



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

**FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS
EAP. DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN**

La gestión del legajo personal en el Archivo Central de JJC contratistas generales

INFORME PROFESIONAL

Para optar el Título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información

AUTOR

Elena Margarita Alarcón Ledesma

LIMA – PERÚ
2015

DEDICATORIA

A Pedro Alarcón, mi padre, que desde el cielo siempre ha estado guiando mis pasos y a Carmela Ledesma, mi madre, a quien le debo mi profesión.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	7
INTRODUCCIÓN	8
 CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL	
1.1 Descripción del tema	10
1.2 Antecedentes.....	12
1.3 Justificación.....	17
1.4 Objetivos.....	18
1.5 Metodología.....	18
 CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1 Archivo.....	20
2.2 División de los archivos por su origen.....	22
2.2.1 Archivo público.....	22
2.2.2 Archivo privado.....	23
2.3 Etapas de los archivos.....	23
2.3.1 Archivo de gestión.....	23
2.3.2 Archivo central.....	24
2.4 Gestión documental.....	25
2.5 Tipos de documentos.....	28
2.5.1 Documento de archivo.....	28
2.5.1.1 Características del documento de archivo.....	29
2.5.2 Documento electrónico.....	29
2.6 Legajo personal.....	30
2.7 Sistemas de Gestión Documental.....	31
2.8 Diagrama de Ishikawa	34
2.9 ISO 25000:2005	34
 CAPÍTULO III LA GESTIÓN DEL LEGAJO PERSONAL EN EL ARCHIVO CENTRAL DE JJC CONTRATISTAS GENERALES	
3.1 JJC Contratistas Generales.....	35
3.1.1 Reseña histórica.....	35
3.1.2 Misión.....	36
3.1.3 Visión.....	37
3.1.4 Valores.....	37
3.1.5 Estructura organizacional de la empresa.....	37
3.2 Centro de Documentación y Archivo Central.....	39
3.2.1 Reseña.....	39
3.2.2 Infraestructura y mobiliario.....	39
3.2.3 Distribución del personal.....	40
3.2.4 Equipamiento tecnológico.....	40
3.2.5 Fondos documentales.....	41

3.3	Análisis de la gestión de los legajos personales.....	42
3.3.1	Descripción actual.....	42
3.3.2	Análisis estadístico.....	47
3.3.3	Aplicación del Diagrama de Ishikawa.....	50
3.3.3.1	Tormenta de ideas.....	50
3.3.3.2	Diagrama de Ishikawa.....	52
3.3.4	Análisis comparativo de software	57

CAPÍTULO IV PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE ONBASE PARA LA GESTIÓN DE LOS LEGAJOS PERSONALES

4.1	Implementación del software para la gestión documental.....	61
4.1.1	Descripción.....	61
4.1.2	Objetivos.....	62
4.1.3	Fases para la implementación del sistema.....	63
4.1.4	Flujo del proceso para legajos personales.....	67
4.2	Presupuesto.....	68
4.3	Cronograma.....	70

CONCLUSIONES	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	79

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1	Ventajas y desventajas..... 25
Tabla N° 2	Organización del Archivo Central..... 40
Tabla N° 3	Distribución del personal..... 40
Tabla N° 4	Distribución del equipamiento tecnológico..... 40
Tabla N° 5	División por empresas..... 41
Tabla N° 6	Fondos documentales..... 42
Tabla N° 7	Tipos documentales de Gestión Humana..... 43
Tabla N° 8	Agrupación primaria de los legajos personales..... 43
Tabla N° 9	Subdivisiones del legajo personal..... 44
Tabla N° 10	Tormenta de ideas..... 51
Tabla N° 11	Ponderación de los problemas..... 52
Tabla N° 12	Valoraciones..... 55
Tabla N° 13	Análisis del diagrama..... 55
Tabla N° 14	Valoración para factores..... 56
Tabla N° 15	Análisis en base a factores..... 56
Tabla N° 16	Ponderación del diagrama..... 57
Tabla N° 17	Valoración para evaluación del software..... 58
Tabla N° 18	Ponderación en base al requerimiento..... 59
Tabla N° 19	Ponderación de los software evaluados..... 59
Tabla N° 20	Análisis de los resultados obtenidos..... 60
Tabla N° 21	Presupuesto de la propuesta..... 69
Tabla N° 22	Cronograma de la propuesta por fases..... 71
Tabla N° 23	Cronograma de la propuesta por actividades..... 72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 Ciclo de vida documental.....	28
Gráfico N° 2 La Misión.....	36
Gráfico N° 3 Estructura orgánica de JJC.....	38
Gráfico N° 4 Gerencia corporativa de Administración y finanzas.....	38
Gráfico N° 5 Esquema del proceso de legajo personal.....	46
Gráfico N° 6 Atención de requerimientos físicos.....	48
Gráfico N° 7 Atención de requerimientos virtuales.....	49
Gráfico N° 8 Actualización de certificados.....	50
Gráfico N° 9 Diagrama de Ishikawa.....	54
Gráfico N° 10 OnBase.....	63
Gráfico N° 11 Flujo del proceso con OnBase.....	67

RESUMEN

El objetivo del informe profesional es describir y analizar el proceso de los legajos personales en el archivo central de la empresa constructora JJC Contratistas Generales, para tal fin ha sido necesario el uso de una metodología descriptiva para poder identificar los problemas en el acceso a los legajos personales y explicativa para poder determinar las causas que generan los problemas encontrados.

Para tal fin se ha recurrido al análisis estadístico de los servicios que se ofrecen con relación a los legajos personales y la aplicación del diagrama de Ishikawa como herramienta para poder determinar las causas, el informe incluye un estudio comparativo de software en base a la ponderación de las cualidades necesarias para cubrir el requerimiento de los usuarios de legajos personales dentro de la organización.

Se concluye que la implementación de un sistema de gestión documental permitiría a los usuarios agilizar el acceso a los documentos, disminuir la pérdida de documentos cuyo carácter es único y probatorio, responder consultas en tiempo real y mejorar los procesos dentro de la gerencia de gestión humana.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, los bibliotecólogos que laboran en archivos deben tener un rol más participativo en de las soluciones de la gestión documental dentro de las organizaciones. Los proyectos tecnológicos que buscan reducir el consumo de papel en las oficinas sustentado en los ahorros que significarían se han vuelto un campo interesante de trabajo, pero ello, dependerá del conocimiento que los profesionales de la información tengan de la organización donde laboran.

El presente informe es sobre el análisis realizado a un tipo documental que posee un impacto muy elevado en cuanto a su uso dentro de la organización, buscando una solución que permita mejorar su gestión dentro del Archivo Central, así como también colaborar en la eficiencia del trabajo que se realiza en la gerencia de gestión humana en la organización.

En el primer capítulo se describe el problema de manera general, se han tratado de rescatar los antecedentes de investigaciones que más se asemejan al presente informe incidiendo en aquellos cuyos trabajos han tenido como objetivo la implementación de Sistemas de Gestión Documental. El informe se centra en *plantear un nuevo sistema para la gestión de los legajos personales* utilizando el Diagrama de Ishikawa como principal herramienta para determinar las causas que llevan al inadecuado manejo de los legajos personales.

En el segundo capítulo nos centramos en los conceptos que giran en torno a la Archivística, la documentación y la gestión documental, rescatando conceptos de los principales investigadores en la materia.

El tercer capítulo nos va a permitir conocer la organización en la que este informe desarrolla su problemática, su historia, su organización y profundizaremos en el área de Archivo Central y el impacto que los legajos personales tienen dentro de la gestión del archivo. Esto nos servirá como

referente para poder aplicar el diagrama de Ishikawa y plasmar aquellos factores que desencadenan en la mala gestión de los legajos personales.

En el cuarto capítulo se plasma la solución elegida para la problemática de los legajos personales, se explica la viabilidad del proyecto y se analiza el mercado para la digitalización de documentos y los software en Gestión Documental, se presentan los cuadros comparativos y la mejor opción para la necesidad que se tiene en la organización pero que a su vez pueda servir para solucionar futuras necesidades.

Al final del informe se presentan las conclusiones obtenidas luego de culminar con la elaboración de la propuesta para la mejora de la gestión de los legajos personales, considerando que este trabajo pueda servirle a otros profesionales en la búsqueda de soluciones para gestionar mejor los documentos y reducir el uso del papel en las oficinas.

CAPÍTULO I

PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1 Descripción del tema

El Archivo Central de la empresa JJC Contratistas Generales funciona desde el año 2009 y pertenece a la Gerencia de Administración y Finanzas, nace como un proyecto para mejorar la gestión documental en la empresa consolidándose luego como un área dentro del organigrama institucional.

Los primeros trabajos realizados corresponden a inventarios y depuración documental en las áreas de Ingeniería, Finanzas, Contabilidad y Gestión Humana, procesos que no se habían realizado en más de 30 años, estos trabajos permitieron identificar diferentes problemas, como por ejemplo:

- Los documentos de las obras ejecutadas por la empresa no se encontraban diferenciadas, tampoco se tenían registros de los documentos a detalle de obras pasadas.
- A partir de la Ley N° 27029 que regula el período legal de conservación de la documentación contable y financiera es de 5 años sin embargo se encontraron documentos con más de 10 años de antigüedad
- El archivo de boletas y planillas de pago del personal obrero y empleado se encontraba desordenado y con documentación faltante además de que se debía realizar trabajos de encuadernación al material más antiguo, encontrándose planillas de pago, incluso, desde el año 1955.
- Dentro de los documentos de la gerencia de Gestión Humana se revisaron los files personales o legajo personal como también se les conoce, son pliegos donde se colocan los documentos de cada trabajador relacionada con su vida laboral así como familiar, se

detectaron que los documentos se encontraban desordenados, no se sabía lo que debía contener cada legajo personal, así como si se encontraban el de todos los trabajadores, esta revisión solo se enfocó en los legajos personales de los empleados de la empresa.

En el rubro de la construcción, una de las labores más importantes para obtener obras es la de licitar, sea esta con el Estado o con las empresas privadas, y uno de los requisitos dentro de las licitaciones es contar con los documentos del personal propuesto para la ejecución de los proyectos. Existía entonces el problema de conseguir los documentos del personal como el título profesional, colegiatura, DNI, y otros, debido a que no siempre se encontraban en los legajos personales.

Además de ser usados para licitaciones también sirven para evaluar el desempeño laboral de los colaboradores, así como para revisar el estado familiar de algún trabajador. En el estado actual en el que se encuentran los legajos personales resultan ser poco fiables.

Como parte de los objetivos anuales del área de Archivo Central está la presentación de tres propuestas para la mejora de la gestión de documentos en las diferentes gerencias de la organización, es por ello que se dio énfasis en buscar una solución que permita mejorar la gestión de los legajos personales.

El presente informe se centra en la implementación de un Sistema de Gestión para el área de archivo, tomando como punto de partida la problemática existente en la gestión de los files personales.

