Dimensión. Clasificación de documentos

Pregunta 10. ¿Agrupa la documentación por categorías para su posterior ubicación de acuerdo a algún cuadro de clasificación?

Tabla 10. Sobre la agrupación de documentos

Alternativa, respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	13%

Casi siempre	3	20%
Rara vez	1	7%
Nunca	9	60%
Total	15	100%

Fuente: personal administrativo GAD de San José de Chimbo. Basado en Cuzco (2022)

Análisis e interpretación

Del 100% del personal administrativo encuestado, en relación a la agrupación de documentos con distintas categorías, se obtuvo que un 13% del personal administrativo siempre lo hacen, mientras que un 20% casi siempre, el 7% rara vez y el 60% nunca lo hacen. Por lo tanto, se concluye que en su mayoría el personal administrativo nunca agrupa los documentos en el GAD de San José de Chimbo, lo cual demuestra que la gestión documental en cuanto a la dimensión mencionada es inadecuada.

Según Sosa et al. (2024), con la implementación de un sistema de gestión documental, se crearán, recibirán y mantendrán documentos que contengan evidencias de lo ocurrido, pruebas completas, precisas y fiables, se sabrá qué decisión o acción se tomó, cuándo, por qué, cómo y para qué, estos serán la base para llevar a cabo varios aspectos, entre ellos, la rendición de cuentas de la organización, el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, la formación de políticas actuales y futuras toma de decisiones administrativas, proteger los intereses de una organización y los derechos de los empleados y usuarios, la coherencia, la continuidad y la productividad en la gestión de la administración y documentar las actividades de una institución pública, así como sus avances y logros.

Dimensión. Clasificación de documentos

Pregunta 11. ¿Realiza periódicamente copias de seguridad de sus documentos digitales?

Tabla 11. Sobre la copia de seguridad de documentos digitales

Alternativa, respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Rara vez	3	20%
Nunca	12	80%
Total	15	100%

Fuente: personal administrativo GAD de San José de Chimbo. Basado en Cuzco (2022)

Análisis e interpretación

Del 100% del personal administrativo encuestado, en relación a las copias de seguridad de los documentos digitales, se obtuvo que un 0% del personal administrativo siempre lo hacen, mientras que un 0% casi siempre, el 20% rara vez y el 80% nunca lo hacen. Por lo tanto, se concluye que en su mayoría el personal administrativo nunca realiza de forma periódica copias de seguridad de los documentos digitales en el GAD de San José de Chimbo, lo cual demuestra que la gestión documental en cuanto a la dimensión mencionada es inadecuada.

Para Ramírez y Marengo (2022), la copia de seguridad de documentos digitales propicia que haya una un proceso de clasificación documental eficaz. A su vez, esto se entiende como la acción y efecto de agrupar jerárquicamente los documentos de un fondo mediante agregados o clases, desde los más amplios a los más específicos, de acuerdo con los principios de procedencia y orden original; para lo cual se identifican los tipos documentales, se evidencian las relaciones que existen entre ellos y se organizan en una estructura lógica, llamada cuadro de clasificación documental.

Dimensión. Clasificación de documentos

Pregunta 12. ¿Cumple con las políticas de acuerdo con el marco legal vigente o condiciones para acceder a la documentación?

Tabla 12. Sobre las políticas y el marco legal

Alternativa, respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	7%
Rara vez	9	60%
Nunca	5	33%
Total	15	100%

Fuente: personal administrativo GAD de San José de Chimbo. Basado en Cuzco (2022)

Análisis e interpretación

Del 100% del personal administrativo encuestado, en relación al cumplimiento de políticas de acuerdo con el marco legal vigente, se obtuvo que un 0% del personal administrativo siempre lo hacen, mientras que un 7% casi siempre, el 60% rara vez y el 33% nunca lo hacen. Por lo tanto, se concluye que en su mayoría el personal administrativo rara vez cumple con las políticas de acuerdo con el marco legal vigente para acceder a la documentación en el GAD de San José de Chimbo, lo cual demuestra que la gestión documental en cuanto a la dimensión mencionada es inadecuada.

