



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL

PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

**INGENIERÍA EN GESTION EMPRESARIAL CON MENCIÓN EN FINANZAS Y
AUDITORÍA**

TÍTULO DEL PROYECTO:

**ESTUDIO DE LA EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DEL
GAD MARCELINO MARIDUEÑA Y SU RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN
DE REGISTROS**

AUTORES:

Rosa Alexandra Herrera Zumba

Mónica Raquel Martínez Caicedo

Guayaquil, enero del 2016

Ecuador

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación nombrado por las autoridades de la Universidad tecnológica Empresarial de Guayaquil.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de Tesis de Grado con el título: **“DISEÑO DE UN MODELO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL ORIENTADO A MEJORAR LA EFICIENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL GAD MUNICIPAL DE MARCELINO MARIDUEÑA”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de Magíster en Administración de Pequeñas y Medianas Empresas.

El mismo que considero aceptar tutorar al estudiante, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación; por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por las egresadas Rosa Herrera Z. con cédula de Identidad N° 0912848512, y Mónica Martínez con cedula de identidad N° 0913049508

Guayaquil, enero 2016

TUTOR

Ec. Margarita Ayala

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El autor de esta investigación declara ante la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, que el trabajo presentado es de su propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado en una Institución Nacional o Extranjera.

Guayaquil, enero 2016

Rosa Herrera Z.

C.I: 0912848512

Mónica Martínez

C.I: 0913049508

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial con mención en finanzas y auditoría, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, quien me permite estar con vida y poder culminar con tan anhelado sueño.

A mis familiares que siempre me han aconsejado para que culmine con éxito mi carrera, en especial a mis hijas y a mi esposo por la comprensión y apoyo incondicional que me brindaron durante mis años de estudio.

A mi madre quien siempre me inculco salir adelante y trabajar fuerte para cumplir mis metas.

Rosa Herrera Z.

DEDICATORIA

Dedico este Proyecto principalmente a Dios, porque ha estado conmigo en cada paso que he dado me cuida, ilumina y da fortaleza para continuar.

A mi madre, amiga incondicional por la ayuda desinteresada brindada en cada obstáculo que en mi vida se ha presentado, a mis hermanos, que con sus consejos me han podido orientar por el camino de la superación.

A mis hijos, quienes has sido mi inspiración para poder continuar por este camino arduo y duro, tratando de educarlos con el ejemplo.

Mónica Martínez C.

AGRADECIMIENTO

Este proyecto es el resultado del esfuerzo y dedicación, durante mis años de estudio. Por esto agradezco a mi madre por brindarme su apoyo incondicional, a mi familia quienes creyeron en mí en todo momento y no dudaron de mis habilidades y perseverancia.

A mis maestros y compañeros por sus enseñanzas, la amistad y camaradería brindada durante este proceso.

A todas las personas que forman parte de mi vida diaria y que de alguna manera aportaron con sus palabras y consejos durante este proceso académico.

Rosa Herrera Z.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la fortaleza para continuar en mis estudios y lograr que este Proyecto haya sido el resultado del esfuerzo y trabajo que emprendimos junto a mi compañera de tesis y amiga Rosita Herrera a quien agradezco por la amistad incondicional, respeto y apoyo brindado, al Dr. Nelson Herrera Z. Alcalde del Cantón Coronel Marcelino Maridueña, quien me abrió las puertas en su administración.

A mi familia por brindarme su apoyo sentimental y económico.

A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa Universidad.

Mónica Martínez

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vii
AGRADECIMIENTO	viii
INTRODUCCIÓN	1
FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	2
A. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	2
Delimitación del problema.....	4
A. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
B. CARACTERIZACIÓN SINTÉTICA	5
Objeto de Estudio	5
Campo de estudio.....	5
C. PREGUNTAS CIENTÍFICAS.....	6
D. OBJETIVO GENERAL	6
E. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	6
F. JUSTIFICACIÓN	7
G. VIABILIDAD.....	7
H. LIMITACIONES	7
I. ALCANCE.....	8
CAPÍTULO I	9
1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	9
1.1. Antecedentes Históricos.....	9
1.2. Antecedentes Referenciales.....	11
1.3. Fundamentación.....	13
1.3.1. Gestión Documental	13
1.3.2. Beneficios de emplear la práctica de la Gestión Documental	14
1.3.3. Sistema de Gestión Documental	15
1.3.4. Software de gestión documental.....	15

1.3.5.	Elementos que intervienen en el sistema de gestión documental	16
1.3.6.	Estado del arte de la Gestión Documental.....	17
1.3.7.	Vínculos de la Gestión Documental con el CMS, DMS, EMS.....	19
	DMS	20
1.4.	MARCO LEGAL	22
1.5.	MARCO CONCEPTUAL	25
1.6.	HIPOTESIS Y VARIABLES.....	31
1.6.1.	Hipótesis General	31
1.6.2.	Hipótesis Específicas.....	31
1.6.3.	Declaración de Variables.....	32
1.6.4.	Paralización de las Variables.....	33
	CAPITULO II	35
2.	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.....	35
2.1.	SEGÚN SU FINALIDAD.....	35
2.2.	SEGÚN SU OBJETIVO.....	35
2.3.	LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	36
2.3.1.	Características de la población.....	36
2.3.2.	Delimitación de la población	36
2.3.4.	Tamaño de la muestra	37
2.3.5.	Proceso de selección.....	38
2.4.	LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.....	38
2.4.1.	Método histórico.....	38
2.4.2.	Métodos empíricos.....	39
2.4.3.	Técnicas e instrumentos	39
2.5.	EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	39
2.6.	PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	40
2.6.1.	Análisis de la situación actual.	40
2.6.3.	Conclusión final de las Encuestas	49
3.2.	Objetivos de la Propuesta	50

3.2.1. Objetivo Específicos del Proyecto	50
3.3. MISIÓN DE LA MUNICIPALIDAD	51
3.4. VISIÓN DE LA MUNICIPALIDAD	51
3.5. VALORES CORPORATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD	51
3.6. CULTURA EMPRESARIAL	52
3.7. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS MUNICIPALES	52
3.8. UNIDADES ESTRATÉGICAS DEL GAD.	54
3.9. DIRECCIÓN FINANCIERA.....	54
3.10. DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS.....	54
3.11. DESARROLLO COMUNITARIO	54
3.12. FACTORES CLAVES DE ÉXITO.....	54
3.13. ANÁLISIS PEST	55
3.14. ANÁLISIS INTERNO DEL PROYECTO.....	57
3.15. ANÁLISIS EXTERNO DEL PROYECTO.....	58
3.16. LISTADO DE FACTORES EXTERNOS.....	61
3.17. FODA.....	62
3.18. PLAN OPERATIVO DEL PROYECTO.....	65
3.19. CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA	66
3.19.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	66
3.20. ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL MODELO	66
3.21. MANUAL DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	69
3.21.1. Creación de Documentos/Registros	69
3.21.2. Procedimiento	69
3.21.3. Cambio en Manuales.....	71
3.21.4. Procedimiento:.....	72
3.22. Administración de Documentos o Registros no Válidos.....	74
3.22.1. Procedimiento	74
3.23. Administración de Documentos y Registros Obsoletos.....	75
3.23.1. Procedimiento	75

3.24.	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	77
3.24.1.	Control de los documentos.....	77
3.24.2.	Control de los registros.....	78
3.25.	MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	82
3.26.	FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO ASOCIADO A LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS.....	88
3.27.	RECURSO ANÁLISIS FINANCIERO.....	100
3.27.1.	GASTOS DE INICIACIÓN.....	101
3.27.2.	GASTOS DE EJECUCIÓN.....	102
3.27.3.	Beneficiarios.....	103
3.27.4.	CRONOGRAMA DE TRABAJO.....	104
3.27.5.	VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA A EXPERTOS.....	105
3.28.	CONCLUSIONES.....	108
3.29.	Recomendaciones.....	109
4.	BIBLIOGRAFÍA.....	110
	ANEXOS.....	114

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. DECLARACIÓN DE VARIABLES	32
Cuadro 2. PARALIZACIÓN DE VARIABLES.....	33
Cuadro 3. ANÁLISIS PEST	55
Cuadro 4. LISTADO DE FACTORES INTERNOS	59
Cuadro 5. LISTADO DE FACTORES EXTERNOS	61
Cuadro 6. FODA.....	62
Cuadro 7. PLAN OPERATIVO DE PROYECTO	65
Cuadro 8. CAMBIO DE MANUALES	71
Cuadro 9. CREACIÓN DE MANUALES	73
Cuadro 10. REGISTROS OBSOLETOS.....	76
Cuadro 11. COMPRAS.....	80
Cuadro 12. ACTIVO FIJO.....	81
Cuadro 13. INVENTARIO.....	81
Cuadro 14. PLANIFICACIÓN	82
Cuadro 15. RECURSOS HUMANOS	82
Cuadro 16. ALINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE ACCIONES	99
Cuadro 17. MATRIZ DE PROBLEMATIZACIÓN.....	103

INDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1. GESTIÓN DE REGISTROS.....	40
Grafico 2. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA.....	41
Grafico 3. ESTANDARIZACIÓN DE REGISTROS.....	42
Grafico 4. FORMATOS UTILIZADOS EN UNA ACTIVIDAD.....	43
Grafico 5. INFORMACIÓN ACTUALIZADA.....	44
Grafico 6. TOMA DE DECISIONES	45
Grafico 7. RESPONSABILIDAD DE REGISTROS	46
Grafico 8. GENERACIÓN DE REGISTROS.....	47
Grafico 9. UNIDADES ESTRATÉGICAS DEL GAD	54
Grafico 10. ESTRUCTURA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	67
Grafico 11. MODELO DE FUNCIONAMIENTO	84
Grafico 12. CICLO DE VIDA ACTIVA DE UN DOCUMENTO/REGISTRO.....	85
Grafico 13. VENTANA DE VISUALIZACIÓN SHARE POINT.....	86
Grafico 14. FLUJO DE TRABAJO ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL	87
Grafico 15 TRABAJO DE INICIACIÓN.....	100
Grafico 16. BIENES MUEBLES Y SERVICIOS.....	100
Grafico 17. GASTOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO.....	101
Grafico 18. CRONOGRAMA DE TRABAJO	102

RESUMEN

La evolución administrativa siempre ha generado cambios de cultura muy marcadas en el mundo empresarial, uno de estos cambios genero una postura de evidenciar cada actividad que se realice, esto para evitar problemas de inexistencia de trabajo y por supuesto para generar mayor cantidad de información, sin embargo pensar que esta postura que soluciona un problema muy marcado en la época de los setenta ahora genera un problema en el nuevo siglo.

Los registros y documentos que son creados indiscriminadamente, más información improvisada que sale de todas partes generan un mega problema para los tomadores de decisiones, más la creciente generación de burocracia y control sobre las cosas han provocado que la operación de muchas empresas a nivel mundial colapsen. Por ese motivo el presente trabajo busca establecer hipótesis que midan la realidad de dichos problemas y establezcan una línea de conocimiento que guie a otras empresas de la misma línea.

PALABRAS CLAVES: Registro, Administración, Sistema

ABSTRACT

The administrative evolution has always generated culture changes very marked in the business world, one of the genre changes a position of showing every activity undertaken, to avoid problems of lack of work and of course to generate as much information without But think that this position that solves a marked problem in the age of seventy now creates a problem in the new century.

Records and documents that are created indiscriminately, more improvisational information coming out of everywhere generate a mega problem for decision makers, plus the growing generation of bureaucracy and control over things has caused the operation of many companies worldwide collapse. For that reason this paper seeks to establish hypotheses to measure the reality of these problems and establish a line of knowledge to guide other companies in the same line.

KEYWORDS: Record Administration System.

INTRODUCCIÓN

La municipalidad de Marcelino Maridueña es una entidad pública que sirve a la ciudadanía desde su fundación, 7 de enero de 1992, realizando un arduo trabajo para lograr el desarrollo en la cabecera cantonal, dentro del cabildo se realiza un trabajo de gestión que genera una preocupación fuerte en los alcaldes que toman posesión del cargo, sin embargo al momento de revisar el funcionamiento de sus procesos siempre existen los llamados cuellos de botellas.

Las autoridades en cumplimiento de su mandato tratan de liderar con esta problemática que parece ser invisible, ya que siempre se queda en el plan de trabajo al terminar los periodos de mandato. Cómo liderar con el problema y solucionarlo es el reto de la actual administración que ve con buenos ojos la ejecución del presente trabajo.

La actual administración busca implementar técnicas innovadoras que faciliten el desarrollo de los diferentes procesos que se llevan a cabo dentro de la Municipalidad, todo por brindar un mejor servicio a los ciudadanos y ciudadanas que día a día se acercan al cabildo Municipal por diferentes motivos.

FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

A. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Las empresas públicas ecuatorianas desde sus inicios luego de la colonia, han establecido funciones dentro de ellas que le permitan ejecutar sus operaciones de servicio a la comunidad y al pueblo ecuatoriano, dentro de esta línea de empresas se encuentran los Gobiernos Descentralizados, estructuras que atienden a sectores poblados con la competencia de mejorar su estilo de vida.

Las Municipalidades cuentan con departamentos que brindan servicios de forma directa a la ciudadanía, sin embargo para poder generar el nivel de coordinación y cumplimiento de los objetivos trazados, cuentan con una estructura administrativa, conocida como las unidades de apoyo.

Dentro de esta coordinación entre las unidades de servicio y apoyo existen una serie de procesos que en la actualidad se ejecutan con mucha ineficiencia, siendo este un problema muy recurrente en todos los Gobiernos autónomos, y el centro de atención del presente trabajo.

Se puede determinar que las causas más llamativas a encontrar dentro de cada proceso, puede determinarse con una caracterización general del proceso, resaltando al registro como el inicio de todos los errores. Su gestión, administración y manejo son la causa principal de una operación o servicio deficiente.

¡Esta no es la información que presenté! Es otra de las afirmaciones que utilizan los Jefes departamentales para asegurar que los reportes que se presentan en las juntas están desactualizados, esto es cuando se percatan de la situación, ya que caso contrario se han tomado decisiones con información desactualizada causando problemas serios a las autoridades del cantón.

Es muy común escuchar la frase “pásame el formato”, pues es tan común en las empresas públicas como los problemas que genera, ya que cada funcionario es poseedor de un formato distinto lo cual genera una gran confusión al momento de conocer quienes revisan o aprueban dichos registros.

Los registros que generan estos problemas en muchas ocasiones no tienen un responsable de elaboración, revisión y aprobación, establecer culpables en esta línea es muy complicado ya que el desorden de las actividades administrativas se esconde detrás de la inexistencia de este responsable.

El peor de los casos se presenta cuando una actividad o proceso administrativo no tienen ninguna evidencia de control, es decir, no existen registros que respalden su existencia y por ende no hay información de dichas actividades.

Pronóstico

El crecimiento de las ciudades exige un crecimiento de sus estructuras de gobierno, implicando la mejora de la eficiencia de sus procesos, al mantener el ritmo de crecimiento rural y de desarrollo urbano sin desarrollar las herramientas de mejora continua en la coordinación de sus funciones, los municipios pueden ser un punto negro marcado por sus propios ciudadanos que no ven un crecimiento parejo.

Por otro lado este desperdicio de recursos genera y seguirá generando miles de dólares en presupuesto no agregado de valor, generando un gasto corriente interno que podría ser utilizado para maximizar el cumplimiento del plan de obras anuales.

Control de pronóstico

Establecer una línea reglamentaria y un método de control y administración de los registros que cubren a los productos y servicios de la organización, ayudaría de forma significativa a la eficiencia de los procesos, siendo incluso un camino claro para una futura certificación de calidad.

Delimitación del problema

El presente estudio cubre el impacto interno de los servicios administrativos del Gobierno Autónomo descentralizado de Marcelino Maridueña.

PAÍS: ECUADOR

PROVINCIA: GUAYAS

CANTÓN: MARCELINO MARIDUEÑA

TIEMPO: 2016

A. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo lograr una correcta gestión de registros que garantice la eficiencia operacional administrativa del GAD del cantón coronel Marcelino Maridueña?

B. CARACTERIZACIÓN SINTÉTICA

¿Cómo Diseñar un modelo de gestión documental y de registros que mejore la eficiencia operacional administrativa del GAD del cantón coronel Marcelino Maridueña?

Objeto de Estudio

El método de funcionamiento de un sistema de gestión documental, sus normas, procedimientos, y herramientas tecnológicas, para el correcto funcionamiento de las actividades administrativas de una empresa

Campo de estudio

Sistema de gestión documental actual, reglamentos y/o políticas que soportan el trabajo administrativo de las áreas administrativas de la municipalidad

C. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

- ¿Qué afectación genera la estandarización documental de registros en el desordenado uso de formatos?
- ¿Qué importancia tiene una información actualizada en la toma de decisiones?
- ¿Cómo generar una apropiada responsabilidad sobre los documentos y registros en el cumplimiento de los objetivos administrativos?
- ¿Cómo afecta la existencia de los registros en la producción de información administrativa en los departamentos?

D. OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia de una correcta gestión de registros que garantice la eficiencia operacional administrativa del GAD Municipal de Marcelino Maridueña.

E. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Establecer el conocimiento que se relaciona con la funcionalidad de un sistema de gestión de documentos y registros, con la marcha adecuada de los procesos en la administración municipal.
- Verificar la incorrecta gestión documental y de registros en las áreas administrativas del GAD Municipal de Marcelino Maridueña, mediante la utilización de las herramientas y métodos científicos.
- Caracterizar el proceso actual para diseñar un sistema interno de gestión para documentos operacionales y administrativos para el GAD Municipal.

F. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio tiene como objeto evaluar el comportamiento de los procesos administrativos dentro del municipio de Marcelino Maridueña, esto con el propósito de establecer líneas claras de identificación de debilidades funcionales y organizacionales.

Para esto los instrumentos de evaluación están dados mediante cuestionarios de satisfacción y de verificación de calidad de comunicación, los mismos que siendo usados en un método científico planificado permitirá establecer las conclusiones necesarias que nos permitan establecer sugerencias claras para un mejor manejo de la problemática.

G. VIABILIDAD

La propuesta es viable por los beneficios que se obtienen la administración municipal en la mejora de sus procesos administrativos, especialmente los orientados al servicio al cliente, Su viabilidad desde el punto de vista de la cultura de la gente ya ha sido puesta a prueba con la implementación de una herramienta muy parecida “Quipux”, siendo esta un sistema de gestión de correspondencia implementado por el Gobierno nacional.

H. LIMITACIONES

Para que las empresas alcancen la eficiencia o excelencia en la gestión administrativa, es necesario que tengan implementados un modelo serio de Gestión de Documentos y Registros en dicha implementación se deberá contar

con información clara para el levantamiento de datos, de no ser así la información generada para la toma de decisiones, tendrá mucha falla. Para ello se debe contar con el deseo humano de establecer de buena forma dicho modelo, además de que el manejo de dicho modelo involucra el manejo de tecnología, y esto para el personal poco hábil en temas informáticos puede generar problemas serios en su posicionamiento.

I. ALCANCE

El estudio está enfocado básicamente en la generación de información para elaborar un diseño que involucre las áreas administrativas: Financiera, Recursos Humanos, Obras Públicas, Bienes, Adquisición.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1.1. Antecedentes Históricos

Durante siglos, la misión de manejar la documentación en las instituciones u organizaciones estuvo en manos y potestad de los secretarios de las instituciones, también estuvo a cargo de bibliotecarios y funcionarios que tenían como objetivo archivar los libros de datos o registros, cuando la documentación era demasiado extensa o voluminosa y se archivaban en sobres, luego en carpetas o folders y depositaban o apilaban en cajas, gavetas, repisas, archivadores.