1.2 Antecedentes

Entre los informes profesionales peruanos que tienen relación con la implementación de sistemas para la gestión documental en archivos resulta muy importante mencionar los siguientes:

Vilca (2014), en su informe *Gestión documental del archivo de la Gerencia de Pensiones de la Caja de Pensiones Militar Policial*, desarrolla el plan de gestión documental para la digitalización de los legajos dentro de la Caja de Pensiones Militares y cómo a través de la aplicación del FODA y la contrastación con la ISO 15489-2:2006, utilizadas como metodologías para su informe, establece una nueva propuesta para mejorar la gestión documental, en tal sentido la autora concluye que:

- La utilización del FODA le permitió identificar las principales amenazas para el proceso de digitalización.
- La contrastación de los procesos propios del archivo versus los presentados en la ISO 15489-2:2006 permitió identificar los 8 procesos propios que se vienen cumpliendo.
- El diagrama de flujo permitió conocer toda la ruta por la que atraviesan los documentos.
- El proceso de digitalización y su implementación permitirá el acceso a la información, recuperación de los documentos y la agilización de los procesos.

Caro (2013), en su tesina *Solución digital a la gestión documental y procesos implicados usando tecnología enterprise content management – ECM*, explica la tecnología ECM, que en español se refiere a la administración de contenidos empresariales. En el estudio se refiere a la correcta utilización de esta tecnología en el que incluye la aplicación de sus componentes para dar facilidad al acceso de documentos dentro de una organización. Entre las principales conclusiones a las que llega el autor están:

- La implementación de un ECM debe estar acompañada de una metodología en gestión documental.
- Toda implementación de gestión documental debe partir de un análisis documental (matriz de documentos)

Albarracin (2013) en su informe *Análisis del proceso de gestión documental del archivo de bóveda de valores del Banco de Crédito del Perú aplicando la norma ISO 15489-2:2006*, Implementa un sistema de gestión documental para mejorar las deficiencias que tiene el archivo con respecto a la gestión, falta de políticas, no hay trazabilidad ni control en los préstamos, para la elaboración del informe se valió de la metodología descriptiva y la revisión documental utilizando las herramientas del FODA así como el MEFI y el MEFE para determinar los aspectos más críticos del archivo. La autora llegó a las siguientes conclusiones:

- Luego de elaborado la revisión de la ISO 15489-2:2006 se llegó a la conclusión que el archivo no usa los procesos archivísticos básicos dentro de su gestión.
- Con la elaboración del FODA se pueden determinar que, para el análisis de los factores externos de la unidad de información (Oportunidades y Amenazas), estas mínimamente alcanzan el 2.19 del ponderado, es decir, muy por debajo del promedio. Para revertir estas deficiencias se buscarán potencializar aún más sus oportunidades y revertir las amenazas que tienden a incrementarse mediante el incremento de sus ventajas competitivas en el mercado.
- La situación actual puede ser mejorada mediante una serie de parámetros de procesamiento técnico bien estructurados, tomando como referencia los procesos planteados en la Norma ISO 15489-2:2006 que presenta una metodología orientada a una óptima administración y gestión de los documentos que se pretenden reorganizar.

Castro (2012), en su informe *Gestión documental en el Archivo Central de Miranda & Amado Abogados*, define las características de un Archivo, sus funciones, los principios archivísticos, lo que significa el documento de Archivo y lo que es una Gestión Documental aplicada a cualquier tipo de Archivo, también hace referencia a la ISO15489-2:2006 para Gestión de documentos. Propone la implementación de un Sistema Integral de Archivos que centralice los procesos aplicados a los documentos y al Archivo Central permitiendo responder a los problemas identificados en la Gestión documental del Estudio, utiliza la metodología descriptiva – exploratoria valiéndose del FODA como herramienta para conocer la situación del archivo y las matrices EFI Y EFE para analizar la posición estratégica del archivo, entre las conclusiones que presenta el autor resaltamos que:

- A través del desarrollo del informe se pudieron identificar procesos claves en la Gestión Documental del Estudio, permitiendo conocer el flujo y la transición de los documentos, desde su creación física, registro, servicios hasta su archivamiento, siendo alineados como procesos archivísticos tradicionales; Las fortalezas de la gestión documental en la organización son:
 1. La identificación de series documentales claves en el desarrollo del Estudio.
 2. El personal comprometido con los usuarios y objetivos del Cendoc.
 3. La medición de los procesos y resultados del servicio del Archivo Central entre los más destacados de la institución.
- Las oportunidades identificadas son: la posibilidad de aplicar estándares internacionales de calidad y gestión de documentos.
- La contrastación de los procesos del archivo con los procesos presentados en la ISO 15489-2:2006 permitieron identificar un cumplimiento de un 11% mientras que el 23% no se cumple y con un 63% de cumplimiento parcial.
- La implementación de la ISO 9001-2008 en el Cendoc es de suma importancia y utilidad en los procesos que se están realizando por lo

que su implementación permitirá una mejor comunicación y gestión documental simplificando procesos tradicionales.

Morales (2012) en su informe *El sistema de gestión del archivo central del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC)*, presenta un análisis de la situación actual del archivo de la RENIEC proponiendo la automatización de sus procesos para mejorar la gestión que manejan, la metodología usada por la autora es de tipo descriptivo realizando también revisión documental, incluyendo una comparación entre los procesos que utilizan versus los propuestos en la Norma ISO 15489-2:2006. Entre las conclusiones a las que llego la autora podemos rescatar:

- Se demostró que el sistema de gestión actual no cumple con los objetivos que maneja el área de archivo
- Una de las fortalezas con las que cuenta el archivo es el del personal idóneo para la realización de los trabajos archivísticos.
- Se llegó a la conclusión del uso de ARCHOM como la herramienta más idónea para el archivo de la RENIEC.

Loayza (2011), en su informe *Desarrollo de un sistema de gestión de legajos para el Tribunal de Servicio Civil utilizando tecnología en gestión Documental*, propone la implementación de un SGD para la administración de legajos personales, para este caso basados en las necesidades de SERVIR como ente rector en el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos para el Estado, podemos destacar las siguientes conclusiones:

- El resultado del presente informe llevo a la autora a concluir que el desarrollo de Sistema de Gestión de Legajos resulta muy importante para la organización y para cumplir con el principal objetivo del negocio.
- La arquitectura propuesta maneja los mismos estándares que el sistema de trámite documentario manteniendo la consistencia y la usabilidad para los usuarios.

- La gestión documental ha servido de apoyo en la administración de documentos que gestiona el presente sistema desarrollado, aprovechando en gran parte las funcionalidades que se describieron en la investigación de las diferentes herramientas propuestas.
- Al resolver el problema de centralizar tanto la fuente de información de legajos y de archivos digitales, permitirá a la organización realizar estadísticas y aplicar técnicas de gestión del conocimiento para lograr distribuir el rendimiento de trabajo y las técnicas en toda la organización.

Vilela (2011), en su informe *Taxonomía para el Sistema de Gestión Documental Técnica de Red de Energía del Perú*, desarrolla la clasificación documental técnica de la REP, la cual es implementada dentro de la plataforma Sharepoint para la adecuada recuperación de la información por los usuarios. El informe es de tipo descriptivo y explicativo basándose en la revisión de la norma ANSI NISO Z39.19-2005 para desarrollar la taxonomía que propone en su informe. Las conclusiones a las que la autora llega son:

- Al establecer un sistema para la administración de documentos basándose en un orden jerárquico ha podido obtener una recuperación eficaz y eficiente de la información.
- La taxonomía permite compartir y enriquecer los procesos productivos de las áreas que lo conforman y la información que estos generen, así como estandarizar, centralizar, y salvaguardar la información del REP.

Campillo (2010), en su tesis *Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey*, basada en la aplicación de las Directrices de la Norma ISO 15489-2:2006 propone una metodología para el diseño e implementación de un Sistema de Gestión Documental, donde implementa el SiGeID (1.0), que es un sistema desarrollado exclusivamente para la Gestión Documental. Entre las conclusiones más resaltantes de la tesis de Campillo están:

- La gestión documental es un proceso que protege a la Organización de cualquier situación de riesgo pues facilita el desarrollo, la toma de decisiones y la seguridad económica, una adecuada gestión de documentos produce beneficios inmediatos a las organizaciones pues permite el establecimiento del ciclo de vida completo de los documentos.
- Para llevar adelante y de manera eficaz el proceso de gestión de documentos en las empresas se precisa de un buen análisis de la información documental, que comprende principalmente la identificación y reconocimiento de los distintos tipos de documento de la organización.
- Las empresas cubanas necesitan de inmediato el control y administración de documentos, como elemento indispensable para el logro de los objetivos de la organización, pues en la actualidad la administración de documentos se convierte en un reto competitivo que exige a cambio en la concepción de la gestión de documento, para el mejoramiento y la eficiencia en el manejo de los documentos.

1.3 Justificación

El Centro de Documentación y Archivo Central de JJC Contratistas Generales es el responsable de la conservación, administración y disponibilidad de los documentos de todo el grupo empresarial.

Se gestiona los documentos a partir de un año de antigüedad o al cierre de las diferentes obras que ejecutamos, cuando llegan al archivo para ser clasificados, estructurados y puestos a disposición para la atención de requerimientos. La organización valora mucho la búsqueda de la mejora continua, lo que es un impulso para la propuesta de proyectos que permitan hacer más eficiente el trabajo y el cumplimiento de objetivos.

Otro de los motivos para el desarrollo de este tema es el aspecto profesional, dar a conocer la experiencia que se ha obtenido con la

Implementación de un Sistema de Gestión Documental y así poder colaborar a evidenciar los proyectos que se realizan en las diferentes instituciones donde trabajan bibliotecólogos.

1.4 Objetivos

- Objetivo general

Describir y analizar el proceso de la gestión del legajo personal en el archivo central de JJC Contratistas Generales.

- Objetivos específicos

- a) Identificar el nivel de uso del legajo personal en la organización.
- b) Identificar las causas que afectan el uso de los legajos personales aplicando el diagrama de Ishikawa.
- c) Comparar software del mercado en gestión documental.
- d) Proponer la implementación de un sistema de gestión documental para el adecuado manejo de los legajos personales.

1.5 Metodología

En la investigación se aplicará una metodología de tipo descriptiva, para poder identificar la problemática en el uso de los legajos personales del archivo central en JJC Contratistas Generales, también será explicativa debido a que se identificarán las causas de los problemas en el acceso a los documentos.

Para dicho propósito se realiza un análisis estadístico de los servicios que brinda el área de archivo con respecto a los legajos personales con lo que se podrá realizar un diagnóstico de los problemas encontrados.

Como herramienta se empleará el diagrama de Ishikawa con el método resumido de las 6M utilizando únicamente (Método, Mano de obra, Materiales, Maquinaria) que permite identificar las causas del problema en el acceso a los legajos personales. Dentro de la aplicación del diagrama de Ishikawa se usan herramientas como son la tormenta de ideas y la evaluación de los problemas encontrados finalizando con el análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación del método de ponderación lineal dando un valor según cualidades que van en una escala del 1 al 5 donde 1 es un criterio que no afecta y 5 es un criterio muy importante.

Para complementar el trabajo se realiza un estudio comparativo de software especializado en gestión documental utilizando la ponderación lineal como método para evaluar las cualidades del software en escala del 1 al 5 donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno.