Desde la perspectiva de Bedoya (2019), el sistema de gestión de documentos también debe garantizar la accesibilidad a los documentos de archivo o expedientes públicos, así como su certificación, salvo las excepciones conforme con la legislación y normativa aplicable. En un correcto sistema de estas características los interesados tendrán acceso a los documentos una vez formulada la solicitud correspondiente. El

acceso a la información pública será por regla general gratuito, a excepción de aquella información que incurra en costos administrativos. Se restringirá el acceso al fondo documental, áreas o depósitos de archivo y todos los servicios se tramitarán por intermediación del personal responsable.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA, ANEXOS.

5.1. Conclusiones

Terminada la investigación y con los resultados obtenidos, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Se han definido los referentes teóricos y metodológicos de los sistemas de gestión documental y su implementación.

En su mayoría el personal administrativo rara vez realizan la recepción de documentos al momento que ingresa al GAD de San José de Chimbo, lo cual demuestra que la gestión documental en cuanto a la dimensión mencionada es inadecuada.

En su mayoría el personal administrativo rara vez considera garantizar al usuario el control y seguimiento de la documentación que ingresa al GAD de San José de Chimbo, lo cual demuestra que la gestión documental en cuanto a la dimensión mencionada es inadecuada.

También se concluye que en su mayoría el personal administrativo rara vez elabora los documentos con distinciones y categorías en el GAD de San José de Chimbo, lo cual demuestra que la gestión documental en cuanto a la dimensión mencionada es inadecuada. Además, en su mayoría el personal administrativo rara vez realizan la captura digital de documentos al momento que ingresa al GAD de San José de Chimbo, lo cual demuestra que la gestión documental en cuanto a la dimensión mencionada es inadecuada.

Finalmente, se ha establecido el procedimiento para identificar el estado actual del sistema de gestión documental para el GAD de San José de Chimbo. Además, se ha

implementado una propuesta metodológica para la ejecución de un sistema de gestión documental para esta institución.

5.2. Recomendaciones

Terminada la investigación y con los resultados obtenidos, se ha llegado a las siguientes recomendaciones:

Se sugiere que se informe a los colaboradores sobre la Gestión Documental y las ventajas que brinda en el registro, organización, uso, manejo y disposición de documentos.

Para fortalecer el conocimiento de las disposiciones legales se sugiere se emprenda un proceso de formación en el campo legal con continua actualización, con el fin de evitar inobservancias en la normativa y fortalecer el contenido de los informes.

Se debe implementar algún método de evaluación posterior a los trabajos, para conocer el nivel de desempeño de los colaboradores y satisfacción de los usuarios del GAD de San José de Chimbo.

Se recomienda desarrollar un Sistema de Gestión Documental, para la consulta de disposiciones legales relacionados con este aspecto.

5.3. Bibliografía

Bedoya, P. (2019). Electronic administrative procedure. *Procedimiento administrativo electrónico*, 14(1), 10-21.
<http://revistas.unife.edu.pe/index.php/lumen/article/view/1209>

Bustelo, C. (2011). Los grandes temas relacionados con la gestión de documentos: desafíos y oportunidades. *El profesional de la información*. 20(2), 129-133). DOI: <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2011.mar.01>

Bustos, A. y Fernández, A. (2018). *Directrices para la creación de repositorios institucionales en universidades y organizaciones de educación superior*. Chile. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/223>

Castillo J., y Ravelo, G. (2017). El proceso de valoración documental a la luz de los actuales debates archivísticos. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. 40(3), 273-283. DOI: <http://doi.org/10.17533/udea.rib.v40n3a07>

Castillo, J. (2016). La estructuración de sistemas de gestión de documentos y archivos como base para la implementación de un sistema de preservación digital. *Cuadernos de Investigaciones de Ciencias de la Información*. 4(5), 55-68. DOI: <https://doi.org/10.34295/cuinci.vi1.6>

Gómez, N. (2017). Eliminación documental: una estrategia tecnológica para la gestión de los documentos oficiales. *Revista Interdisciplinar de Estudios en Ciencias Básicas e Ingenierías*. 4(4), 34-45. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8742462>

López, L. F. (2020). *La buena administración en el procedimiento administrativo*. <http://hdl.handle.net/20.500.12226/447>