Poco a poco esto fue cambiando con la aparición de los dispositivos audiovisuales, ópticos o magnéticos, escáner, que van permitiendo aliviar la pesada carga de tener la documentación en papel.

Estos dispositivos permiten almacenar, codificar, clasificar o cruzar la información, recuperarla o corregirla mediante sistemas previamente establecidos, con lo que aparecieron otro tipo de profesiones: los digitadores, técnicos especialistas o ingenieros en informática es en las bibliotecas de habla inglesa donde empieza a utilizarse la computadora; en estados unidos, la biblioteca del congreso y en Gran Bretaña la British Library desde 1960 originan programas para base de datos conocidos como Marc (Machine Rea Dable Cataloging) o catalogación legible por computador, para luego cuando se generalizo el uso de la computadora, aparecieron otros sistemas y aplicaciones pero es en la década de los ochenta cuando se populariza el uso del computador y se comienza con el verdadero perfeccionamiento de software con imágenes, fotografías o sonido con el correr

del tiempo la computación va desarrollando un crecimiento increíble, así como su estructura, sus dispositivos de almacenamiento van pasando de inmensos, a dispositivos cada vez más pequeños, su capacidad de acumulación de información y de respuesta va evolucionando hasta un punto donde los sistemas podrían administrar cualquier tipo de formato de archivo que pueden ser almacenados en la red.

Las aplicaciones crecieron hasta abarcar los documentos electrónicos, herramientas de colaboración, seguridad, flujo de trabajo y las capacidades de auditoría.

Muchos sistemas EDM permiten almacenar documentos en su formato de archivo nativo (Microsoft Word o Excel, PDF), algunos sistemas de documentos de gestión basada en web están comenzando a almacenar el contenido en forma de HTML. Pero se debe tener en cuenta las políticas de derecho de autor que se anexan a los programas, sin embargo una vez que el contenido se importa queda a discreción del uso personal, el software actúa como un motor de búsqueda para que los usuarios puedan encontrar lo que buscan más rápidamente.

Hoy en día tenemos una gran cantidad de sistemas de gestión, almacenamiento y transferencia de documentos desde el registro manual de la correspondencia hasta los más sofisticados sistemas informáticos que manejan no sólo la documentación administrativa sino que controlan los flujos de trabajo o procesos de los expedientes, captura de información desde bases de datos, de producción, de contabilidad, etc. Relacionándola con el contenido de archivos, bibliotecas, centros de documentación y permiten realizar búsquedas sofisticadas y recuperar información desde cualquier lugar.

1.2. Antecedentes Referenciales

Título: Implementación del Sistema de Gestión Documental Alfresco para la Facultad de Ingeniería en Geología, Minas, Petróleos y Ambiental de la Universidad Central del Ecuador.

Autor: Cueva Valencia Geovanny Patricio

Fecha de Publicación: 2012

El trabajo de tesis consiste en la Implementación del Sistema de Gestión Documental Alfresco en la Facultad de Ingeniería en Geología, Minas, Petróleos y Ambiental de la Universidad Central del Ecuador (FIGEMPA), mismo que ayudará a la institución con el correcto manejo y gestión de la documentación e información generada diariamente, la documentación será digitalizada y almacenada en el sistema a implementar. Este sistema es fácil de usar y permitirá realizar búsquedas avanzadas de los documentos, y mantener de forma segura la información. El proyecto cubre todas las etapas de la implementación del sistema desde el Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Pruebas de la solución.¹(Cueva Valencia, 2012).

Alfresco es una plataforma de código abierto comercial Enterprise Content Management (ECM)² que ayuda a las empresas agilizar los documentos y su contenido de cualquier tipo. Alfresco, posee características únicas que no solo abarca la gestión de documentos sino también la gestión de contenidos entre los usuarios de internet las empresas pueden de este modo crear valor a través de una mayor productividad y la mejora de las relaciones con el mundo exterior y al mismo tiempo beneficiarse de la reducción de los costos operativos.

¹(<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/352>)

Título: Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey

Autor: Irima Campillo Torres

Fecha de Publicación: Octubre/2010

En la actualidad la industria informática tiene una creciente y acelerada demanda de soluciones para el desarrollo de las empresas, lo que ha permitido que cada día se ofrezcan mayores soluciones a estas demandas, la evolución de esta industria es súper acelerada de tal manera que un programa que se estrena hoy, para mañana es obsoleto, surgen programas mejorados y más sofisticados

Del análisis del trabajo realizado por Irima Campillo Torres se establece que la investigación se basa en la aplicación de la norma ISO 15489:2006, específicamente la parte 2: directrices, en la cual se ofrece una metodología para el diseño e implementación de un sistema de gestión documental este sistema de Gestión de documentos va demostrando resultados de la aplicación de este proceso en las empresas en las que se aplico el sistema, destacando la gestión eficiente de los documentos en las organizaciones empresariales de la construcción es de destacar la estructura del sistema, que se divide tres módulos: gestión y seguridad documental, gestión de archivo y administración y configuración al final, los resultados permiten apreciar la calidad del sistema y los beneficios que ha aportado. ²(Torres, 2010)

² (<http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/15408/1/19562226.pdf>)

Título: Implementación y personalización del sistema de gestión Documental Orfeo, para la optimización de los procesos de Gestión De trámites institucionales de la escuela superior Politécnica Ecológica Amazónica.

Autor: Alexandra Amparo Cevallos Vallejos

Fecha: 2012

El manejo de la documentación en una empresa, industria o instituciones es primordial para su trabajo y progreso, recordemos que si la empresa crece es natural que su documentación crezca, lo que implica que exista una acumulación de documentaciones es obvio que el desarrollo de las tecnologías informáticas dan soluciones, pero generalmente estos software tienen copyright lo que hace que su utilización sea costosa, pero de la misma manera existen software de libre utilización como lo es el caso del sistema Orfeo, que es un sistema adaptable a los requerimientos empresariales.³ (Cevallos, 2012)

1.3. Fundamentación

1.3.1. Gestión Documental

El uso de la tecnología permite que la gestión documental tenga como propósito principal, mejorar la gestión, y el acceso a la información generada en una institución.

¿A Quienes beneficia?

- Al Personal de la institución
- A clientes y Proveedores

³ (<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1071>)

Pero, ¿Qué es una Gestión Documental de procesos?

Es un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso, y difusión de documentos”⁴ (Russo, 2009)

¿La Gestión Documental es una necesidad?

Es indiscutible que la implementación de programas informáticos aumenta gastos en locales y almacenes, organizaciones, empresas e industrias al instaurar infraestructuras para garantizar el estado de conservación, tiempo dedicado a la organización y búsqueda de documentos, duplicaciones, gastos de fotocopias-fax, etc.

Pero, los beneficios que acarrea en la mayoría de las organizaciones que necesitan acceder y consultar de forma frecuente la información archivada es grande, la gestión documental supone un verdadero reto para muchas organizaciones. Incluye conceptos como son "auditorias de la información", "gestión electrónica de documentos", etc.

1.3.2. Beneficios de emplear la práctica de la Gestión Documental

Paniaga indica, que el propósito principal de la gestión documental es que ofrezca servicios de clasificación, búsqueda, acceso a ítems de información generalmente ubicada en las grandes colecciones de documentos, o en diversos formatos que contienen información textual de lo que se necesite en la empresa los beneficios de la práctica documental son:

⁴ Patricia Russo, Gestión documental en las organizaciones, 2009

- Crear un nuevo espacio de responsabilidad compartida: institución / cliente.
- Acrecentar la valoración de la comunicación en la institución.
- Mejorar la comunicación interna.
- Desarrollar la calidad de servicio y la productividad de la institución.

1.3.3. Sistema de Gestión Documental

Los Sistemas de Gestión Documental son programas informáticos cuyo trabajo se determina en la base de datos utilizados para el almacenamiento de documentos y acceso simplificado de la información que se han forjado en las áreas administrativas.

Este proceso es conocido también como documento digital, ya que la información está asentada en formato electrónico y que además permitirá almacenar fotos, y cualquier otro tipo de soporte digital.

1.3.4. Software de gestión documental

Es un sistema de aplicación, originada para brindar un mejor servicio en el manejo de grandes cantidades de documentos de manera electrónica, pueden ser documentos escaneados o que se hayan creado dentro de la aplicación.

Todas las instituciones u organizaciones sean estas públicas o privadas deben trabajar con documentos y contenidos digitales, y es en estos dispositivos en los que se compile toda la información y el conocimiento de la organización.

Se recomienda su utilización en las empresas públicas y privadas con el fin de controlar y acrecentar la eficiencia del flujo de documentos que soportan sus organizaciones.

1.3.5. Elementos que intervienen en el sistema de gestión documental

Un sistema de Gestión Documental está compuesto de elementos físicos:

El hardware que comprende la infraestructura del sistema,

EL software que es el programa o aplicación que provee los servicios necesarios para gestionar un documento en una empresa, institución u organización desde sus inicios.

Entre los componentes mencionamos los siguientes:

- Instalaciones e infraestructura.
- Copyright.
- Productos de almacenamiento y búsqueda.
- Servicios de presentación y distribución.

¿Es necesaria la Gestión Documental?

Si porque la gestión documental es un proceso transversal que interviene en toda la organización y determina el camino a seguir en la empresa u organización.

1.3.6. Estado del arte de la Gestión Documental

Desde el año 2002 los directivos de las empresas valoran la importancia de la gestión de los documentos de sus respectivos negocios.

Varios fueron los aspectos que coadyuvaron a esta valoración: por ejemplo la quiebra de Enron, no podemos decir que la falta de documentación fue un factor fundamental en esta quiebra, pero si cuales han las actitudes que se tomaron para llegar a estos extremos en el Ecuador.

En la actualidad la constitución determina en el artículo 66 numeral 19, el derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley.

Es decir los datos personales deben tener su protección para que sea manejados solo con la autorización de la persona, las entidades de gobierno tiene la obligación de esta protección, pero así mismo la persona tiene derecho a acceder a su documentación en cualquier instante además, el artículo 66, numeral 28 dice el Derecho a la Identidad Personal y Colectiva, que incluye tener nombre y apellido, debidamente registrados y libremente escogidos; y conservar, desarrollar y fortalecer las características materiales e inmateriales de la identidad, tales como la nacionalidad, la procedencia familiar, las manifestaciones espirituales, culturales, religiosas, lingüísticas, políticas y sociales.

Complementándose el art. 16 que señala todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación nuestra ley magna determina que los datos que se guardan deben tener la tutela de las instituciones a las cuáles se les ha brindado información personal y por lo tanto debe salvaguardarse esta información.

¿Qué es una gestión de contenidos?

Es la destreza, método o herramienta, manipulados para capturar, gestionar, almacenar, preservar, y distribuir contenidos y documentos relacionados con los procesos de la organización⁵. (Eito-Bru, 2014)

La utilización de la expresión "gestión de contenidos" ha servido para englobar toda una serie de labores relacionadas con la gestión de la información en las empresas u organizaciones.

La necesidad de incrementar las ventas en los negocios informáticos permitió que se acepte rápidamente esta terminología ya que el uso de las tácticas comerciales generó una forma de entender la gestión de la información en las empresas (en inglés las siglas ECM - Enterprise Content Management ya son comúnmente entendidas).

En esta concepción se entiende la gestión de todo tipo de contenidos creados y/o utilizados en la empresa y su acceso por cualquier persona de la organización.

⁵ Ricardo Eito-Brun, Gestión de Contenidos, 2014

Esta tecnología hace realidad una aspiración de gran cantidad de personas que luchan por una visión integradora de la gestión de la información. En la práctica la gestión de contenidos une la gestión documental, con la gestión de los sitios web y las intranets y con la gestión de las fuentes externas de información, primando la idea de descentralización de la gestión y la unión inevitable a los procesos de negocio o flujos de trabajo.

¿Qué se puede esperar a futuro de la Gestión de Contenidos?

La visión empresarial seguirá creciendo, lo que permitirá un desarrollo macro de la labor informática ligada a la documentación y el contenido.

1.3.7. Vínculos de la Gestión Documental con el CMS, DMS, EMS.

- **CMS Y GESTIÓN DOCUMENTAL**

Los gestores de contenidos CMS (Content Management Sistema) son aplicaciones orientadas a la generación y publicación de contenidos. Hoy, existe una amplia gama de estos administradores con diferentes orientaciones y público al que está destinado.

Dentro de la gran cantidad de CMS, se encuentran lo que se llaman gestores documentales o DMS (Documento Management Sistema). La misma que esta encauzada a la gestión de documentos y orientan sus funciones para el mejor desempeño de tareas administrativas desde la más pequeña oficina hasta la más grande compañía

- DMS y Gestión Documental.

DMS

DMS (sistema manejador de documentación). Debemos referenciar que un documento se define como información registrada en cualquiera que sea su formato ó medio utilizado; estos deben ser producidos o recibidos en una entidad en desarrollo de sus funciones o como complemento de ella (DMS) este Software almacena y permite la búsqueda de múltiples formatos de documentos (Metadatos) basados en categorías seleccionadas.

Utilidad de un DMS

EL concepto de Gestión Documental, nos señala que es un conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

¿En qué momento debe manejarse esta herramienta?

- Cuando el personal toma mucho tiempo en encontrar la información
- Cuando solo se controla parte de la información
- Cuando existe mala gestión de los documentos
- Cuando se desea compartir de la misma información ⁶(Martos, 2006)

⁶ Fernando Martos, Auxiliares Administrativos 2006

Recordemos que los DMS están orientados al almacenamiento, gestión, búsqueda y visualización de archivos de una manera coherente y ordenada, y que pueden ser configuradas por el usuario o el cliente. Los archivos son almacenados en una base de datos, organizados según decida la organización o el propio usuario. Al contrario de lo que ocurre en el escritorio, estos sistemas poseen potentes sistemas de búsqueda que permiten localizar los archivos rápidamente.

Los DMS son accesibles vía web. Pero, existen otros métodos de acceder a la información desde el escritorio para aquellos que prefieran visualizar los archivos como una carpeta más del propio escritorio. Así, puede accederse vía Samba, Web DAV o FTP, por ejemplo.

Ya almacenado un documento en el DMS, puede ser modificado por el usuario. Estos cambios aparecerán como versiones actuales, pero lo interesante es que la información antigua se almacena, manteniendo el registro de las modificaciones que se han realizado por los usuarios en un claro ejemplo de trabajo cooperativo. Si por algunas circunstancias se necesita información de las versiones antiguas, estas pueden ser recuperadas.

1.4. MARCO LEGAL

Para referenciar el marco legal de este proyecto debemos partir de lo que está determinado en la Constitución de la República

En el artículo art. 3.- son deberes primordiales del estado:

Nos garantiza goce de todos los derechos que se han establecido en la Constitución en la relación con el ser humano y que principalmente están explícitos en el, Artículo 66 de los derechos de libertad y lo que han determinado los diversos conlaves para salvaguardar al ser humano de todo tratamiento injusto.

El **art. 18 numeral 2** todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información

Así como el estado recaba la información personal de los ciudadanos a través de los diversos estamentos públicos, el estado está en la obligación de permitir el acceso libre de las personas a esta información siempre y cuando esta sea debidamente utilizada, solamente cuando esta información pueda ocasionar perjuicio a los ciudadanos no se podrá otorgar sino solamente con autorización de un juez, estos casos son generalmente de tipo patrimonial o económico

Acuerdo de Función Ejecutiva a ministerios:

Que, el numeral 1 del artículo 154 de la constitución de la república, establece que a las ministras y ministros de estado les corresponde: ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión; dentro del proceso de descentralización del estado son los diversos ministerios los que determinan las políticas en las áreas en las que trabajaran y desarrollaran su labor y los titulares de estos ministerios los que velaran por el correcto trabajo de estas carteras de estado que, la ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública en el artículo 1, garantizan el ejercicio del derecho fundamental de las personas a conocer el contenido de los documentos que reposan en los archivos de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público y privado; este artículo esta en concordancia con el artículo 18 numeral 2 de la Constitución de la República, pero además que todo contrato debe estar en la información disponible para poder conocer el manejo transparente de los estamentos del estado que, el artículo 10 de la misma ley dispone que sea de responsabilidad de las instituciones públicas, crear y mantener registros públicos, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud; no solamente crear y mantener los registros públicos, sino el más importante el de precautelar esa información para que en momento determinado este pueda ser utilizado por el ciudadano, caso concreto el de registro civil que es una entidad pública que maneja la información personal de los ciudadanos que, a través de la ley del sistema nacional de archivos se crea el consejo nacional de archivos, que vela por la observancia y cumplimiento de esta ley y su reglamento, emitiendo, normas que son de cumplimiento obligatorio por parte de las entidades del estado, a fin de unificar los procedimientos para el manejo documental; este es el caso relacionado con nuestra investigación y el marco legal en la que se basa este trabajo, la creación de archivos y su manejo, la administración de estos registros, su correcto manejo y la eficiencia de esta administración para mejorar el buen vivir del ciudadano que, el consejo nacional de archivos, mediante resolución

administrativa no. cna-001-2005, expidió el "instructivo de organización básica y gestión de archivos administrativos para cumplir con lo dispuesto en la ley orgánica y reglamento general de transparencia y acceso a la información pública", publicado en el registro oficial no. 67 de 25 de julio de 2005, en el que se dicta normativas para administrar la documentación actual y la que se genere en todas las instituciones del sector público y privado con participación del estado;

Aquí se establecen las políticas para la administración de documentos que se generen en las instituciones del gobierno central y seccional que, el estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos del ministerio de transporte y obras públicas, en su organigrama estructural y funcional atribuye a la unidad de certificación, documentación y archivo, la organización y gestión de archivos administrativos; que, la norma de control interno 405 -04 "documentos de respaldo y archivo", emitida por el contralor general del estado, establece que toda entidad pública dispondrá de evidencia documental suficiente, pertinente y legal de sus operaciones, además que la documentación sustentadora de transacciones financieras, operaciones administrativas o decisiones institucionales, estará disponible para acciones de verificación, auditoría, así como información de otros usuarios autorizados en ejercicio de sus derechos;

Es obligación de todas las entidades de gobierno el de respaldar toda la información especialmente aquella que se relaciona con el aspecto económico, pero no solamente es las instituciones públicas las que deben respaldar esta información, las entidades privadas pero de servicio público, caso concreto el de los bancos deben tener al día todas las transacciones financieras que, con oficio no. dai-03694 de 4 de febrero de 2013, el contralor general del estado, remite un ejemplar del informe del examen especial efectuado a las operaciones administrativas, financieras y técnicas del ministerio de transporte y obras públicas, en el que en una de sus recomendaciones manifiesta "dispondrá a la

directora de la unidad de administración de recursos humanos, la elaboración de un reglamento interno que norme los procedimientos para la eliminación de la documentación que han cumplido su periodo de vigencia"; que, con acuerdo ministerial no. 131 dl 11 de agosto de 2010, publicado en el registro oficial no. 284 de 22 de septiembre de 2010, se emite las "políticas generales para promover las buenas prácticas ambientales en entidades del sector público".

