



# POSGRADOS

## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RPC-SO-30-No.502-2019

OPCIÓN DE  
TITULACIÓN:

PROPUESTAS METODOLÓGICAS Y  
TECNOLÓGICAS AVANZADAS

TEMA:

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA  
IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN  
DOCUMENTAL APLICADA A UNIVERSIDADES

AUTORES:

RÓMULO ENRIQUE SÁNCHEZ DUMAS

DIRECTOR:

IRENE GISEL BUELE NUGRA

CUENCA - ECUADOR

2021

**Autor:**



***Rómulo Enrique Sánchez Dumas***

Ingeniero Comercial

Candidato a Magíster en Administración de Empresas, Mención en Gestión de Proyectos por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Cuenca.

[rsanchezd@est.ups.edu.ec](mailto:rsanchezd@est.ups.edu.ec)

[romulo5sanchez@gmail.com](mailto:romulo5sanchez@gmail.com)

**Dirigido por:**



***Irene Gisel Buele Nugra***

Ingeniero Comercial

Ingeniero en Contabilidad y Auditoría

Magíster en Auditoría Integral por la Universidad Técnica Particular de Loja

Máster Universitario en Planificación de Proyectos de Desarrollo Rural y Gestión Sostenible por la Universidad Politécnica de Madrid

[ibuele@ups.edu.ec](mailto:ibuele@ups.edu.ec)

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

©2021 Universidad Politécnica Salesiana.

CUENCA – ECUADOR – SUDAMÉRICA

SANCHEZ DUMAS RÓMULO E.

***PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL APLICADA A UNIVERSIDADES***

## RESUMEN

La ciudad de Cuenca al ser declarada por la Asamblea Nacional (2011) como ciudad universitaria de la República del Ecuador, crea la necesidad de que las universidades establezcan mecanismos para la administración y conservación de los documentos, que evidencie la vida institucional y los logros obtenidos por las Instituciones de Educación Superior.

Las universidades que se encuentran en Cuenca, en su estructura orgánico-funcional evidencian que la Secretaría General realiza actividades de gestión documental siendo delegadas a miembros del mismo departamento, donde el personal que labora no tiene el suficiente conocimiento en el ámbito archivístico; situación considerada como un riesgo al momento de diseñar un proyecto de creación de un departamento de gestión documental, sin que sea aplicado procesos, procedimientos y normativas para la ejecución y alcance de las metas para la construcción de la memoria institucional.

En la actualidad la gestión documental es considerada como un indicador de calidad por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), donde las universidades han visto la necesidad de innovar e implementar procesos archivísticos que respondan a lo planteado por el sistema de evaluación y acreditación.

Por lo tanto, el presente trabajo se enfoca en una investigación teórica y un diagnóstico a los departamentos de gestión documental, para conocer cómo se administra la información en sus diferentes soportes y a partir de los resultados obtenidos en la realización de aplicación de cuestionarios y observación in situ, presentar un producto como propuesta metodológica basada en la Norma ISO 30301, para la implementación de un sistema de gestión documental aplicada a las universidades de Cuenca.

La propuesta metodología permitirá la creación de una guía de implementación de un sistema de gestión documental, donde se define fases y procedimientos a seguir para la elaboración de un sistema de gestión documental.

**Palabras claves**

Archivo, Gestión documental, Archivística, Norma ISO 30301, Información.

## ABSTRACT

The city of Cuenca, declared by the National Assembly (2011) as a university city of the Republic of Ecuador creates the need for universities to establish mechanisms for the administration and conservation of documents, which evidences the institutional life and achievements of higher education institutions.

The universities in Cuenca, in their organic-functional structure, show that the General Secretary performs document management activities being delegated to members of the same department, where the staff working there does not have sufficient knowledge in the archival field; a situation considered a risk when designing a project to create a document management department, without applying processes, procedures and regulations for the implementation and achievement of the goals for the construction of institutional memory.

Currently, document management is considered a quality indicator by the Council for Evaluation, Accreditation and Quality Assurance in Higher Education (CEAACES), where universities have seen the need to innovate and implement archival processes that respond to the requirements of the evaluation and accreditation system.

Therefore, this work will carry out a theoretical research and a diagnosis of the departments of document management, to know how information is managed in its different supports and from the results obtained in the application of questionnaires and on-site observation, present a product as a methodological proposal based on ISO 30301, for the implementation of a document management system applied to the universities of Cuenca.

The proposed methodology will allow the creation of a guide for the implementation of a document management system, which defines the phases and procedures to follow for the development of a document management system.

**Key words**

Archiving, Records Management, Archiving, ISO 30301 Standard, Information.

# ÍNDICE

1.	Introducción .....	11
1.1.	Situación problemática.....	12
1.2.	Formulación del problema .....	18
1.2.1	problema general .....	18
1.2.2	problemas específicos .....	18
1.3.	Justificación teórica.....	19
1.4.	Justificación práctica.....	19
1.5.	Objetivos .....	20
1.5.1.	Objetivo general .....	20
1.5.2.	Objetivos específicos .....	20
1.6.	Principales resultados.....	20
2.	Marco teórico .....	22
2.1.	Marco conceptual .....	22
2.2.	Bases teóricas.....	28
2.3.	Análisis crítico de las metodologías existentes relacionadas al problema .....	30
3.	Metodología .....	33
3.1.	Unidad de análisis .....	33
3.2.	Población.....	33
3.3.	Métodos empleados.....	34
3.7.	Técnicas de recolección de datos .....	35
3.8.	Herramientas utilizadas para el análisis e interpretación de la información .....	35
4.	Resultados y discusión .....	37
4.1.	Resultados de la encuesta.....	37
4.1.1	resultados generales .....	37

4.1.2 resumen de puntos críticos encontrados.....	45
4.2 comprobación de hipótesis.....	47
4.3. Propuesta metodológica o tecnológica.....	48
4.3.1 título de la propuesta metodológica .....	48
4.3.2. Objetivo de la propuesta metodológica.....	50
4.3.4 fases para su puesta en práctica.....	51
4.3.5. Responsables de la implementación y control .....	53
5. Conclusiones .....	56
6. Recomendaciones.....	58
7. Referencias bibliográficas .....	61
8. Anexos.....	68

**Índice de tablas**

<b>Tabla 1</b> Indicadores de Gestión Documental .....	14
<b>Tabla 2</b> Información y Documentación. Sistema de Gestión Documental. ....	17
<b>Tabla 3</b> Principales Resultados .....	21
<b>Tabla 4</b> Método de Semáforo .....	36
<b>Tabla 5</b> Semáforo de los Resultados del Levantamiento de información Mediante Encuestas .....	37
<b>Tabla 6</b> Tabla de Puntos Críticos .....	45
<b>Tabla 7</b> Tabla de Puntos Críticos y Estrategias.....	46
<b>Tabla 8</b> Fases y Estrategias .....	51
<b>Tabla 9</b> Indicadores de Evaluación .....	54

**Índice de gráficos**

<b>Figura 1</b> Análisis FODA del Sistema de Gestión Documental .....	40
<b>Figura 2</b> Normativa .....	41
<b>Figura 3</b> Herramientas del Sistema de Gestión Documental .....	42
<b>Figura 4</b> Asignación Presupuestaria.....	43
<b>Figura 5</b> No Conformidades del Sistema de Gestión Documental .....	44
<b>Figura 6</b> Organigrama de Gestión Documental .....	49

## CAPÍTULO I

### 1. INTRODUCCIÓN

Una organización que establece mecanismos para asegurar la información que es considerada, relevante o adecuada, permite recuperar y simplificar los sistemas de creación de los documentos sean estos en soporte físico o electrónico, aplicando una gestión documental (Cruz Mundet, 1999). El sistema de gestión documental lleva a grandes beneficios para la institución, donde los documentos son ordenados y clasificados por la distinta área o faceta de la organización (Bustelo, 2011), el aporte a la seguridad de la información, su preservación en el tiempo, con procesos que facilitan la identificación de la documentación, mismos que generan alto rendimiento a organizaciones y universidades, contribuyendo a la no saturación de documentos en los departamentos (Hernández, 2010).

El sistema de gestión documental en la administración de los documentos permite la identificación, innovación, mejoramiento de los procesos que se generan en el área administrativa responsable de la construcción de la memoria institucional y brinda la posibilidad de medir y valorar el conocimiento que se adquiere en la realización de cada una de las actividades archivísticas; Además, se le suma a la gestión documental, la administración electrónica, donde opta por nuevos sistemas de organización y resguardo de información electrónica, aperturando así nuevos procesos de mejora de descripción, ordenación, clasificación, intercambio de información entre sistemas informáticos para generar ventajas significativas en los espacios de almacenamiento de oficinas en universidades y organizaciones (Ladino, 2020).

En el capítulo I se analiza la información correspondiente al sistema de gestión documental, investigando cómo evolucionó en el tiempo. El capítulo II se enfoca en la identificación y principales definiciones de los temas referentes a la gestión documental. El capítulo III utiliza

diferentes herramientas de investigación, para la recolección de información entregada por las Instituciones de Educación Superior. El capítulo IV analiza los resultados obtenidos de la información recolectada en el capítulo anterior, el mismo que se le interpretará de acuerdo con los resultados. El capítulo V se enfoca en las conclusiones referente a la realidad de los sistemas de gestión documental. El capítulo VI se orienta a recomendaciones para las instancias de gestión documental.

### **1.1. Situación Problemática**

El sistema de gestión documental es un sistema de procesos diseñados para administrar la información sin importar su soporte, establecer controles y seguimientos de tramitaciones donde se establece características que permiten identificar a los documentos desde su creación hasta su destino final, además, ayuda en el resguardo de la documentación. En la catalogación de las organizaciones tanto en el sector público como en el privado existe desinterés en la administración y conservación de los documentos que generan. Carrión & Fonda (2015) mencionan que las empresas no cuentan con un plan de gestión documental estructurado o no lo tienen implementado, por lo que se presentan problemas de pérdidas de documentos que afectan a la toma de decisiones. Al ser la documentación ordenada, clasificada y catalogada, el sistema de gestión documental se vuelve un bien invaluable y un activo fijo para las organizaciones. Situación con la que concuerda Heredia (2007) menciona que los archivos juegan un rol importante en la organización dejando de ser marginados para establecerse como un pilar significativo a través de sus unidades de gestión.

La administración electrónica de documentos se ve afectada por un deficiente manejo de normas y técnicas archivísticas, además, de la ausencia de una planificación correctamente estructurada para la administración de documentos. Así pues, Sarmiento et al., (2015) manifiestan que la administración electrónica asegura y respeta el derecho a la protección de datos personales y

reconoce la usabilidad y accesibilidad a la información, facilitados por medios de servicios o canales electrónicos, permitiendo la reducción del papel, los tiempos de respuesta y un servicio continuo de tramites a los ciudadanos (Akman, Yazici, Mishra, & Arifoglu, 2005).

La Norma ISO 30301 describe los requisitos de cumplimiento que debe seguir una organización al implementar un sistema de gestión documental. Freire (2018), en su investigación “análisis de la norma ISO 30301 para su aplicación en un Sistema de Gestión Documental (SGD) en el Ecuador”, propone diferentes recursos que permitirá la implementación de un SGD en una institución. Esta norma puede ser desconocida por las organizaciones lo que provoca una falta de aplicación tanto en entidades públicas y privadas en el país, ya que no existe una empresa que se dedique a brindar servicios de asesoría, auditoría documental que permita a las organizaciones aplicarla correctamente y obtener una certificación ISO 30301.

De acuerdo con el Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador, en el año 2019, establecen como indicador el sistema de gestión de la calidad incluyendo a gestión documental y sus aspectos administrativos, con el objetivo de conocer si se cumplen con todos los indicadores de calidad. En la tabla 1 se observa que indicadores se deben cumplir dentro del área de gestión documental.