Martin, M. P. (2021). *El proceso de implementación del Sistema de Gestión Documental Electrónica entre el año 2016 y el año 2019. Caso: el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación* [Tesis de maestría, Universidad Torcuato Di Tella]. https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/20.500.13098/11229/MPP_2021_Martin.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Molina, M.P., Andrade, P., Pérez, R.P. (2022) Aplicación de un procedimiento para la mejora del sistema de gestión de la calidad en el Instituto Superior Tecnológico Atlantic. *Ciencias de la Administración*. 5(3), 23-32. www.atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/169

Moreno, I. C. (2018). Estrategias para la integración de Sistemas de Gestión de Calidad y Sistemas de Gestión Documental, en una institución de educación superior. *Signos-Investigación en sistemas de gestión*, 10(1), 113- 125. <https://www.redalyc.org/journal/5604/560459732006/560459732006.pdf>

Oyola, H. M. (2021). *E-expediente administrativo electrónico para la administración pública del gobierno regional de Lambayeque*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54983>

Pak, A., y Guerra, A. (2022). *Guía modelo para una adecuada eliminación de originales por sustitución de soporte en los países de Iberoamérica. IBERARCHIVOS – Proyecto 2020- SUPRA/002*. Asociación Latinoamericana de Archivos. <https://www.alaarchivos.org/wp-content/uploads/2022/07/GuiaModelo.pdf>

Piza, N., Amaiquema, F, y Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70), 455-459. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500455&lng=es&tlng=es

Poloche, M. P. (2017). Propuesta metodológica para articular la gestión documental con los requisitos de la Ley General de Archivos y la norma técnica internacional ISO. *Signos*, 12(2), 88–105. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6726296>

Puentes, M. (2017). Propuesta metodológica para articular la gestión documental con los requisitos de la Ley General de Archivos y la norma técnica internacional ISO 9001:2015. *Signos*, 9(2), 81–95. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6726296>

Ramírez, E., y Marengo, M. (2022). Análisis sobre la implementación del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos en los procesos de gestión documental en las sedes y Sección Regional de la Universidad Nacional. *Conocimiento y la Tecnología*, 2(1), 23-34. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6726296>

Real, S., y Bateoja, H. (2018). Nuevo Sistema de Gestión Documental. *Revista Hallazgos*. 21(3), 1-10. DOI: <http://doi.org/10.15332/2422409X>

Rivas, D. (2021). *Estrategias en El Salvador sobre gobierno electrónico, agenda digital, comercio electrónico y ciberseguridad* [Trabajo de grado, Universidad de El Salvador]. <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/26045/>

Ruiz González, M. de los Á., & Bodes Bas, A. (2014). La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Institucional Cubano. *Revista Investigación en sistemas de gestión*, 9(2), 81-95. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6726296>

Russo, P. 2019. *Gestión documental en las organizaciones*. Editorial UOC.

Sánchez M. E., Bózzola T., Soler A. y Mariño S. I. (2020). Metodología para el relevamiento y análisis de la información. Una propuesta para la administración central de liquidaciones en la Universidad. *Ciencia latina: revista científica multidisciplinar*, 4(1), 99–115. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i1.44

Sánchez, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad*. ICB editores.

Sierra, L. (2012). Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 35(3), 243-255. <http://dx.doi.org/10.5897/AJBM10.1155>

Solano, J. (2021). *Desarrollo e implementación del expediente digital en la administración pública en Colombia: Futuras concepciones para llegar a la virtualidad de los procesos judiciales y administrativas* [Trabajo de Grado, Universidad Católica de Colombia]. <https://hdl.handle.net/10983/26103>

Soria, K., y Díaz, L. (2020). *Diseño de un sistema gestión de 2020-2021. documental para uso interno*. Alfaguara: Barcelona.

Sosa, D., Meneses, E., Andrade, C., y Guamán, R. (2024). Soluciones Tecnológicas Para La Gestión De Información En El Ámbito Universitario. Caso De Estudio: Universidad Particular Del Ecuador. *Revista Qualitas*, 27(27), 145 - 162. <https://doi.org/10.55867/qual27.08>

Sour, L. (2017). Gobierno electrónico y corrupción en México (2005-2010). *Innovar*, 27(66), 123-136. Doi: <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v27n66.66807>

Triana, J. y Moreno, C. (2021). Armonización entre la gestión documental, la calidad y la seguridad de la información en una institución de educación superior. *Signos-*

Investigación en Sistemas de Gestión, 13(2), 23-29.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=874246>

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Desarrollar una propuesta metodológica para la implementación de un sistema de gestión documental para el GAD de San José de Chimbo.