Esto nos va a permitir obtener la información necesaria para elaborar una propuesta para la adquisición de un software que permita mejorar el acceso y conservación de los legajos personales en JJC Contratistas Generales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Archivo

Se puede definir al archivo como el espacio utilizado para la correcta administración de la documentación de una persona o una entidad, este espacio actualmente no solo hace referencia a un lugar físico, también hace referencia a un ambiente virtual, y ambos deben poder cumplir con una serie de características o cualidades para ser considerado archivo: Debe permitir una custodia adecuada de la información; debe permitir la aplicación de políticas para la conservación y debe mantener una correcta clasificación para que la información pueda ser recuperada adecuadamente.

La RAE (2014) en su primera acepción define al archivo como “El conjunto ordenado de documentos que una persona, una sociedad, una institución, etc., producen en el ejercicio de sus funciones o actividades”.

En su segunda acepción la define como “Lugar donde se custodian uno o varios archivos”.

La RAE nos presenta una definición bastante genérica de lo que es un archivo, sin mencionar los trabajos y las metodologías que se aplican al momento de ordenar y resguardar los archivos, es una definición que no permite conocer realmente el alcance de los archivos.

Cruz (2012) señala:

Por cuanto el archivo es primero y antes de nada un sistema corporativo de gestión, en tanto es una división o unidad logística corporativa que posee y lleva a cabo una encomienda de gestión, la relativa a los documentos, una gestión que se desarrolla a través de la metodología archivística, o gestión de los documentos, para intervenir en múltiples aspectos, que configuran su ámbito funcional. (p. 70)

Se sabe que el principal objetivo de un archivo es la custodia de los documentos que son resultado de la actividad que puede ser realizada por una persona o por una institución, para tal fin se vale de múltiples acciones o como señala Cruz (2012) la aplicación de una metodología archivística. Esto se realiza porque el archivo no solo custodia los documentos, es parte importante de la actividad archivística poner a disposición de los usuarios la documentación custodiada para dar soporte a la toma de decisiones.

Al conceptualizar al archivo como centro de la custodia documental también entendemos el concepto de la archivística, siendo ésta la disciplina que contiene los estudios teóricos y prácticos propios del acopio y custodia documental (archivos). En un artículo titulado *La evolución de la archivística*, Dorado y Mena (2009), recuperan algunos de los conceptos clásicos más importantes sobre la archivística que presentamos como referencia teórica importante.

Schellenberg (1958) "La archivística trata sobre los archivos, su conservación, administración, clasificación, ordenamiento, interpretación, etc.; así como sobre las colecciones de documentos que en los archivos se conservan como fuente para su conocimiento ulterior y servicio público."

Duranti (1997) "la archivística es el cuerpo de conocimiento sobre la naturaleza y las características de los archivos y el trabajo archivístico sistemáticamente organizado en teoría, metodología y práctica. La teoría archivística es el conjunto de las ideas que los archivistas poseen acerca de los que es el material archivístico; la metodología archivística es el conjunto de las ideas que los archivistas poseen sobre cómo tratarlo; la práctica archivística es la aplicación de las ideas, tanto teóricas como metodológicas a situaciones reales, concretas."

Delmas (1991) "Ciencia que estudia la génesis y formación de los conjuntos orgánicos de documentos, que los sitúa en el contexto de su creación; así como los principios y procedimientos metodológicos empleados en su organización y conservación para que se garantice, tanto el ejercicio de derechos e intereses como la memoria de las personas físicas o jurídicas." (p. 2.)

UNAM (2014) define a los archivos bajo tres acepciones:

1. (Institución) Instancia responsable de la preservación y distribución de documentos de archivo seleccionados para su preservación permanente.
2. (Lugar) Un sitio específico donde se encuentran los documentos de archivo seleccionados para preservación permanente.
3. (Colección) El fondo documental o series de ellos conformados por conjuntos de documentos de archivo provenientes de una o varias organizaciones, que han

sido elaborados y recibidos por ellas en el desarrollo de sus actividades y que son preservados. (p.16)

2.2 División de los archivos por su origen.

La primera gran división de los archivos es por su denominación: públicos y privados, esta división se realiza principalmente para identificar el origen de los documentos que es sin duda el principio por el cual se rige la metodología archivística para implementar un orden en los documentos.

2.2.1 Archivo público

En el Perú la Constitución Política de 1993 señala:

Artículo 21°.- Los yacimientos y restos arqueológicos, construcciones, monumentos, lugares, documentos bibliográficos y de archivo, objetos artísticos y testimonios de valor histórico, expresamente declarados bienes culturales y provisionalmente los que se presumen como tales, son patrimonio cultural de la Nación, Independientemente de su condición de propiedad privada o pública. Están protegidos por el Estado.

La Ley 28296 de 2004 Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación en su artículo 2° declara lo siguiente:

Artículo 2°.- Se entiende por bien integrante del Patrimonio Cultural de la Nación toda manifestación del quehacer humano -material o inmaterial- que por su importancia, valor y significado paleontológico, arqueológico, arquitectónico, histórico, artístico, militar, social, antropológico, tradicional, religioso, etnológico, científico, tecnológico o intelectual, sea expresamente declarado como tal o sobre el que exista la presunción legal de serlo. Dichos bienes tienen la condición de propiedad pública o privada con las limitaciones que establece la presente Ley.

Bajo este enfoque también podemos entender que los archivos públicos no solo están comprendidos por aquellos conformados por documentos generados dentro del sector estatal si no también está conformado por archivos privados cuya importancia es de interés para un gobierno o una nación dándole a este tipo de archivos un carácter público.

2.2.2 Archivo privado

Cuando nos referimos a archivos privados, hacemos referencia a aquellos archivos que nacen de la actividad fuera del ámbito público y cuyo interés únicamente le pertenece a quien genera la documentación.

El Diccionario de terminología Archivística (1995) lo define como “Conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas en el transcurso de actividades no regidas por el derecho público”.

2.3 Etapas de los archivos

Desde el nacimiento del documento en una institución de carácter público o privado y a través de su vida útil pasa por diferentes ubicaciones físicas dentro del archivo de la institución.

Cuando hacemos referencia al lugar donde es generado el documento y donde pasa su mayor tiempo útil lo denominamos Archivo de Gestión, pero cuando el documento ha dejado de tener el mismo impacto y pasa a custodiarse más que por su utilidad es por su carácter probatorio pasa al denominado Archivo Central y es dentro de estos conceptos que se desarrollan los más importantes procesos archivísticos como son la Clasificación documental, la selección documental, la valoración documental y la eliminación o conservación documental.

2.3.1 Archivo de gestión

Se denomina archivo de gestión al ambiente donde permanecen los documentos durante su período de más actividad, luego del cual es transferido al archivo central, el período de permanencia en el archivo de gestión suele ser determinado por la necesidad de los documentos aunque para la mayoría de documentos al cabo de 2 años ya perdieron su nivel de actividad hay

documentos que pueden tener un período de actividad mucho mayor como es el caso de los legajos personales.

Para Mastropiero y Casanova (2011) sobre este tema refiere lo siguiente:

Es el archivo de oficina que reúne su documentación en trámite o sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas. En virtud de la normativa vigente, con carácter general y salvo excepciones, no pueden custodiar documentos que superen los cinco años de antigüedad (p. 77).

Para la AGN (2013) el archivo de gestión es:

Es el responsable de la organización, conservación y uso de la documentación recibida o producida en cada unidad orgánica de la universidad y de transferirlas al Archivo periférico o al Órgano de Administración de Archivos, al término de su gestión o trámite, y/o vencidos los plazos y periodos de retención de acuerdo con el Programa de Control de Documentos Universitarios.

Para Cruz (2011) el archivo de gestión es donde se encuentran

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, de ahí que sea más conocido como archivo de oficina. Tradicionalmente se consideraba que los documentos debían de permanecer en esta fase durante cinco años una vez finalizada su tramitación, sin embargo, y a la luz de las experiencias este plazo resulta excesivamente amplio, por varias razones. La información útil para la gestión prescribe cada vez en plazos más cortos, de modo que pasado un año, en un noventa por ciento de los casos, los documentos y legajos concluidos no son empleados; por otra parte, las administraciones producen en cinco años muchos más documentos de los que razonablemente pueden alojar en sus oficinas, así como en las plataformas informáticas de gestión (work flow)" (p. 28)

2.3.2 Archivo Central

Es un área dentro de una organización que tiene como responsabilidad custodiar la documentación que ya no pertenece al archivo de gestión, pero que por motivos, legales o por políticas propias de la empresa aun es necesaria su conservación, para lo cual se aplican herramientas adecuadas para mantener el orden y la atención oportuna de requerimientos.

En Perú El Archivo General de la Nación, en su *Manual para Archivos Universitarios* define al archivo central como "El responsable de planificar,

organizar, dirigir, normar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades archivísticas a nivel institucional”.

Mientras que en Colombia el Archivo General de la Nación la define como “Unidad Administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante”.

Mastropiero y Casanova (2011) elaboran un cuadro donde detallan las ventajas y desventajas que se tiene cuando se implementa un archivo central en las oficinas.

Tabla N°1 Ventajas y desventajas del archivo central

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> ● Economía en espacio y equipo ● El sistema de archivos está unificado ● Asequible a todos, salvo cierta confidencial. ● Orden y control permanentes ● Economiza la duplicación de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Requiere personal especializado full time ● Retrasa la información, al ser un escalón más del sistema. ● Su sistema de préstamo es riguroso y poco flexible ● Es estático.

Fuente: Mastropiero y Casanova (2011). p. 33.

Cruz (2011) se considera archivo central una vez que 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 central”. (p. 28)

2.4 Gestión documental

Para Cruz (2006) gestión documental es:

Es una actividad que tiene como ámbito el ciclo de vida de los documentos, eso es, el período comprendido entre la creación o recepción y su destrucción o, en su caso, envío a un archivo para perpetua conservación; lo que en la teoría de las fases del archivo se correspondería aproximadamente con las fases de archivo de gestión y de archivo central. (p. 68)

Se concuerda con Cruz cuando se refiere a la Gestión Documental, en éste se dan los procesos archivísticos que forman el ciclo de vida de los documentos cuyos períodos en el caso de los gobiernos son determinados por los diversos Archivos Generales mientras que en los archivos privados son determinados por la Gerencia Administrativa y sustentado en las leyes que pudieran aplicar a las empresas.

En la gestión documental encontramos objetivos que nos permite desarrollar procedimientos para su gestión, Cruz los describe de la siguiente manera:

- El diseño normalizado de los documentos.
- Evitar la creación de documentos innecesarios, la duplicidad y la presencia de versiones caducadas.
- Simplificar los procedimientos.
- Controlar el uso y la circulación de los documentos.
- Organizar (clasificar, ordenar y describir) los documentos para su adecuada explotación al servicio de la gestión y de la toma de decisiones.
- La conservación y la instalación de los documentos que carezcan de valor para la gestión y para el futuro.
- Asegurar la disponibilidad de los documentos esenciales en situaciones de crisis o emergencia. (p. 70)

Para Trauth (1989), citado por Casanova (2008), “La gestión de documentos se centra en la valoración, recuperación, preservación y distribución de los documentos generados en las organizaciones científicas o de negocios, actividad tradicional de las ciencias de la documentación”. (p. 73)

Los conceptos que existen con referencia a la gestión documental también se han visto influenciados a lo largo del tiempo por la evolución que los archivos y los documentos han sufrido, antes de la primera mitad del siglo XX cuando los documentos llegaban a la etapa de eliminación significaba que no quedaban vestigios de la documentación, actualmente existe un proceso que es el de digitalización y que permite alargar el período de vida de la información contenida en los documentos.