**Tabla 1**  
*Indicadores de Gestión Documental*

<b>Elemento fundamental B.5</b>		
La institución cuenta con un Sistema de Gestión de Documentación y Archivos formalmente constituido y automatizados, que administra, trata, normaliza, conserva y difunde los documentos de información en el soporte físico y digital, permitiendo que estos sean auténticos, fiables, íntegros y estén disponibles para los procesos internos y externos de la institución.		
Compo nente	Ítems	Aspectos a verificar
La institución cuenta con un sistema de Gestión de Documentos y Archivos formalmente constituido y automatizado, que administra, trata, normaliza, conserva y difunde los documentos de información en el soporte físico y digital.	Normalización	La institución cuenta con normativa y/o Procedimientos aprobados y vigentes:
		* Manual de organización u organismos de funciones
		* Manual de procedimientos de gestión documental y archivos
		* Cuadro de clasificación documental y tabla de retención documental
		* Políticas y reglamentos
		* Instructivos
		* Con que personal especializado cuenta el archivo
		* Archivista
		* Técnico de archivo
		* Auxiliar de archivo
		* Auxiliar de apoyo
		* Restaurador/Conservador
	* Otro:	
	Administración y tratamiento	Qué sistema de gestión documental utiliza la IES:
		* Software para la gestión del archivo (inventario, transferencias, eliminación)
		* Repositorio digital para la documentación de archivo
		* Quipux
		* Otro
		* Ninguno
		Maneja los siguientes procesos archivísticos y están regulados:
		* Producción documental
		* Registro documental
		* Recepción de documentos
		* Tramite documental
* Despacho correspondencia		
* Identificación documental		
* Clasificación documental		
* Conformación de expedientes		
* Ordenamiento documental		
* Expurgo documental		
* Descripción documental		
* Evaluación, valoración y eliminación		

		* Retención documental
		* Preservación documental
	Conservación	Nivel de ubicación del archivo respecto al edificio donde está ubicado:
		* Planta baja
		* Primer piso
		* Otros
		El mobiliario dentro del depósito está ubicado de acuerdo a las especificaciones técnicas:
		* Mobiliario anclado al suelo, cielo raso, o entre si
		* Bandejas superiores con una altura máxima de 1.80mtrs
		* Bandeja de inferiores a 10cm en relación al suelo
		* Separación de 10-20cm de las estanterías respecto a la pared
		* Circulación entre estantes metálicos de 70cm a 90cm
		* Corredor central de 1.20cm
		Medición y control de condiciones ambientales:
		* Tiene registro de medición y control de humedad relativa
		* Tiene registro de medición y control de temperatura
		* Tiene registro de medición y control de iluminación
		Equipos o el sistema que utiliza para contrarrestar los cambios en las condiciones ambientales:
		* Aire acondicionado
		* Humidificadores
		* Deshumidificadores
		* Ninguno
		* Otros, cuáles
		Sistemas de seguridad que posee el archivo:
		* Cámaras de seguridad
		* Detectores de humo
		* Guardianía
		* Sistema de incendios
		* El sistema de incendios está conectado al cuerpo de bomberos:
		* Detectores de movimiento
		* Otros
		Protocolos de conservación:
		* Tiene un programa anual de limpieza y desinfección en:
		* Tiene un protocolo de reparaciones menores para los documentos:
	* Posee un programa de prevención frente a desastres:	
	* La institución tiene un programa de fumigación y control de microorganismos e insectos	
La institución cuenta con un sistema de Gestión de	Acceso y difusión	Los documentos están clasificados de acuerdo con el tipo de información, según la Ley de Transparencia y acceso a la información:
		* Públicos
		* Reservados
		* Confidenciales

Documentos y Archivos permitiendo que estos sean auténticos, fiables, íntegros y estén disponibles para los procesos internos y externos de la institución.	Con que recursos tecnológicos cuenta el archivo para la difusión:	
	*	Página web
	*	Repositorio digital
	*	Catalogo en línea
	*	Otros
	¿Qué actividades realiza el archivo para difundir sus fondos documentales?	
	*	Visitas guiadas
	*	Exposiciones
	*	Publicación de memorias anuales
	*	Investigación histórica de los fondos y publicaciones
*	Seminario, conservatorios, talleres, etc.	

**Fuente:** (Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, 2019, pág. 13)

De acuerdo con el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (2019) existen 55 universidades en el Ecuador, la presente investigación está enfocada en las 4 universidades del Azuay, los resultados que se obtengan de las Instituciones de Educación Superior permitirán conocer qué elementos normativos y técnicos son necesarios para completar o implementar un sistema de gestión documental.

Para la implementación de un sistema de gestión documental se debe seguir los pasos necesarios que permitan identificar los requisitos para una adecuada administración documental a través de un departamento de gestión documental, tanto para la creación como para el control de documentos, con la finalidad de ayudar en la mejora de las actividades de las organizaciones. El mismo que facilita en la mejora de procesos y en evaluaciones, considerando a futuro en una posible certificación en la ISO. La información que contiene la Norma ISO 30301 adaptada por la (Normalización Española, 2011) se observa en la tabla 2 referente a los aspectos que se debe cumplir.

**Tabla 2***Información y Documentación. Sistema de Gestión Documental.*

Título	Componentes
NORMA ISO 30301	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Objeto y campo de aplicación</li> <li>2. Referencias normativas</li> <li>3. Términos y definiciones</li> <li>4. Contexto de la organización               <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Comprensión de la organización y su contexto</li> <li>4.2. Requisitos de negocio, legales y de otra índole</li> <li>4.3. Definición del alcance del SGD</li> </ol> </li> <li>5. Liderazgo               <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. Compromiso de la dirección</li> <li>5.2. Política</li> <li>5.3. Roles organizativos, responsabilidades y competencias</li> </ol> </li> <li>6. Planificación               <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1. Acciones para el tratamiento de riesgos y oportunidades</li> <li>6.2. Objetivos de gestión documental y planes para alcanzarlos</li> </ol> </li> <li>7. Soporte               <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1. Recursos</li> <li>7.2. Capacitación</li> <li>7.3. Concienciación y formación</li> <li>7.4. Comunicación</li> <li>7.5. Documentación</li> </ol> </li> <li>8. Operación               <ol style="list-style-type: none"> <li>8.1. Planificación y control de operaciones</li> <li>8.2. Diseño de los procesos de gestión documental</li> <li>8.3. Implementación de las aplicaciones de gestión documental</li> </ol> </li> <li>9. Evaluación del desempeño del SGD               <ol style="list-style-type: none"> <li>9.1. Supervisión, medición, análisis y evaluación</li> <li>9.2. Sistema de auditoría interna</li> <li>9.3. Revisión por la dirección</li> </ol> </li> <li>10. Mejora               <ol style="list-style-type: none"> <li>10.1. Control de las no conformidades y acciones correctivas</li> <li>10.2. Mejora continua</li> </ol> </li> </ol>

**Fuente:** (Normalización Española, 2011, pág. 3)

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema general**

Desconocimiento de los procesos necesarios para el diseño e implementación de un sistema de gestión documental en las universidades.

### **1.2.2 Problemas específicos**

- Desconocimiento de la Norma ISO 30301.
- Normativas organizacionales que no contemplan a la archivística.
- No aplicación de auditoría en gestión documental que establezca recomendaciones.
- Falta de decisiones a nivel gerencial.
- Falta de una cultura archivística.
- Falta de incorporar un departamento de gestión documental.

### **1.3. Justificación teórica**

En la presente propuesta metodológica, se plantea investigar las consecuencias que pueden ser generadas por la falta de implementación de un sistema de gestión documental, debido a que las organizaciones no cuentan con profesionales graduados en la rama de la archivística, por lo cual, han dejado pasar por alto algunos factores de gran importancia para la gestión documental, por lo que se basará en la Norma ISO 30301 y a partir de la misma se creará una guía de implementación con los requisitos de cumplimiento para la creación de un sistema de gestión documental.

### **1.4. Justificación práctica**

El presente estudio se enfoca en el análisis de la aplicación y falta de desarrollo de procesos sobre gestión documental en las universidades de la ciudad de Cuenca, cuyo problema es el desconocimiento de procesos técnicos archivísticos necesarios para implementar un sistema adecuado para la administración de documentos, por lo tanto, con la presente investigación se busca identificar aquellos factores que dificultan la ejecución de actividades archivísticas en las universidades y de acuerdo a los resultados se propondrá la creación de una guía práctica para la implementación de un sistema de gestión documental.

La falta de utilización de una metodología archivística e implementación de un sistema de gestión documental en las instituciones corre el riesgo de pérdida de información e impide la transparencia y acceso de información generada, tramitada en la organización; de ahí la necesidad de establecer estrategias que permitan crear una guía metodológica de evaluación enfocado en determinar los riesgos y oportunidades basados en lo que nos indica la Norma ISO 30301.

La administración documental permite a las instituciones mejorar los sistemas de información para su optimización y recuperación de los datos que se encuentra en el documento, por lo que, se convierte en un instrumento de apoyo a todos los procesos para mejorar sus resultados (Cárdenas,

Wilches, Peñate, & Lozada, 2018, pág. 2) y en la toma de decisiones, en todos los niveles orgánico funcional, ya que permite identificar el vínculo con los procesos organizacionales, siempre y cuando estos beneficios sean dados desde la aplicación de una gestión documental (Rodríguez, Castellanos, & Ramírez, 2016, pág. 5)

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Diseñar una propuesta metodológica para la implementación de gestión documental de las universidades de la ciudad de Cuenca con base en una evaluación previa a partir de la Norma ISO 30301.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Identificar las bases teóricas, conceptuales, metodológicas que sustentan la investigación.
- Analizar los procesos de gestión documental aplicados actualmente por las universidades.
- Proponer procedimientos, responsables, controles e indicadores para la gestión documental de las universidades con base en la Norma ISO 30301.

## **1.6. Principales resultados**

Los principales resultados se presentan en la tabla 3, mismos que se encuentran conforme a los objetivos planteados.

**Tabla 3**  
*Principales Resultados*

<b>OBJETIVO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESULTADOS</b>
Identificar las bases teóricas, conceptuales, metodológicas que sustentan la investigación.	Investigación bibliográfica.	Conocer el concepto de gestión documental, archivística y Norma ISO 30301
Analizar los procesos de gestión documental aplicados actualmente por las universidades.	Estudio de campo, realización de entrevistas y encuestas a los supervisores de los departamentos de gestión documental.	Procedimientos básicos como: ordenación, clasificación, resguardo y acceso de documentos utilizados por las universidades en la ciudad de Cuenca.
Proponer procedimientos, responsables, controles e indicadores para la gestión documental de las universidades con base en la Norma ISO 30301.	Elaboración de estrategias para la propuesta de implementación de un sistema de gestión documental.	La propuesta consta de los siguientes pasos: 1) Compromiso institucional, 2) diagnóstico y planificación y 3) Consolidación.

**Fuente:** Elaboración propia

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Marco conceptual

##### **Acceso a la información**

Cotino (2017) señala que “el acceso a la información se ha ido conformando como un derecho subjetivo a partir del derecho a buscar información que está integrado en la libertad de expresión e información” p.281.

En la actualidad el acceso a la información se da mediante las nuevas tecnologías que permiten a la ciudadanía alcanzar y compartir el conocimiento que necesita para ejercer plenamente sus derechos democráticos (Medranda Morales, 2017, pág. 18)

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su Art. 91, garantiza el acceso a la información pública como un derecho de toda persona pueda acceder a la información que es generada por una organización, tomando en consideración que exista una ley que la mantenga restringida o requiera de autorización.

##### **Archivística**

Arévalo (1995) menciona que la archivística “es una disciplina que trata de los aspectos teóricos y prácticos (tipología, organización, funcionamiento, planificación, etc.) de los archivos y el tratamiento archivístico de sus fondos documentales” p.26.