6.1.1. Institución ejecutora

GAD de San José de Chimbo

6.1.2. Beneficiarios

GAD de San José de Chimbo y sus usuarios.

6.1.3. Ubicación

GAD de San José de Chimbo

6.1.4. Tiempo estimado para la ejecución

Tres meses

6.1.5 Equipo Técnico Responsable

La autora del trabajo

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La Gestión Documental es una herramienta utilizada en la actualidad para ayudar a mejorar el manejo, disposición de documentos, reduciendo espacio físico y facilita la consulta. Las personas que manejan conocimientos sobre la Gestión Documental conocen sus ventajas referentes al registro, organización, uso, manejo y disposición de

documentos, ayudan a reducir espacio físico, facilita la consulta, optimiza recursos, tiempo.

Las disposiciones legales obligan a cumplir con los lineamientos y regulaciones que el Ecuador exige y los mismos son de cumplimiento obligatorio sus ciudadanos. Las personas que trabajan empleando normativa legal deben actualización de conocimientos constantemente y tener conocimiento de lo que puede generar inconvenientes de la normativa.

En el trabajo de Zapata (2012) se realiza un sistema de gestión documental basado en el software libre Alfresco. Con ello se entiende que con el sistema que propuso se mejoró la obtención de información, optimizando el control de documentos y registros.

6.3. Justificación

Para Russo (2009), la gestión de la documentación y de la información de una organización tiene que ir orientada a las personas que la utilizan, sea proveedor, cliente o trabajador de la institución. Dependiendo de su procedencia, la información de una organización se puede categorizar en tres tipologías:

Ambiental. Son las fuentes de información que se utilizan. Es el material que forma el conjunto de documentación de la institución, normalmente en el centro de documentación o biblioteca. Aporta información externa.

Interna. Es la documentación operativa (ofertas, facturas recibos, etc.). Aporta información interna.

Corporativa. Es la información que la institución comunica al exterior, por ejemplo encontramos: folletos, presentación corporativa, catálogos, memorias públicas, la web, etc.

Las instituciones como el GAD de San José de Chimbo se mueven con gran cantidad de información y documentación. La entrada es desde diferentes vías (internas o externas) y en diferentes formatos (papel, electrónico...). Las bases de un buen funcionamiento son eficacia (enfocada al cliente) y eficiencia (dirigida al servicio), si eso falla quiere decir que se está dando un mal servicio y los costes derivados son excesivos. Llegados a este punto la institución se colapsa, y empieza a notar más los problemas de su entorno:

- Producción descontrolada
- Aumento de versiones
- Multiplicación de copia
- Mucha documentación de papel
- Almacén desordenado
- Dificil acceso
- Aumenta la perdida de información

En líneas generales, se ve que el sistema de gestión documental actual no responde a las expectativas y necesidades actuales de la organización, por lo tanto es el momento de plantearse una nueva política de gestión documental que sea capaz de crear, controlar y utilizar la información y la documentación de la institución con el objetivo de saber que sucede, planificar que hacer y actuar en consecuencia. (p.16)

Con una eficiente Gestión Documental en el archivo o registro de documentos de disposiciones legales se realizarán informes más sustentados con hallazgos fundamentados que contendrán comentarios, conclusiones y recomendaciones sólidas. Con la elaboración de buenos informes la institución adquirirá prestigio, campo laboral, clientes e ingresos, posicionándola en un alto sitio, que es lo que busca dentro de su misión y visión el GAD de San José de Chimbo.

6.4.Objetivos

6.4.1. General

Desarrollar un Sistema de Gestión Documental para la consulta disposiciones legales para el GAD de San José de Chimbo.

6.4.2. Objetivos específicos

- Seleccionar el software para realizar el Sistema de Gestión Documental para la consulta disposiciones legales, similar a una ayuda multimedia utilizada por la mayoría del software, que tenga un entorno amigable, familiar e intuitivo para los usuarios, convirtiéndolo en práctico y de fácil uso.
- Ingresar la información en la Base de Datos con la que se alimentará este sistema.
- Elaborar pruebas de funcionamiento para la implementación de un sistema de gestión documental para el GAD de San José de Chimbo.