Casanova (2008) “La gestión documental es el resultado de la convergencia de tres factores: La mencionada explosión de información, el

desarrollo vertiginoso de las TICs y la valoración de la información en las organizaciones como recurso valioso y fundamental". (p. 73-74)

El Archivo General Colombiano define a la gestión documental como: "El 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".

Por su parte, Ponjuán (2004) definen a la gestión documental cómo:

Proceso administrativo que permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada que se crea, recibe, mantiene y utiliza una organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones. También, se considera como un proceso para mantener la información en un formato que permita su acceso oportuno, y por ello requiere tareas y procedimientos para cada fase y la explotación de esta información registrada, que se evidencia de las actividades y transacciones de las organizaciones y que les permite lograr una mayor eficacia. (p. 13)

El concepto de Ponjuán es amplio y permite englobar todos los procesos que intervienen dentro de la gestión documental, también podemos extraer uno de los objetivos más importantes al momento de gestionar documentos y es el que permita tener acceso oportuno a los documentos logrando una mayor eficacia, actualmente se habla de acceso a la información de manera oportuna para la toma de decisiones dentro de una organización, estos conceptos le permiten tener al archivo un papel más activo dentro de las organizaciones privadas diferenciándose largamente de los conceptos de gestión documental dentro de los archivos públicos.

La ISO 15489-2:2006, propone los elementos básicos que debe tener todo Plan de Gestión documental, estos elementos parten de principios claros que están centrados en procesos esenciales para la gestión de documentos (Alonso et al., 2008)

Grafico N° 1 Ciclo de vida de la gestión documental



Fuente: Alonso et al. (2008). p. 6.

2.5 Tipos de documentos

2.5.1 Documento de archivo

Cruz (2012) define al Documento como:

Entidad de información de carácter único, producida o recibida en la iniciación, desarrollo o finalización de una actividad; cuyo contenido estructurado y contextualizado se presenta como evidencia y soporte de las acciones, decisiones y funciones propias de las organizaciones y de las personas físicas y jurídicas. Los componentes de un documento son contenido (el mensaje), estructura (el uso de encabezamientos y otros dispositivos para identificar y etiquetar partes del documento), contexto (el entorno y la red de relaciones en los que el documento ha sido creado y utilizado), presentación (consiste en la combinación de los contenidos, de la estructura y, en el caso de los documentos electrónicos, también del software de presentación utilizado) (p. 146).

La Real Academia de la Lengua Española ed. 23 (2014) en su versión online define al documento en su primera acepción como: “Diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos”. En su segunda acepción la RAE señala que el documento es “Escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo”.

En el caso de Cruz podemos rescatar cuando señala que el documento de archivo cuenta con carácter único y si sumamos a lo dicho por la Real

Academia de la Lengua Española que le da al documento de archivo el carácter de ser probatorio, tenemos un concepto más precioso de lo que se considera como documento de archivo.

2.5.1.1 Características del documento de archivo

Schellenberg (1965), citado por Cruz (2012), utiliza una serie de características para definir a los documentos otorgándole a la definición del documento de archivo una base muy sólida para diferenciarla de un documento no propio de un archivo:

- El carácter seriado: los documentos se producen uno a uno y con el paso del tiempo constituyen series.
- La génesis: se producen dentro de un proceso natural de actividad, surgen como producto y reflejo de las tareas de su productor, no son algo ajeno a él.
- La exclusividad: la información que contiene una rara vez se encuentra en otro documento con idéntica extensión e intensidad, es exclusiva.
- La interrelación: como principio general, las piezas aisladas (documentos sueltos) no tienen sentido o tienen muy poco; su razón de ser viene dada por su pertenencia a un conjunto y por las relaciones establecidas entre sí. (p. 56).

2.5.2 Documento electrónico

Se considera importante definir lo que es un documento electrónico para evitar la clásica confusión con respecto al documento digitalizado o escaneado pese a que algunos autores aún generalizan el concepto de documento electrónico hay que tener mucho cuidado en verificar a qué tipo de documento se refiere.

El informe que estamos desarrollando se centra en el documento digitalizado, debido a que parte del desarrollo del proyecto implica un trabajo de escaneo de los documentos pero esto no excluye el hecho de que en algún momento el SGD soporte también documentos electrónicos.

Cruz (2011) lo define como “El documento generado, gestionado, conservado y transmitido por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, siempre que incorporen datos firmados electrónicamente” (p. 33).

Redondo (2010) explica que:

Las comunicaciones electrónicas han traído con ellas un nuevo tipo de documento, el documento electrónico. Nuevo no porque sea distinto en sus aspectos esenciales de los documentos tradicionales, sino más bien en sus formalidades, ya que los documentos electrónicos no dejan de ser documentos por ser creados y mantenidos en un entorno digital y siempre van a mantener unas características comunes con los documentos tradicionales, los documentos en papel. (p. 392).

Ambos autores coinciden en que los documentos para ser considerados electrónicos tiene que ser nativos de algún sistema pero a su vez debe poseer características similares a aquellas atribuidas a los documentos de archivo físico, tales como la autenticidad, integridad, el carácter único, y por sobre todo debe demostrar que posee seguridad a nivel de accesos que eviten su distorsión.

Por lo expuesto en el párrafo anterior, se coincide con Redondo (2010), que en el mismo artículo también señala que los documentos electrónicos “buscan en estas nuevas formalidades las mismas antiguas características de autenticidad, fiabilidad, integridad y permanencia que los documentos físicos, ya que siguen siendo como en otras épocas un instrumento de constancia, más o menos permanente de actos y hechos de la gestión administrativa” (p. 392)

Del Castillo y Mena (2011) hacen una importante reflexión sobre la similitud a nivel de valoración entre el documento electrónico y el convencional:

Precisaron que ambos tipos de documentos poseen un conjunto de componentes entre los cuales cabe mencionar la forma documental, su contexto identificable, su vínculo archivístico, sus anotaciones, así como personas que participan en su creación. No se trata de dos tipos de documentos archivísticos diferentes en cuanto a su naturaleza funcional tal y como se demostró a lo largo de las investigaciones realizadas...” (p.52).

2.6 Legajo personal

Para poder definir al legajo personal es importante definir lo que es un legajo o expediente administrativo.

El Diccionario de terminología archivística (1995) lo define como “Unidad documental formada por un conjunto de documentos generado orgánica y funcionalmente por un sujeto productor en la resolución de un mismo asunto.”

Partiendo de este concepto podemos determinar que el legajo personal es un conjunto de documentos referidos a la información de una persona.

Cook (1991), en un estudio realizado para la UNESCO, señala lo siguiente: “Los documentos que contienen información personal presentan diversas características tanto por su formato material como por las circunstancias y el contexto de su producción.”

En el mismo estudio Cook señala lo siguiente:

De los documentos que contienen informaciones personales, algunas clases o categorías deben ser conservadas siempre por los archiveros, cualquiera sea el lugar en que actúen. Esos documentos pueden no estar materialmente conservados en los archivos nacionales y pueden proceder de administraciones estatales, provinciales, locales o municipales. De todos modos presentan una importancia indiscutible desde el punto de vista de los derechos jurídicos de la persona, de los intereses de la administración y de los objetivos de la investigación, pues permiten establecer un perfil demográfico básico del país [...]. Los documentos relativos al estado civil. Los Documentos del registro de propiedad inmobiliaria. Los Documentos que deben conservarse permanentemente en virtud de requisitos legales. En algunos países, la ley obliga a conservar permanentemente los documentos de los tribunales, los testamentos y las decisiones de diversos tipos adoptadas por órganos, organismos y tribunales judiciales de carácter normativo. Los Documentos de Censos de población. Los archiveros deben respetar el carácter confidencial de los datos obtenidos en los censos y evitar su difusión pública en un plazo razonable. (p. 25-26)

Estos conceptos no solo nos permiten definir el legajo personal, también nos permite conocer la importancia que tiene con respecto a la documentación que resguarda y al nivel de confidencialidad que se tiene que tener con estos documentos.

2.7 Sistemas de gestión documental

La bibliografía ubicada en lo que respecta a Sistemas de Gestión Documental, en su mayoría corresponde a investigaciones desarrollados en

artículos, presentación de modelos, evaluaciones de diferentes sistemas implementados en otros países, se obtuvieron algunas definiciones que para efectos de la investigación logra ubicarnos adecuadamente en el concepto de Sistema de Gestión Documental.

Codina (1993), citado por Jiménez (2015), define al Sistema de Gestión Documental como:

Programas de gestión de bases de datos que disponen de una tecnología idónea para el tratamiento de documentos científicos, culturales y técnicos. Los cuales difieren en aspectos fundamentales de los de gestión de base de datos convencionales, o de aplicación general, que se utilizan para la gestión de documentos administrativos.

Bajo ese mismo enfoque Jiménez (2015) define al sistema de gestión documental como:

Aquellos programas que van a facilitar a la empresa conseguir sus metas y objetivos mediante la organización y recuperación de la información dando respuestas idóneas a sus clientes, mejorando la eficacia de la búsqueda, reduciendo el tiempo para archivar documentos y como consecuencia una mejora en la eficiencia de la empresa. (p. 49).

En el mismo artículo Jiménez presenta algunas ventajas que se obtienen de la implementación de un sistema de gestión documental las cuales para la presente investigación son consideradas válidas.

- Reducción de costes: ya que hay una disminución de la localización y recuperación de la información debido a que están perfectamente categorizados e indizados, mediante descriptores que los identifican y evitan su pérdida a la vez que optimizan su búsqueda, así como del tratamiento, gestión, distribución y acceso a la documentación, al contar con un sistema fácil y claro de permisos.
- Acceso múltiple a un documento: disponer de los documentos en un SGD nos permite que varios empleados puedan acceder a la vez a un mismo documento.
- Mejora de atención a los clientes: tanto internos ya que se agiliza sus procesos de trabajo, como externos, ya que al disponer de la información de forma centralizada y rápidamente accesible es posible solucionar online cuestiones relacionadas con una consulta de un cliente.
- Disminución de la pérdida de oportunidad: hay un mayor control y seguridad en el acceso de los documentos; hay una mejora de los servicios ofrecidos, puesto que los clientes pueden recibir copia de los documentos en el acto; hay un aumento en la productividad, rendimiento en la consulta, no hay pérdida de documentos, hay una mejora en la gestión.
- Control estadístico de conexiones.
- Creación de nuevos canales de comunicación para empresas con dispersión geográfica.
- Gestión del conocimiento: porque aseguran su preservación. (p. 50).