De acuerdo con Carmona (2004) indica que la archivística “es una ciencia que estudia la génesis y formación de los conjuntos orgánicos de documentos, situándolos en el contexto de su creación;

así como los principios y procedimientos metodológicos empleados en su organización y conservación” p.36.

La archivística es una ciencia que además de estudiar la administración de los documentos en su soporte tradicional como es el papel, se preocupa en la actualidad por estudiar la administración de los datos que se encuentra en un entorno electrónico, garantizando la accesibilidad a través del tiempo con técnica de: interoperabilidad, migración y trazabilidad en el tiempo.

### **Archivo**

El archivo ha sido definido por Da Silva Catela (2002) como “aquella que los asocia a lugares oscuros, fríos, llenos de polvo, donde se pueden encontrar papeles viejos y húmedos” p.383.

Galende y Gracia (2003) mencionan que los archivos son todos “los documentos de escritura de carácter legal, histórico y administrativo” p.22; situación con el que concuerda Cabezas (2005) definiendo al archivo como un “conjunto de documentos producidos o recibidos de las funciones de las personas físicas o jurídicas de organizaciones públicas o privadas, además de ser un lugar de conserva y consultan de documentos” p. 84.

Definir la palabra archivo dependerá del contexto en la que se está nombrando. En un área informática es el fichero en el cual recopila la información generada de acuerdo con el asunto o trámite. La profesora Antonia Heredia hace una distinción que “Archivo” es para referirse al espacio físico en donde se conserva la documentación, mientras que “archivo” hace referencia al documento que contiene la información relacionada al asunto o trasmite (2007).

Por lo tanto, el archivo es el conjunto de documentos que sin importar su soporte o medio que lo creó, es administrado con técnicas y normas archivísticas que asegura la fiabilidad, la integridad, la usabilidad, disponibilidad de los documentos precautelando su conservación.

### **Archivo de gestión**

Cruz (2011) sostiene que “Los documentos en fase de tramitación, así como los que son de uso frecuente para la gestión de los asuntos corrientes, están bajo la responsabilidad y manejo directo de las unidades administrativas” p.28.

De acuerdo con Muzzopappa (2017) manifiesta que el archivo de gestión es “donde se guarda por un período no mayor a cinco años aquella documentación que es utilizada cotidianamente por una dependencia burocrática” p.260.

El archivo de gestión es el responsable de administrar la información desde su generación, tramitación y cierre del expediente sea este simple o compuesto, esperando que cumplan con los plazos de conservación para su transferencia al archivo central o intermedio.

### **Archivo intermedio**

Sarrí (2011) menciona que el archivo intermedio son todos “los documentos que se transfieren desde un archivo central, los cuales han cumplido un plazo necesario de acuerdo con la tabla de valoración documental” p.74.

De acuerdo con Cruz (2011) señala que “tan pronto como los documentos dejan de ser utilizados con frecuencia, de acuerdo con los plazos y procedimientos establecidos por el archivero, las oficinas la remiten al archivo intermedio” p.28.

El archivo intermedio es el responsable de realizar las operaciones técnicas de: clasificación, ordenación, foliación, selección, digitalización y eliminación de los documentos de acuerdo con los procedimientos establecidos; además, permite que el documento pueda tener un plazo precaucional en caso de que el expediente o documento retorne al archivo de gestión.

### **Archivo histórico**

De igual manera Cruz (2011) manifiesta que “A partir de este momento, seleccionados por su valor informativo, histórico y cultural, se conservan a perpetuidad, en condiciones que garanticen su integridad y transmisión a las generaciones futuras, por cuanto constituyen parte del patrimonio histórico de las naciones” p.28.

De acuerdo con Díaz (2021) sostiene que el archivo histórico es donde se “atesora y procesa, entre otros, valiosos fondos archivísticos personales” p.11.

Archivo histórico conserva la memoria documental institucional, cuando sus documentos han cumplido con su ciclo vital y su disposición final, siendo transferidos para su conservación definitiva calificados como histórico.

### **Gestión documental**

De acuerdo con Bustelo (2011) define al sistema de gestión documental como “un conjunto de procesos y controles documentales” p. 7.

De igual manera Chávez y Pérez (2013) consideran como “la gestión basada en sistemas y herramientas cuya finalidad fundamental es la captación, almacenamiento, recuperación, presentación y transmisión de cualquier tipo de documento susceptible de ser utilizado en una empresa o institución” p.223

Los autores están de acuerdo que la gestión documental es un proceso continuo, dado que, se debe considerar las operaciones y técnicas de uso de documentos en sistemas administrativos que permita cumplir con el ciclo vital del documento, desde su creación hasta su disposición final para conservar o eliminar el documento (Rodríguez Cabrera & Mena Mugica, 2016)

La Gestión documental es parte de la ciencia archivística y depende de la aplicación de las técnicas y normas para la administración de la documentación. Se marca una diferencia cuando hablamos de archivo y de gestión documental porque esta última es la responsable de establecer el cómo se genera, se tramita la documentación a través de los distintos procesos organizacionales.

### **Norma ISO 30301**

Ascanio (2015) afirma que la Norma ISO 30301 es:

*“una secuencia de acciones y requerimientos ineludibles, uno de los cuales es definir el alcance del objeto de la certificación, la formación de los archiveros en la medida que se crea una institución estable para el fomento de la aplicación de archivos y gestión de documentos en el marco empresarial”* (pág. 23).

Silva (2019) menciona que es un “conjunto de actividades de decisión que tienen lugar dentro de una organización y es aplicada como un conjunto de procedimientos de adecuación de recursos de cualquier índole a aquellos fines para los cuales han sido obtenidos los recursos” p.13.

La Norma ISO 30301 establece requisitos de cumplimiento dentro de los procedimientos de un sistema de gestión documental, con la finalidad de verificar los métodos aplicados, lo que permite que las organizaciones se planteen alcanzar una certificación de calidad en gestión documental.

## **Sistema de archivos**

Arribas del Pozo (2015) señala que “los sistemas de archivo estructuran la información guardada en una unidad de almacenamiento de un equipo, normalmente en un disco duro” p.12.

De acuerdo con Fernández (2015) “los sistemas de gestión documental de archivo se deberían diseñar de manera que garantice: la autenticidad, la fiabilidad y el uso de los documentos, aunque se produzcan cambios en el sistema” p.70.

Los sistemas de archivo son los responsables de administrar la información sin importar su soporte, garantizando que la documentación sea auténtica e íntegra.

## **Tipos de archivos**

Fuster (2001) sostiene que “los tipos de archivos según su ciclo de vida, los documentos se clasifican en archivos de oficina, intermedios e históricos” p. 11, contexto con la que coincide Mena y Pérez (2005) mencionando que se clasifican de acuerdo con el ciclo de vida del documento de archivos: “archivo de gestión, archivo central, archivo intermedio y archivo histórico” p.13.

Gavilán (2009) señala los archivos se han clasificado, según “el valor de la información que contiene los documentos, como archivos administrativos y archivo históricos” p.5.

Los tipos de archivos se encuentra establecido o estructurado por el archivo de gestión, archivo central, archivo intermedio y archivo histórico los mismos que son los responsables de administrar, de custodiar y de brindar acceso a la documentación producida por la institución.

## 2.2. Bases teóricas.

Arévalo (2015) definió a la archivística como aspectos teóricos y prácticos de los archivos, sin embargo, Carmona (2004) considera que la archivística dio sus primeros pasos en el siglo XX, además, en el 2004 plantea un método analítico que permitirá a la institución, conocer el departamento productor del documento, así definiendo a la archivística como procedimientos metodológicos empleados en la organización y conservación; el desarrollo desde la archivística se apoya en procedimientos que se deben seguir de acuerdo con las bases teóricas, realidad institucional para llegar a la conservación o eliminación de documentos.

Cortiza (2006) considera que la gestión documental son sistemas administrativos que requieren de operaciones y técnicas, desde la concepción y evaluación de los documentos hasta su destrucción, no obstante, Bustelo (2011) plantea que la gestión documental comenzó en la década de los 90 basándose en la aplicación de buenas prácticas; así definiendo a la gestión documental como conjunto de proceso y controles de los documentos. Sin embargo, Chávez y Pérez (2013) coinciden con los autores anteriormente mencionados, por ello en el año 2013, señalan que en el auge de la sociedad de la información y del conocimiento, piensan en la gestión documental como conjunto de procedimientos a seguir desde la creación de los documentos hasta su eliminación. Se puede concluir que los autores Cortiza (2006), Bustelo (2011), Chávez y Pérez (2013) concuerdan que la gestión documental son procedimientos que las instituciones y los departamentos deben aplicar una correcta administración desde la creación de documentos hasta llegar a su eliminación o conservación de documentos.

Ascanio (2015) empezó planteando a la Norma ISO 30301 como una secuencia de acciones y requerimientos que debe seguir una organización, sin embargo, para el año 2019 la norma es

considerada no solo de acciones y requerimientos, sino también de ayuda a la toma de decisiones en las instituciones (Silvia Pulgar, 2019). La aplicación de la Norma ISO 30301 permite a la organización establecer requerimientos técnicos archivístico que facilitan la toma de decisiones.

Da Silva Catela (2002) menciona que al interior de una organización existe un léxico donde los colaboradores entienden como significado de la palabra archivo, espacios físicos oscuros, fríos, llenos de polvo o como bodegas, donde solo se ubican papeles viejos y húmedos, no obstante, de acuerdo con los autores Galende y García (2003) empezaron a considerar que los archivos son todos los documentos de carácter legal, histórico y administrativo, dejando de pensar que son lugares oscuros y donde solo se podían encontrar documentos antiguos. Sin embargo, Cabezas (2005) señala que los archivos son documentos procedentes o recibidos por personas físicas y jurídicas, mencionando que no solo son documentos administrativos, legales e históricos; se puede añadir que son lugares de almacenamiento para documentos creados por personas físicas y jurídicas, además, para el resguardo de documentos sin importar su tipo de contenido, que han sido establecidos por una institución.

Fuster (2001) indica que los tipos de archivos se catalogaban de acuerdo al ciclo de vida del documento, el mismo que clasifica a los archivos como administrativos e históricos, definición con lo que concuerda Mena y Pérez (2005) indicando que los tipos de archivos también se lo cataloga de acuerdo al ciclo de vida del documento, pero no coinciden que se clasifique en administrativos e históricos, lo cual plantean que los tipos de archivos son: archivo de gestión, archivo central, archivo intermedio y archivo histórico, aunque, Gavilán (2009) no opina lo mismo que los anteriores autores, señalando que los archivos no se clasifican por el ciclo de vida, ya que plantea que se clasifican de acuerdo al valor de la información que contiene el documento, por lo

descrito se considera que ambos conceptos se encuentran en lo correcto, mencionando que los tipos de archivos se clasifican en históricos y administrativos, donde los administrativos se clasifican en archivo central, archivo de gestión, archivo intermedio y archivo histórico.

Arribas del Pozo (2015) menciona que los sistemas de archivo son los custodios de la información recopilada dentro de una institución, una vez que los mismos sean transformado de soporte papel a digital, donde pasan a ser almacenados dentro de un disco duro, definición con la concuerda Fernández (2015) considera e indica que los sistemas de gestión documental, además, de ser los custodios de la información deben garantizar la autenticidad, fiabilidad del documento, aunque se produzcan cambios durante su trazabilidad en el tiempo. Los autores se encuentran en un mismo lineamiento para el manejo de un sistema de gestión documental, donde los documentos al pasar el tiempo se deterioran o se dañan, por esa razón, se toma la iniciativa de transformar los documentos en papel a un soporte digital, para que puedan ser conservados de mejor manera dentro de un sistema automatizado.