6.5. Análisis de factibilidad

Política. - El sistema respetará los derechos del autor (software).

Social. - Para que el Sistema de Gestión Documental tenga resultados óptimos se capacitará al personal para su utilización.

Tecnológica. - Para el desarrollo del software se cuenta con un computador portátil de las siguientes características: Hardware PC del Investigador, Pentium Core 7i, Memoria RAM 8G, Disco duro 600G y conexión de red Ethernet de 100 Mb. Estos

requerimientos son superiores a los requerimientos de los programas que generan este tipo de sistemas, cuyos detalles veremos después.

Organizacional.- La compañía cuenta con una estructura que permite desarrollar el sistema.

Económica.- Los gastos serán cubiertos por el investigador

Legal.- La Institución desea mejorar su gestión documental, por lo que tiene la predisposición para aplicar la normativa interna necesaria.

6.6.Fundamentación Científico - Técnica

A lo largo de toda esta investigación se ha evidenciado las ventajas de implementar un Sistema Gestión Documental, para la consulta de disposiciones legales, para el GAD de San José de Chimbo, con el propósito de especificar algunas enunciaremos lo que Russo (2009), indica en su libro:

6.6.1. Ventajas de Implementar un Sistema de Gestión Documental

A continuación, se enumera una serie de ventajas que aporta la implementación de un Sistema de Gestión Documental en una organización, las razones por las cuales se puede justificar un proyecto de este tipo:

- Reduce la necesidad de manipular, almacenar y recuperar la documentación en papel.
- Reduce el coste del proceso de creación, almacenaje y conservación de los documentos.
- Asegura la eficiencia de los documentos al facilitar su recuperación y acceso.

- Permite la reutilización de la información ya obtenida y permite compartirla con toda la organización.
- Acelera el flujo de información, dando más oportunidades de respuesta al servicio de los clientes.
- Asegura la óptima utilización de los recursos y espacio físico.
- Reduce costes de mantenimiento y apoyo.
- Ofrece apoyo en la toma de decisiones
- Documenta las actuaciones de la institución.
- Ofrece apoyo ante acciones legales
- Asegura su preservación histórica.

Las tareas del profesional de la información que lleva a cabo un proyecto de gestión documental en una organización son las de planificar, desarrollar y poner en marcha un sistema de este tipo, según las necesidades y características de la organización.

Otras consideraciones a presentar en la defensa del proyecto:

- Concienciar de que la gestión documental forma parte de la gestión administrativa de la organización.
- Asegurar el apoyo y la ayuda de la dirección de la organización.
- Conocer los recursos limitados que dispone.
- Dar a conocer la legislación y los reglamentos que amparan un proyecto de gestión documental.
- Formar al personal que se encargará de realizar el seguimiento al proyecto.
- Contar con las nuevas tecnologías para crear nuevas herramientas de gestión.

Aspectos y pautas que deben tenerse en cuenta

Para implementar un sistema de gestión documental en una organización tenemos que mirar la documentación en todos sus estados, formatos y complejidad, eso quiere decir:

- Documentos papel
- Documentos electrónicos
- Documentos de una base de datos (p.17)

6.7. Modelo Operativo y Metodología

Tabla No 11. Metodología y modelo operativo

FASES	ETAPAS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPON-SABLE
UNO	Selección de software	Software similar a ayudas multimedia existentes	Investigar en el internet en páginas que provean software y evaluar	Humanos Investigador Materiales Computador Internet	Investigador
DOS	Base de Datos	Ingresar por lo menos 3 leyes	Ingresar datos	Humanos Investigador Materiales Computador Internet	Investigador
TRES	Pruebas	Funciona- miento óptimo	Realizar varias consultas para evaluar su rendimiento	Humanos Investigador Materiales Computador Internet	Investigador

7. Administración

7.1. Fase 1 Selección de software

Para la selección del software si la pretensión es la creación de un instrumento de Gestión Documental similar a las ayudas multimedia existentes, se citará el significado de algunas palabras que establecen la disponibilidad del software.

Freeware. - Así se denomina al software libre o gratuito para que cualquier usuario pueda utilizarlo.