La Norma ISO 15489-2:2006 fue desarrollada para tener un punto de partida a la hora de implementar un Sistema de Gestión Documental. Alonso, García y Lloveras en el 2008 elaboran un análisis sobre todo lo que significa la aplicación de la norma en un entorno empresarial sea esta pública o privada, podríamos decir que esta norma sienta las bases para que cada entidad elabore políticas claras en cuanto a la gestión documental, en esta norma se considera lo siguiente:

- Determinar los documentos que deberían formar parte del sistema, consiste en identificar los documentos de la organización que implican una acción o responsabilidad o que proporcionan una evidencia de las decisiones tomadas y de las actividades realizadas.
- Determinar los plazos de conservación de los documentos, decidir el período de tiempo durante el cual se conservarán.
- Definir los procesos y elaborar los instrumentos de gestión de documentos, se deben especificar los diferentes procesos que siguen los documentos desde el momento en que son producidos hasta su destino final.
- Documentar los procesos de gestión de documentos, se trata de poner por escrito y comunicar a toda la organización el funcionamiento del sistema de gestión de documentos. (p. 11 – 12)

La misma norma también nos plantea los procesos que los documentos deben seguir dentro de un sistema de gestión documental:

- Incorporación de los documentos, los procedimientos de la gestión de documentos tienen que contemplar la forma en que un documento entra a formar parte del sistema, es decir, qué tiene que hacer cuando se decide archivar o capturar digitalmente un documento.
- Registro, La finalidad del registro es formalizar la información de un documento, dejar constancia de que un documento ha sido creado o recibido mediante un identificador único y una breve información descriptiva.
- Clasificación, Se ha de identificar la categoría a la que pertenece un documento, teniendo en cuenta la actividad de la organización con la cual está relacionado y de la cual es evidencia.
- Almacenamiento, Este proceso tiene por objeto mantener y preservar los documentos asegurando su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad durante el periodo de tiempo necesario.
- Acceso, Se ha de regular a quién se permite llevar a cabo una operación relacionada con un documento (creación, consulta, modificación, eliminación...) y en qué circunstancias, aplicando los controles previstos en la tabla de acceso y seguridad.
- Trazabilidad, Se ha de controlar el uso y movimiento de los documentos de forma que se garantice, por un lado, que únicamente los usuarios con permisos adecuados llevan a cabo actividades que les han sido asignadas y, por otro lado, que los documentos pueden ser localizados siempre que se necesiten.
- Disposición, Agotado el plazo de conservación establecidos para un documento determinado, se aplica disposición prevista en el calendario de conservación

(eliminación, conservación permanente, transferencia a otro sistema archivístico).
(p. 13)

Estos procesos introducidos en las directrices de la norma permiten que las organizaciones conozcan la ruta adecuada para la implementación de un sistema de gestión documental adaptándolas a las distintas realidades que puedan tener.

2.8 Diagrama de Ishikawa

Ishikawa (1952) sobre su diagrama de causa efecto dijo:

Aunque los factores causales son muchos, los verdaderamente importantes, los que tendrían un impacto grande sobre los efectos, no son muchos. Si seguimos el principio establecido por Vilfredo Pareto, todo lo que tenemos que hacer es normalizar dos o tres de los factores causales más importantes y controlarlos. (p. 78)

Galgano (1995) la define como “es el proceso que parte de la definición precisa del efecto que deseamos estudiar y, a través de la fotografía de la situación, obtenida mediante la construcción del diagrama, permite efectuar un análisis de las causas que influyen sobre el efecto estudiado” (p. 99).

Esta teoría nos permite evaluar una situación real concebida por las personas que interactúan con el problema y cuya solución los beneficiaría directamente.

2.9 ISO 25000:2005

Alfonso (2012) señala sobre la ISO 25000 que esta “constituye una serie de normas basadas en la ISO 9126 y en la ISO 14598, su objetivo principal es guiar el desarrollo de los productos de software con la especificación y evaluación de requisitos de calidad.” (p. 14).

La ISO incluye un estándar de requerimientos de calidad para la adquisición de software según factores que tienen relación con su uso y funcionamiento.

CAPÍTULO III

LA GESTIÓN DEL LEGAJO PERSONAL EN EL ARCHIVO CENTRAL DE JJC CONTRATISTAS GENERALES

3.1 JJC Contratistas Generales

3.1.1 Reseña histórica

JJC Contratistas Generales empresa constructora que inicia sus operaciones en 1955 con proyectos de edificación y habilitación urbana. Progresivamente y a lo largo de las siguientes cinco décadas, la actividad se extendió a proyectos de infraestructura vial, hidráulica e hidro-energética, portuaria, minera, instalaciones eléctricas, sanitarias y electromecánicas, concesiones viales, gestión inmobiliaria, entre otras, destacándose siempre por el cumplimiento de sus compromisos y la seriedad de la gestión.

En el año 2008, se constituyó la sociedad JJC Chile y luego en el 2009 ingresa al mercado colombiano con la empresa JJC Colombia, hoy JJC Contratistas Generales S.A. es un grupo empresarial a nivel internacional que cumple con estándares como son la ISO 9001:2007 para sus procesos la ISO 14001:2009 para el cumplimiento de estándares ambientales y la OSHA 18001:2004. En el anexo 1 se muestra una línea de tiempo donde se aprecian las obras más emblemáticas construidas por JJC.

El Sistema de Gestión de JJC Contratistas Generales es un modelo de dirección y organización basada en las personas, sus motivaciones, valores y el sentido de trascendencia de sus acciones. A través de nuevas herramientas de gestión como las misiones participadas o el liderazgo centrado en la misión.

El modelo de gestión se implementa en la organización en el 2008, siendo la primera empresa peruana en implementarlo de manera integral. El proceso comenzó con la redefinición de la Misión que señala las contribuciones que caracterizan la identidad de JJC hacia nuestros cuatro principales grupos de

interés: clientes, accionistas, trabajadores y lugares donde actuamos. Posteriormente se definieron las misiones participadas en las áreas funcionales y los proyectos de la empresa.

En el 2011, se elabora una visión basada en la misión de JJC y se alinean los objetivos estratégicos a esta.

3.1.2 Misión

La Misión de JJC está formada como un rompecabezas donde cada una de las piezas representa a los grupos de interés y el objetivo primordial que se tiene para cada uno de ellos.

Grafico N° 2 La Misión



Fuente: www.jjc.com.pe

3.1.3 Visión

La visión de JJC es “Ser un grupo empresarial de alcance internacional, que ofrece servicios diversificados e integrados de ingeniería y construcción, concesiones de infraestructura y desarrollo inmobiliario, basado en la ética de sus profesionales, en su capacidad de gestión e innovación y en la seriedad en el cumplimiento de sus compromisos”.

3.1.4 Valores

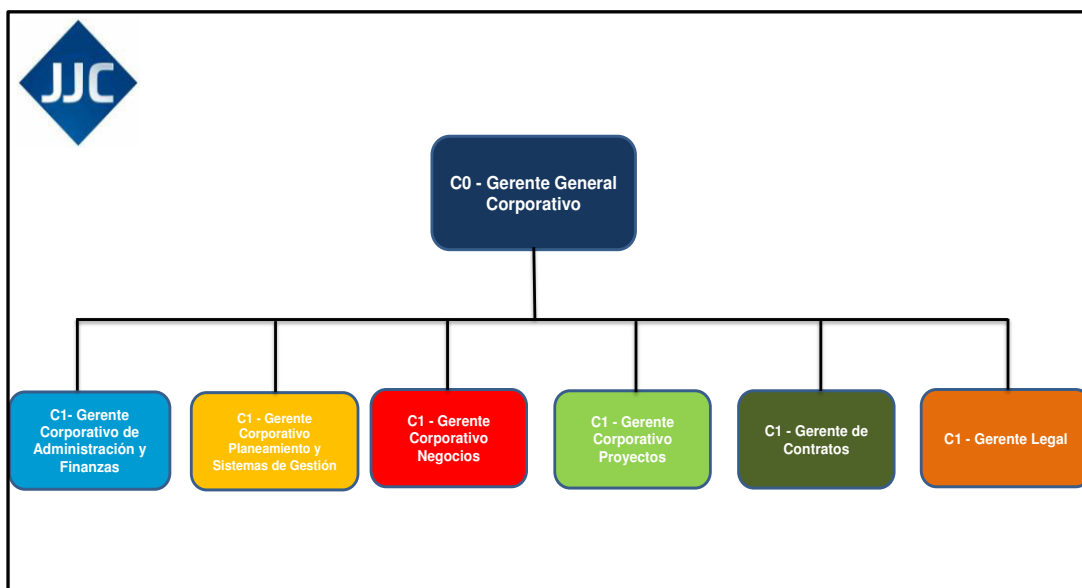
Los valores que caracterizan a JJC son:

- Integridad
- Eficiencia
- Innovación y Mejora Continua

3.1.5 Estructura organizacional de la empresa

Está compuesta por la junta general de accionistas, el director y sus comités. En la parte ejecutiva se encuentra la Gerencia General y seis Gerencias de Línea, la administración de la Sociedad corre a cargo del Directorio y de la Gerencia.

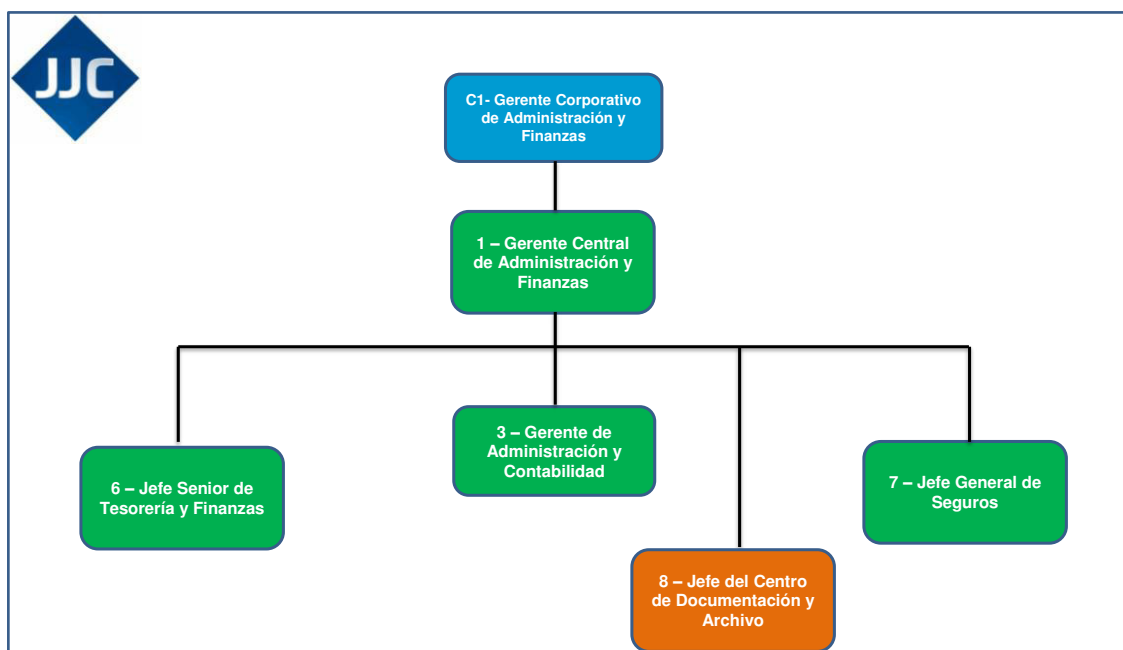
Gráfico N° 3 Estructura orgánica de JJC Contratistas Generales



Elaboración propia

El Archivo Central es un área que depende de la Gerencia de Administración y Finanzas que a su vez pertenece a la Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas una de las gerencias de línea que forman parte de la estructura orgánica de JJC.