### **2.3. Análisis crítico de las metodologías existentes relacionadas al problema**

La Norma ISO 30301 contempla los siguientes requisitos: a) Consecución de las metas de la organización, b) Establecimiento de una política y objetivos, c) Acciones, d) Procesos, e) Responsabilidades, f) Recursos, g) Estableciendo métodos de evaluación y mejora continua, estos requerimientos son fundamentales al momento de llevar una gestión documental adecuada, la misma facilita la identificación de falencias en los departamentos de las instituciones (Normalización Española, 2011, pág. 3), ya que permite seguir mejorando las metodologías integradas en los departamento de gestión documental (GD) y facilita la elaboración de las actividades.

El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (2019) a nivel institucional como evaluadora requiere de la siguiente información: Aplica normativa y/o procedimientos, aprobados y vigentes, para la gestión documental y archivística para garantizar el resguardo, organización y la disponibilidad de la documentación, generada en los procesos académicos y administrativos; Aplica normativa y/o procedimientos aprobados y vigentes para la gestión documental y archivística para garantizar el resguardo, organización y la disponibilidad de la documentación de carácter histórico. Lo que facilita a través de las áreas de gestión documental y departamentos de las instituciones, a la búsqueda de información, para poder evidenciar el cumplimiento de los requisitos que se evalúan.

De acuerdo con la Norma ISO 9001 (2015) -Sistema de Gestión de Calidad contribuye a la gestión documental como una forma de proteger la información de la organización, evitando la fuga de documentos, lo que facilita al sistema de gestión documental en cooperación con el área de tecnologías de la información para incluir contraseñas y restricciones en las plataformas virtuales, para que, no puedan tener acceso colaboradores ajenos al departamento y no permita que se filtre información al exterior.

La Norma ISO 30301 es una norma internacional enfocada en el área archivística, la cual indica los requisitos necesarios de cumplimientos que debe seguir una organización al implementar un sistema de gestión documental, ya que sirve como evidencia para evaluaciones. Así mismo tomando en consideración que, en el 2019, el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (2019) dentro de su indicador de calidad incluye para la evaluación y acreditación de las universidades al departamento de gestión documental, solicitando información referente a archivos; también se debe analizar a la Norma ISO 9001 donde señala algunos aspectos

que permite prevenir la pérdida de documentación y evitando la fuga de información de las instituciones llegando a una excelente gestión de calidad.

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGÍA

Este estudio será aplicado a las universidades de la ciudad de Cuenca para identificar sobre el cómo se lleva a cabo la administración de la información sea este en soporte físico o electrónico, basándose en la Norma ISO 30301 -Sistemas de Gestión para los Documentos y posteriormente establecer una propuesta metodológica para la implementación de un sistema de gestión documental aplicada a universidades.

#### 3.1. Unidad de análisis

Para la realización del estudio se enfoca en:

- Análisis en su estructura orgánica-funcional si cuentan con el departamento de gestión documental en cada una de las universidades de la ciudad de Cuenca del Azuay.
- Aspectos que exige la Norma ISO 30301 (2011, pág. 3): a) Contexto de la organización, b) Liderazgo, c) Soporte, d) Operación, e) Evaluación del desempeño y f) Mejora.
- Análisis de clasificación de los archivos: Archivo de Gestión, Archivo Intermedio y Archivo Histórico.

#### 3.2. Población

La población está determinada por las 4 universidades que existen en la ciudad de Cuenca: Universidad de Cuenca (Universidad pública), Universidad del Azuay, Universidad Católica de Cuenca y la Universidad Politécnica Salesiana (Universidades privadas), las mismas que pertenecen a la provincia de Azuay.

### 3.3. Métodos empleados

El primer método que se aplicará es el método analítico consistiendo en descomponer el problema, para identificar los elementos que ocasionan las causas y efectos de un fenómeno, de esta manera conoceremos con exactitud todos los detalles y características del objeto que se somete al estudio (Ruiz Limón, 1999), este método se aplica al desagregar las diferentes responsabilidades, departamentos, procesos que tiene una universidad y que se evaluará mediante las técnicas de: cuestionario y observación.

Posteriormente, se empleó el método inductivo que consiste en dar representación lógica del conocimiento de asuntos específicos a un entendimiento más general, reflejando lo común en los fenómenos personales (Rodríguez & Pérez , 2017). Siendo de utilización para la elaboración de una guía que será de utilidad para las cuatro (4) universidades de la ciudad de Cuenca y para las Instituciones de Educación Superior del país.

Finalmente, el aporte de esta investigación consiste en la generación de una guía metodológica para la implementación de un sistema de gestión documental para las cuatro (4) universidades que consta de: identificación y descripción de los procesos metodológicos, validación y análisis de cada proceso y establecimiento de las directrices (Cassells Vigil, 2005). Además, una guía metodológica es un documento de descripción de normas a seguir en los trabajos (UPV, 2003).

### **3.7. Técnicas de recolección de datos**

#### **Cuestionario**

La aplicación del cuestionario permitirá realizar una serie de preguntas basadas en la Norma ISO 30301, la cual nos describe los requisitos necesarios que deben cumplir para la creación de un sistema de gestión documental, el mismo que reflejará la realidad si se aplica técnicas y normas archivísticas bajo la dependencia de algún departamento.

El cuestionario son grupos de preguntas de diferentes tipos, desarrollados y preparados cuidadosamente, de investigación y análisis sobre temas de interés (Muñoz, 2003). El mismo facilitará la recolección de datos para su tabulación, calificación y análisis de la investigación, previamente se lo realizará al personal que en sus funciones se describan actividades en el área de gestión documental.

#### **Observación**

La observación permite identificar y detectar detalladamente particularidades dentro de un procedimiento determinado de una organización (Navarro, 2013). El mismo se aplicará en las zonas de conservación de los documentos, donde se observará atentamente el entorno, se tomará datos y se registrará para más adelante realizar su análisis respectivo.

### **3.8. Herramientas utilizadas para el análisis e interpretación de la información**

Los datos que se recolecten en los cuestionarios serán valorados y analizados en matrices, a partir de las cuales se procederá a su correspondiente tabulación en el programa de Microsoft Excel, SPSS versión 25 y servirán como insumo para el desarrollo de la guía metodológica para la implementación de un sistema de gestión documental en las universidades.

El método de semáforo permite valorar la percepción e identificación si cumple o no con lo propuesto (Vargas, y otros, 2016). La misma servirá como insumo para el desarrollo de estrategias para contrarrestar los puntos críticos identificados, adicionalmente estos datos se representan utilizando la técnica del semáforo en donde el color verde representa que se encuentra muy satisfactoria, el color amarillo presenta satisfactorio, el color naranja representa bueno y el color rojo simboliza insatisfactorio.

**Tabla 4**

*Método de Semáforo*

<b>Método de Semáforo</b>	
<b>Identificación</b>	<b>Descripción</b>
	Insatisfactorio
	Bueno
	Satisfactorio
	Muy Satisfactorio

**Fuente:** Elaboración propia con base en el análisis comparativo del sistema tradicional de semaforización (Piña Pacheco & Zúñiga López, 2017)

## CAPITULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados de la encuesta

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas aplicadas y valoradas con el método del semáforo, donde están representadas por colores con los siguientes significados detallados a continuación:

- a) **Rojo.** - Indica *Insatisfactorio* ya que no se cumplen procesos de gestión documental en la organización.
- b) **Naranja.** - Indica que es *Bueno* porque un porcentaje de los procesos están diseñados para la gestión documental en la organización.
- c) **Amarillo.** - Señala lo *Satisfactorio* del proceso de gestión documental.
- d) **Verde.** - Realiza de manera *Muy Satisfactoria* las actividades que se describen en los procesos de la gestión documental.

#### 4.1.1 Resultados Generales

**Tabla 5**

*Semáforo de los Resultados del Levantamiento de información Mediante Encuestas*

Indicadores	Porcentaje	Porcentaje Promedio
<b>Factores internos y externos</b>		50%
Análisis FODA	50%	
Seguimiento y Resultados del FODA	50%	
<b>Plan Operativo Anual</b>		100%
POA	100%	
<b>Requisitos Legales</b>		58%
Proyecto de creación del departamento	75%	
Acuerdo de confidencialidad	50%	
Política de Gestión Documental	50%	

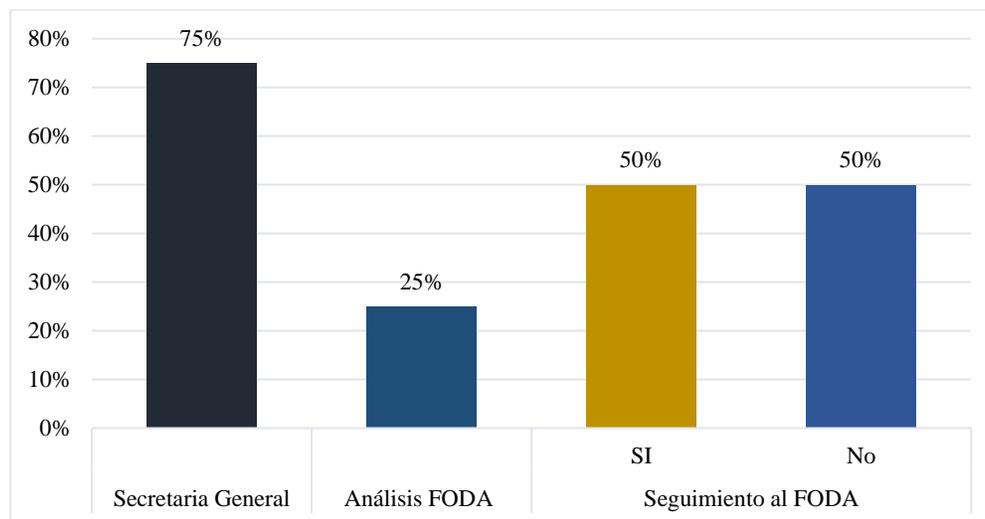
<b>Normatividad</b>		56%
Reglamentos	50%	
Instructivos	75%	
Manuales	50%	
Guías	50%	
<b>Dirección Estratégica de la Organización</b>		50%
Gestión Documental consta en el Organigrama Institucional	50%	
Resolución del Consejo Superior	50%	
<b>Herramientas del Sistema de Gestión Documental</b>		70%
Cuadro de Clasificación Documental	100%	
Tabla de Retención Documental	100%	
Base Legal	75%	
Sistema automatizado (Software propio)	25%	
Digitalización de Documentos	50%	
<b>Responsabilidades de dirección</b>		100%
Descriptivo de Cargo	100%	
Planificación Anual	100%	
<b>Identificación de Riesgos</b>		13%
Elaboración de cuadro de riesgos	0%	
Procesos de acuerdo con el cuadro de riesgos	0%	
Control de procesos	0%	
Información de procesos realizados de acuerdo con la planificación	0%	
Valoración de riesgos	25%	
Clasificación del Riesgo	25%	
Evaluar opciones para la gestión de riesgos	25%	
<b>Identificación de no conformidades</b>		25%
Identificar las no conformidades	0%	
Evaluación del proceso	0%	
Incluir la evidencia de los resultados en la información documentada	50%	
Resultados de evaluación de los procesos y de las aplicaciones de Gestión Documental.	50%	
<b>Nivel de formación del personal</b>		94%
Certificados de capacitación	100%	
Autorización	100%	
Inversión en formación	100%	
Formación al Personal a nivel de pregrado o posgrado	75%	
<b>Recursos e Infraestructura</b>		100%
Asignación presupuestaria	100%	
Autorización	100%	
Equipos Tecnológicos	100%	

Equipos de Oficina	100%	
Equipos de Seguridad	100%	
Mobiliarios	100%	
<b>Auditoria en la Norma ISO 30301</b>		<b>0%</b>
Auditoria al Sistema de Gestión documental según la Norma ISO 30301	0%	
Cuadro de requisitos según la Norma ISO 30301	0%	
Informes de la Auditoria según la Norma ISO 30301	0%	

**Fuente:** Elaboración propia con base en las encuestas aplicadas.

Las universidades de la ciudad de Cuenca cuenta con 14 puntos (31.11%) en un estado de color verde resaltando los puntos fuertes como: un Cuadro de clasificación documental, Tabla de retención documental y un Descriptivo de cargo; 5 puntos (11.11%) se encuentran en amarillo representando como satisfactorio donde se resalta los siguientes puntos: normatividad, proyectos de creación y formación del personal; 12 puntos (26.67%) se sitúan dentro del color naranja representados por análisis FODA, acuerdos de confidencialidad y resoluciones del consejo superior y finalmente 14 puntos (31.11%) están ubicados en color rojo dado que incumplen con los requisitos de un sistema de gestión documental, se menciona los principales: sistema de automatización (Software), identificación de riesgos y la identificación de las no conformidades.