Que, mediante acuerdo ministerial 72, publicado en el registro oficial no. 835 de 21 de noviembre de 2012, el ministerio de transporte y obras públicas, expide el instructivo de operación del sistema documental Quipux con la finalidad de implementar los procedimientos de administración documental en las diferentes dependencias y niveles de gestión del MTOP.⁷

1.5. MARCO CONCEPTUAL

Archivo:

Conjunto de documentos, reunidos por las personas jurídicas, públicas o privadas en el ejercicio de sus actividades, al servicio de su utilización para la investigación, la cultura, la información y la gestión administrativa.

Categorización

Dentro de la fase de Captura en ECM (Enterprise Content Management) existe un paso llamado *Categorización*. Este paso se refiere a la organización de los contenidos en grupos lógicos, de acuerdo, normalmente, en sus contenidos.

⁷ Acuerdo Ejecutivo: <http://www.cit.org.ec/files/RO-No.-148S-del-20-12-2013.pdf>

Nuestra plataforma Athento, ofrece interesantes prestaciones en cuanto a la captura y categorización de documentos, no sólo un módulo de OCR, sino también, un módulo de Auto-etiquetado, que permite la utilización de etiquetas (conceptos o palabras) para agrupar documentos. Es decir, si etiquetamos bajo un mismo concepto a diferentes documentos, una búsqueda por esa etiqueta, nos devolverá todos los documentos que fueron etiquetados con ella. Lo interesante es que el módulo de Auto-etiquetado, obtiene las etiquetas de manera automática extrayéndolas del contenido de los documentos y evitando al usuario el trabajo y el tiempo de establecer el mismo las etiquetas.

Digitalización:

Es el proceso que, mediante la intervención de tecnología, permite convertir un documento de papel en otro cuyo formato es electrónico y que contiene una imagen codificada fiel e íntegra del documento original.

Disponibilidad:

Un documento disponible es aquel que puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado. Su presentación debería mostrar la actividad u operación que lo produjo. Se deberían mantener los vínculos existentes entre los documentos que reflejan una secuencia de actividades.

Sistema de Gestión Documental, o **Gestor Documental**, para que nos entendamos. Un gestor documental es un software o aplicación que permite a las organizaciones manejar todos sus flujos de documentos. Dota a los documentos organizacionales una estructura lógica para su almacenamiento y posterior

utilización. Este tipo de aplicaciones permiten a empresas ganar en rapidez y eficiencia a la hora de buscar documentos, almacenarlos y generar nuevos contenidos.

Documento:

Documento en gestión documental es un registro de información en cualquier formato -papel, digital-, que tiene importancia para el adecuado funcionamiento de los procesos de una organización.

Documento Electrónico:

Es información contenida en un formato electrónico, susceptible de identificación y de tratamiento.

Fichero:

Un fichero, cualquiera que sea su formato, no es más que un conjunto organizado de datos que pueden ser recuperados o accedidos. Los ficheros, normalmente, se clasifican en ficheros automatizados y no automatizados. Por ficheros no automatizados entendemos aquellos que tienen que ser organizados y clasificados por personas y sin intervención de computadores. Los ficheros no automatizados tienden a tener un crecimiento exponencial que se traduce en grandes espacios físicos utilizados y en los que la información está a la merced de elementos físicos como incendios o simplemente el paso del tiempo, lo que significa que los documentos se encuentran sujetos a deterioro e incluso pérdida.

Firma Digital:

Una firma digital no es otra cosa que una secuencia de caracteres que se adjunta al final del cuerpo del mensaje que se pretende transmitir bajo firma. Nos ofrece la posibilidad de informar, dar fe y/o manifestar una voluntad con total validez y seguridad, sin necesidad de encontrarnos de cuerpo presente para estampar sobre un papel nuestra firma manuscrita.

Además, la firma digital permite identificar inequívocamente a la persona que emite el mensaje, tener la certeza de que el mensaje se encuentra exactamente igual que como fue emitido al momento de su recepción y que el firmante no tenga la posibilidad de negar el haber firmado el documento. Es decir, una firma digital otorga identidad e integridad a un documento y evita su repudiación en origen.

Formato

Es la estructura física que contiene a un documento. Un documento puede estar contenido en hojas de papel, pero también en unos conjuntos de bits que sólo pueden ser accedidos mediante un ordenador. Podemos utilizar la palabra soporte también, en lugar de formato. Así pues, podemos hablar de formato papel o soporte electrónico.

Flujos de Documentos:

Podemos definir como flujo de documentos el proceso al que normalmente da inicio un documento una vez que es recibido o generado en la empresa. Por ejemplo, en un departamento comercial, una *“propuesta de venta”* a un cliente puede dar origen a un *“pedido”* y un pedido a una *“factura”*. También puede hacer referencia al camino que recorre un documento, es decir, las manos por las que

debe pasar una vez es generado o recibido. Este concepto está ampliamente vinculado con el siguiente.

Flujos de Trabajo

Las tareas y documentos suelen estar estrechamente relacionados; ya sea porque un documento de origen a una tarea o porque el documento sea en sí mismo el soporte o la prueba de que se ha realizado determinada tarea. Las tareas también hacen parte de procesos que tienen objetivos concretos. Los *Flujos de Trabajo* buscan automatizar estos procesos de negocios, en los que documentos, tareas e información van pasando de persona en persona del equipo a la espera de que se realice una determinada acción. Para automatizar estos procesos deben establecerse reglas claras que eviten confusión y que otorguen claridad en cuanto a responsabilidades y procedimientos.

Gestión de Archivo

Un Sistema de Gestión de Archivos es el software que proporciona servicios a usuarios y aplicaciones para el uso de archivos, y la única forma de que un usuario o una aplicación accedan a un archivo es a través de dicho sistema de gestión.

Los servicios que un sistema de Gestión de Archivos proporciona son los de creación, eliminación, identificación y ubicación de los archivos. Además, el sistema de Gestión de Archivos puede aplicar algún control de acceso a los usuarios.

Gestión Documental

La Gestión Documental existe desde que el ser humano ha necesitado registrar y documentar lo que hace, pero en la actualidad es mucho más compleja: Consiste en un conjunto amplio de normas técnicas y prácticas para la organización, almacenamiento y recuperación de documentos. Normalmente son el Estado, las organizaciones y las empresas las que establecen las normas técnicas y prácticas que se deben seguir.

Las empresas y administraciones necesitan de la Gestión Documental para controlar el alto volumen de documentos, facturas, contratos, formularios, etc., pero cada vez es más complejo y caro mantener dicha Gestión Documental si se hace en papel, lo que afecta al rendimiento, la colaboración, al gasto y también al medio ambiente.

La Gestión Documental en papel conlleva también ciertos riesgos, como la pérdida masiva de documentos debida a un incendio, una inundación u otra causa, la complejidad de llevar a cabo back-ups de los documentos, la lentitud de las búsquedas, etc.

Gestión Electrónica de Documentos

La Gestión Electrónica de Documentos es la evolución de los sistemas tradicionales de Gestión Documental en papel, cuyas principales ventajas son reducir costes a las empresas, agilizar los procesos, evitar la pérdida de documentos y reducir el consumo de papel.

Inventario documental

Un inventario documental es una relación de documentos de una compañía o institución a una fecha determinada. Sirve para llevar cuenta de todos los documentos almacenados por dicha entidad, y gestionar el proceso en el que se encuentra cada documento, para por ejemplo, suprimir los que ya estén al final del ciclo de vida documental.

Repositorio documental

Un repositorio documental es un lugar centralizado en el que se almacena la información digital: documentos digitales o digitalizados, imágenes, vídeos, y cualquier otro archivo.

1.6. HIPOTESIS Y VARIABLES

1.6.1. Hipótesis General

Una Correcta Gestión de los Registros aumentará la eficiencia operacional de los Departamentos Administrativos del GAD municipal de Marcelino Maridueña

1.6.2. Hipótesis Específicas

- La estandarización documental permitirá mejorar el uso de formatos para el registro de información
- La asignación de responsabilidad documental en la estructura funcional aportará en el cumplimiento correcto de las actividades administrativas.
- El análisis en información actualizada ayudará a la toma de decisiones de las autoridades municipales.
- La asignación de responsabilidad documental en la estructura funcional aportará en el cumplimiento de lo correcto de las actividades administrativas.

- Con la identificación de nuevos registros se podría generar nueva dimensiones de información.

1.6.3. Declaración de Variables.

Cuadro 1. DECLARACIÓN DE VARIABLES

Hipótesis	Variables
Una Correcta Gestión de los Registros aumentará la eficiencia operacional de los Departamentos Administrativos del GAD municipal de Marcelino Maridueña	VD: Eficiencia Operacional Administrativa
	VI: Gestión de los Registros
La estandarización documental permitirá mejorar el uso de formatos para el registro de información	VD: Uso de Formatos
	VI: Estandarización de Registros
El análisis en información actualizada ayudará a la toma de decisiones de las autoridades municipales	VD: Toma de Decisiones
	VI: Información Actualizada
La asignación de responsabilidad documental en la estructura funcional aportará en el cumplimiento de los correcto de las actividades administrativas	VD: Cumplimiento de actividades administrativas
	VI: Responsabilidad Documental
Con la identificación de nuevos registros se podría generar nueva dimensiones de información	VD: generación de nueva información
	VI: identificación de registros

1.6.4. Paralización de las Variables.

Cuadro 2. PARALIZACIÓN DE VARIABLES

Hipótesis: Una Correcta Gestión de los Registros aumentará la eficiencia operacional de los Departamentos Administrativos del GAD municipal de Marcelino Maridueña		
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR
VD: Eficiencia Operacional Administrativa	Eficiencia de operaciones Administrativas	Porcentaje de eficiencia en operaciones administrativas
VI: Gestión de los Registros	Nivel de gestión de registros	Porcentaje de buen usos de registros

Hipótesis: La estandarización documental permitirá mejorar el uso de formatos para el registro de información		
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR
VD: Uso de Formatos	Cantidad de formatos por registro	Número de formato por registro
VI: Estandarización de Registros	Nivel de estandarización de registros	Porcentaje de estandarización de registros

Hipótesis: El análisis en información actualizada ayudará a la toma de decisiones de las autoridades municipales

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR
VD: Toma de Decisiones	Nivel de asientos en decisiones	Porcentaje de percepción de aciertos en toma de decisiones
VI: Información Actualizada	nivel de actualización de datos	Porcentaje de percepción de datos actualizados

Hipótesis: La asignación de responsabilidad documental en la estructura funcional aportará en el cumplimiento de los correcto de las actividades

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR
VD: Cumplimiento de actividades administrativas	Nivel de cumplimiento de actividades administrativas	Porcentaje De cumplimiento de actividades administrativas
VI: Responsabilidad Documental	Nivel de responsabilidad sobre documentos	Porcentaje de percepción de responsabilidad sobre documentos

CAPITULO II

2. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

La presente tesis se está efectuando como trabajo de campo, ya que la información obtenida es producto de una larga investigación, a base de encuestas ejecutadas a los interesados. Es preciso establecer que también corresponde a una investigación exploratoria debido a que esta nos permite evaluar el nivel de comunicación que existe entre Los funcionarios del Gad Municipal.

2.1. SEGÚN SU FINALIDAD

Teórica o aplicada: Este es el tipo de investigación que emplearemos para instaurar el cumplimiento de las necesidades de los trabajadores de Marcelino Maridueña

2.2. SEGÚN SU OBJETIVO

Descriptiva: aplicando métodos estadísticos mediante la investigación descriptiva, misma que nos permitirá demostrar las hipótesis presentadas en el capítulo anterior.

2.3. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

2.3.1. Características de la población

En el presente trabajo se tomará en cuenta a las personas que están ligadas al trabajo diario, relacionado con el cumplimiento de los objetivos del GAD Municipal de Marcelino Maridueña, todos aquellos trabajadores o funcionarios que brinden sus servicios a esta entidad.

2.3.2. Delimitación de la población

Funcionarios sin importar el sexo o edad, incluye a todos los trabajadores que de una u otra manera tengan la injerencia en el manejo de documentos de gestión de la municipalidad.

Esto incluye a trabajadores estables y contratados sin importar tiempo de antigüedad u algún otro criterio.

2.3.3. Tipo de muestra

La investigación se establecerá en base a la muestra de probabilidades, ya que todos los usuarios tendrán la misma oportunidad de ser elegidos para el levantamiento de información.

2.3.4. Tamaño de la muestra

Bajo el direccionamiento dado se puede establecer que los trabajadores y funcionarios del Gad. Marcelino Maridueña son: 172, donde aplicando la fórmula de muestra finita se puede obtener el siguiente dato de muestra.

Dónde:

N: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

p: posibilidades de que ocurra un evento, q= 0,5

q: posibilidades de que no ocurra un evento, q=0,5

E: error, se considera el 5%; E=0,05

Z: nivel de confianza, para el 95%, Z= 1,96

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

$$n = \frac{172(0.5) * (0.5)}{\frac{(172-1) * (0.05)^2 + (0.5) * (0.5)}{(1.96)^2}}$$

$$n = \frac{43}{\frac{(0.427)}{3,84} + (0.25)}$$

$$n = \frac{43}{0.11 + (0.25)}$$

$$n = \frac{43}{0.36}$$

$$n = 119$$

2.3.5. Proceso de selección

En este proceso de selección vamos a utilizar la sistemática de elementos muestrales de los trabajadores de la municipalidad, se toma en consideración una mayoría de trabajadores Administrativos

2.4. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

2.4.1. Método histórico

Entre varios métodos se puede utilizar el método histórico, este se encuentra ligado a la realidad de la propuesta presentada, para así obtener resultados favorables a los hechos históricos.

El método histórico en nuestro tema es utilizado para precautelar la documentación existente dentro de la institución y se la conserva en la base de datos como documentos escaneados.

2.4.2. Métodos empíricos

La metodología empírica que utilizamos es la de observación ya que nos permite visualizar el trabajo desempeñado en nuestro alrededor y tomarlo como objeto de estudio.

2.4.3. Técnicas e instrumentos

Encuesta: se la realizará a través de un cuestionario elaborado de forma ordenada. El mismo que nos permitirá tener contacto directo con nuestros posibles consumidores, así conocer respecto a sus necesidades.

2.5. EL TRATAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACION

La información será obtenida en base encuestas realizadas, y posteriormente se realizará la tabulación de las mismas, para graficar estos resultados utilizaremos diagramas de barras, en cada una de las preguntas planteadas, para de esta manera poder utilizar de la manera correcta la información proporcionada por los encuestados.

2.6. PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

2.6.1. Análisis de la situación actual.

1. ¿Es Adecuada la Gestión de los registros en la Municipalidad?

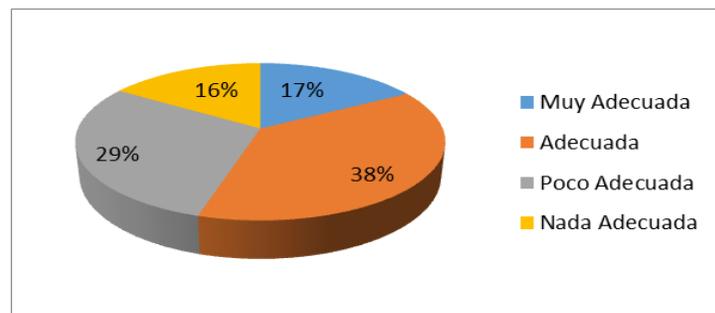
Tabla 1 GESTIÓN DE REGISTRO

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy Adecuada	20	17%
Adecuada	45	38%
Poco Adecuada	35	29%
Nada Adecuada	19	16%
	119	100%

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

Grafico 1. GESTIÓN DE REGISTROS



Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

Interpretación de los Resultados: Según lo presentado en el cuadro de análisis se puede establecer que el 16% de la muestra encuestada determinan que la gestión de los registros no es la más adecuada, comprendiendo firmemente que el 38% que considera que es adecuada no conoce otro modelo de gestión ya que su trabajo en la Municipalidad ha sido desde siempre, desconociendo métodos de administración de registros.

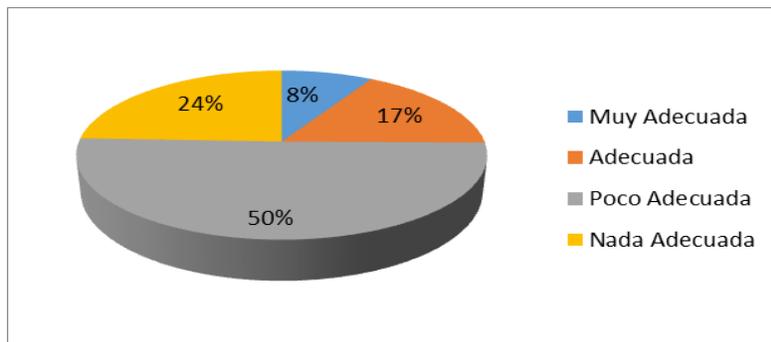
2. ¿Es adecuada la Eficiencia Administrativa en el GAD?

Tabla 2. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy Adecuada	10	8%
Adecuada	20	17%
Poco Adecuada	60	50%
Nada Adecuada	29	24%
	119	100%

Fuente: Encuesta de Datos
Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

Grafico 2. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA



Fuente: Encuesta de Datos
Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

Interpretación de los Resultados: El tiempo es uno de los recursos imposibles de recuperar, en los procesos administrativos es algo de lo cual no se puede abusar, por ese motivo los encuestados sostienen en un 74% que la gestión administrativa es poco apropiada y que debe buscar un mecanismo de mejora.

3. ¿El proceso de estandarización de Registros es?

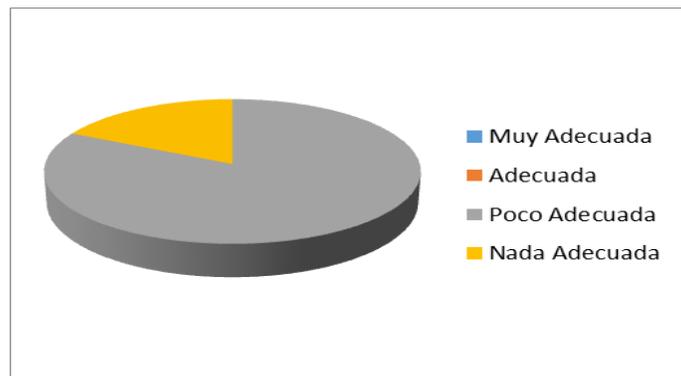
Tabla 3. ESTANDARIZACIÓN DE REGISTROS

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy Adecuada	0	0%
Adecuada	0	0%
Poco Adecuada	98	82%
Nada Adecuada	21	18%
	119	100%

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

Grafico 3. ESTANDARIZACIÓN DE REGISTROS



Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

Interpretación de los Resultados: “La falta de normativas”, son las afirmaciones que establecían y registran el 100% de los encuetados, como respuesta a la interrogante de la inexistencia de procesos estandarizados que mantengan un solo tipo de documentación.