Gráfico N° 4 Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas



Elaboración propia

3.2 Centro de Documentación y Archivo Central

3.2.1 Reseña

En el año 2009 el corporativo de la Gerencia de Administración y Finanzas decide implementar el área para la gestión de los documentos físicos y virtuales de la organización, así como la contratación de un especialista bibliotecólogo para tal fin.

Los trabajos iniciales fueron de inventarios debido a que la empresa desconocía que documentación existía, se reubicaron los documentos que se encontraban en las diferentes oficinas de la organización, se elaboró el esquema para la retención de documentos para poder realizar los primeros trabajos de eliminación de documentos.

3.2.2 Infraestructura y mobiliario

El archivo central cuenta con dos ambientes para la organización de los documentos uno destinado a documentación de los últimos 2 años, y en algunos casos grupos completos de documentos dependiendo de su implicancia y otro ambiente ubicado fuera de las instalaciones de la oficina principal en Villa el Salvador para documentación de las obras cerradas y documentos con antigüedad superior a los 2 años.

Los puestos de trabajo del área de archivo están ubicados en el piso 8 de la oficina principal. La distribución en cuanto a capacidad del Archivo es de la siguiente manera:

Tabla N° 2 Organización del Archivo Central

Tipo	Ubicación	Capacidad
Archivo Central (hasta 2 años de antigüedad)	Oficina Principal – Miraflores sótano 8	5000 files de Palanca
Archivo Central (superior a 2 años de antigüedad y documentación de las obras)	Dirección de Servicios Generales – Villa el Salvador 10 contenedores de 40' habilitados adecuadamente	24 000 files de Palanca

Elaboración propia

3.2.3 Distribución del personal

El Centro de Documentación y Archivo cuenta con personal capacitado para realizar los trabajos de administración documentaria a la empresa la distribución del personal se puede apreciar en el siguiente cuadro:

Tabla N° 3 Distribución del Personal

Tipo	Personal
Archivo Central	1 Jefe de Archivo – Bibliotecólogo 2 Asistente de Archivo – Bibliotecólogo 1 Practicante - Bibliotecólogo
Archivo Histórico	1 Asistente de Archivo – Bibliotecólogo 2 Técnicos de Archivo

Elaboración propia

3.2.4 Equipamiento tecnológico

El área de archivo central cuenta con diversos equipos que permiten atender los requerimientos que se presentan por parte de las áreas a las cuales se les brinda el servicio a continuación se puede apreciar los equipos con los que cuenta el archivo:

Tabla N° 4 Distribución del equipamiento tecnológico

Equipos	Cantidades
Computadoras	7
Escanners	3
Equipos móviles	3

Elaboración propia

3.2.5 Fondos documentales

El principio fundamental para la gestión de todo archivo es basarse en el orden según la procedencia de los documentos es por eso que se elabora la tabla 5 para poder determinar la primera división del archivo que son las empresas que forman el grupo:

Tabla N° 5 División por Empresas (primera división)

CÓDIGO	EMPRESA	DESCRIPCIÓN
JJC	JJC Contratistas Generales	Empresa peruana de amplia trayectoria dedicada al desarrollo de proyectos de ingeniería y construcción, entre los que destacan obras de minería, hidráulicas e hidroenergéticas, viales y de movimiento de tierras, de edificación industrial, de edificación urbana, de hidrocarburos y montajes electromecánicos, entre otras.
JJCe	JJCE / JJC Edificaciones	Empresa dedicada a promover y desarrollar proyectos residenciales y comerciales que se caracterizan por su ubicación en zonas de alta demanda en Lima y provincias, ofreciendo soluciones arquitectónicas contemporáneas de alto valor comercial y amigables al medio ambiente lo que incrementa el valor futuro de nuestros productos y respalda la inversión que realizan nuestros clientes.
JJCI	JJC Inmobiliaria	Empresa dedicada a promover proyectos de conjuntos residenciales, condominios y urbanizaciones enmarcados en los conceptos de seguridad y esparcimiento con énfasis en el aspecto ambiental, ofreciendo soluciones arquitectónicas que incrementan la calidad de vida de nuestros clientes.
JJC SC	JJC - Schrader Camargo S.A.C.	Empresa formada por JJC Contratistas Generales S.A. y la empresa colombiana Schrader Camargo Ingenieros Asociados, para ejecutar obras de montaje electromecánico. Durante estos años, esta empresa se ha consolidado en el exigente mercado nacional en los sectores Industrial, Minero y Petroquímico. JJC – Schrader Camargo ha logrado la certificación en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, reconocimiento que se otorga a las empresas por trabajar bajo estándares internacionales en temas de calidad, cuidado del medio ambiente y salud ocupacional y seguridad.
JJCcl	JJC Chile	Tras realizar estudios de diversos proyectos en Chile a fines de 2008 e inicios de 2009, e identificar oportunidades en el sector Energía, JJC participó en la ejecución de las obras preliminares de la central hidroeléctrica de El Paso. También tiene a cargo la construcción de la central hidroeléctrica de Laja, propiedad de GDF Suez Chile y ubicada en la región de Bío Bío.
JJCco	JJC Colombia	En setiembre de 2009 formamos la empresa JJC Colombia SAS, incursionando en el sector Petroquímico con el proyecto Ampliación de la refinería e Instalación de fundaciones de concreto, para la Refinería de Cartagena (REFICAR), ubicada a 30 minutos al occidente de la ciudad de Cartagena de Indias, sobre la costa norte de Colombia.

Elaboración propia

Todas las empresas del grupo manejan la misma estructura para sus fondos documentales que basados en la procedencia de los documentos que para este caso son las áreas generadoras de la documentación, para la codificación que se le asignó a cada uno de los fondos documentales se empleó el código determinado por el software para la gestión de todos los procesos en la organización que es SAP.

En la tabla 6 podemos apreciar la división por fondo documental de JJC Contratistas Generales que se replica para el resto de empresas del grupo.

Tabla N° 6 Fondos Documentales (segunda división)

Empresa	Código	Grupo documental
JJC CONTRATISTAS GENERALES	101	GERENCIA GENERAL
	106	COMUNICACIONES
	107	CSSM
	213	SISTEMAS INFORMACIÓN
	324	ARCHIVO GENERAL
	556	LOGISTICA
	441	LEGAL
	108	AUDITORIA INTERNA
	212	GESTIÓN HUMANA
	211	FINANZAS
	321	ADMINISTRACION
	322	CONTABILIDAD
	331	ADMINIST. CONSORCIOS
	105	PLAN. CONTRL GESTIÓN
	551	GER. OPERACIONES
	552	INGENIERIA Y PPTOS
	102	COMERCIAL
214	SERVICIOS Y SECRETAR	

Elaboración propia

3.3 Análisis de la gestión de los legajos personales

3.3.1 Descripción actual

La gerencia de gestión humana se encuentra conformada por cuatro áreas: Reclutamiento y Selección, Bienestar Social, Administración de personal y Desarrollo Humano, la documentación que generan es utilizada por todas las áreas en diferentes momentos durante la vida del documento.

12	GESTIÓN HUMANA	Reclutamiento y selección
		Administración de personal
		Bienestar social
		Desarrollo humano

Para poder entender este contexto se desarrolla la tabla N° 7 donde se pueden apreciar todos los tipos documentales que corresponden a la gerencia de gestión humana.

Tabla N° 7 Tipos Documentales de Gestión Humana (212)

CÓDIGO	TIPO DOCUMENTAL
1	ACCIDENTE DE TRABAJO
2	APERTURA Y CIERRE DE PLANILLA
3	BOLETAS DE PAGO EMPLEADOS
4	BOLETAS DE PAGO OBREROS
5	CERTIFICADO DE 5TA CATEGORIA
6	CERTIFICADO DEPOSITO CTS
7	CONTRATOS
8	DECLARACIONES JURADAS
9	DESCANSO MÉDICO
10	LEGAJO PERSONAL EMPLEADOS
11	LEGAJO PERSONAL OBREROS
12	LIQUIDACIONES
13	PDT
14	AFP
15	CONAFOVISER
16	POLIZAS
17	SEGURO DE SCTR
18	DESCUENTOS JUDICIALES
19	CASOS SOCIALES

Elaboración propia

La estructura del legajo personal se encuentra descrita en la tabla N° 8, cada una de las divisiones presentadas tiene a su vez sub divisiones que veremos en la tabla N° 9.

Tabla N° 8 Agrupación primaria de los legajos personales

DIVISIONES
DOCUMENTOS DE INGRESO
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO
CARGA FAMILIAR / ESSALUD / SEGUROS
VACACIONES / SOLICITUDES
RECLASIFICACIÓN /RECONOCIMIENTOS
DISCIPLINA
DOTACIONES VARIOS / TÉRMINO DE RELACIÓN LABORAL

Elaboración propia

Tabla N° 9 Subdivisiones del legajo Personal

ESTRUCTURA FILES DE PERSONAL
DOCUMENTOS DE INGRESO
Ficha de datos / Incluir una foto tamaño carnet
Requerimiento de personal (opcional)
Formulario de apreciaciones generales (generado en la entrevista personal)
Currículo Vitae documentado (certificados de estudios, cursos y trabajos)
Fotocopia DNI / Carné de extranjería
Fotocopia del Brevete (si el puesto lo requiere)
Antecedentes penales / policiales (Se planteo el uso de una declaración jurada)
Número de cuenta para pago de haberes
Memorándum de ingreso a OP / OBRA
Certificado o Declaración jurada de retención por Quinta Categoría
Constancia de entrega del Reglamento interno
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO
Registro de inducción
Certificados de estudios posteriores al ingreso
Evaluaciones / Acreditaciones
Solicitudes / Aprobaciones de capacitación
CARGA FAMILIAR / ESSALUD / SEGUROS
Inscripción familiar,
Fotocopia de: partida de matrimonio, DNI cónyuge, Partida de nacimiento / DNI hijos
1 Foto de el / la cónyuge e hijos si los hubiese
Políticas previsionales
Essalud vida
Póliza vida ley o Declaración jurada de derecho habientes
EPS
Subsidios
Descansos médicos (enfermedad o accidente)
Documentos varios
Certificado de aportaciones anuales al SPP
Documentos de AFP
VACACIONES / SOLICITUDES
Aviso de vacaciones
Solicitud de préstamo
Solicitud de adelanto
Solicitud de permisos
RECLASIFICACIÓN / RECONOCIMIENTOS
Movimiento de personal

Promoción
Modificación de cargo
Incrementos de remuneraciones
Felicitaciones
Premios de obra
Utilidades de Ley
Utilidades voluntarias
Compromiso de confidencialidad
DISCIPLINA
Llamadas de atención
Suspensiones
DOTACIONES VARIOS / TERMINO DE RELACIÓN LABORAL
Documentos de cese (renuncia, convenio, despido, fin de periodo de prueba)
Liquidación de Beneficios sociales
Certificado de trabajo
Hoja de recorrido
Carta y formato de retiro de CTS
Certificado de renta de Quinta
Certificado de devolución de Quinta