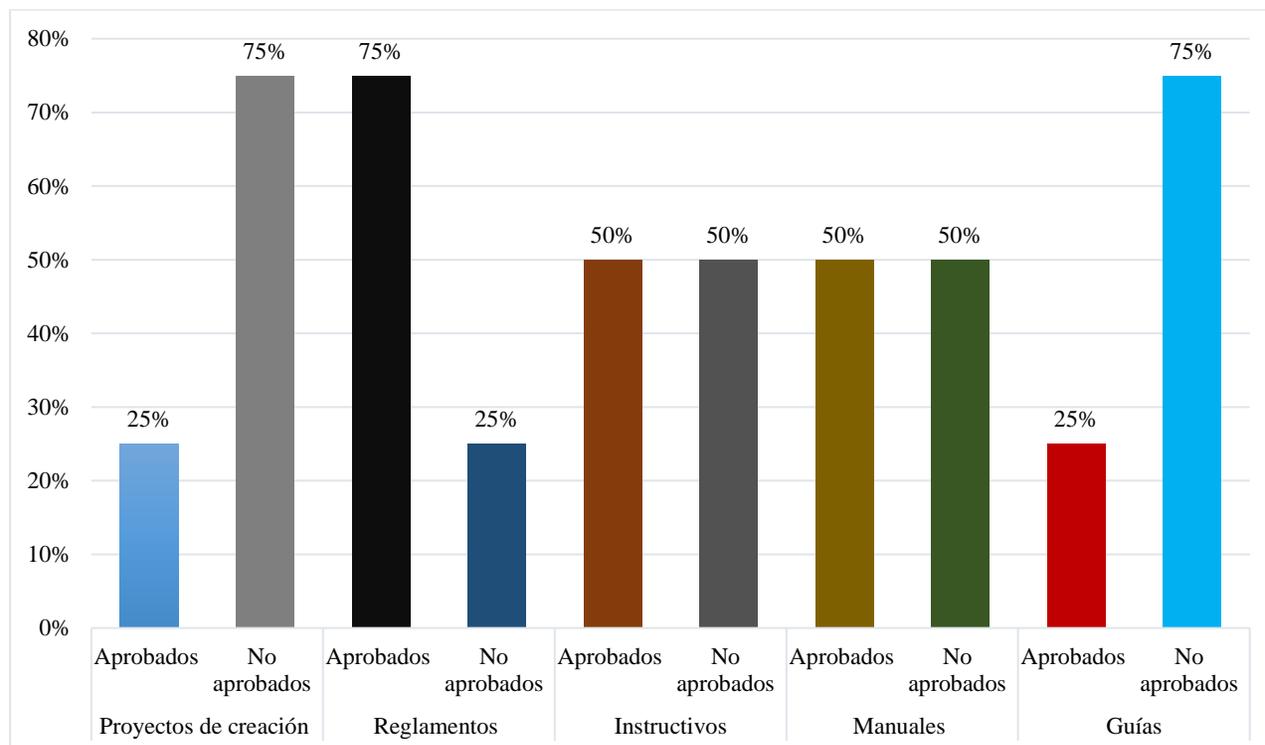
El estudio realizado a las Instituciones de Educación Superior permitió conocer la realidad de los elementos con los que cuentan los sistemas de gestión documental de las universidades de Cuenca donde los principales resultados son los siguientes:

**Figura 1***Análisis FODA del Sistema de Gestión Documental*

**Fuente:** Elaboración propia con base en las encuestas aplicadas.

El 75% de las universidades de la ciudad de Cuenca desarrollan sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) en conjunto con la dependencia del área de Secretaría General, sin contar con una propia dependencia para el sistema de gestión documental, provocando que no se puedan identificar las amenazas y debilidades para convertirlas en oportunidades y fortalezas. El 50% desarrolla, aplica y da seguimiento al cumplimiento de los objetivos en base a las estrategias propuesta por el FODA favoreciendo a cambios en los métodos que realizan dentro del sistema de gestión documental,

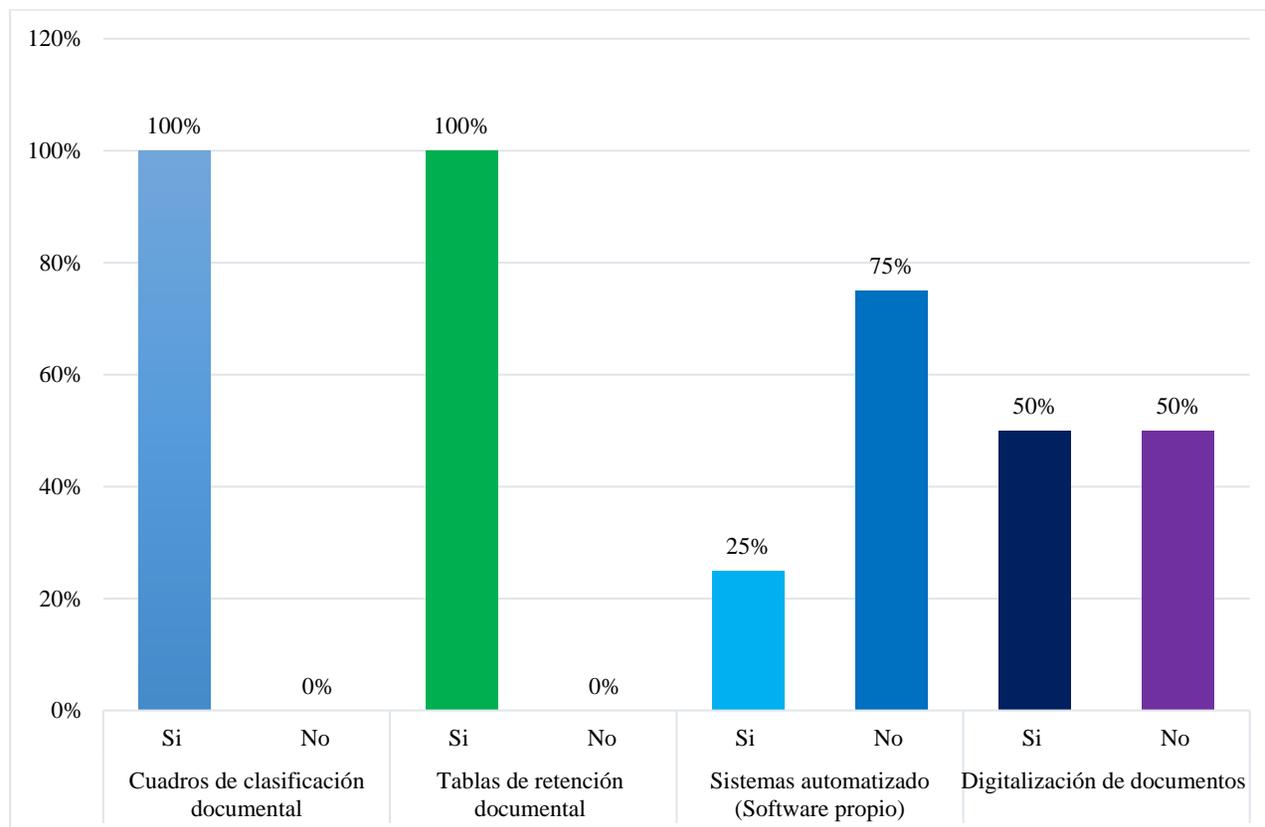
**Figura 2**  
*Normativa*



**Fuente:** Elaboración propia con base en las encuestas aplicadas.

En la figura 2, se observa que las universidades encuestadas en ningún caso dieron cumplimiento de los requisitos que menciona la normativa referente a los sistemas de archivos, los puntos que reflejan mayor cumplimiento están representados dentro de los reglamentos, la mayor parte se encuentra aprobado por la alta dirección (75%), mientras, que los Instructivos y Manuales son cumplidos al (50%), dejando el otro (50%) sin cumplir y sin la aprobación del ente mayor. Sin embargo, los de menor aprobación son los proyectos de creación y las guías, las cuales no cumplen con los requerimientos establecidos, evidenciando que una pequeña parte de las universidades (25%) cuentan con la aprobación del proyecto de creación del departamento por la máxima autoridad.

**Figura 3**  
*Herramientas del Sistema de Gestión Documental*

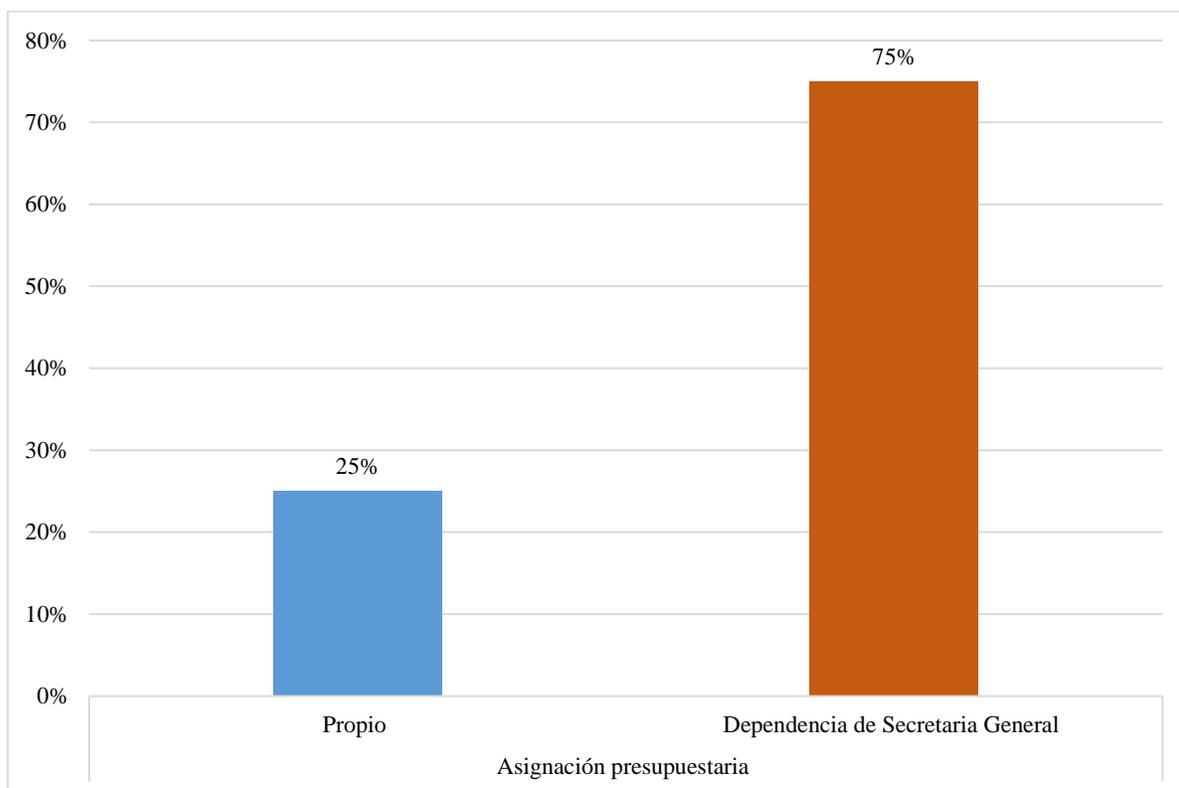


**Fuente:** Elaboración propia con base en las encuestas aplicadas.

El 100% de las Instituciones de Educación Superior cuentan con un cuadro de clasificación documental, donde el 50% de las mismas se puede observar que cumplen con los requisitos de acuerdo con lo indicado por los encargados de gestión documental, la cual arroja las siguientes observaciones: 1) El cuadro de clasificación documental se encuentra en elaboración por los supervisores del archivo, 2) El cuadro de clasificación se encuentra en un estado de aprobación por la máxima autoridad, mientras que, la mayor parte de universidades han logrado aprobar la tabla de retención documental (100%) evidenciando el apoyo por el ente mayor, sin embargo, solo la mitad de organizaciones cuentan con un proyecto de digitalización (50%) para la ejecución del resguardo y conservación de documentos en soporte digital, una pequeña parte de las mismas

instituciones (25%) cuenta con un software propio para el área de archivos, mientras tanto, otra parte (75%) realiza almacenamiento de los documentos en la nube, hasta adquirir un software para la preservación y conservación de la documentación.