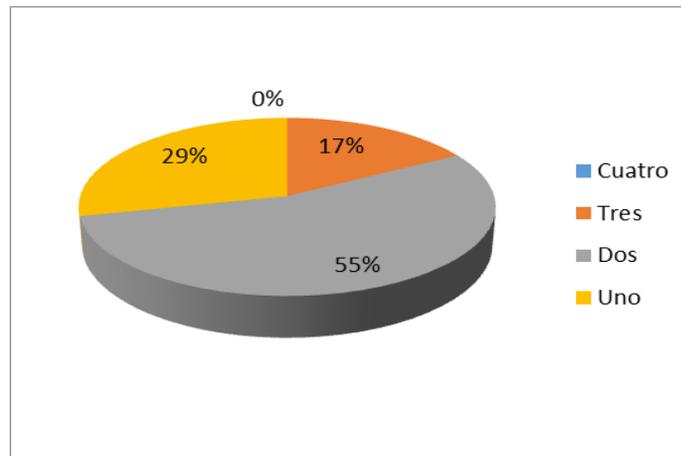
4. ¿Cuántos Formatos se utilizan para un proceso Administrativo?

Tabla 4. FORMATOS UTILIZADOS EN UNA ACTIVIDAD.

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cuatro	0	0%
Tres	20	17%
Dos	65	55%
Uno	34	29%
	119	100%

Fuente: Encuesta de Datos
Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

Grafico 4. FORMATOS UTILIZADOS EN UNA ACTIVIDAD.



Fuente: Encuesta de Datos
Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

Interpretación de los Resultados: Dos es el número promedio de formatos que se utiliza por trámites administrativos, esto según lo manifestado por las personas encuestadas en el Gobierno Autónomo descentralizado.

5. ¿La información para la toma de decisiones está actualizada en un?

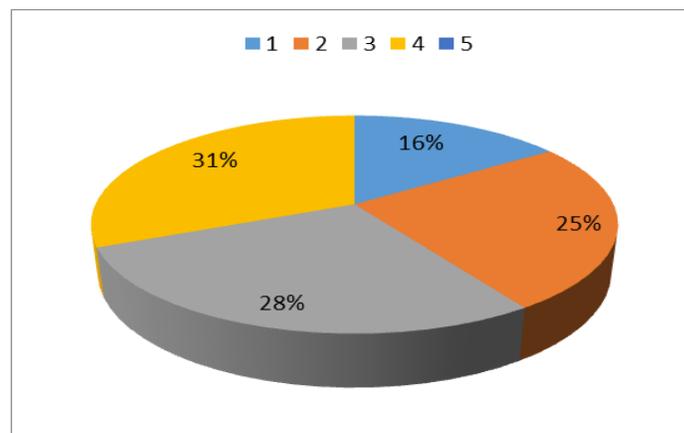
Tabla 5. INFORMACIÓN ACTUALIZADA

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
50%	5	4%
80%	75	63%
90%	20	17%
100%	19	16%
	119	100%

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

Grafico 5. INFORMACIÓN ACTUALIZADA



Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

Interpretación de los Resultados: La actualización de la información es de suma importancia en la gestión administrativa y en la toma de decisiones, sin embargo en el presente estudio se puede observar que el 84% de los encuestados establecen que no se maneja información actualizada en las áreas administrativas.

6. ¿Las decisiones tomadas en la administración han sido:?

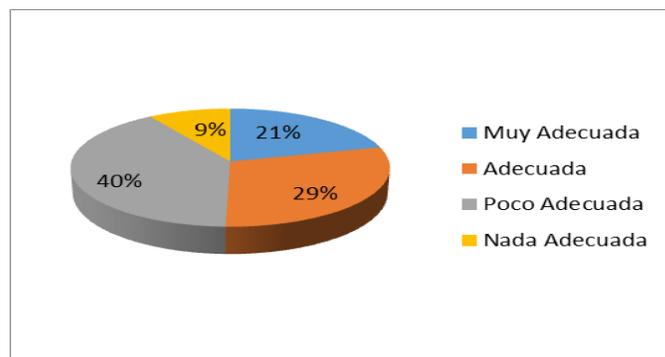
Tabla 6. TOMA DE DECISIONES

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy Adecuada	25	21%
Adecuada	35	29%
Poco Adecuada	48	40%
Nada Adecuada	11	9%
	119	100%

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

Grafico 6. TOMA DE DECISIONES



Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

Interpretación de los Resultados: En base a este cuadro y gráfico se puede determinar que más del 50% de los encuestados establecen que las decisiones tomadas por las autoridades administrativas no son las más adecuadas para los negocios.

7. ¿Existen responsables sobre los registros de información?

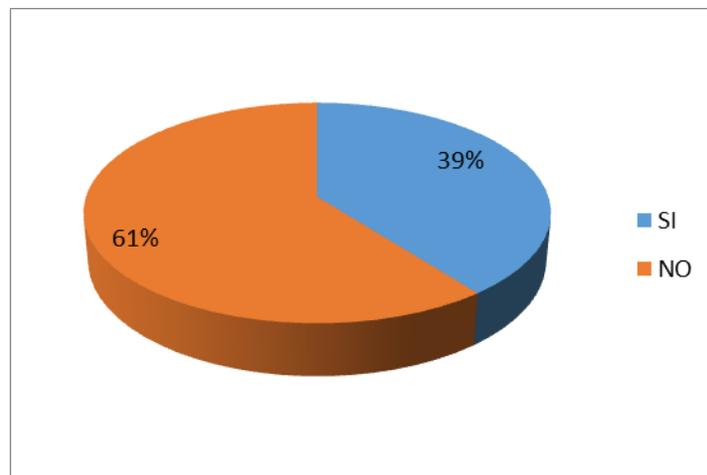
Tabla 7. RESPONSABILIDAD DE REGISTROS

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	47	39%
NO	72	61%
	119	100%

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

Grafico 7. RESPONSABILIDAD DE REGISTROS



Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

Interpretación de los Resultados: En este análisis se puede determinar que no existe una responsabilidad sobre la gestión de los recursos, lo cual está evidenciado con el 61% de los encuestados del Gobierno Municipal.

8. ¿Se crean registros cuando la necesidad de generación de datos existe?

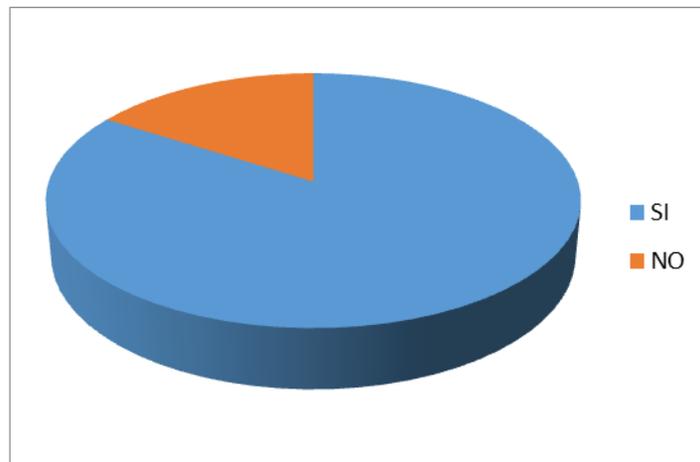
Tabla 8. GENERACIÓN DE REGISTROS

DESCRIPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	100	84%
NO	19	16%
	119	100%

Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

Grafico 8. GENERACIÓN DE REGISTROS



Fuente: Encuesta de Datos

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

Interpretación de los Resultados: La creación de nuevos registros no es una actividad que se realice con frecuencia, esta afirmación está respaldada con el registro de análisis que establece que es necesario generar nuevos registros para obtener más información.

2.6.2. Análisis de los resultados

El presente estudio presenta variables de análisis que permiten apertura un dialogo muy abierto sobre la necesidad de administrar los documentos y registros, siendo un punto de partida el hecho que la eficiencia operacional de los procesos administrativas es muy baja.

Para determinar ciertas causas en nuestro estudio se plantea la afectación que genera una deficiente gestión de los Documentos y Registros para lo cual el personal de la Municipalidad respalda esta hipótesis con un pronunciamiento del 45% en razón de la existencia de eficiencia operacional. Que situaciones pueden ser las impulsadoras del problema.

Dentro de este análisis se puede determinar que la inexistencia de proceso, documentos y registros estandarizados son parte de la problemática enmarcada en el problema general, el 82% de la muestra determinar que no existe normalización documental generando pérdida de tiempo en la emisión y aprobación de formatos, los mismos que presentan hasta dos formatos distintos para un solo tramite.

Dentro de las líneas procedimentales se ha demostrado fallas en el presente estudio, sin embargo vale la pena establecer que la información generada en este proceso administrativo también tiene problemas marcados, que pueden generar dificultades aún mayores incluso en la toma de decisiones. Tanto es así que un 49% de la muestra ha declarado que las decisiones tomadas son desatinadas poco adecuadas para la resolución de temas específicos del Municipio.

La información desactualizada en conjunto con la existencia de registros necesarios para ampliar el marco de control administrativo son las evidencias más notables cuando existe un desacuerdo en este tema del 72% en datos cualitativos.

2.6.3. Conclusión final de las Encuestas

Mediante la fuente de datos de análisis de la encuesta se puede concluir lo siguiente:

- En la municipalidad de Marcelino Maridueña no se practica una correcta gestión de los registros, puesto que como está demostrado que el 45% de la población asevera que la gestión y tardanza con los trámites administrativos no es la adecuada.
- La gestión administrativa de la Municipalidad no cuenta con un modelo de estandarizado de gestión (en general), incluyendo a la gestión de los registros y documentos.
- Las decisiones tomadas por las autoridades municipales no son de una fuente fresca de información, esto por motivos de no existir registros adecuados que permitan generar una actualización adecuada de dichos datos.
- La asignación de los registros y documentos para generar información es empírica, lo que libera de culpa a cualquier funcionario que elabora registro o reportes de culpa por la información transmitida en dichos documentos, registros o reportes.

CAPITULO III

3. LA PROPUESTA

3.1. Tema: Diseño de un Modelo de Sistema de Gestión Documental en el Gobierno Municipal de Marcelino Maridueña.

3.2. Objetivos de la Propuesta

Diseñar un modelo de Administración de documentos y registros que sea compatible con las actividades administrativas realizadas por el personal del Municipio.

3.2.1. Objetivo Específicos del Proyecto

- Diseñar un manual de control documental y de registros que permita estandarizar el comportamiento de los usuarios y el modelo de creación, utilización y baja de registros.
- Establecer una estructura jerárquica que permita controlar los flujos de información existente en la organización.
- Establecer una lista maestra de documentos que permita adjudicar una responsabilidad explícita en los registros por parte de los usuarios designados como responsables.
- Demostrar un modelo informático congruente con las actividades administrativas de la institución objetivo de estudio para pensar en una posible implementación informática de la solución.

3.3. MISION DE LA MUNICIPALIDAD

Promover el desarrollo sustentable del cantón ejecutando un proceso administrativo adecuado para el tratamiento equitativo a los problemas que le incumben, la participación ciudadana y el servicio a la comunidad con el propósito de contribuir al bienestar material y mental de nuestra gente.

3.4. VISION DE LA MUNICIPALIDAD

Contribuirá a crear condiciones dignas de vida para los habitantes del cantón y se convertirá en el motor del crecimiento regional, demostrando una imagen de servicio impecable con el propósito de garantizar el bienestar actual y futuro a los ciudadanos y ciudadanas, propiciar la igualdad de oportunidades y la satisfacción de las necesidades básicas.

3.5. VALORES CORPORATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD

Honradez, caminar junto con nuestros hermanos con manos limpias y corazones puros con deseo de servir.

Solidaridad, brindar apoyo a todo quien lo necesite con la finalidad de generar igualdad entre todos.

Respeto, comprender motivos y razones conociendo que estamos para servir y no para ser servidos.

Responsabilidad, cumplir con las promesas y compromisos que se generaron y se generarán en el caminar de nuestra labor.

Empatía, buscar un equilibrio de comportamiento y comunicación con nuestros mandantes y con nuestros compañeros de labor comprendiendo que todos somos uno solo.

3.6. CULTURA EMPRESARIAL

Comportamiento ético y responsables en todos los ámbitos de actuación del GAD Municipal del cantón Crnel. Marcelino Maridueña, lo que genera Confianza y posesiona a la institución.

3.7. OBJETIVOS ESTRATEGICOS MUNICIPALES

- Planificar y promover el desarrollo social, económico, ambiental, turístico y cultural del Cantón para garantizar a la población el acceso equitativo a los bienes y servicios básicos, de buena calidad, que toda sociedad moderna debe disfrutar.
- Coordinar, planificar y ejecutar planes de desarrollo territorial, así como de ocupación y uso del suelo a nivel urbano y rural, con el objeto de preservar los ecosistemas naturales y el derecho a vivir en un territorio organizado y menos contaminado.
- Promover y coordinar la ejecución de vivienda confortable y barata, para cubrir las necesidades habitacionales de un porcentaje significativo de la población urbana del cantón que carece de soluciones habitacionales.
- Organizar, planificar y regular el tránsito y transporte terrestres en el Cantón, para ofrecer sistemas de transportación eficientes, cómodos, seguros, equitativos y menos contaminantes.

- Desarrollar acciones de prevención en salud y promover estilos de vida saludables, estimulando la cultura de la seguridad alimentaria y nutricional, con el propósito de lograr mejores niveles en la calidad de vida de los habitantes del cantón. Otorgar asistencia médica especializada a la madre embarazada, a los niños hasta un año de edad y a adultos con problemas especiales de salud.
- Garantizar la provisión de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado para la población de los barrios y recintos del cantón Crnel. Marcelino Maridueña, respetando los parámetros de economía, seguridad y protección ambiental.
- Generar y aplicar políticas que permitan desarrollar programas educativos, culturales y deportivos orientados a lograr una formación integral de los ciudadanos.
- Contribuir al desarrollo sociocultural y espiritual de los habitantes de los diferentes barrios y comunidades del cantón, a partir del fortalecimiento, recuperación, conservación y promoción de la cultura popular tradicional y la defensa del patrimonio natural y edificado, como actividades para preservar la cultura e identidad del cantón Crnel. Marcelino Maridueña.
- Desarrollar modelos administrativos que permitan generar el incremento de satisfacción en los clientes internos y externos de la municipalidad.

3.9. DIRECCION FINANCIERA

Realizar de manera eficiente, eficaz y oportuna las acciones de planificación, coordinación, registro y control de la ejecución presupuestaria de su competencia, así como del cumplimiento de los compromisos de carácter Constitucional e Institucional programados en las asignaciones presupuestarias de Obligaciones del municipio.

3.10. DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

Encargada de construir, fiscalizar, supervisar y mantener las obras de infraestructuras civiles, de áreas verdes, parques y demás espacios de uso público, cumpliendo con las especificaciones técnicas, normas ambientales y legales que demanda la ejecución de las mismas.

3.11. DESARROLLO COMUNITARIO

Fomentar la organización comunitaria, la constitución de organizaciones populares, empresas autogestionarias y cooperativas, tanto en los sectores urbanos, como urbano - marginales y en las zonas rurales del Cantón. Fortalecer las ya existentes y promover e impulsar la autogestión de las organizaciones comunitarias.

3.12. FACTORES CLAVES DE ÉXITO

- Establecer mecanismos de fomento y apoyo a cadenas productivas y redes empresariales, que eleven la productividad y competitividad cantonal.

- Cumplir y exigir la eficacia y transparencia en la administración de los recursos municipales.
- Tratar con criterio sostenible la conservación, el manejo, la protección y el aprovechamiento de los recursos naturales del cantón, ajustado a la dinámica socioeconómica y a las bases sociales, institucionales y legales, así como a las herramientas científicas y tecnológicas actuales. Implementar un plan anual de adquisiciones, con la debida anticipación.
- Crear políticas institucionales de estímulo, para premiar el trabajo desarrollado con eficacia, lealtad y ética.
- Aprovechar y potenciar las habilidades y destrezas de los funcionarios y servidores municipales.

3.13. ANALISIS PEST

Cuadro 3. ANÁLISIS PEST

POLITICOS	ECONOMICOS
Ley del Medio Ambiente Reglamento de Contratación Publica Estatutos y Reglamentos Municipales	Aprobación del Proyecto Introducción del proyecto al presupuesto 2016 Aprobación del proyecto por parte del Concejo.
SOCIALES	TECNOLOGICOS

Resistencia al cambio	Sistema de Gestión Documental con un enfoque a usuario sharepoint con niveles de aprobación de registros
-----------------------	--

Dentro del enfoque político el cumplimiento de la ley del medio ambiente es una prioridad para las instituciones públicas y privadas, por ello el término “cero papel” es muy común en nuestro entorno. Con ello a favor y con las normas de contratación públicas que permiten la contratación de consultores técnicos que permiten la implementación de tecnologías de gestión documental que permiten mejorar la eficiencia en las operaciones varias de la empresa.

Tomando en el enfoque social la satisfacción de los clientes internos y externos del municipio podemos encontrar la otra cara de la moneda, con la resistencia al cambio necesaria para no dejar progresar la idea de este proyecto.

La falta de dedicación y tiempo por parte de las personas con conocimientos y responsabilidades para desarrollar adecuadamente el soporte documental del sistema administrativo es una de las problemáticas culturales que resaltan en el gobierno municipal, los compromisos políticos que generan cargos sin responsabilidad recarga tareas operativas que le resta importancia a la generación de ideas en la administración de registros.

Además la falta de coherencia entre lo que se dice y lo que se hace evidencia una falta de seriedad en el manejo de información útil para la toma de decisiones y la cual es entorpecida por procesos engorrosos y poco eficientes.

La homologación de metodologías es una tarea pendiente en todas las instituciones públicas, a razón que cada una piensa resolver sus problemas un mecanismo diferente.

La aprobación presupuestaria del proyecto introducido a la mejora de la calidad del servicio al cliente.

3.14. ANÁLISIS INTERNO DEL PROYECTO

El Gobierno autónomo descentralizado de Marcelino Maridueña, es una entidad pública que mantiene una estructura funcional bien asentada desde su máxima autoridad, hasta el nivel jerárquico más bajo. Las normativas y reglamentos son básicos para su existencia, por lo cual lo hacen una organización muy rigurosa en el cumplimiento de políticas de control, las mismas que son evaluadas por las entidades de control tanto internas como externas. Sin embargo esta cultura legal que genera un miedo al incumplimiento más la excesiva conducta de control ha generado una sobresaturación de documentos y registros, acompañada con políticas de revisión y aprobación por niveles superiores que provocan que la comunicación horizontal de los procesos sea poco eficiente.

Tanto se produce esta situación a interno del GAD municipal que se genera un contraste fuerte con los factores críticos de éxito expuestas en el PEI, los mismos que promulgan el trabajo colectivo y la eficiencia en el servicio a la comunidad.

Al tener un efecto transversal los objetivos estratégicos se ven involucrados afectando seriamente las metas establecidas por las autoridades y los jefes de área.

3.15. ANÁLISIS EXTERNO DEL PROYECTO

Expuesto en el capítulo de investigación del presente trabajo se evidencia el descontento de los clientes internos por la inadecuada generación del servicio que afecta de manera directa al tiempo de respuesta de servicios públicos a la comunidad.

La comunidad ve como un problema muy grave la poca eficiencia en el manejo de formatos y documentos dentro de la institución, sin embargo al generar un análisis de otras entidades municipales podemos establecer que existen las mismas situaciones y los mismos problemas, al menos en entidades de regiones no tan tecnificadas.

Por otro lado municipios como los de Loja, Guayaquil, Quito, Cuenca, otros mediante una gestión que involucra el desarrollo Organizacional, la comunicación y la tecnología se pueden ver como entidades públicas en otro nivel, que necesariamente se deben emular en sentido de servicio interno y externo.