Shareware. - Con este término se especifica a un tipo de software que se distribuye y se puede descargar e instalar gratuitamente para probarlo por un tiempo limitado o de prueba, también puede que no tenga restricciones temporales en su lugar su utilización prohíbe el uso de algunas opciones importantes que no estarán disponibles. Obligando de alguna a adquirir el programa.

Se visitó en Internet varias páginas que ofrecen software, encontrando muchos programas que generan ayudas multimedia, basados en los comentarios y calificación de los usuarios se escogió a los siguientes programas para su evaluación y posterior selección.

Después de una exhaustiva evaluación a cada uno de estos programas se escogió a HelpNDoc que se describe como una aplicación para crear archivos de ayuda que acompañen a tus programas.

HelpNDoc es una más que interesante utilidad gratuita para crear todo tipo de ayudas. Se trata de un editor visual muy fácil de utilizar, ya verás como la curva de aprendizaje es mínima, y que resulta ideal para crear ayudas ya sea para incluirla en tus aplicaciones, como para insertarla en tu página web.

Crea una estructura en árbol con la que es muy fácil mantener una ordenación clara y práctica. Además, es realmente fácil crear cada categoría, incluso podrás asignarles palabras clave para que aparezcan cuando el usuario realice una búsqueda.

7.2. Fase 2 Base de Datos

Con una eficiente Gestión Documental en el archivo o registro de documentos de disposiciones legales se realizarán informes más sustentados con hallazgos fundamentados que contendrán comentarios, conclusiones y recomendaciones sólidas. Con la elaboración de buenos informes la institución adquirirá prestigio, campo laboral, clientes e ingresos, posicionándola en un alto sitio, que es lo que busca dentro de su misión y visión el GAD de San José de Chimbo.

Una vez que se escogió el software para la elaboración del sistema de gestión documental continuaremos con la elaboración de nuestra Propuesta que es la generación de un archivo que nos ayude a consultar disposiciones legales que servirá para realizar actividades de control o de simple consulta.

Se procede a descargar el archivo desde su página web (<http://www.helpndoc.com/>), luego nos dirigimos hacia download y descargamos el programa.

7.3 Fase 3 Pruebas

Las pruebas funcionamiento se realizó varias consultas para evaluar su rendimiento.

Ensayos

Para cuantificar el tiempo que se tarda en consultar físicamente o en el Sistema de Gestión se evaluó a cuatro personas, dos con práctica en la estructura de normativas y las dos restantes sin conocimientos previos en el manejo de textos legales.

Se les pidió buscar palabras, en este caso se escogió la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública en físico y después se realizó la misma búsqueda. Resultados

De los ensayos realizados se demuestra que con el empleo del Sistema de Gestión Documental los tiempos de consulta se acortan considerablemente.

El Sistema desarrollado es:

- Veloz en la muestra de visualización de resultados de la búsqueda.
- Rápido en su grabación ya sea en un CD, flash memory, envío por correo electrónico, etc.
- No requiere gran cantidad de memoria libre para su copia.
- Con la implementación de esta ayuda informática se tiene:
 - Acceso a la información y conocimiento.
 - Optimización de recursos.
 - Reducción de costos.
 - Disminución de espacios para el almacenaje.

7.3. Ventajas

Con una eficiente Gestión Documental en el archivo o registro de documentos de disposiciones legales se realizarán informes más sustentados con hallazgos fundamentados que contendrán comentarios, conclusiones y recomendaciones sólidas. Con la elaboración de buenos informes la institución adquirirá prestigio, campo laboral,

clientes e ingresos, posicionándola en un alto sitio, que es lo que busca dentro de su misión y visión el GAD de San José de Chimbo.

Según el tipo de trabajo se puede ingresar la normativa legal que se considere necesaria.

Se puede compartir, distribuir y gestionar, de esta manera otras personas que estén interesadas en el proyecto pueden alimentar la base de datos así se puede contar con un documento que contenga más Disposiciones Legales para la consulta.

Con los actuales problemas de sobre explotación de recursos naturales la Gestión Documental es una excelente alternativa para promover la “Institución sin papeles” y colaborar con el uso racional del mismo.

El Sistema de Gestión Documental para la consulta disposiciones legales, para el GAD de San José de Chimbo., es similar a una ayuda multimedia utilizada por la mayoría de los programas, tiene un entorno amigable, familiar e intuitivo para los usuarios, convirtiéndolo en práctico y de fácil uso.