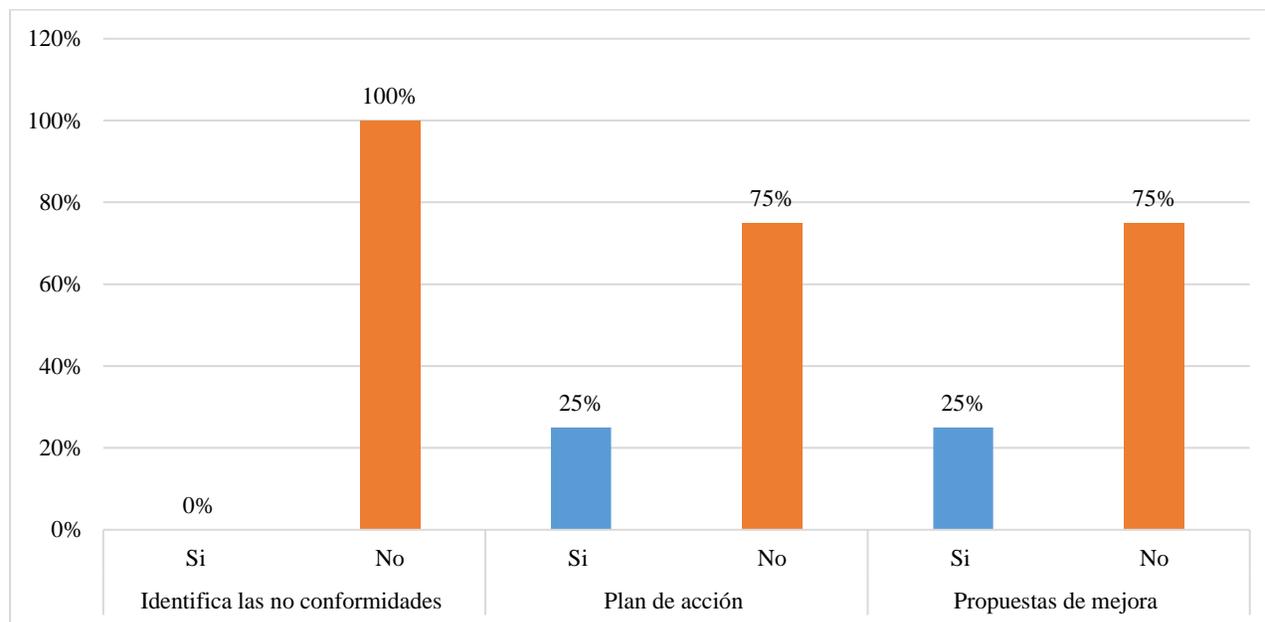
**Figura 4**  
*Asignación Presupuestaria*



**Fuente:** Elaboración propia con base en las encuestas aplicadas.

Como se puede visualizar, en la figura 4, el 25% de los departamentos de gestión documental cuenta con una asignación propia en un promedio de \$55000 para su instancia, mientras que el 75% dependen del área de Secretaria General, asignando un proporcional para el área de gestión documental.

**Figura 5**  
*No Conformidades del Sistema de Gestión Documental*



**Fuente:** Elaboración propia con base en las encuestas aplicadas.

Los sistemas de gestión documental indican que el 100% de las universidades no contemplan una identificación de las no conformidades de acuerdo con la Norma ISO 30301, pero si cuentan con un plan de acción donde describen y establecen sus metas y objetivos, mientras que el 75% no cuentan con un plan de acción y de igual manera el 25% de las Instituciones de Educación Superior cuentan con una propuesta de mejora, para el incrementar el rendimiento del mismo.

A continuación, se presentan los puntos críticos de acuerdo con la herramienta del semáforo donde resaltan la identificación del nivel de cumplimiento de las universidades.

#### 4.1.2 Resumen de puntos críticos encontrados

**Tabla 6**

*Tabla de Puntos Críticos*

<b>Tabla puntos críticos</b>	
<b>Indicadores</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Herramientas del Sistema de Gestión Documental</b>	
Sistema automatizado (Software propio)	25%
<b>Identificación de Riesgos</b>	
Elaboración de cuadro de riesgos	0%
Procesos de acuerdo con el cuadro de riesgos	0%
Control de procesos	0%
Información que demuestre los procesos que se han llevado a cabo de acuerdo con la planificación	0%
Evaluar opciones para la gestión de riesgos	25%
Valoración de riesgos	25%
Clasificación del Riesgo	25%
<b>Identificación de no conformidades</b>	
Identificar las no conformidades	0%
Evaluación del proceso	0%
<b>Auditoria en la Norma ISO 30301</b>	
Auditoria al Sistema de Gestión documental según la Norma ISO 30301	0%
Cuadro de requisitos según la Norma ISO 30301	0%
Informes de la Auditoria según la Norma ISO 30301	0%

**Fuente:** Elaboración propia con base en las encuestas aplicadas.

La tabla de puntos críticos nos demuestra el desconocimiento en algunos temas por parte de los supervisores de gestión documental, como se puede evidenciar ante la falta de un sistema automatizado para la conservación de documentos en formato electrónico, la falta de identificación, valoración, clasificación y evaluación de los riesgos que puede ocasionar problemas dentro de la instancia, de igual manera la identificación de no conformidades y la falta de implementación de una auditoria al sistema de gestión documental en base a la Norma ISO 30301 (2011), facilita los requisitos a cumplir en los departamentos de la organización.

**Tabla 7**  
*Tabla de Puntos Críticos y Estrategias*

Puntos Críticos	Estrategias
Sistema automatizado (Software propio)	Fortalecer la normatividad de la instancia de gestión documental. Realizar un sistema automatizado para el resguardo de los documentos de manera digital.
Elaboración de cuadro de riesgos	La Norma ISO 30301 en la sección 6, apartado 6.1 menciona que la institución debe cumplir con un cuadro de identificación de riesgos para el departamento de gestión documental.
Procesos de acuerdo con el cuadro de riesgos	
Control de procesos	La Norma ISO 30301 en su sección 8 correspondiente a operación, en su apartado 8.2 indica que debe cumplir con un análisis de los procesos para la identificación de la gestión de los riesgos.
Información que demuestre los procesos que se han llevado a cabo de acuerdo con la planificación	La Norma ISO 30301 en su sección 7, apartado 7.5.1 correspondiente a generalidades indica en su literal e, que la organización debe establecer una correcta planificación y control de procesos.
Evaluar opciones para la gestión de riesgos	La Norma ISO 30301 en la sección 6, apartado 6.1 literal c, menciona que la organización debe valorar la creación de un plan de acción para identificar riesgos y oportunidades.
Valoración de riesgos	
Clasificación del Riesgo	
Identificar las no conformidades	La Norma ISO 30301 en su sección 9, apartado 9.3, literal c, manifiesta que la dirección debe considerar la ejecución de procesos y aplicaciones de gestión documental, incluyendo las no conformidades y acciones correctivas.
Evaluación del proceso	La Norma ISO 30301 en su sección 8 correspondiente a operación en su apartado 8.1 y 8.2 indica que debe realizar, evaluar y especificar los procesos.
Auditoria al Sistema de Gestión documental	La Norma ISO 30301 en la sección 9, apartado 9.2, literal b, señala que debe realizar auditoria y definir criterios y el alcance de la auditoria, asegurando que los resultados se mantengan a la expectativa de los directivos pertinentes.
Cuadro de requisitos	
Informes de la Auditoria	

**Fuente:** Elaboración propia con base en las encuestas aplicadas.

El proyecto para la implementación de un sistema de gestión documental se puede dar por diversos motivos como lo indican los jefes de área de gestión documental de las universidades de la ciudad de Cuenca, donde mencionan que la principal dificultad al momento de iniciar el proyecto de implementación de un sistema de gestión documental es la falta de apoyo económico, donde por la ausencia de una asignación presupuestaria, dificulta la ejecución del proyecto, así mismo manifiestan la escasez de personal preparado en el ámbito de la archivística, ya que ocasiona un retraso en las actividades de la instancia como: identificar los riesgos y no conformidades, el diagnósticos y planificación de los objetivos departamentales.

#### **4.2 Comprobación de hipótesis**

A continuación, se presentan la comprobación de las hipótesis de acuerdo con la investigación realizada, la cual arroja lo siguiente:

Hipótesis 1: *El 70% de las universidades del Azuay, cuenta con un departamento de gestión documental independiente de otros departamentos.*

No se cumple la hipótesis, ya que en el estudio realizado determinó que el 75% de las universidades de la ciudad de Cuenca, cuentan con un departamento de gestión documental dependiente de otra área, las mismas se encuentra bajo la dependencia de la instancia de Secretaria General. Esta información se obtiene en la pregunta 1. De la sección a) de la encuesta aplicada, al consultar sobre Factores Internos, también se puede conseguir información dentro de la pregunta 17. Sección b) de la encuesta, al investigar sobre los recursos destinados para la implementación de un sistema de gestión documental.

Hipótesis 2: *El 100% de universidades que cuentan con un sistema de gestión documental, no cuentan con un plan de mejora continua.*

No cumple la hipótesis ya que el estudio verifico que el área de gestión documental (100%) cuenta con un plan de mejoramiento para el departamento de gestión documental, además que cuenta un presupuesto para poder ponerlo en práctica y así cumplir con los objetivos propuestos. Esta información se obtiene en la pregunta 30. De la sección b). de la encuesta aplicada, al consultar sobre las oportunidades para la mejora continua.