Si analizamos desde un contexto mundial los trámites de los gobiernos seccionales son realizados por portales electrónicos sin la necesidad de generar un solo papel físico por parte de los funcionarios administrativos ni los miembros de la comunidad.

LISTADO DE FACTORES INTERNOS.

Cuadro 4. LISTADO DE FACTORES INTERNOS

DEBILIDADES	NIVEL			
	1	2	3	4

Estudio de la eficiencia de las operaciones administrativas del GAD Marcelino Maridueña y su relación con la Administración de Registros.

Reprocesos administrativos muy evidentes en operación			X	
Documentación excesiva en las oficinas administrativas				X
Existencia de registros duplicados en la operación administrativa		X		
Perdida de documentación relevante				
Información desactualizada en los informes presentados			X	
Inexistencia de normas de manejo documental				X
Inexistencia de un sistema de manejo documental				

Fuente: Encuesta de Datos
Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

FORTALEZA	NIVEL			
	1	2	3	4

Experiencia en implementaciones de gestión documental similares(QUIPUX)				X
Personal comprometido con la eficiencia institucional			X	
Funcionarios cumplidores de las normativas establecidas por la institución			X	

3.16. LISTADO DE FACTORES EXTERNOS

Cuadro 5. LISTADO DE FACTORES EXTERNOS

AMENAZAS	NIVEL			
	1	2	3	4
Funcionarios con Cultura organizacional rígida para cambios administrativos		X		
OPORTUNIDADES	NIVEL			
	1	2	3	4
Recursos Financieros Asignados para proyecto				X
Contracción de Consultores con experiencia		X		

3.17. FODA

Cuadro 6. FODA

DEBILIDADES	FORTALEZAS
Reprocesos administrativos muy evidentes en operación	Experiencia en implementaciones de gestión documental similares(QUIPUX)
Documentación excesiva en las oficinas administrativas	Personal comprometido con la eficiencia institucional
Existencia de registros duplicados en la operación administrativa	Funcionarios cumplidores de las normativas establecidas por la institución
Pérdida de documentación relevante	
Información desactualizada en los informes presentados	
Inexistencia de normas de manejo documental	
Inexistencia de un sistema de manejo documental	
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
Funcionarios con Cultura organizacional rígida para cambios administrativos	Recursos Financieros Asignados para proyecto
	Contracción de Consultores con experiencia

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

- 1) Evitar los procesos administrativos promoviendo una nueva implementación de sistema de gestión documental enfocada a Registros:

Según la Investigación realizada en los capítulos anteriores se puede evidenciar que el tiempo de respuesta en la elaboración de una actividad administrativa sea esta compra, despacho de bodega, salida a inspección, tiene una demora muy alta, siendo una de las causas la ejecución de actividades por errores documentales.

- 2) Disminución de la excesiva documentación operacional mediante la aplicación de un manual de control documental y registros elaborada y difundida a los funcionarios para su aplicación.

Cada proceso administrativo tiene una cantidad de documentos exorbitante, lo que acumula folder y folder de información para archivo, mucha información que terminan siendo simples solicitudes de procesos sin importancia o de papeles que no tienen ningún sentido para la operación.

Con la aplicación de un manual de control de documentos y registros se estandarizara la creación, elaboración, modificación, aprobación y difusión de registros que hoy por hoy generan un cuello de botella en la operación.

- 3) Eliminación de registros duplicados con la aplicación de la lista maestra de documentos que estandarizara el uso de modelos y registros únicos para el cumplimiento de los funcionarios.

Los ciudadanos y los trabajadores administrativos generan procesos con formatos para la operación administrativa, pero la sorpresa del caso es cuando existe más de uno, cada uno con una personalización distinta de acuerdo al pensar de los directores de área que las entregan.

Una lista maestra de documentos permitirá estandarizar no solo el número de documentos que tendrá la Institución sino que permitirá asignar y conocer las responsabilidades asignadas a dichos registros para dar seguimiento a su utilización.

3.18. PLAN OPERATIVO DEL PROYECTO

Cuadro 7. PLAN OPERATIVO DE PROYECTO

OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO OPERATIVO	ESTRATEGIAS	INDICADOR	META
Fortalecer la gestión de los recursos internos de la institución mejorando el proceso administrativo y de control	Evitar los Reprocesos administrativos	Promover la implementación de sistema de gestión documental enfocada a Registros	% disminución de Gasto en Papel	50%
	Disminución de la excesiva documentación operacional	Elaboración de un Manual de Control Documental y registros	% de Documentos Controlados	100%
	Eliminación de registros duplicados	Elaboración de una lista Maestra de Documentos	Promedio de Registros por actividad	1

Fuente: Estudio de Campo

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

3.19. CONTENIDO Y CARACTERISTICAS DE LA PROPUESTA

3.19.1. DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

La propuesta presentada en el presente documento presenta un modelo de gestión documental, el mismo que para correcta implementación debe contar con tres instrumentos técnicos: La lista Maestra de Documentos, Políticas de Control documental y el sistema informático para la interrelación de las partes.

Para comprender la relación que existe entre las herramientas meditemos el funcionamiento actual de los documentos y registros en la organización: ¿Quién crea los registros?, ¿Quién da de baja a dichos registros?, ¿Qué o quién deja claro que la información que contiene dicho registro es vigente y valedera?

La investigación precedente ya contesto dichas preguntas y por ello la preocupación radica en el cómo solucionar dicho contexto.

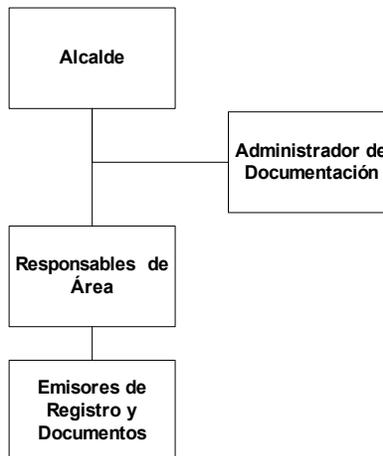
Luego del desglose de las debilidades presentadas en los temas anteriores se puede notar la inexistencia de un responsable de la administración documental. Quien gestione, la baja, que difunda y registre los registros necesarios para la correcta transmisión de información.

3.20. ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL MODELO

Dentro de la estructura es importante tomar en consideración el apoyo que debe generar la Alcaldía, es por esa razón que dentro de esta propuesta la línea de responsabilidad de la administración de los documentos tiene una línea directa de asesoría con la máxima autoridad de la Organización.

ESTRUCTURA ADMINISTRACION DOCUMENTAL

Grafico 10. ESTRUCTURA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL



Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Dto. Talento Humano

La estructura funcional expuesta permitirá generar un orden establecido en la administración de los documentos tomando en consideración que los jefes de línea se concentran mucho más en la ejecución de las actividades que en la gestión documental.

Desde el punto de vista de control la creación de un cargo que de ese control y seguimiento a los documentos y registros permitirán cumplir los objetivos trazados en el presente trabajo de investigación.

El Administrador de Documentos es un cargo diseñado para gestionar los procesos relacionados con documentos y registros, estableciendo listas de distribución, diseñando nuevos formatos, mejorando los existentes y administrando el sistema de gestión documental (Software).

Funciones del Administrador de documentos

Entre las funciones más sobresalientes tenemos:

- Recibir la información de los diferentes departamentos para conservar
- Revisar y controlar la documentación recibida de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos en el GAD, y normas archivísticas vigentes expedidas por la Ley General de Archivos.
- Clasificar y asignar a cada serie documental el código correspondiente.
- Consignar en la Remisión de documentos el código y la ubicación física que se asigna a cada expediente.
- Ingresar en el sistema digital de consulta, los datos correspondientes a cada serie.
- Preparar y organizar legajos.
- Almacenar físicamente la documentación en el Archivo Central.
- Colaborar en la implementación y aplicación de las Tablas de Retención Documental.
- Atender consultas de clientes internos y externos.
- Verificar y controlar la información que se ha prestado. Llevar estadísticas al respecto.
- Revisar periódicamente los archivos de gestión para determinar las nuevas series documentales que se estén generando y asignar nuevos códigos.
- Elaborar informes periódicos de actividades realizadas.

Con la estructura generada e implementada la organización tiene ya un responsable en el manejo de los documentos y registros controlados que desde el punto de vista de calidad es un paso importante para mostrar las evidencias de la generación del servicio y las mejoras ejecutados en el proceso.

Sin embargo, el cargo de Administrador Documental no tiene un nivel de autoridad lo que genera una nueva pregunta. ¿Bajo qué normas se crean, se eliminan, se aprueban o se modifican los documentos/registros existentes?

Desde esta incógnita y por la necesidad existente en la Estandarización de las actividades documentales, se elabora una normativa de control documental que permita conocer los pasos a seguir para realizar las actividades de gestión previstas en la solución del problema.

3.21. MANUAL DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

En el manual se establece fácilmente los procesos que estarán normados para la administración documental.

3.21.1. Creación de Documentos/Registros

La creación de manuales o instructivos de trabajo son importantes en la mejora continua del GAD municipal es por ese motivo que el presente mapa conceptual nos permitirá entender el flujo de información que se debe ejecutar para este concepto.

3.21.2. Procedimiento

Cuando existe la necesidad de crear un documento o registro con el afán de generar un control específico para actividades de un departamento o de la organización en general, el responsable de dicho proceso delega la creación de un documento o registró que permita cubrir dicha dificultad.

El usuario diseña dicho documento o registro y en trabajo conjunto realiza varias revisiones con el Jefe de área responsable hasta que se llega a un documento o registro que llene las expectativas.

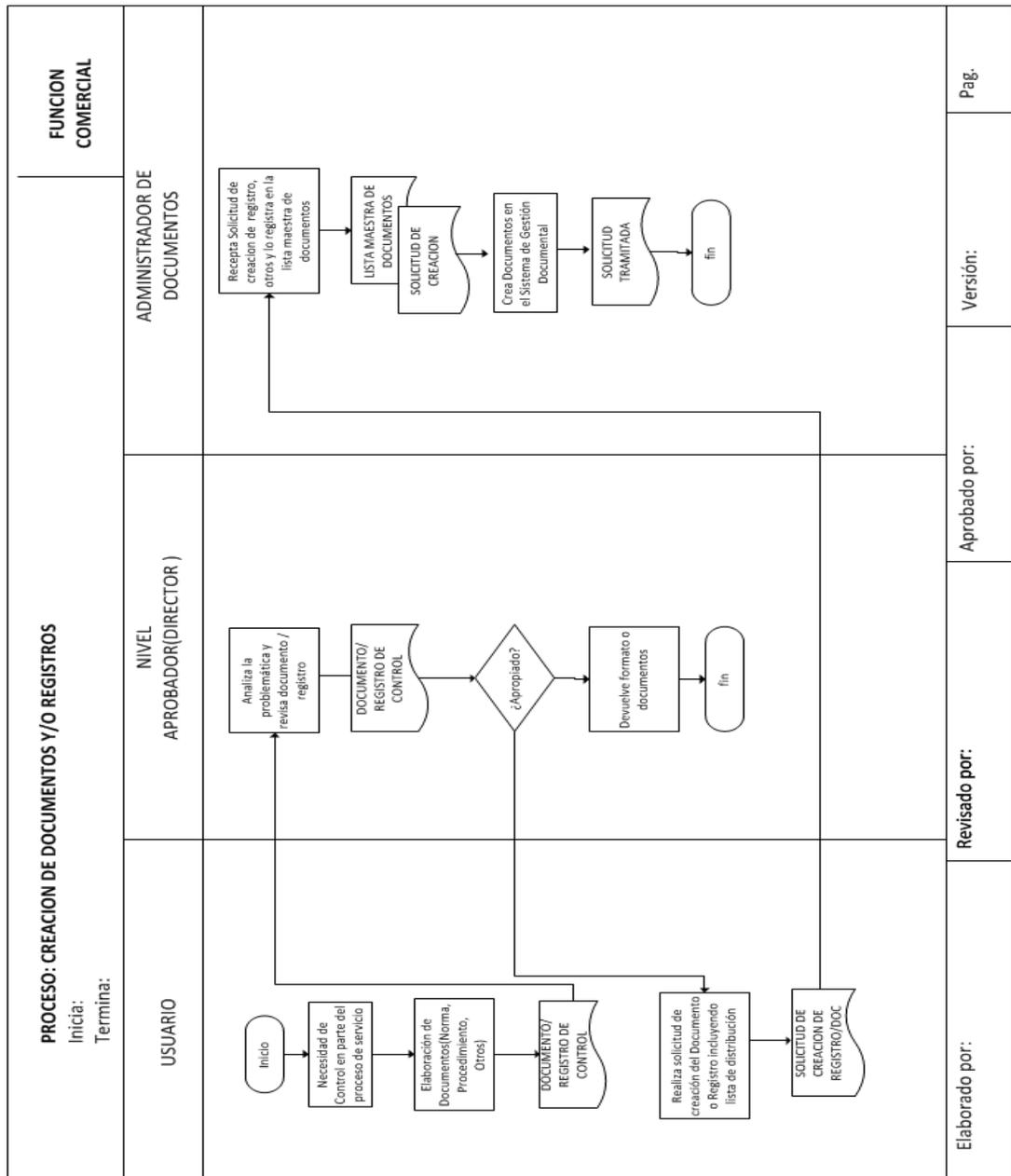
Elaboran la solicitud de matriculación de documentos y con ello a matriculación por parte del Administrador de Documentación adjuntando con el registro lógico la lista de distribución del documento.

El Administrador de documentos matricula su documento y lo registra en la lista maestra de documentos para establecer el control y responsabilidad sobre dicho documento/registro.

Con la matriculación realizada el usuario puede realizar el proceso de publicación de dicho documento o registro.

CAMBIO DE MANUALES

Cuadro 8. CAMBIO DE MANUALES



Fuente: Trabajo de Campo

3.: Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

Procedimiento que permite normar como se modifican los procedimientos escritos en la Institución, incluyendo los responsables de la revisión y aprobación:

3.21.4. Procedimiento:

Los cambios en documentos y registros se presentan cuando existe una nueva versión de dicho objeto, por ello el usuario genera la actualización correspondiente o modificación del documento/registro, esto en comunicación y coordinación con el jefe de área.

Con la revisión del responsable del proceso de forma física el documento está listo para ser actualizado en el sistema de gestión documental.

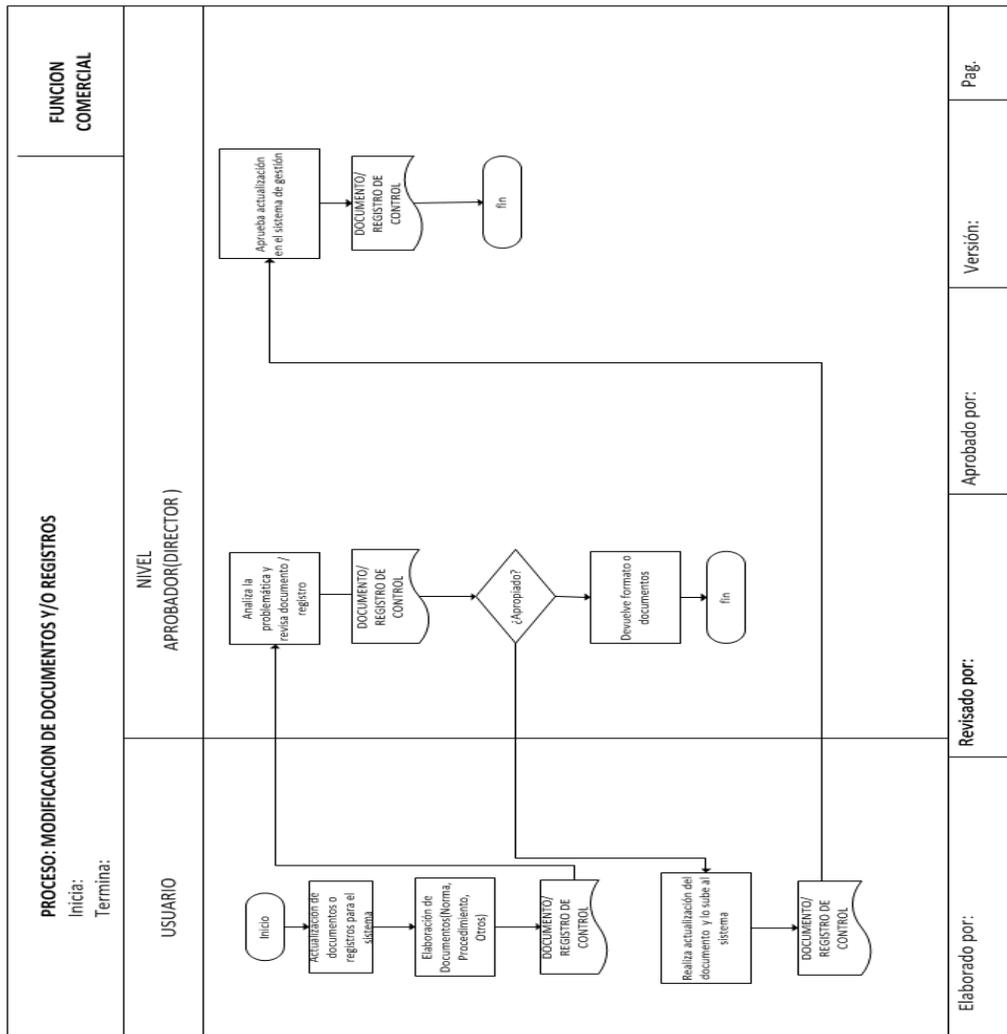
El usuario sube el documento/registro al sistema y espera la aprobación del responsable del proceso.

El responsable del proceso o departamento revisa el documento en el sistema y procede a realizar la aprobación del mismo, para que las personas que estén agregadas en la lista de distribución de dicho documento conozcan su actualización.

Los documentos borradores no son reconocidos como vigentes en el sistema de gestión documental por lo cual estas se debe tratar al momento de la elaboración de las actualizaciones hasta que se obtenga un documento válido para vigente y sea aprobado por las líneas de aprobación correspondientes.

CREACIÓN DE MANUALES

Cuadro 9. CREACIÓN DE MANUALES



Fuente: Trabajo de Campo

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

3.22. Administración de Documentos o Registros no Válidos

En el siguiente flujo procedimental se puede establecer cómo se gestiona con los documentos o registros no válidos en la organización, tomando en consideración que dichos documentos no son los aprobados para su difusión.

3.22.1. Procedimiento

Normalmente la información puede tener ciertas imperfecciones en su presentación, por esa razón cuando existe la publicación de un documento o registro con información no confirmada o poco real, los funcionarios miembros de la lista de distribución de dicho registro o documento hacen la denuncia correspondiente mediante correo electrónico al Administrador de Documentos, quien a su vez realiza la exploración del sistema para verificar si el documento o registro esta publicado.

Luego de la confirmación de publicación del documento se genera la revisión correspondiente por parte del responsable del proceso o departamento y se busca las justificaciones necesarias a la publicación de un documento errado. El usuario confirma el error de dicho documento o registro y el Administrador de Documentación cambia el estado de dicho documentos como NO VALIDO, adjuntando los comentarios correspondientes como forma de comunicar a los funcionarios de la lista de distribución.

El usuario responsable del Documento genera una actualización y procede de acuerdo al procedimiento del mismo nombre.