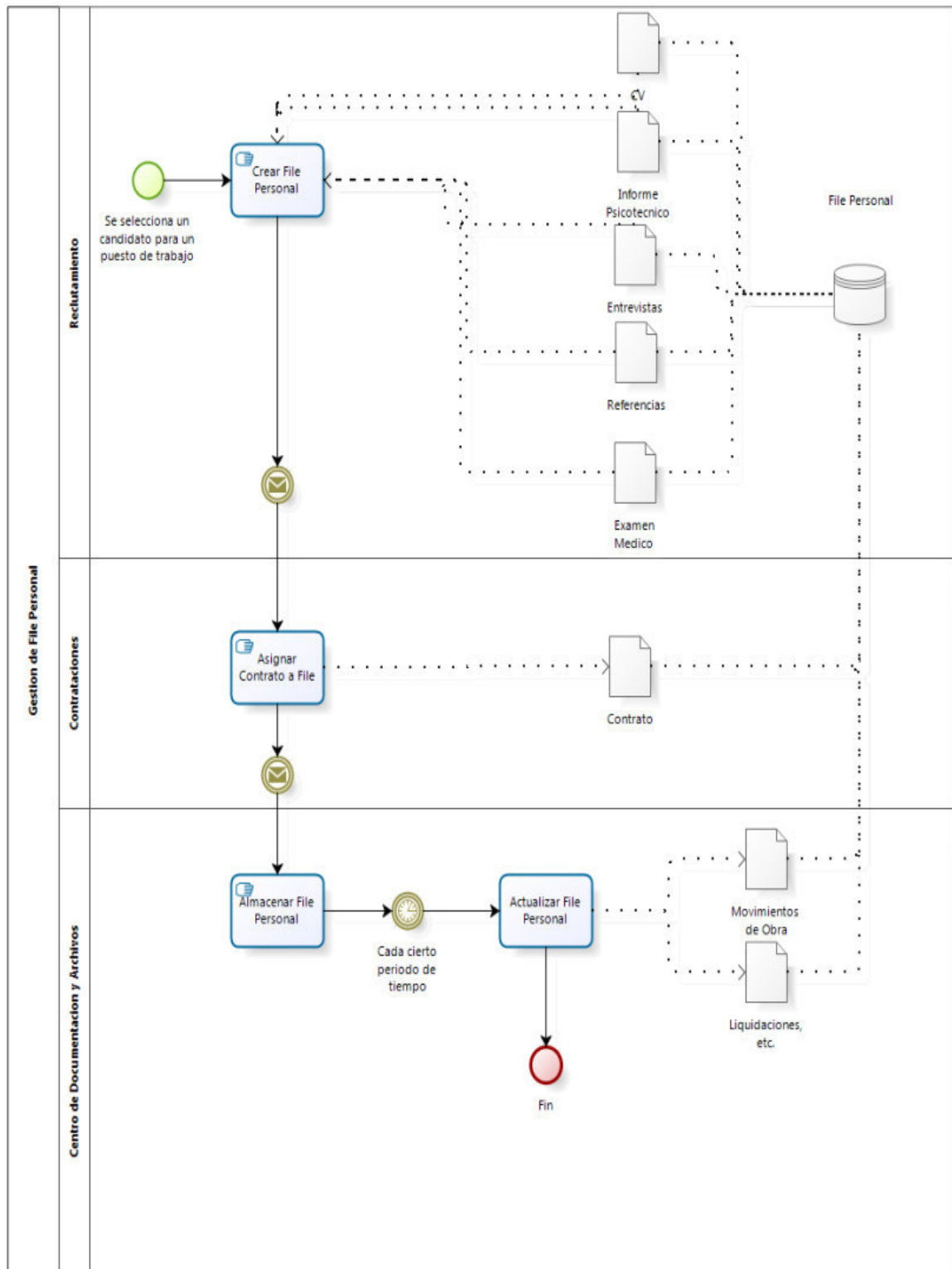
Elaboración Propia

Cuando ingresa un colaborador a la organización, se le crea su legajo Personal en el área de reclutamiento y selección, este documento es la herramienta principal de trabajo de todas las áreas que conforman la Gerencia de Gestión Humana, en él se almacenan todo lo que corresponde a la historia documentada del colaborador.

Una vez creado pasa al área de personal para registrar al trabajador en la planilla para ser parte de un proceso que mes a mes generará nuevos documentos, luego pasa al área de Bienestar Social para las correspondientes inscripciones de seguros y registro de la carga familiar, por último pasa al área de Desarrollo Humano donde realizarán el registro de su nivel educativo, así como las capacitaciones que hubiese llevado, una vez realizado todos los registros el legajo personal ingresa al área de archivo para custodia.

En el gráfico 5 podemos apreciar a manera de un flujo todo el proceso que significa la creación de un legajo personal.

Gráfico N° 5 Esquema del proceso del legajo personal



Elaboración propia

Los legajos personales se conservan en gavetas metálicas, dentro de folder especiales con pestañas para subdivisión temática que permite el fácil acceso a los documentos. Se cuentan con 18 archivadores de cuatro gavetas cuya capacidad es de 23 files por gaveta dando un total de 1656 files debidamente archivados del personal empleado activo.

En total existen alrededor de 2500 legajos personales que incluyen al personal cesado, esto quiere decir que el restante se ha ubicado en cajas archiveras para evitar su pérdida.



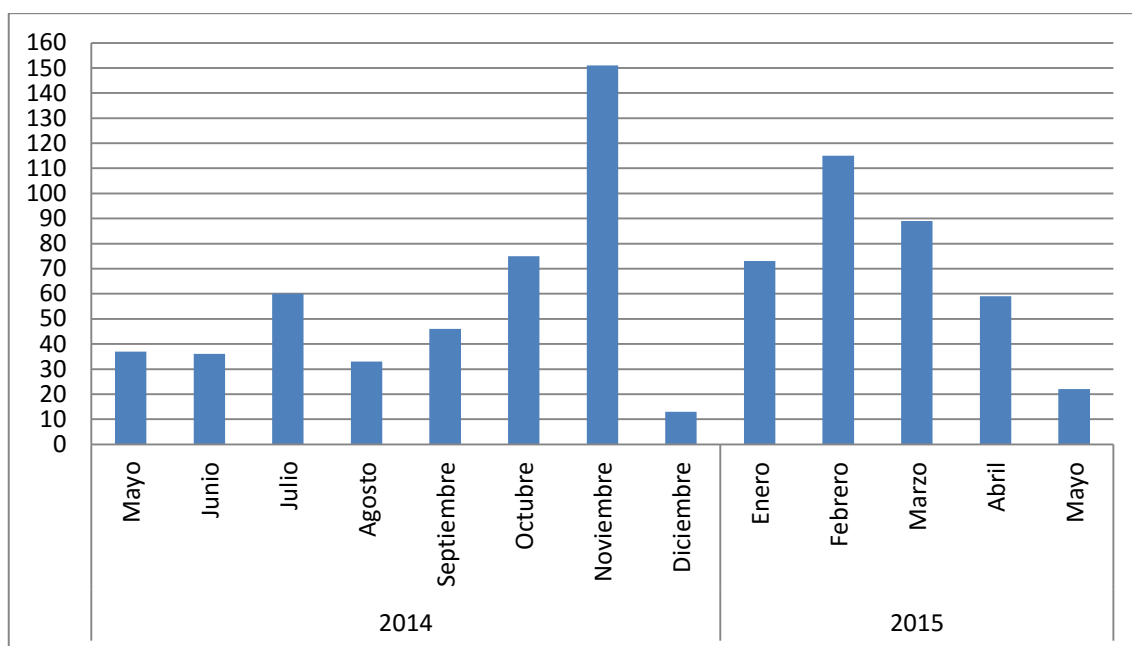
3.3.2 Análisis estadístico

Para poder mostrar el impacto en el área de archivo central que tiene la cantidad de requerimientos que existen sobre los legajos personales presentamos las estadísticas de los siguientes servicios, préstamos de legajos personales y atención virtual de los documentos durante el período Mayo 2014 a Mayo 2015 y el volumen para la actualización de documentos.

- Préstamo físico de los legajos: las solicitudes de préstamo llegan vía correo electrónico o de manera telefónica, en algunos casos el personal

se acerca al área de archivo para hacer su requerimiento directamente y poder ser atendidos de manera inmediata.

Gráfico N° 6 Atención de requerimientos físicos

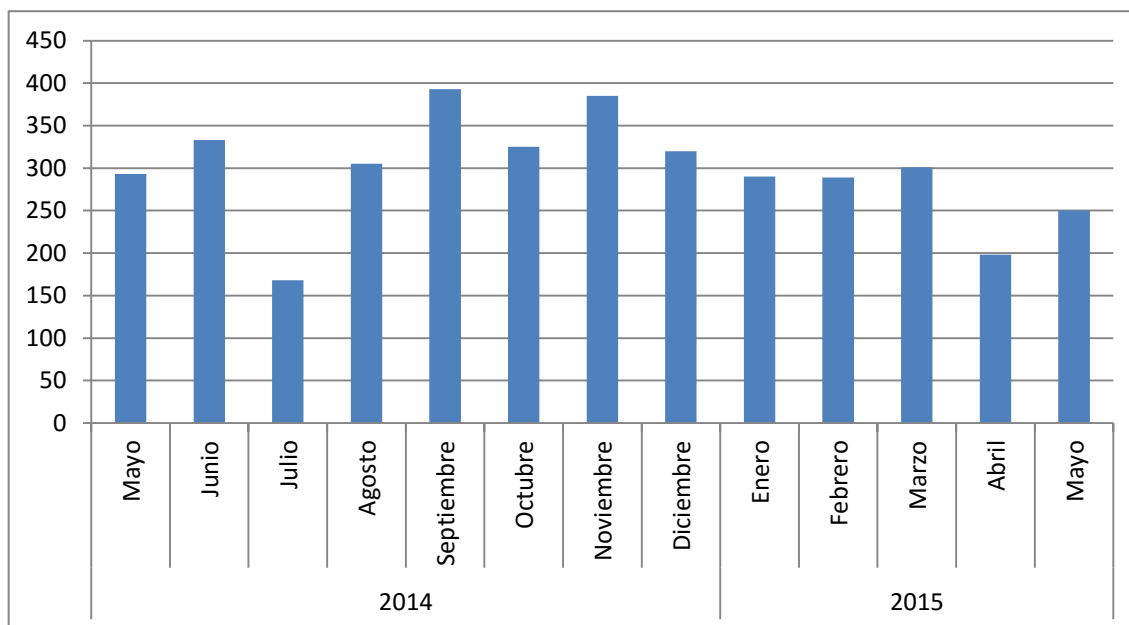


Elaboración propia

Como podemos apreciar en el gráfico n° 4 existen meses que el área de archivo atiende requerimientos que superan los 100 legajos personales por mes y esto se debe a diferentes factores como por ejemplo: en noviembre se realiza la evaluación de personal para promociones, otros factores que aumentan los requerimientos de legajos personales son las auditorías externas e internas, el mes de diciembre es un mes cuya demanda de requerimientos en general baja por lo que es un mes en el que se realizan actualizaciones.

- Atención de requerimientos de manera virtual (escaneando los documentos): Las solicitudes se reciben vía correo electrónico o llamada telefónica y la atención siempre se da vía correo electrónico.