### **4.3. Propuesta Metodológica o Tecnológica**

#### **4.3.1 Título de la Propuesta Metodológica**

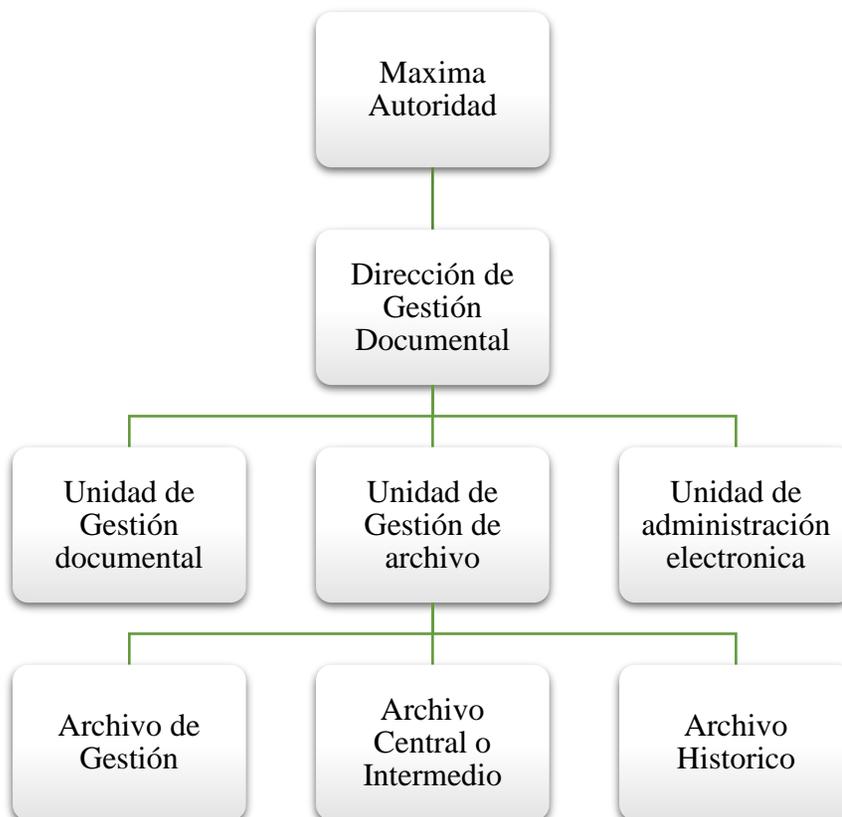
Propuesta metodológica para la implementación de un sistema de gestión documental aplicada a universidades.

#### **4.3.2. Premisas o supuestos**

La propuesta metodológica para la implementación de un sistema de gestión documental será de utilidad cuando las universidades realicen lo siguiente:

- Institucionalicen a través de su orgánico-funcional la creación de una instancia responsable de la gestión documental.
- Cuenten con recurso humano profesional formado en el área para realizar actividades: de organizar, clasificar y resguardar la documentación. Siendo ellos los custodios de la memoria de la organización.
- Culturicen a nivel de todas las instancias de la organización que los colaboradores administren la información de acuerdo con criterios técnicos archivísticos.
- Asignen presupuesto para la implementación y desarrollo de las actividades de conservación y acceso a la documentación.

**Figura 6**  
*Organigrama de Gestión Documental*



**Fuente:** Elaboración propia

El organigrama representa la estructura de cómo está conformado o subdividido el sistema de gestión documental, donde el archivo de gestión es la instancia que custodia la documentación que es de consulta habitual, mientras que el archivo intermedio es el departamento que se encarga en la recepción de todos los documentos con más de 5 años de antigüedad producidos por la institución, por otro lado el archivo histórico es el designado en conservar toda la documentación de manera permanente, considerando el valor que recibe el documento.

### **4.3.2. Objetivo de la propuesta metodológica**

#### **4.3.2.1. Objetivo General**

El objetivo de la propuesta metodológica para la implementación de un sistema de gestión documental aplicada a universidades es la siguiente:

- Diseñar y fomentar las actividades archivísticas a ser incorporadas en las funciones de un departamento de gestión documental para las universidades.

#### **4.2.2.2. Objetivos Específicos**

- Determinar fases para la implementación de un sistema de gestión documental.
- Determinar los responsables involucrados en la creación de la instancia de gestión documental.
- Establecer indicadores que evalúen los objetivos de la instancia de gestión documental.

#### 4.3.4 Fases para su puesta en práctica

**Tabla 8**  
*Fases y Estrategias*

Fase	Estrategia	Procedimiento	Responsable	Indicador de evaluación	Meta
Fase 1: Compromiso institucional	Fortalecer la normatividad de la instancia de gestión documental.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar opiniones de los jefes departamentales que forman parte de los procesos de gestión documental.</li> <li>2. Sintetizar los requerimientos.</li> <li>3. Armar el documento final sobre la normatividad.</li> <li>4. Aprobación del documento normativo por la alta dirección.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jefe del departamento de gestión documental.</li> <li>➤ Máxima autoridad</li> </ul>	4 normativas aprobadas	1 normativa aprobada
Fase 2: Diagnóstico y planificación	Determinar los riesgos y oportunidades para alcanzar los resultados que se esperan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar de la Norma ISO 31000.</li> <li>2. Implementar la Norma ISO 30301 dentro de las funciones o actividades del departamento de gestión documental.</li> <li>3. Elaborar un plan de evaluación de riesgo de acuerdo con la Norma ISO 31000.</li> <li>4. Aprobar el plan de evaluación de riesgo por la máxima autoridad.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jefe del departamento de gestión documental</li> <li>➤ Máxima autoridad.</li> </ul>	Número de accidentes laborales	Ningún accidente laboral
	Realizar evaluaciones de auditorías internas para la detección de no conformidades	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar autorización a la máxima autoridad para realizar una auditoría al departamento de gestión documental.</li> <li>2. Aprobación de la auditoría interna por la máxima autoridad.</li> <li>3. Solicitar una cita al auditor interno para el apoyo en la realización de la auditoría.</li> <li>4. Entrega de documentación necesaria para la auditoría interna.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jefe del departamento de gestión documental</li> <li>➤ Máxima Autoridad</li> <li>➤ Auditor Interno.</li> </ul>	Número de informes entregado por el auditor interno	1 informe del auditor interno

Fase	Estrategia	Procedimiento	Responsable	Indicador de evaluación	Meta
		5. Entrega de informe de auditoría.			
	Implementar la certificación en la Norma ISO 30301	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar autorización a la máxima autoridad para realizar una auditoria en la Norma ISO 30301 al nivel de toda la organización.</li> <li>2. Aprobación de la auditoria en la Norma ISO 30301.</li> <li>3. Realizar la petición de evaluación a una entidad certificadora en la Norma ISO 30301.</li> <li>4. Evaluar el departamento de gestión documental por parte de la entidad certificadora en la Norma ISO 30301.</li> <li>5. Informe por parte de la entidad certificadora.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jefe del departamento de gestión documental</li> <li>➤ Máxima Autoridad</li> <li>➤ Entidad certificadora.</li> </ul>	Porcentaje de aprobación de la aplicación de la norma	Obtener la certificación de la Norma ISO 30301
Fase 3: Consolidación	Implementar un sistema automatizado para el resguardo de los documentos de manera digital.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar a la máxima autoridad, la autorización para la implementación de un sistema automatizado.</li> <li>2. Aprobación de la máxima autoridad.</li> <li>3. Solicitar la participación de un profesional en el tema de elaboración de software.</li> <li>4. Solicitar asignación presupuestaria para la elaboración del software.</li> <li>5. Elaboración del software para el departamento de gestión documental.</li> <li>6. Revisión y modificaciones al software.</li> <li>7. Aprobación del software.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jefe del departamento de gestión documental.</li> <li>➤ Máxima autoridad.</li> <li>➤ TIC's</li> </ul>	Facilidad de pruebas.	Comportamiento del software durante las pruebas que se realicen.

**Fuente:** Elaboración propia con base en las encuestas aplicadas.

#### **4.3.5. Responsables de la implementación y control**

El personal responsable para la implementación y control de un sistema de gestión documental aplicada a universidades son:

- La autoridad competente quien dará paso a las decisiones por sugerencias emitidas por la dirección de gestión documental y archivo.
- El director de gestión documental y archivo quien será el encargado de la gestión y dirección en el manejo de los procedimientos y conservación de los documentos.
- El departamento de gestión documental y archivo quien será el encargado de velar por el cumplimiento de todas las actividades que conlleven a la preservación y conservación de la documentación.
- Cada instancia productora de la documentación asignara a uno de sus miembros con la responsabilidad de administrar el archivo de gestión.

#### 4.2.6 Indicadores de evaluación

**Tabla 9**

*Indicadores de Evaluación*

N°	Objetivo del Indicador	Meta	Indicador	Fuente de Información	Medio de verificación
1	Incrementar la aplicación de las normativas en Gestión documental en los procedimientos de organización y control de archivos.	El 100% de la normativa es aprobada por el máximo órgano universitario.	Número de instructivos aprobados basados en la normativa institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Departamento de gestión documental de la institución.</li> <li>➤ Publicación en algún medio de comunicación interna de la institución.</li> </ul>	<p>En este campo se describe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La dirección URL</li> <li>➤ Dirección en el servidor donde se encuentra aprobado la información.</li> <li>➤ Medio de definición interna</li> <li>➤ Propio documento.</li> </ul>
2	Gestionar la documentación institucional mediante un software.	Se cuenta con el avance del 70% del diseño e implementación del software.	% de ingreso de documentos indexados en el software.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Departamentos de la institución.</li> <li>➤ Propio software</li> </ul>	Visualización y reporte de los documentos en el sistema.

N°	Objetivo del Indicador	Meta	Indicador	Fuente de Información	Medio de verificación
3	Adaptar normativas internacionales para fortalecimiento de la gestión documental.	Se aplica el 70% de los procedimientos técnicos archivísticos basados en la norma ISO archivísticas.	Número de documentos basados en la normativa internacional.	de Departamento de gestión documental de la institución y departamentos involucrados.	Documentos basados en la normativa internacional.
4	Obtener la certificación de la Norma ISO 30301.	El 70% de los procedimientos administrativos que generen documentos son aplicados en base a la Norma ISO 30301.	% de cumplimiento de la matriz de autoevaluación basados en la Norma ISO 30301.	de Departamento de gestión documental de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resultados de la matriz de autoevaluación.</li> <li>➤ Certificación ISO 30301.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia

## CAPITULO V

### 5. CONCLUSIONES

Se identifica que las Instituciones de Educación Superior tanto públicas como privadas, cuentan con un proyecto de creación del departamento de gestión documental, reglamentos, instructivos, manuales y guías, sin embargo, no están aprobados por la máxima autoridad de la institución, incumpliendo con los requisitos establecidos en la Norma ISO.

Actualmente en las universidades de la ciudad de Cuenca la gestión documental se encuentra bajo la dependencia y supervisión de la Secretaria General, situación que afecta para la toma de decisiones y presupuesto dirigido a la optimización de la administración de los documentos. Esto genera que la gestión documental no este de manera transversal respondiendo a las necesidades de la organización, sino a una sola instancia.

De acuerdo con el departamento de gestión documental de las Instituciones de Educación Superior, para resguardar la memoria institucional de sus universidades, realizan respaldos de la documentación física en soporte digital, que consta en el proceso de captura de imagen (Escaneo), dado que, todo documento es transformado en formato PDF y JPG, para luego ser registrado en un archivo digital dentro de un sistema automatizado (Software) disponible para todas las instancias de la institución en el momento requerido, de tal forma que se evitará perdidas cuando la documentación sea vulnerable al deterioro u otro factor de riesgo. Cabe indicar que este proceso de captura de imagen no responde al 100% en un proceso de digitalización, ya que este exige el establecimiento de otros tipos de característica como, por ejemplo: un esquema de metadatos.

De igual forma, es importante mencionar que las instancias de gestión documental no efectúan estudios respectivos para la identificación de riesgos y no conformidades, donde los mismos son puntos importantes para el cumplimiento de la Normativa ISO 30301.

## CAPÍTULO VI

### 6. RECOMENDACIONES

La gestión de la administración de la información en las Instituciones de Educación Superior se convierte en una necesidad prioritaria para evidenciar como en los casos de evaluación y acreditación, los avances, logros y resultados que respondan a una calidad de educación y aporte a la memoria académica investigativa de un país.

Se evidencia la necesidad como en cualquier otra área de la organización implementar un departamento que describa las funciones, actividades dirigidas a la administración y conservación de la información en soporte físico y electrónico.

Contar con una normatividad en donde se recoja la política, los reglamentos, instructivos, guías y manuales permitirá que la gestión documental sea institucionalizada y se crea una cultura archivística a nivel de todo el orgánico-funcional de la organización.