3.23. Administración de Documentos y Registros Obsoletos

En el siguiente flujo procedimental se puede establecer cómo se gestiona con los documentos o registros obsoletos en la organización, tomando en consideración que dichos documentos no son los aprobados para su difusión

3.23.1. Procedimiento

Los documentos o registros obsoletos se presentan en la organización cuando estos cumplen con su tiempo de vigencia tomando en consideración los informes o reportes mensuales de un mes a otro se convertirán automáticamente en obsoletos.

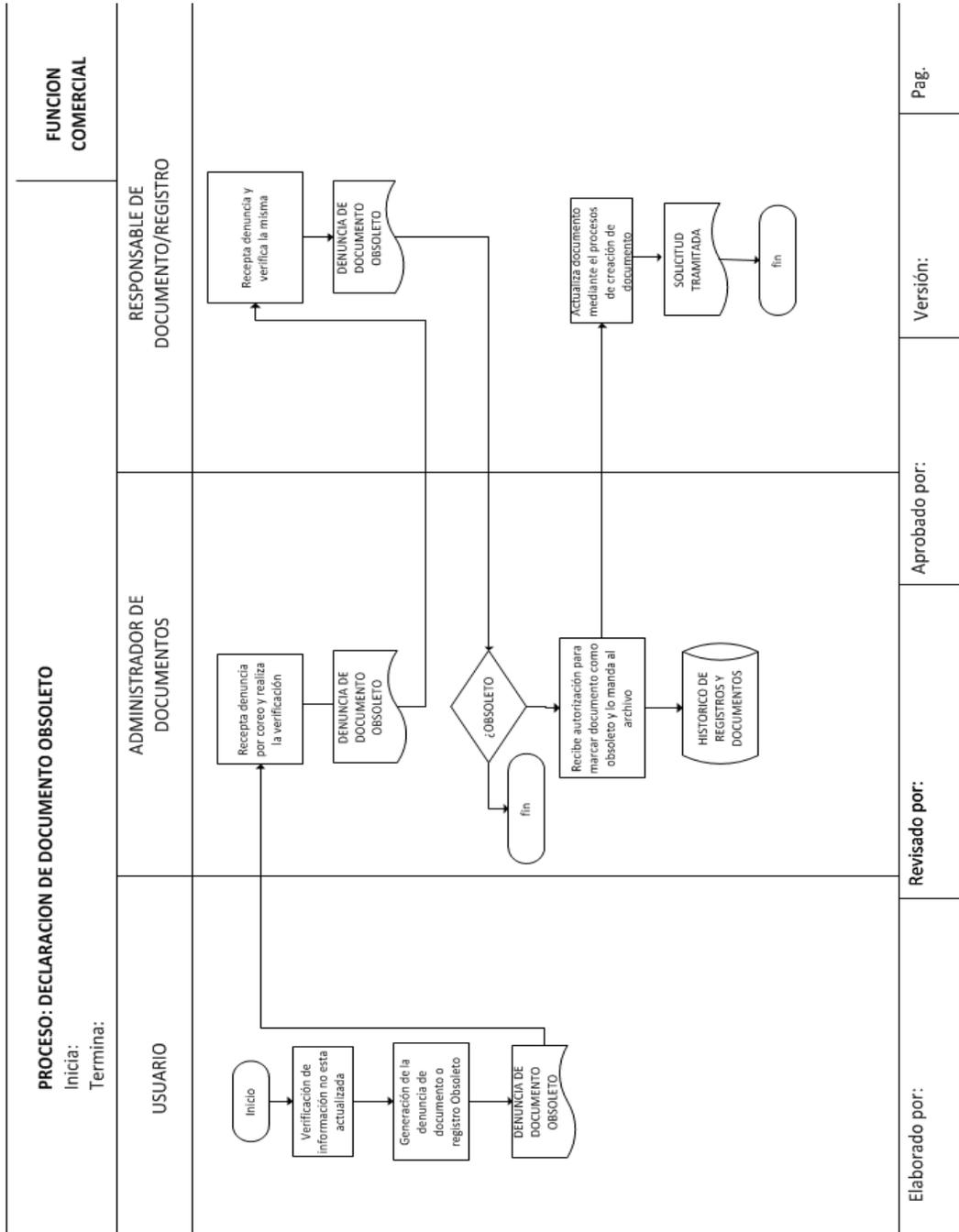
La etiqueta de dicho registro se efectúa mediante dos métodos uno que puede ser ejecutado por el responsable del documento o registro quien de forma directa hace el enlace con el administrador de documentos para trasladar al documento al archivo permanente del SGD, y uno mediante el proceso de generación de denuncia o acción correctiva, la cual lleva consigo un proceso de verificación.

Los usuarios verifican la información se identifican el estado del documento o registro generan la denuncia y la envían al Administrador de Documentos.

El Administrador de Documentos revisa el estado y se pone en contacto con el responsable del documento, en trabajo conjunto verifican y establecen estado del documento.

REGISTROS OBSOLETOS

Cuadro 10. REGISTROS OBSOLETOS



Fuente: Trabajo de Campo

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

ANALISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS Y MANUALES DE CONTROL DOCUMENTAL

La implementación de los diversos pasos que norman la administración documental y de registros en el gobierno municipal, mas la creación oportuna de la estructura propuesta en la primera parte de esta propuesta, nos permitira conocer y dar a conocer a los involucrados las funciones y pasos a seguir en la creación, eliminación, o mantenimiento de archivos físicos y lógicos.

La creación de documentos con las responsabilidades claras y con una entidad controladora que regulara no solo su creación sino también su uso y posterior archivo/baja, contando con un procedimiento para cada una de estas situaciones.

La existencia de esta guía, procedimientos y normas de control acompañado con una lista maestra de documentos permitira generar un control necesario sobre los documentos y registros .

3.24. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

Dentro de las especificaciones de Calidad de una empresa sea industrial o de servicio, las normas de calidad internacionales a las que se rigen (ISO 9001), especifican en el punto cuatro de dicha Normativa:

3.24.1. Control de los documentos

Los documentos que se necesitan para implementar el sistema de gestión de calidad deben pasar por el control respectivo. Los registros son documentos especiales que requieren de control y seguir con los requisitos especificados en el apartado 4.2.4.

Se deberá cumplir con procedimientos establecidos que puntualice los controles necesarios.

a) Todas las adecuaciones y cambios realizados en los documentos deberán ser revisados antes de su emisión.

b) Se deberán actualizar y revisar las veces que sean necesarias los documentos previos a su aprobación definitiva.

c) Cerciorarse de que se reconozcan los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,

d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.

e) Garantizar el buen estado de los documentos que se conserven legibles e identificables.

f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y

g) Controlar el uso inadecuado de los documentos obsoletos, los mismos que deberán ser archivados, en caso de que se requiera algún uso posteriormente.

3.24.2. Control de los registros

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben ser claros, fácilmente reconocibles y recuperables.

Con lo establecido en el punto (4.2.3, 4.3.4), la Institución genera un paso a la calidad asegurando una correcta gestión de sus documentos y registros en cada una de sus dependencias administrativas.

La lista maestra de documentos permite identificar por departamento todos los registros o documentos que se utilicen en una organización, además de detallar característica o campos adicionales que ayudan a mejorar la gestión de los procesos.

La lista maestra contiene información como: nombre del documento, área a la que pertenece, responsable, tiempo de duración, emisor, aprobador, lista de distribución.

Este documento está bajo la tutela del Administrador de Documentos, para quien es un registro de importancia para gestionar los cambios existentes sobre este tema.

Bajo esta normativa establecida y aceptada a nivel mundial se puede establecer que la Lista maestra de Documentos es el registro apropiado para poder ordenar y controlar los documentos y registros de la empresa.

AREA: COMPRAS

Cuadro 11. COMPRAS

AREA	REGISTRE	EMITE	REVISA	APRUEBA	DISTRIBUCION	FRECUENCIA
Compras	Solicitud de compras	encargadode compras	jefe de departamento	encargado de inventarios de materiales	persona que solicita la compra,persona encargada de llevar la contabilidad,persona encargada de hacer las compras	cada cuatro meses (dependiendo de la actividad de la empresa)
Compras	Solicitud de cotizacion a proveedores	encargadode compras	jefe de departamento	jefe de departamento	proveedores, persona encargada de hacer las compras	cada cuatro meses (dependiendo de la actividad de la empresa)
Compras	Orden de compra	encargadode compras	jefe de departamento	encargado de inventarios de materiales	proveedores, persona encargada de hacer las compras	cada cuatro meses (dependiendo de la actividad de la empresa)
Compras	Nota de recepcion	proveedor	encargado de reibir los materiales	encargado de inventarios de materiales	proveedores, encargados de la recepcion de los materiales	cada cuatro meses (dependiendo de la actividad de la empresa)
Compras	Nota de devolucion de materiales a proveedores	encargadode compras	encargado de compras	jefe de departamento	proveedores,persona encargada de llevar la contabilidad,persona encargada de hacer las compras	cada cuatro meses (dependiendo de la actividad de la empresa)

Fuente: Trabajo de Campo

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

AREA: ACTIVOS

Estudio de la eficiencia de las operaciones administrativas del GAD Marcelino Maridueña y su relación con la Administración de Registros.

Cuadro 12. ACTIVO FIJO

AREA	REGISTRE	EMITE	REVISAS	APRUEBA	DISTRIBUCION	FRECUENCIA
Activo fijo	Inventario fisico de mobiliario y equipo	encargado de Activos Fijos	jefe de departamento	jefe de departamento, encargado del inventario	persona que solicita el inventario, encargado de llevar el registro de inventarios	Diariamente
Activo fijo	Solicitud de movimiento de Activo Fijo	encargado de Activos Fijos	jefe de departamento	jefe de departamento	subordinado que exige cambio o movimiento d	Diariamente
Activo fijo	solicitud de descargo de mobiliario, equipo o vehiculo	encargado de Activos Fijos	jefe de departamento	jefe de departamento	subordinado encargado de la descarga del mobiliario	Diariamente
Activo fijo	asignación de mobiliario y equipo por funcionario o empleado	encargado de Activos Fijos	jefe de departamento	jefe de departamento	jefe del departamento asigna según corres	Diariamente
Fuente: Trabajo de Campo Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez				jefe de departamento	jefe del departamento acepta la moviliacion de acuerdo a lo solicitado	Diariamente
Activo fijo	orden de salida de mobiliario o equipo	encargado de Activos Fijos	jefe de departamento	jefe de departamento	jefe del departamento aprueba y el encargado de la salida de mobiliario realiza su trabajo	Diariamente

AREA: INVENTARIO

Cuadro 13. INVENTARIO

AREA	REGISTRE	EMITE	REVISAS	APRUEBA	DISTRIBUCION	FRECUENCIA
inventario	Requisicion de materiales	encargado	jefe de produccion	jefe de departamento	encargados del departamento de produccion	cada año
inventario	Nota de remision	proveedor	encargado	jefe de departamento	proveedor, encargados del departamento de inventarios, encargados del departamento de produccion	cada año
Fuente: Trabajo de Campo Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez			encargado de recibir	encargado de recepcion	proveedor, encargado de recepcion, encargado de departamento de inventarios	cada año
inventario	tarjeta de kardex.	inventario	inventario	encargado	departamento de inventarios	cada salida de mercaderia

Estudio de la eficiencia de las operaciones administrativas del GAD Marcelino Maridueña y su relación con la Administración de Registros.

AREA: PLANIFICACION

Cuadro 14. PLANIFICACIÓN

AREA	REGISTRE	EMITE	REVISA	APRUEBA	DISTRIBUCION	FRECUENCIA
Planificación	Procedimientos	Encargado de la planificación	jefe de departamento	jefe de departamento	encargado de realizar las reglas y procedimientos.	cada que se vaya a realizar alguna actividad
Planificación	Programas	Encargado de la planificación	jefe de dpto.de RR.HH	jefe de departamento	persona encargada de planificar todo tipo de programas y eventos a realizar.	cada tres meses (dependiendo de la actividad de la empresa)
Planificación	Políticas	Encargado de la auditoria	jefe de dpto.de RR.HH	jefe de departamento	persona encargada de realizar la elaboracion de políticas para la empresa	cada que se crean nuevas políticas
Planificación	Presupuesto	Encargado de la planificación	jefe de departamento	Encargado	encargado de realizar la produccion.	cada vez que se planifica nuevos proyectos

Fuente: Trabajo de Campo

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

AREA: RRHH

Cuadro 15. RECURSOS HUMANOS

AREA	REGISTRE	EMITE	REVISA	APRUEBA	DISTRIBUCION	FRECUENCIA
RR.HH.	Los test de selección de personal	director dpto. RR.HH	director dpto. RR.HH	jefe de dpto.de RR.HH	director del dpto de RR.HH.; secretaria; jefe de dpto. de RR.HH.	cada que se realice selcion de personal
RR.HH.	Los test de la evaluación del desempeño profesional	director dpto. RR.HH	director dpto. RR.HH	jefe de dpto.de RR.HH	director del dpto de RR.HH.; secretaria; personal de los diferentes dptos.	mensual trimestral, semestral o anualmente
RR.HH.	Las reglas de seguridad	director dpto. RR.HH	director dpto. RR.HH	jefe de dpto.de RR.HH	director del dpto de RR.HH.; secretaria; jefe de dpto. de RR.HH.	ccuando se establece la Cia.
RR.HH.	Manuales de procedimientos administrativos para el personal de ventas	director dpto. RR.HH	director dpto. RR.HH	jefe de dpto.de RR.HH	director del dpto de RR.HH.; todos los dptos de la empresa	ccuando se establece la Cia.
RR.HH.	Circulares interiores	secretaria dpto. RR.HH	director dpto. RR.HH	jefe de dpto.de RR.HH	director del dpto de RR.HH.; secretaria; personal de todos los dptos. De la empresa	cada que se vaya a realizar alguna actividad
RR.HH.	Memorándum	secretaria dpto. RR.HH	director dpto. RR.HH	jefe de dpto.de RR.HH	director del dpto de RR.HH.; secretaria; personal de todos los dptos. De la empresa involucrados	por llamados de atencion o comunicados
RR.HH.	Informes de personal	secretaria dpto. RR.HH	director dpto. RR.HH	jefe de dpto.de RR.HH	secretaria;director del dpto de RR.HH.; jefe de dpto. de RR.HH.	mensual. Trimestral, semstral o anualmente
RR.HH.	Boletines	secretaria dpto. RR.HH	director dpto. RR.HH	jefe de dpto.de RR.HH	secretaria;director del dpto de RR.HH.; jefe de dpto. de RR.HH.	cada que se realicen actividades extracurriculares
RR.HH.	El expediente profesional	director dpto. RR.HH	director dpto. RR.HH	jefe de dpto.de RR.HH	director del dpto de RR.HH.; secretaria; jefe de dpto. de RR.HH.	en cada auditoria

Fuente: Trabajo de Campo

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

3.25. MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

La Gestión Documental se centra en el almacenamiento y organización de documentos como apoyo a las tareas que realiza una organización, incluyendo crear documentos y compartirlos. Cuando no existe un sistema formal de gestión documental, con frecuencia se crean y guardan los contenidos de forma no controlada en los equipos de cada uno de los colaboradores, lo que dificulta compartirlos, encontrarlos y colaborar de forma efectiva.

En esta propuesta se presenta un modelo sistema de Gestión Documental sobre Microsoft SharePoint que le permite realizar de forma eficiente las siguientes tareas:

- Almacenar, organizar y localizar documentos
- Asegurar su consistencia
- Utilizar Meta Datos para los documentos
- Proteger los documentos ante usos no autorizados
- Garantizar flujos de trabajo consistentes para establecer el manejo y gestión de documentos

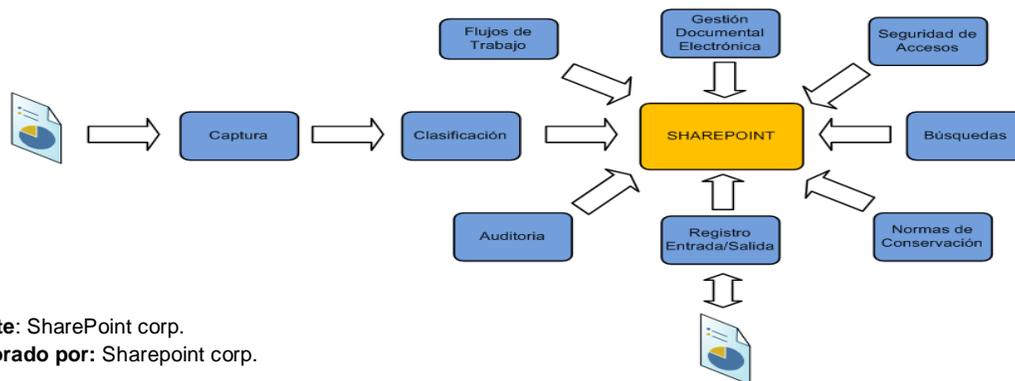
Entre las ventajas de la gestión documental de SharePoint se encuentran:

Almacenamiento y organización de documentos en un único repositorio. Con la facilidad para crear "sites" se pueden almacenar grandes cantidades de documentos, utilizando además opción de check-in / check-out para su aprobación y actualización de versiones.

Uso de tipos de documentos para una gestión consistente. Un tipo de documento es un grupo de ajustes reutilizable que describe la forma de utilizarlo y la información que se debe entrar. Ejemplos claros serían los Manuales de Usuario o Documentos de especificaciones de productos.

Protección y distribución controlada de los documentos. A través de un sistema de gestión de derechos de acceso, se puede proteger una librería completa o un conjunto completo de documentos, limitando las acciones que los usuarios, en función de sus tipos de usuario, pueden realizar.

Grafico 11. MODELO DE FUNCIONAMIENTO



Fuente: SharePoint corp.

Elaborado por: Sharepoint corp.

Crea: Añadir documentos con SharePoint es simple y rápido, su nueva funcionalidad drag & drop que facilitará al usuario el guardar, sincronizar y compartir los documentos. Permite crear, modificar, versionar y realizar en la gestión en línea de los documentos gracias a la sincronización con Office. Incluye una vista previa de los documentos gracias al nuevo diseño y estructuración de la herramienta. Se pueden incluir propiedades específicas a los documentos que facilitarán la organización y recuperación de los mismos ya que el sistema de búsqueda utilizará estas propiedades para encontrar los documentos.

Grafico 12. CICLO DE VIDA ACTIVA DE UN DOCUMENTO/REGISTRO



Fuente: Trabajo de Campo

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

Organiza: Los documentos podrán organizarse en colecciones de sitios, y bibliotecas. Las bibliotecas nos proporcionan contenedores para depositar los documentos. Su creación es tan simple como ir al lugar donde queremos crearla y lanzar el asistente. Además se podrán incluir carpetas y subcarpetas dentro de las bibliotecas. Las bibliotecas pueden contar con sus propias propiedades y flujos de aprobación. Se podrán definir los tipos de contenido que se pueden incluir dentro de las bibliotecas.