La capacitación del personal es algo importante para un mejor aprovechamiento la preparación para manejar sistemas documentales informáticos ayudase a fortalecer y mejorar su desempeño. Así como la constante actualización de la información en el sistema.

Tabla No 13. Presupuesto de la propuesta

RECURSOS HUMANOS	CANTIDAD	TIEMPO MESES	V. UNITARIO	V. TOTAL
Investigador	1	3	100.00	300
RECURSOS MATERIALES				
Computadora	1	3	460.00	480
Impresora	1	3	80.00	240
Internet	1	3	20.00	60
Celular	1	3	15.00	45
MATERIALES DE OFICINA				
Esferos (1pack)*	1	1	4.00	4
Lápiz (1pack)*	1	1	5.00	5
Borradores (1pack)*	2	1	5.00	10
Resmas de papel boom*	4	1	4.50	18
Grapadora*	1	1	8.00	8
Perforadora*	1	1	8.00	8
Cuadernos*	2	1	1.20	2.4
LOGÍSTICA				
Vehículo	1	3	60.00	180
Copias*	500	1	0.05	25
MOBILIARIO				
Silla*	1	1	20.00	20
Escritorio*	1	1	110.00	110
Archivador *	1	1	110.00	110
TOTAL:				1925.4

Previsión de la evaluación

Tabla No 14. Previsión de la evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Quiénes solicitan evaluar?	Junta Directiva
2.- ¿Por qué evaluar?	Para comprobar si se han dado cambios, valorar resultados y reajustar o tomar decisiones pertinentes
3.- ¿Para qué evaluar?	Modificar estrategias Reajustar propuesta
4.- ¿Qué evaluar?	Rendimiento del personal. Satisfacción de clientes Metas
5.- ¿Quién evaluara?	Junta Directiva contratara personal para que la evaluación
6.- ¿Cuándo evaluar?	Después de 1 año de la implementación
7.- ¿Cómo evaluar?	Con diferentes métodos observación, índices, etc.
8.- ¿Con qué evaluar?	Entrevistas Tabulación de cifras pre y post implementación

ANEXOS:

Cuestionario de preguntas

Pregunta 1. ¿Verifica y controla los documentos que ingresan al GAD de San José de Chimbo?

Siempre

Casi siempre

Rara vez

Nunca

Pregunta 2. ¿Realiza la captura digital de los documentos que ingresan al GAD de San José de Chimbo?

Siempre

Casi siempre

Rara vez

Nunca

Pregunta 3. ¿Identifica la procedencia de la documentación que ingresa al GAD de San José de Chimbo?

Siempre

Casi siempre

Rara vez

Nunca

Pregunta 4. ¿Identifica las series documentales que ingresan al GAD de San José de Chimbo para su consiguiente disposición?

Siempre

Casi siempre

Rara vez

Nunca

Pregunta 5. ¿Considera como punto de partida las normas, acciones o acuerdos para la creación de documentos?

Siempre

Casi siempre

Rara vez

Nunca

Pregunta 6. ¿Considera usted que es necesario dejar en constancia la creación de un documento en un sistema de gestión de documentos?

Siempre

Casi siempre

Rara vez

Nunca

Pregunta 7. ¿Cree usted que el registro de los documentos garantiza al usuario el control y seguimiento de la documentación recibida?

Siempre

Casi siempre

Rara vez

Nunca

Pregunta 8. ¿Utiliza normativas para cumplir con los procedimientos internos?

Siempre

Casi siempre

Rara vez

Nunca

Pregunta 9. ¿Elabora los documentos de manera escalonada con distinciones y categorías?

Siempre

Casi siempre

Rara vez

Nunca

Pregunta 10. ¿Agrupa la documentación por categorías para su posterior ubicación de acuerdo a algún cuadro de clasificación?

Siempre

Casi siempre

Rara vez

Nunca

Pregunta 11. ¿Realiza periódicamente copias de seguridad de sus documentos digitales?

Siempre

Casi siempre

Rara vez

Nunca

Pregunta 12. ¿Cumple con las políticas de acuerdo con el marco legal vigente o condiciones para acceder a la documentación?

Siempre

Casi siempre

Rara vez

Nunca