Por lo mencionado anteriormente se recomienda:

- Separar la gestión documental de la Secretaría General, para otorgarle atribuciones y competencias propias que permitan tomas de decisiones directas y de asesoramiento ante la máxima autoridad.
- Asignar un presupuesto propio para la instancia de gestión documental para la adquisición de mobiliarios, equipos de digitalización e infraestructura.
- Diseñar e implementar un software propio para la instancia de gestión documental, la cual permitirá una mejor protección y resguardo de los documentos físicos en soporte digital, custodiando la memoria institucional y otorgando una eficiente consulta de información.

- Realizar la identificación de riesgos y no conformidades, basados en la Norma ISO 30301 para establecer estrategias y mecanismos que permitan una adecuada administración de la memoria institucional.
- Elaborar una matriz de autoevaluación para cumplir con los requerimientos y procedimientos que dictamina la Norma ISO 30301, que son necesarios para la realización de una auditoría en gestión documental.
- Ante la nueva situación provocada por la pandemia del COVID-19 desarrollar proyectos de digitalización e implementación de una administración electrónica de los documentos.

## 7. AGRADECIMIENTOS

*Agradezco a Dios y a María Auxiliadora por brindarme de salud, fortaleza y sabiduría para poder finalizar mi estudio con éxito en una nueva etapa de mi vida profesional, así mismo, que me guie por un buen camino a lo largo de mi formación personal y académica.*

*Agradezco a mi familia por brindarme el apoyo en todo este tiempo de mi desarrollo profesional y por la confianza otorgada, la cual me brindo fuerzas para finalizar mis estudios y siempre con sus consejos que con esfuerzo y perseverancia se puede salir adelante y lograr los objetivos propuestos., todo este trabajo realizado se lo debo a ustedes.*

*Agradezco a Mgt. Willian Ladino que, gracias a amistad, confianza y enseñanzas en el área de gestión documental, ha hecho que el presente trabajo se realice con el éxito esperado.*

*Agradezco a mi tutora de tesis Mgt. Irene Buele por guiarme en la metodología adecuada y colaboración durante este proceso, quien con su dirección y conocimiento permitieron el desarrollo de esta investigación.*

*Agradezco a las Instituciones (U de Cuenca, UCACUE, UPS y UTPL) que me dieron la apertura para poder realizar la presente investigación.*

*Finalmente, mi agradecimiento a la Universidad Politécnica Salesiana por haber compartido sus conocimientos mediante su programa de posgrados que son de valioso aporte para nuestra formación profesional.*

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Akman, I., Yazici, A., Mishra, A., & Arifoglu, A. (2005). E-Government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens. *ScienceDirect*, 239-257. doi:10.1016/j.giq.2004.12.001
- Arévalo, V. (1995). *Diccionario de términos archivísticos*. Buenos Aires. Obtenido de Diccionario de Terminología Archivística publicado.
- Arribas del Pozo, M. (2015). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=eJ0TBwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Asamblea Nacional. (2011). *Registro Oficial No. 363*. Quito. Obtenido de <https://www.registroficial.gob.ec/index.php/registro-oficial-web/publicaciones/registro-oficial/item/3306-registro-oficial-no-363>
- Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador de 2007-2008. (2008). *Constitución del Ecuador*.
- Ascanio, C. J. (2015). Asesoría y apoyo para la implementación del sistema interno en Certificación ISO 30301 para la empresa Palmas de Cesar. *Repositorio Institucional de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña*. Obtenido de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/949/1/28008.pdf>
- Bustelo, C. (2011). Serie ISO 30300: Sistema de gestión para los documentos. *SEDIC*. Obtenido de <https://www.sedic.es/wp-content/uploads/2019/06/serie-iso-30300.pdf>

- Cabezas, E. (2005). *La organización de archivos musicales: marco conceptual. Información, cultura y sociedad*. Buenos Aires. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2630/263019685005.pdf>
- Cárdenas , D., Wilches, A., Peñate, Y., & Lozada , D. (2018). La gestión documental en la Universidad de Guayaquil: situación actual y retos futuros. *Revista Espacios*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n43/a18v39n43p10.pdf>
- Carmona, C. M. (2004). Consideraciones sobre el método en Archivística. *Dialnet*, 35-46. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=859255>
- Carrión, E., & Fonda, E. (2015). *Análisis y Diseño de un Modelo de Gestión Documental para las Pymes en el Cantón Durán*. Guayaquil, Ecuador: Univerdad de Guayaquil.
- Cassells Vigil, H. A. (2005). *Diseño de una guía metodológica para la elaboración de un plan de gestión ambiental a nivel internacional*. Managua. Obtenido de <https://cenida.una.edu.ni/Tesis/tnp10c344.pdf>
- Chávez, Y., & Pérez , H. (2013). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5704452>
- Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. (2019). *Modelo de Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas*. Obtenido de [https://www.esPOCH.edu.ec/index.php/evaluaci%C3%B3n-institucional/item/download/760\\_001297b466333fedcb627badff74115b.html#:~:text=El%20Modelo%20de%20Evaluaci%C3%B3n%20de,de%20seis%20acad%C3%A9micos%20de%20distintas](https://www.esPOCH.edu.ec/index.php/evaluaci%C3%B3n-institucional/item/download/760_001297b466333fedcb627badff74115b.html#:~:text=El%20Modelo%20de%20Evaluaci%C3%B3n%20de,de%20seis%20acad%C3%A9micos%20de%20distintas)

Cortiza, Y. (2006). *Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: Propuestas para su aplicación en organizaciones cubanas*. Cuba: Universidad de la Habana.

Cotino Hueso, L. (2017). El reconocimiento y contenido internacional del acceso a la información pública como derecho fundamental. *Dialnet*, 281. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6273566>

Cruz Mundet, J. R. (1999). *Manual de archivística*. Madrid: PIRÁMIDE S.A.

Cruz Mundet, J. R. (2011). *Principios, términos y conceptos fundamentales*. Madrid: Guillomía Comunicación Gráfica. Obtenido de [http://www.entrerios.gov.ar/archivogeneral/userfiles/files/bibliografia%20archivistica/2\\_%20Cruz%20Mundet.pdf](http://www.entrerios.gov.ar/archivogeneral/userfiles/files/bibliografia%20archivistica/2_%20Cruz%20Mundet.pdf)

Da Silva Catela, L. (2002). *mundo de los archivos*. Madrid. Obtenido de <http://fasic.cl/wp/wp-content/uploads/2016/12/r29766-1.pdf>

Díaz Rodríguez, M. (2021). *Entre bibliotecas y archivos: Los transgresores archivos personales* (Vol. 4). Bibliotecas. Obtenido de <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/347/352>

Fernández López, F. (2015). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos*. UF0347. Logroño: Tutor Formación. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=qhXDCgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Freire, C. B. (2018). *Análisis de la norma ISO 30301 para su aplicación en un Sistema de Gestión Documental en el Ecuador*. Quito. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6464/1/T2771-MASGD-Freire-Analisis.pdf>
- Fuster , F. (2001). Archivística, archivo, documento de archivo. *Dialet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=283200>
- Galende , J. C., & García , M. (2003). El concepto de documento desde una perspectiva interdisciplinar: de la diplomática a la archivística. *Dialnet*, 13(2). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=838229#:~:text=Buscar-El%20concepto%20de%20documento%20desde%20una%20perspectiva,la%20diplom%C3%A1tica%20a%20la%20archiv%C3%ADstica&text=El%20objeto%20de%20la%20diplom%C3%A1tica,como%20conjuntos%20organ>
- Gavilán , C. M. (2009). *Concepto y función de archivo, Clases de archivos y El Sistema Archivístico Español*. España. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf>
- Heredia , A. (2007). *¿Qué es un archivo?* España.
- Hernández , M. C. (2010). *Propuesta del modelo de gestión del conocimiento para la gerencia de gestión documental y centro de servicios compartidos del grupo Bancolombia en Medellín*. Medellín. Obtenido de [http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/1451/1/MontoyaCarlos\\_2010\\_PropuestaModeloGestionConocimiento.pdf](http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/1451/1/MontoyaCarlos_2010_PropuestaModeloGestionConocimiento.pdf)

Ladino, W. F. (11 de Noviembre de 2020). Administración electrónica. (R. E. Sánchez, Entrevistador)

Medranda Morales, N. J. (2017). *Calidad y transparencia en la información y comunicación que se emite a través de las páginas webs de los municipios: comparación de caso Ecuador y España*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2017/hdl\\_10803\\_458654/njmm1de1.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2017/hdl_10803_458654/njmm1de1.pdf)

Mena, M., & Pérez, M. (2005). *Gestión documental y organización de archivos*. La Habana. Obtenido de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:2708/lib/bibliotecaupssp/reader.action?docID=3191615&query=tipos+de+archivos>

Muñoz, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. Almendralejo: Centro Universitario Santa Ana. Obtenido de [http://www.univsantana.com/sociologia/El\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf)

Navarro, D. (2013). El proceso de observación: El caso de la práctica supervisada en inglés en la Sede de Occidente. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/666/66629446004.pdf>

Normalización Española. (2011). *Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos*. Madrid.

Organización Internacional para la Estandarización. (2015). *Norma Internacional ISO 9001* (Quinta ed.). Obtenido de <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

Piña Pacheco, J. C., & Zúñiga López, G. M. (2017). *Análisis comparativo del sistema tradicional de semaforización vs una propuesta de semaforización inteligente, para la reducción del congestionamiento vehicular, en la Ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23908/1/TESIS%20SEMAFORIZACI%C3%93N%20I.pdf>

Rodríguez , A., & Pérez , A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Scielo*. doi:10.21158/01208160.n82.2017.1647

Rodríguez , Y., Castellanos, A., & Ramírez , Z. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Redalcy*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3776/377645765007.pdf>

Rodríguez Cabrera, M., & Mena Mugica, M. (2016). Lgestión documental en el contexto universitario: herramienta fundamental para la toma de decisiones. *Eumed.net*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/09/gestion-documental.html>

Ruiz Limón, R. (1999). *Historia de la ciencia y el método científico*. Atlanta. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/283/283.zip>

Sarmiento, J. P., Mariño, C., & Forero, C. (2015). La contratación administrativa electrónica. *Redalcy*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=100243953002>

Sarrí Sidoco, E. (2011). Sistema nacional de archivos en República Dominicana. *Universidad Internacional de Andalucía*. Obtenido de [https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/1148/0179\\_Sarri.pdf?sequence=1](https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/1148/0179_Sarri.pdf?sequence=1)

- Silvia Pulgar, E. P. (2019). *Propuesta de diseño de un sistema de gestión documental digital para créditos hipotecarios bajo la Norma ISO 30301 para instituciones bancarias ecuatorianas*. Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17272/TESIS%20TERMINADA%20AGOSTO%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torrecilla, J. M. (2006). *La entrevista*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Obtenido de [http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86\\_entrevistapdfcopy.pdf](http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf)
- UPV. (2003). *Guía metodológica para el desarrollo, mantenimiento e integración de aplicaciones del ASIC-A de la UPV*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia. Obtenido de [https://www.upv.es/entidades/ASIC/catalogo/metodologia\\_asic.pdf](https://www.upv.es/entidades/ASIC/catalogo/metodologia_asic.pdf)
- Vargas, Y., Valdivia, A., Lima, S., Hernández, A., Ruvalcaba, R., & Vargas, G. (2016). El diagrama de flujo como semáforo de seguridad ecológica de los experimentos de laboratorio. *ScienceDirect*, 27. doi:<https://doi.org/10.1016/j.eq.2015.04.013>

## 9. ANEXOS

### GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA







## **GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

### **ARCHIVO INSTITUCIONAL**









## ARCHIVO INTERMEDIO SEDE CUENCA