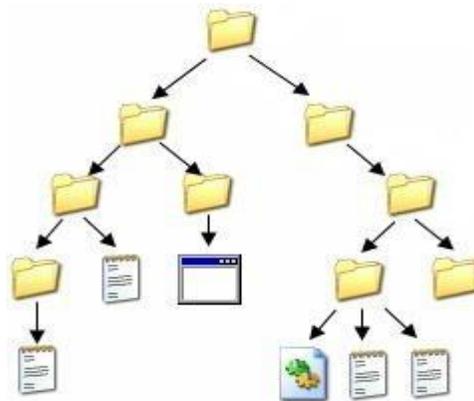
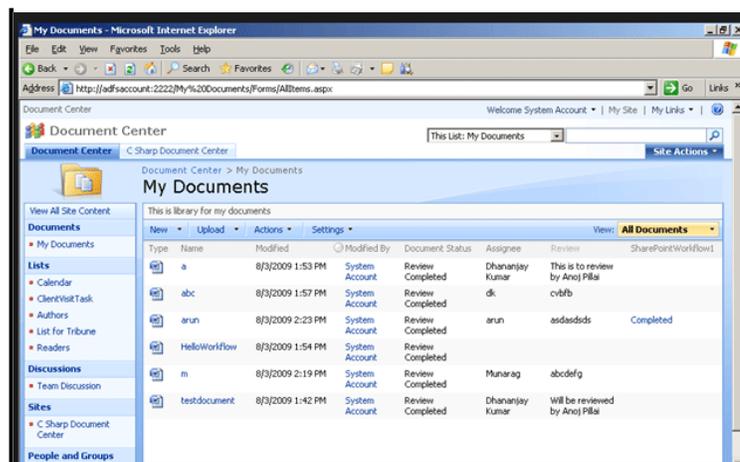


FIGURA 1

Busca: Gracias a la nueva versión de SharePoint 2013 podrá con un sistema de búsqueda potente y eficaz. Tendrá la posibilidad de seleccionar diferentes ámbitos de búsqueda (personas, vídeos, documentos, etc.) Los resultados se visualizarán dependiendo del ámbito de búsqueda utilizado. Posibilidad de habilitarse de forma

separada tanto en la parte global como en los departamentos y mostrar resultados de todos ellos o solo de uno. Los resultados están protegidos por la seguridad establecida. Existirán paneles de refinamiento donde se podrá refinar la búsqueda por los diferentes metadatos que se haya utilizado para definir los contenidos. El resultado de las búsquedas incluirá una vista previa.

Grafico 13. VENTANA DE VISUALIZACIÓN SHARE POINT



Fuente: Trabajo de Campo

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

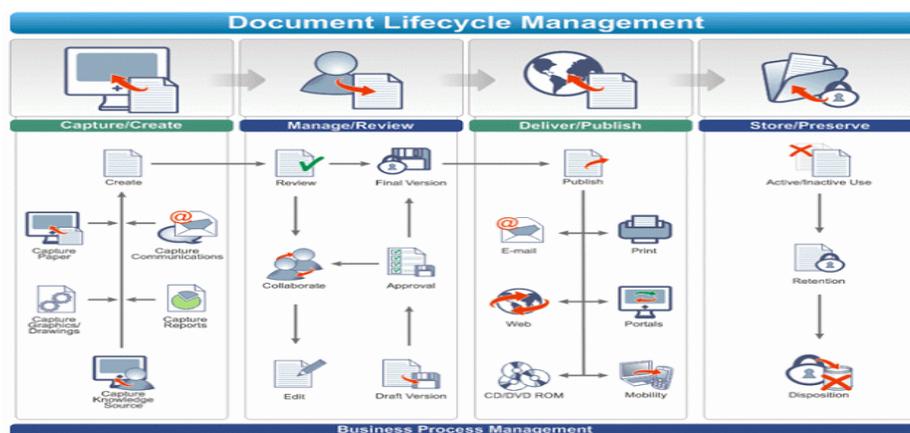
Gestiona: Establece flujos de trabajo para cada uno de los pasos de elaboración de los documentos (edición, publicación, aprobación, firmas, etc....) Podrás establecer también flujos para copiar o mover documentos de un lugar a otro. Determina quien trabaja en cada documento a través de los diferentes niveles de acceso y visualización dependiendo de los permisos del usuario. Crea propiedades y metadatos que te permitirán categorizar y clasificar tus documentos o bibliotecas.



FIGURA 2. MENÚ DE EDICIÓN

Socializa: En la nueva versión SharePoint 2013 existe la posibilidad de añadir funcionalidades típicas de las redes sociales dentro de las bibliotecas y documentos. Estas son algunas de las funcionalidades disponibles: Seguimiento: Permite de seguir constantemente sus actualizaciones o documentos específicos, viendo Etiquetado: Palabras que los usuarios pueden aplicar a los documentos para clasificar la información en forma significativa a ellos Valoración: Los usuarios podrán valorar los documentos a través de los ratings o añadiendo un “me gusta” ♣ Comentarios: Los usuarios podrán añadir comentarios a los documentos. Compartir: Posibilidad de compartir algún contenido con otros usuarios ya sea a través del propio SharePoint o en la nube con Skydrive Pro.

Grafico 14. FLUJO DE TRABAJO ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL



Fuente: Trabajo de Campo
Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

3.26. FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA INFORMATICO ASOCIADO A LA ADMINITRACION DE DOCUMENTOS.

Este es un Sistema que se adaptará a la infraestructura de TI. Que permitirá operar el software de gestión documental, el mismo que una vez adquirido es instalado e implementado en los servidores de una empresa y estaciones de trabajo, que facilitará el desempeño y el manejo optimo de la documentación.

Las soluciones alojadas están siendo referenciadas habitualmente como Share Point, Software as a Service, Software como Servicio, por lo que vamos a utilizarlo para describir soluciones alojadas en este documento. Otros términos utilizados para hablar de SP son Cloud Computing y software alojado u hospedado, o simplemente "software en hosting externo". Dado que no hay un término común para el software que es instalado e implementado internamente, nos referiremos a estos sistemas como "despliegues internos" (en inglés esto se suele denotar como "on-premise" o "in-house").

Los aspectos específicos consideradas en esta comparación:

1. **Financiero** - ¿Cuáles son los costos de inversión que se realizará para la adquisición e implementación del Sistema, así como cuál será el tiempo de vida útil del mismo?
2. **Despliegue** - ¿Cuáles son las instrucciones que se adoptarán para conseguir el funcionamiento óptimo del sistema?
3. **Integración** - ¿Cuáles son las limitaciones y capacidades del SaaS vs los despliegues internos?
4. **Seguridad** - ¿Verificar la diferencia existente entre los dos enfoques, aplicados a seguridad?
5. **Filosofía TI** - ¿La empresa decidirá acogerse al modelo "virtual" o adoptar medidas propias de manejo interno?

Antes de empezar la evaluación de los diferentes puntos, muchas personas pueden identificar uno o dos argumentos que superen a todos los demás. Para de esta manera tener una visión general del proyecto y poder tomar las decisiones adecuadas, es importante tener en consideración este tipo de ejercicio.

Financiero

En lo que concierne a la inversión financiera se deberá optar por un mejor enfoque para su empresa, donde se requiere una inversión inicial mayor, y luego pequeños pagos mensuales.

Se podrá utilizar un servidor existente para el nuevo sistema interno de gestión documental, obviamente los costes iniciales se reducen. Si tienes que actualizar el software del servidor o incluso comprar un nuevo servidor, entonces, obviamente, tienes que agregar esta inversión en la ecuación. Además, no dejes de asegurarte de que los SOs (Sistemas Operativos) de tus estaciones de trabajo son compatibles (esto no es necesario cuando el gestor documental está disponible vía web, como suele ocurrir en la mayoría de los casos). Si está ejecutando estaciones de trabajo antiguas, puede que tengas que actualizarlas, también, aunque estos casos suelen ser los menos frecuentes, y lo habitual es ver si un determinado navegador de Internet (típicamente, Explorer, Firefox o Chrome) son soportados.

Si tienes un servidor existente que cumpla con los requisitos del software de gestión documental que selecciones, entonces es probable que tu organización tenga la capacidad y la predisposición de adoptar el enfoque interno. Sin embargo, con el enfoque interno, las organizaciones suelen pasar por alto el costo actual de la gestión del servidor y la copia de seguridad de datos. Tener una copia de seguridad fiable no es negociable cuando se implementa un sistema de gestión interna. Estos son costes recurrentes que hay que tener en cuenta cuando se

evalúan los aspectos financieros de SaaS vs despliegue interno.

Otro coste recurrente relacionado con los sistemas internos es el mantenimiento y soporte de software. Estos suelen andar típicamente en un intervalo del 15 a 25% del precio de compra original por año. El soporte y mantenimiento no siempre son obligatorios, pero son considerados como una póliza de seguro valiosa para asegurarse de que el software de gestión documental es siempre soportado y mantenido en versiones actualizadas.

Una de las principales ventajas de SaaS es que se eliminan los costos iniciales y recurrentes asociados a un servidor y backup de datos. Estos gastos generalmente se incluyen en una mensualidad de SaaS. Le corresponde entonces al proveedor de servicios invertir y mantener los servidores y ejecutar copias de seguridad de datos en una base regular. La mayoría de los proveedores de SaaS incluyen el mantenimiento en la cuota mensual. Las políticas de soporte técnico varían ampliamente, por lo que es difícil comparar un enfoque frente otro, pero esto es algo que debes preguntar a tu proveedor.

Así que echemos un vistazo a un escenario simple para comparar los costos con el tiempo. Para este ejemplo, vamos a utilizar una para 30 usuarios del sistema de gestión de documentos de software para comparar los costos en un período de 5 años. Aquí están nuestros supuestos de precios:

- La consultoría y configuración inicial para ambos sistemas es de \$ 2.000
- El precio de compra para este ejemplo de proceder interno es de \$ 1.000 por usuario con mantenimiento y soporte en torno al 20% a partir del año 2 (\$ 200 /año/usuario).

- Si se requiere un nuevo servidor, utilizamos un número redondo de \$ 5.000 para este ejemplo.
- La fijación del precio SaaS para este ejemplo es de \$ 19 por mes por usuario, que corresponde a los precios de Athento Cloud. En el caso de más de 15 usuarios, la opción Athento Company tiene un coste de \$ 259 /mes sin límite de usuarios, luego es la opción a recomendar.
- Los costes internos de personal TI no se incluyen en este ejemplo.

La versión Cloud (SaaS) tendrá un coste de 259/mes x 12meses = \$ 3.108 y por lo tanto, de \$ 15.540 en 5 años.

La versión con despliegue interno tendrá un coste superior a este importe tan sólo en el primer año, y a lo largo de 5 años tendrá un coste total aproximado de unos \$54.000

Los gastos corrientes de mantenimiento del servidor de copia de seguridad interna y los datos no están incluidos, pero incrementarán aún más el costo anual de la solución interna. Por supuesto, puede haber otros factores que conectar a tu análisis de costes. Esto tiene sólo la intención de ser un ejemplo simple de cómo los costos se pueden comparar con el tiempo.

Despliegue

El despliegue consistirá en conseguir el óptimo funcionamiento del software de gestión documental, poniendo en marcha el servidor interno y para el correcto manejo del personal administrativo del Gad Municipal Marcelino Maridueña. La diferencia obvia en el despliegue entre los dos enfoques es que con el modelo Share Point se evita la pérdida de tiempo en la instalación y preparación del servidor. Mientras que con otros sistemas, puede llevar varios días este proceso.

Desplegar el software la mayor parte de las veces se requiere también la ayuda del departamento de TI. Con los departamentos de TI que operan con recursos limitados, a esto sumado los costos de oportunidad de no haber TI que trabajan en otros posibles proyectos críticos para la empresa.

Integración y Personalización

Es importante que pensar en e cómo usted quiere que su sistema de gestión documental para la integración con otras aplicaciones que se utilizan en su negocio hoy. En general, es más fácil de integrar los programas de software que se despliegan en la misma red, por lo que el enfoque interno le da algunas ventajas si usted está buscando una fuerte integración con el software que ya tiene funcionando internamente. Sin embargo, esto no es una regla fija. Algunos proveedores de software y servicios entienden esta preocupación y han desarrollado su software para permitir la integración entre sus aplicaciones de software internos. Por ejemplo, si usted tiene una aplicación de contabilidad funcionando internamente y desea integrar con un sistema de documentación SP, puedes encontrar proveedores que hacen esto. Otros venden el producto SP "as is", tal cual está, de forma que no lo personalizan ni adaptan a los clientes, ya que basan su negocio y sus bajos precios en repetir un producto realmente paqueteado y sin muchas opciones de cambios. Un problema más difícil de resolver es en realidad la integración de dos sistemas diferentes de SaaS, como un CRM SP con un sistema de gestión documental SP. Así que por ahora vamos a ver el potencial de integración y personalización más fuerte con los sistemas internos.

Seguridad

En las implementaciones internas como los sistemas de gestión documental en la Nube, tienen un repositorio centralizado donde se archivan los documentos y ofrecen la posibilidad de recuperar esta información y controlar el acceso de las mismas. Los Municipios que operan sin un Sistema informático de gestión documental se enfrentan a múltiples problemas: asegurar el papel y documentos electrónicos repartidos en diversos archivos: centrales, en oficinas, ordenadores de sobremesa y servidores compartidos. El almacenamiento físico es muy poco utilizado y en caso del electrónico debe ser aplicado y gestionado. Por el contrario, los documentos almacenados en un sistema de gestión de documental potente, tanto a nivel interno como SaaS, pueden ser controlados y auditados. Con uno u otro enfoque, el repositorio centralizado de documentos debe estar controlado para exigir a los usuarios entrar al sistema y proporcionar una contraseña antes de acceder a los documentos. Y entonces, sólo se debe dar acceso a los documentos que se tiene permiso para trabajar (editar, borrar).

En el caso de un sistema interno, el servidor físico (o servidores) que contiene los documentos e información no deben ser accesibles, salvo por los administradores de sistemas autorizados. Con un sistema SaaS, existirá un administrador autorizado por la máxima autoridad quien tendrá el acceso a los servidores, ya sea física o electrónicamente.

El acceso del usuario a los sistemas de SaaS se puede lograr de varias formas. La forma habitual de acceder al sistema de gestión documental es a través del navegador web para un sitio que requiere un inicio de sesión y una contraseña única para cada usuario. El método de seguridad estándar SSL prohíbe a los usuarios no autorizados el acceso al sistema. Ninguno de los enfoques es necesariamente superior en proveer una seguridad razonable y aceptable para su repositorio. Sirvan de ejemplo para esto las aplicaciones online de Banca.

Estrechamente relacionado con la seguridad es el concepto de recuperación de desastres (disaster recovery). Por definición, tener sus datos en la nube y la copia de seguridad en sistemas redundantes maximiza sus posibilidades de recuperarse de un evento catastrófico que dañe sus instalaciones. Para los sistemas internos, los datos deben ser respaldados fuera del sitio a intervalos regulares (backups incrementales) y debe existir un método de recuperación de probado funcionamiento. El modelo SaaS que se elija debe ofrecer una copia de seguridad redundante y externa a la vez que una estrategia de recuperación conocida.

Whitepaper: 6 Pasos Para Liberar Mi Empresa Del Papel

Guía sobre los pasos mínimos a seguir a la hora de emprender un proyecto de digitalización de éxito que verdaderamente permita a tu empresa prescindir del papel.

Un importante aspecto en cuanto a seguridad, pero también relacionado con el ahorro de costes y de uso de papel, es la capacidad del gestor documental de implementar la llamada Firma Digital. Tanto en ambientes SaaS/Cloud como en despliegues internos, existen soluciones estándares que pueden mejorar el rendimiento de nuestro gestor posibilitando la incrustación de una firma digital (binaria) con un loggeo del tiempo de la firma (time stamp) que identifique al firmador de forma unívoca y permita dar validez legal al documento firmado. La integración de la firma digital en flujos de trabajo también disminuirá la seguridad y eficiencia, reduciendo el uso del papel y los envíos físicos de los documentos.

Otro problema de seguridad que pensar es la capacidad de exportación. ¿Cómo de fácil es conseguir que los documentos sean exportados fuera del sistema, ya sea en un gestor documental interno o en un despliegue SaaS? ¿Qué pasa si se

decide hacer un cambio a otro proveedor? ¿Seremos capaces de obtener todos los documentos y la información del sistema? Las buenas soluciones almacenan los documentos en su formato nativo (no en un formato propietario) y tienen la exportación como una función integrada para que se puedan sacar los documentos fuera del sistema en cualquier momento que se desee. Con un sistema interno se pueden cubrir niveles muy altos de seguridad, dependiendo de su presupuesto y sus capacidades. En la mayoría de los proveedores de SaaS existen excelentes medidas de seguridad y recuperación de desastres, pero también existen organizaciones dotadas de centros de procesamiento de datos (CPDs) a la última en cuanto a medidas de seguridad.

Realmente aquí habría que analizar la infraestructura hardware y electrónica de red del proveedor SaaS vs la propia infraestructura interna y las garantías de esta, por lo que es justo otorgar aquí un empate entre ambas opciones.

BENEFICIOS O VENTAJAS.

La Gestión Documental le permite aumentar drásticamente su productividad empresarial mediante la implantación de un sistema de Gestión Documental.

Las intranets que se han construido en torno a una solución de DM suponen una mejora crítica en los procesos relacionados con los trabajadores cuyas funciones son esencialmente intelectuales (knowledgeworkers).

Entre las mejoras más claras que supone hacer disponible la Gestión Documental mediante una intranet se cuentan las siguientes:

- ❖ Reducción del tiempo de consulta de un documento en papel. Se estima que en organizaciones basadas en papel, se pueden llegar a perder más de

500 horas por empleado y año en busca de documentos. Algunas organizaciones muy centradas en el documento en papel pueden hacer crecer esta cifra (aseguradoras, banca, administración),

- ❖ Reducción del tiempo de consulta de documentos electrónicos, al estar éstos perfectamente categorizados e indizados, mediante atributos o descriptores que los identifican y evitan su pérdida, a la vez que optimizan su búsqueda.
- ❖ Reducción de los costes de archivado: en el caso de documentos electrónicos sólo hace falta categorizarlos para que éstos se archiven de forma transparente para el usuario. En el caso de documentos que tienen su versión original en papel, y que deben archivarse en un archivo físico por cuestiones legales, en el momento en que son digitalizados se produce una reducción costes en varios sentidos:
 1. No se precisa su manipulación física (ya que están escaneados), con lo que el archivado y acceso al documento es mucho más rápido.
 2. No se deterioran ni pierden documentos, al no manipularse manualmente.
 3. El espacio de archivo físico puede reducirse hasta un 35% al poderse utilizar criterios de ordenación secuencial, en lugar de infrutilizar espacio debido a previsiones que pueden o no cumplirse.
- ❖ Acceso concurrente a un documento: disponer de los documentos dentro de un sistema de Gestión Documental nos permite que varios empleados puedan acceder simultáneamente a un mismo documento, lo cual es imposible con el documento físico (en este caso hay que esperar a que el usuario A termine de utilizar un documento para que B pueda hacerlo también).

- ❖ Mejora de atención a los clientes, tanto internos (otros empleados o departamentos) como externos (clientes finales), ya al disponer de la información de forma centralizada y rápidamente accesible es posible solucionar online cuestiones relacionadas con una consulta de un cliente.
- ❖ Reducción de costes de acceso a la documentación (ej.: sistemas de identificación por tarjeta), al contar con un sistema fácil y claro de permisos.
- ❖ Posibilidad de integrarse con subsistemas de gestión documental específicos: software de captura de facturas, formularios, COLD... a su vez integrables con ERP's
- ❖ Seguridad: Acceso a la información y los documentos de manera segura y estructurada, al poder definir diferentes permisos de acceso a los datos y documentos dentro del sistema de gestión documental.
- ❖ Distribución fácil mediante los conectores de salida de la documentación, que nos permiten enviar por Email, Fax, SMS, Correo Postal, FTP, Web; cualquier documento que tengamos integrado en el sistema.
- ❖ Workflow: Posibilidad de definir procesos sobre el ciclo de vida de un documento (como una factura), por ejemplo automatiza el proceso para los usuarios que tienen que aceptar una factura antes que esta pase a contabilizada.
- ❖ La gestión documental y la toma de decisiones en las organizaciones, hay que enfatizar que, la gestión documental nos brinda un servicio, que orienta, asesora a las instituciones y organizaciones tanto privadas como públicas, en los procesos de control, creación, gestión, almacenamiento, circulación, comunicación y flujo de información o documento generado como reflejo de las funciones y actividades. La gestión se apoya de forma cada vez más intensa en el intercambio de la información, incrementando la productividad, simplificando y automatizando la realización de tareas

sencillas, que facilitan su correcta difusión y utilización en pro de las organizaciones o empresas.

Por otro lado el personal debe estar bien preparado, capacitado y ser actor para la toma de decisiones, con el objetivo de aumentar la eficiencia y la productividad de las organizaciones a través de una eficaz gestión de la información y del conocimiento.

DESVENTAJAS.

Si bien es cierto de las desventajas más comunes que tiene la aplicación de una nueva tecnología es el factor económico; dentro de las desventajas que tiene la gestión documental son:

- ❖ Coste de implantación: Implantar uno de estos sistemas puede suponer un alto costo económico.
- ❖ Tiempo de implantación: si el volumen de datos a introducir en el sistema la primera vez es muy grande, puede llevar mucho tiempo y recursos esta digitalización.

3.27. RECURSO ANALISIS FINANCIERO

Luego de establecer tomar los objetivos estratégicos municipales y desagregar el que tiene relación con la eficiencia de operación administrativa se establece una nueva desagregación alineada de las acciones e ítems que se utilizaran para cuantificar el costo y establecer los tiempos de ejecución, esto según los veremos a continuación en los siguientes cuadros:

Cuadro 16. ALINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE ACCIONES

ALINEAMIENTO ESTRATEGICOP DE ACCIONES					
OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO OPERATIVO	ESTRATEGIAS	ACCIONES	ITEMS DE GASTO	RESPONSABILIDAD
Fortalecer la gestión de los recursos internos de la institución mejorando el proceso administrativo y de control	Evitar los reprocesos administrativos	Promover la implementación de sistema de gestión documental enfocada a Registros	Elaboracion de una Estructura de Aedministracion Documental	Gasto Corriente	CONSULTOR
			establecimiento de procesos del SGD	Gasto Corriente	ADMINISTRADOR DE DOCUMENTACION
			Difusion de Estructura de Gestion Documental	Contratacion de Salon de Eventos	CONSULTOR
			Contratacion de Sistema Documental Informatico	Elaboracion de Certificados	CONSULTOR
	Disminución de la excesiva documentación operacional	Elaboración de un Manual de Control Documental y registros	Elaboracion de un manual de Control Documental	Contrato de Implemetacion deShare Point	DIRECTOR FINANCIERO
				Gasto Corriente	ADMINISTRADOR DE DOCUMENTACION
				Contratacion de Salon de Eventos	CONSULTOR
			Difusion del manual de Control Documental	Elaboracion de Certificados	ADMINISTRADOR DE DOCUMENTACION
	Eliminación de	Elaboración de una	Elaboracion de la Lista Maestra de Documentos		ADMINISTRADOR DE DOCUMENTACION
				Gasto Corriente	ADMINISTRADOR DE DOCUMENTACION
				Gasto Corriente	CONSULTOR
				Contratacion de Salon de Eventos	ADMINISTRADOR DE DOCUMENTACION
			Elaboracion de Certificados	ADMINISTRADOR DE DOCUMENTACION	

Fuente: Trabajo de Campo
Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

Para iniciar el proyecto se debe tomar en cuenta todos los temas correspondientes a remodelaciones, mano de obra y bienes muebles, generando un presupuesto que permita establecer el costo que se debe asumir.

3.27.1. GASTOS DE INICIACION

Grafico 15 TRABAJO DE INICIACIÓN

MANO DE OBRA				
CARGOS	SUELDO	IEES	TOTAL	DECIMO
ADMINISTRADOR DE DOCUMENTACION	\$ 1.800,00	\$ 168,30	\$ 1.968,30	\$ 900,00
ANALISTA	\$ 1.086,00	\$ 101,54	\$ 1.187,54	\$ 543,00
ANALISTA	\$ 1.086,00	\$ 101,54	\$ 1.187,54	\$ 543,00
			4343,38	\$ 1.986,00

	x	4343,38	
			6 MESES
	\$	26.060,29	
	\$	1.986,00	DECIMOS
	\$	28.046,29	

CONSULTOR	2500	6 MESES	\$	15.000,00
-----------	------	---------	----	------------------

Fuente: Trabajo de Campo	TOTAL DE MANO DE OBRA	\$ 43.046,29
---------------------------------	------------------------------	---------------------

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

Grafico 16. BIENES MUEBLES Y SERVICIOS

BIENES MUEBLES			
ARTICULOS	CANTIDAD	VALOR	TOTAL
ESCRITORIOS	3	250	750
COMPUTADOR	3	750	2250
			\$ 3.000,00

Fuente: Trabajo de Campo
Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

SERVICIOS			
ARTICULOS	CANTIDAD	VALOR	TOTAL
REMODELACIONES	1	1250	1250
CONEXIONES RED/ELECTRICAS	1	800	800
			\$ 2.050,00

Fuente: Trabajo de Campo
Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

3.27.2. GASTOS DE EJECUCION

Es importante considerar que luego de iniciado el proyecto, este podrá ejecutarse con el control de las líneas de autoridad establecidas en la estructura diseñada previamente en del diseño del proyecto, sin embargo existirán costos que de implementación que pertenecen a la naturaleza de capacitación y entrenamiento de personeros que permitirá introducir el método en la mente de los funcionarios

Grafico 17. GASTOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

GASTOS DE IMPLEMENTACION DEL PROYECTO			
ITEMS	CANTIDAD	VALOR	TOTAL
Contratacion de Salon de Eventos	3	250	750
Elaboracion de Certificados	3	250	750
Contrato de Trabajo de Campo			
Fuente: Trabajo de Campo			
Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez			
		25000	25000
			\$ 26.500,00

CONCEPTOS	VALOR
GASTO DE INICIACION	\$ 48.096,29
GASTO DE EJECUCION	\$ 26.500,00
TOTAL PROYECTO	\$ 74.596,29

Fuente: Trabajo de Campo
Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

Se ha establecido que el total a pagar por el proyecto es de un valor de \$74.596,29, costo que se liquidará según flujo de caja estimados por las dos partes (50% al inicio, adelanto de 25% a la mitad y totalidad al finalizar el proyecto).

3.27.3. BENEFICIARIOS

El diseño de este modelo y su posible implementación puede generar un impacto positivo en la mejora de la eficiencia operacional y administrativa del gobierno municipal, lo que queda claro es que el impacto no es económico sino tiene un carácter social ya que como un efecto cadena con un mejorado mecanismo de control documental se mejoran las actividades de las personas y al mismo tiempo se mejora la calidad de servicio a los usuarios de las dependencias municipales.

El municipio cuenta con una visita de 250 usuarios al día, estos usuarios son los creadores de las historias urbanas de la calidad de servicio que se brinda en las oficinas del municipio. Además los departamentos cuyo objetivo es atender y buscar la atención en los recintos o parroquias del cantón, en los cuales se involucran con centenas de usuarios al día.

El beneficio del proyecto está enmarcado en el progreso de la administración municipal, sus funcionarios y la gente que vive en el cantón.

3.27.4. CRONOGRAMA DE TRABAJO

Grafico 18. CRONOGRAMA DE TRABAJO

ACCIONES	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Elaboración de una Estructura de Administración Documental							
establecimiento de procesos del SGD							
Difusión de Estructura de Gestión Documental							
Contratación de Sistema Documental Informático							
Elaboración de un manual de Control Documental							
Difusión del manual de Control Documental							
Elaboración de la Lista Maestra de Documentos							
Configuración de Sistema de Gestión Documental							
Capacitación del Sistema de Gestión Documental							

Fuente: Trabajo de Campo

Elaborado por: Rosa Herrera y Mónica Martínez

La metodología de diseño del sistema de gestión documental y de registros tiene una duración de 7 meses y su propósito ante todo es el levantamiento de información documental existente, identificar las funciones y responsabilidades documentales.

La generación de un reglamento de control de registros y los respectivos manuales de procedimiento que permitan conocer el flujo de actividades y correcto funcionamiento del sistema.

La aplicación de un sistema informático que de soporte a la administración documental acompañado del asesoramiento y capacitación necesaria a cada uno de los involucrados en el proyecto de SGD.

3.27.5. VALIDACION DE LA PROPUESTA A EXPERTOS

¿Cree usted que la implementación de un SGD es positiva para la Municipalidad?

Nombres	1	2	3	4
Richard Llerena (Director de Informática)	X			
John Ríos (Director de OOPP)	X			
Marco Rivera (Director Administrativo)	X			
Nelson Herrera (Alcalde)	X			
María Sánchez (Contadora)	X			

1: Muy Positiva 2: Positiva 3: neutral 4: negativa

Interpretación: Los expertos determinan que la aplicación del proyecto de diseño de un sistema de gestión documental es 100% positivo.

¿Qué nivel de conciencia tiene sobre la mejora en la toma de decisiones con la aplicación de esta propuesta?

Nombres	1	2	3	4
Richard Llerena (Director de Informática)	X			
John Ríos (Director de OOPP)		X		
Marco Rivera (Director Administrativo)		X		
Nelson Herrera (Alcalde)	X			
María Sánchez (Contadora)	X			

1: Muy Consciente 2: Consciente 3: neutral 4: no Funcionará

Interpretación: El 60% de los expertos están conscientes que la herramienta administrativa servirá para mejorar la toma de decisiones.

¿La aplicación de Normas de Control Documental puede ser adoptada por el personal municipal?

Nombres	1	2	3	4
Richard Llerena (Director de Informática)		X		
John Ríos (Director de OOPP)		X		
Marco Rivera (Director Administrativo)	X			
Nelson Herrera (Alcalde)	X			
María Sánchez (Contadora)		X		

1: Muy Aplicable 2: Aplicable 3: neutral 4: No se puede aplicar

Interpretación: El 60% de los expertos consideran que las normas a establecer dentro del proyecto son aplicables y el 40% restante lo considera muy aplicable.

¿Usted considera que el proyecto es viable?

Nombres	1	2	3	4
Richard Llerena (Director de Informática)	X			
John Ríos (Director de OOPP)	X			
Marco Rivera (Director Administrativo)	X			
Nelson Herrera (Alcalde)	X			
María Sánchez (Contadora)	X			

1: Muy Viable 2: Viable 3: neutral 4: Nada viable

Interpretación: El 100% de los expertos consideran muy viable el proyecto

Firmas de Verificación

Nombres	Firmas de Expertos
Richard Llerena (Director de Informática)	
John Ríos (Director de OOPP)	
Marco Rivera (Director Administrativo)	
Nelson Herrera (Alcalde)	
María Sánchez (Contadora)	

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

Luego de varias implementaciones informáticas y modelos de gestión implementados, los administradores modernos están conscientes que el desarrollo organizacional es el camino al progreso continuo de la municipalidad.

Por ese motivo las cabezas de área de los departamentos administrativo y de operación de la municipalidad están en total acuerdo, que la implementación de un

modelo de gestión documental independiente al de flujos de trabajo (QUIPUX), ayudará a la mejora continua de los procesos administrativos en busca de mejorar la calidad de servicio.

Las únicas dudas que se pueden generar en la viabilidad del modelo de gestión responde a la cultura del personal que trabaja en la municipalidad, pero la adaptabilidad demostrada en la implementación de flujo de trabajo Quipux, no mostró que la empresa municipal puede hacer que este proyecto sea 100% viable y referente para otros gobiernos seccionales.

3.28. CONCLUSIONES

- La gestión de los registros utilizados de forma manual en GAD Municipal del cantón Coronel Marcelino Maridueña, no permite generar un ordenamiento documental, lo que a su vez genera un caos en la prestación de los servicios administrativos.
- La falta de formatos reconocidos por la autoridad y difundidos correctamente por la organización ha ocasionado un problema serio en la generación de múltiples formatos para una misma utilidad, las mismas que manejan campos distintos que requieren de tiempo y esfuerzo de funcionarios del municipio para obtenerlas.
- Los cambios de decisiones son notorios en las reuniones ejecutivas en alcaldía, se ha demostrado que la existencia de la desinformación ha generado problemas fuertes, esto por no contar con un mecanismo de control documental que garantice que la información contenida en los reportes ejecutivos estén actualizados.
- Se ha evidenciado que los registros y documentos son emitidos y utilizados para la toma de decisiones, sin embargo, cuando existen problemas con la información registrada no existen responsables sobre dicha documentación generada.
- Los encargados de la Gestión Documental deberán elaborar su propio Manual de Funciones, el mismo que reposará en el Departamento de Sistemas y Talento Humano.

3.29. RECOMENDACIONES

- La gestión de los documentos en la Municipalidad debe incorporar un proceso de estandarización inmediata que permita normalizar métodos de utilización de documentos y registros ayudando de esta manera la administración de los mismos.
- El GAD municipal debe establecer una línea de asesoramiento y soporte dentro de la organización que permita controlar la emisión, ejecución y difusión de los registros a nivel organizacional .
- La elaboración de un modelo documental que establezca responsabilidades (Emisión, aprobación) sobre los documentos es necesaria para conocer que documentos son utilizados por las áreas para generar o presentar un servicio.
- La importancia de asignar un responsable sobre la generación de información es de suma importancia, por ello el registro de los responsables en un reporte manual o informático es de suma importancia para empezar con el control de calidad de la información útil para la toma de decisiones.
- El Administrador y su Analista dentro del orgánico funcional se encuentran bajo la Dirección Financiera, lo recomendable sería que estuvieran dentro del Departamento de Sistemas.

• **4. Bibliografía**

Ackoff, R. (1979). *Un concepto de planeacion de empresas* . Mexico: limusa.

Artiles Visbal SM. *Modelo operacional para la gestión de información y conocimiento en la empresa cubana en perfeccionamiento. La Habana: Instituto Superior de Tecnologías y Ciencias Aplicadas; 2006.*

Camarero. (1996). *Creacion de un sistema de gestion integral de archivos y documentacion* . Comunidad Madrid, 197.

Carlota, B. R. (1997). *Los sistemas de gestion electronica de la documentacon y la teoria vital de los documentos. Scire, 45.*

Cevallos, A. A. (2012). *Implementación y personalización del Sistema de Gestión Documental Orfeo, para la optimización de los procesos de Gestión de Trámites Institucionales de la Escuela Superior Politécnica Ecológica Amazónica.*

Eito-brun, R. (2014). *Gestion de Contenidos* . Barcelona: uoc.

Geovanny, C. V. (2012). *Implementación del Sistema de Gestión Documental Alfresco para la Facultad de Ingeniería en Geología, Minas, Petroleos y Ambiental de la Universidad Central del Ecuador. Quito, Pichincha, Ecuador.*

Guerrero, R. M. (2013). *Sistemas de Archivo y clasificacion de documentos* . Malaga, España: IC Editorial.

Martos, F. (2005). *Auxiliares Administrativos* . Sevilla: Mad.

Mundet, C. (1996). *Archivisca*. Madrid: german.

Paniagua, E. (2007). *La gestion Tecnologica del conocimiento*. España: Editum.

Pozo, M. A. (2014). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos* . Vigo: Ideas Propias editorial.

Russo, P. (2009). *Gestión Documental en las Organizaciones* . España : Lanesus.

Vicente, C. (1986). *Administración documentos de Archivos* . Mexico: Witty.

Vicente, C. (1986). *Administración documental de archivos* . Mexico: Witty.

Castells M. *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza Editorial; 1997.

Cornella A. *Los recursos de información en la empresa. Ventajas competitivas*. Madrid: Mc Graw Hill; 1994.

Chandler AD. *Scale and scope: the dynamics of industrial capitalism*. Cambridge: Harvard University Press; 1990.

Wiig KM. *What future knowledge management users may expect*. *Journal of Knowledge Management* 1999;3(2):155-65.

Kaplan RS, Norton DP. *The balanced scorecard*. Barcelona: Gestión 2000; 1997.

Torres, I. C. (Octubre de 2010). *Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camaguey*. Camaguey.

WEB:

[http://el-directorio.org/Sobre como, que de DMS](http://el-directorio.org/Sobre_como_que_de_DMS)

<http://www.mvconsultoria.com/mvconsultoria/es/pymes/dms/>

<http://www.informatica.gov.ec/index.php/sistemas/transversales/gestion-doc>
El 27 de Agosto de 2009.

<http://www.quipux.org/>28de Octubre del 2011

<http://gestiondocumental.cl/>26 de agosto de 2008

<http://www.informatica.gov.ec/index.php/quipux-desc/quipux-funcionalidad> 10
De Noviembre de 2009

<http://www.informatica.gov.ec/descargas/qparametrizacion.pdf> 26 de junio
Del 2006.

<http://www.informatica.gob.ec/index.php/documentacion/tecnica> 28 de julio 1989

Cuadro 17. MATRIZ DE PROBLEMATIZACIÓN

MATRIZ DE PROBLEMATIZACIÓN				
problema	causa	formulación	objetivo	hipotesis
Operaciones administrativas ineficientes en el GAD municipal Marcelino Maridueña	inadecuada gestión de Registros	¿Como lograr una correcta gestión de registros que garantice la eficiencia operacional administrativa del gad coronel marcelino maridueña?	Determinar la influencia de una correcta gestión de Registros en la eficiencia operacional administrativa del GAD Marcelino Maridueña?	Una Correcta Gestión de los Registros aumentará la eficiencia operacional de los Departamentos Administrativos del GAD municipal de Marcelino Maridueña
subproblema	causa	sistematización	objetivo	hipotesis
Con función sobre uso de registros para un servicio administrativo	existencia de mas de un formato del mismo documento	¿Que afectación genera la estandarización documental de registros en el desordenado uso de formatos?	Establecer el grado de afectación que genera la estandarización documental de registros en el uso indiscriminado de formatos	La estandarización documental permitirá mejorar el uso de formatos para el registro de información
Errores continuos en la toma de decisiones de jefes departamentales	existencia de registros desactualizados	¿Qué importancia tiene una información actualizada en la toma de decisiones?	investigar la influencia de la información actualizada de un registro en la toma de decisiones	El analisis en información actualizada ayudará a la toma de decisiones de las autoridades municipales
Desorden en la ejecución de actividades Administrativas	responsabilidad sobre la eficiencia de los registros inexistente	¿Como generar un apropiada responsabilidad sobre los documentos y registros en el cumplimiento de los objetivos administrativos?	Evaluar como influye la asignación de un responsabilidad sobre un registro en el cumplimiento de las actividades administrativas	La asignación de responsabilidad documental en la estructura funcional aportará en el cumplimiento de los correcto de las actividades administrativas
Inexistencia de información de actividades administrativas en ciertos departamentos	inexistencia de registro para operación	¿Como afecta la existencia de los registros en la producción de información administrativa en los departamentos?	Determinar la afectación de la existencia de registros en la producción de información administrativa en los departamentos	Con la identificación de nuevos registros se podría generar nueva dimensiones de información