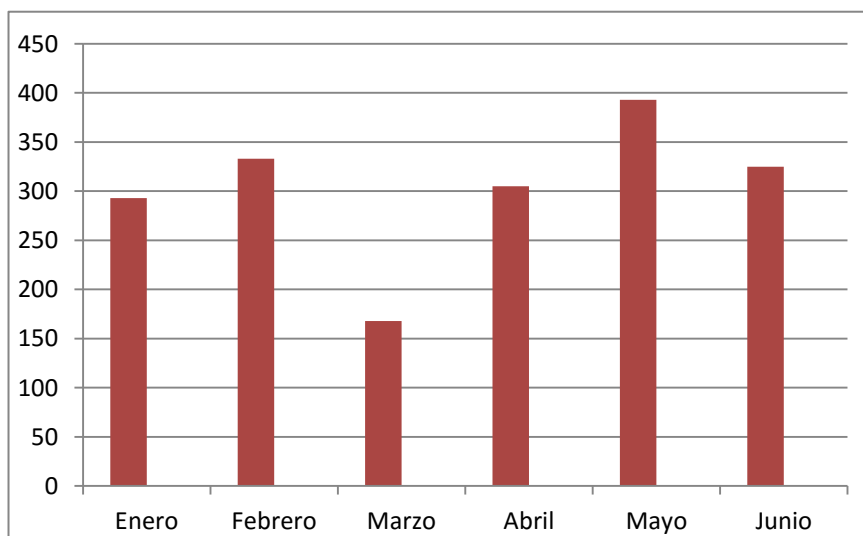
Gráfico N° 7 Atención de requerimientos virtuales



Elaboración propia

El gráfico n° 5 nos muestra la fuerte tendencia que tienen los requerimientos en formato digital se puede apreciar que han representado no menos de 200 digitalizaciones por mes siendo igual que en el caso anterior noviembre el mes con mayor demanda. Es un tipo de requerimiento que se mantiene constante al pasar de los meses y se ha vuelto una tendencia para los usuarios requerir la información de manera virtual.

- Envío de certificados para actualización del legajo personal: los envíos se realizan tanto en físico como vía correo electrónico, sin embargo como los legajos personales se encuentran en físico los documentos enviados de manera electrónica son impresos por el personal de archivo

Gráfico N° 8 Actualización de certificados 2015

Elaboración propia

El resultado de las estadísticas presentadas nos indica una alta demanda de los legajos personales tanto en forma física como en digital, el legajo personal es un instrumento que impacta bastante en la labor del área de gestión humana.

3.3.3 Aplicación del Diagrama de Ishikawa

El diagrama de causa – efecto también conocido como diagrama de Ishikawa por su desarrollador el Dr. Kaoru Ishikawa en el año 1943 permite diagramar todos los posibles efectos que se pueden encontrar en un problema puntual enfocado principalmente a la búsqueda de la calidad en los diferentes procesos que pueden existir.

3.3.3.1 Tormenta de ideas

Para poder elaborar el diagrama de Ishikawa y determinar los factores que más intervienen en la atención de los requerimientos de legajos personales, se ha realizado una tormenta de ideas con todo el personal de Centro de Documentación y Archivo.

En la tabla N° 10 se muestran los resultados obtenidos con la aplicación de la tormenta de ideas:

Tabla 10 N° Tormenta de ideas

Problema identificado	Agrupamiento
Una persona del área de archivo se encarga de los requerimientos de gestión humana	M1
Al ser copia única solo lo puede revisar una persona a la vez.	M2
Duplicidad de documentos dentro de los files.	M2
Se tiene que verificar en cada requerimiento si los legajos están actualizados.	M3
Si no se guarda el legajo en el lugar correspondiente ocasiona demoras en su ubicación.	M3
Demoras por parte de Gestión Humana en la devolución de Files Personales lo que causa doble búsqueda.	M3
Si gestión humana no entrega oportunamente la lista de personal cesado lo que no permite la depuración de legajos personales.	M3
La pérdida de documentos es constante y al ser copia única la obtención de un nuevo documento demora.	M3
Por la cantidad de legajos es difícil mantenerlos actualizados.	M3
Dificultad para mantener la confidencialidad de los documentos.	M3
La distancia entre la ubicación de los legajos, el personal de archivo y el área de gestión humana aumenta el tiempo de respuesta	M4
Al no contar con acceso a computadora en el sótano la atención de los requerimientos demora.	M4
No se cuenta con escáner en el sótano para la atención directa de requerimientos en digital.	M4

Elaboración propia

Para evaluar los problemas extraídos de la tormenta de ideas se utilizará una serie de criterios con puntaje que permitirá elegir adecuadamente aquellos problemas prioritarios de solucionar, el resultado es el siguiente:

Tabla N° 11 Incidencia de los problemas

Agrupamiento	Código	Incidencia
Mano de Obra	M1	1
Materiales	M2	2
Método	M3	6
Maquinaria	M4	3

Elaboración propia

Como se puede apreciar, el método es el grupo que acumula mayores problemas dentro del manejo de los legajos personales indicando que es en ese aspecto donde se deberá evaluar las causas.

3.3.3.2 Diagrama de Ishikawa

De acuerdo al resultado obtenido con la aplicación de la tormenta de ideas y luego de conocer el resultado de la ponderación de esta podemos proceder a elaborar el diagrama de Ishikawa.

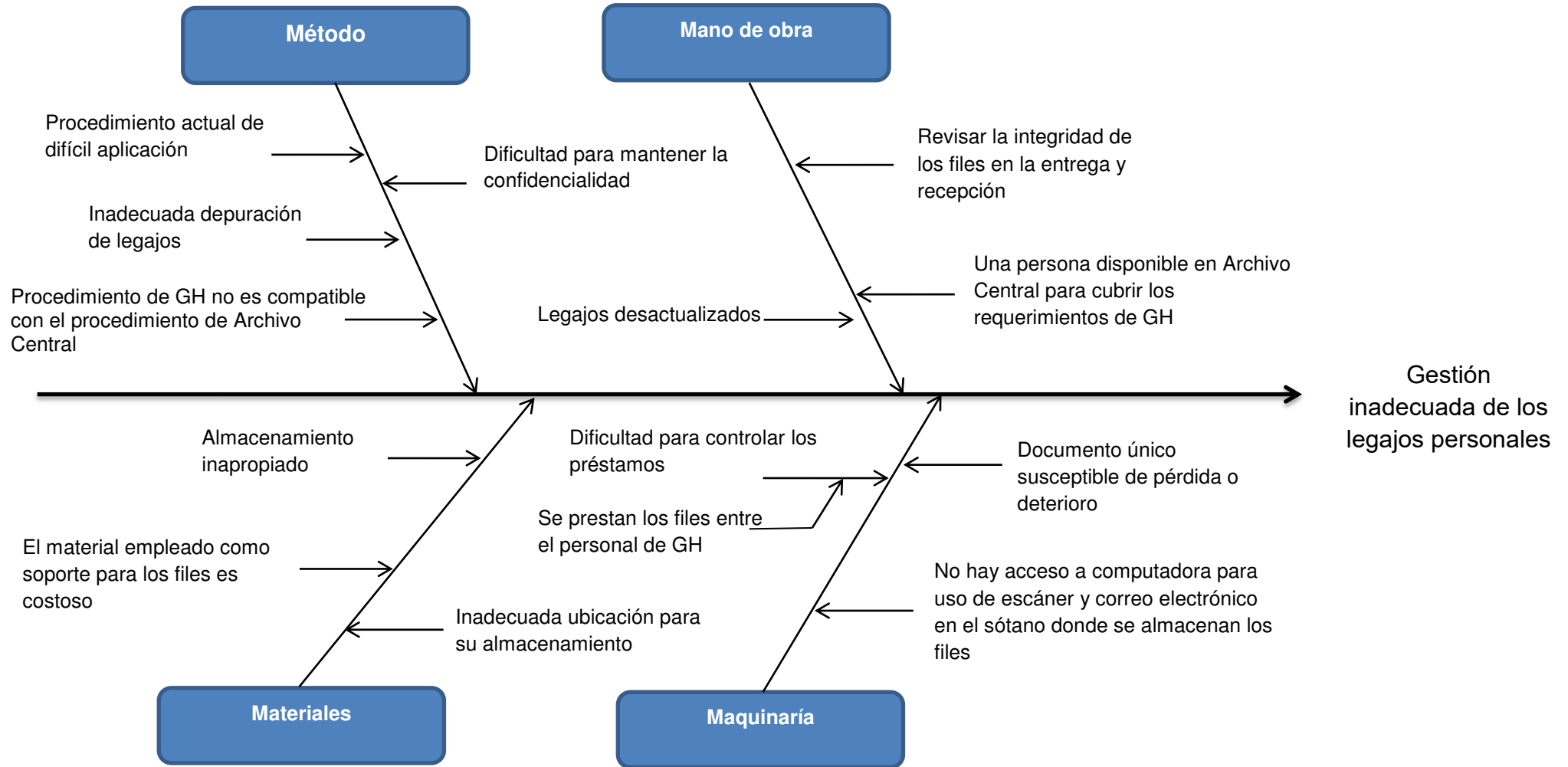
Para la construcción del diagrama ha sido necesario lo siguiente:

- Diagramar una flecha recta de manera horizontal con dirección a la derecha, siendo esta la línea principal en torno a la cual se colocan las causas.
- Se escribe el problema más importante al extremo derecho de la línea horizontal
- Se diagraman cuatro flechas hacía la línea horizontal principal, dos arriba y dos abajo pero ambas con dirección a la línea principal.
- Se identifican las causas de los problemas elaborados con anterioridad y se colocan en flechas secundarias que están en dirección a la flecha

principal agrupados según el Método, Maquinaria, Materiales, Mano de obra.

- Por último si se identificasen sub causas, estas también deberán ser incluidas a razón de flechas dirigidas hacia la causa a la cual afectan.

Gráfico N° 9 Diagrama de Ishikawa



Elaboración propia

Para poder analizar el diagrama de Ishikawa será necesario asignar un valor a las causas extraídas del diagrama de Ishikawa, en la tabla N° 13 se establecen el análisis del diagrama.

Tabla N° 12 Valoración y pesos para análisis del diagrama

Valoración de Indicador	Peso
No afecta	1
Poco importante	2
Regular	3
Importante	4
Muy importante	5

Elaboración propia

Tabla N° 13 Análisis del diagrama

Causas	Peso	%
Incumplimiento del procedimiento	4	9%
Desactualización de legajos	5	11%
Confidencialidad del file personal	4	9%
La ubicación del file personal	3	7%
El material empleado es costoso	2	4%
Deterioro de los documentos	4	9%
Documentos desordenados	5	11%
Una persona atendiendo los requerimientos de Gestión Humana	4	9%
Revisión del legajo cuando se entrega y cuando se recibe	4	9%
El ambiente no permite instalar una computadora y un escáner en el sótano	2	4%
Susceptibles de pérdida	5	11%
Duplicidad de documentos	3	7%
Totales	45	100%

Elaboración propia

El siguiente paso es asignar valores a las causas en función de su impacto con los 4 factores del diagrama de Ishikawa como son método, materiales, mano de obra y maquinaria en la tabla N° 15 podemos apreciar el resultado.

Tabla N° 14 Valoración para factores

Valoración de los factores	Peso
No impacta	1
Regular	2
Impacta	3

Elaboración propia

Tabla N° 15 Análisis en base a factores

Causas	Método	Mano de obra	Materiales	Maquinaria
Incumplimiento del procedimiento	3	2	1	2
Deactualización de legajos	3	2	1	2
Confidencialidad del file personal	3	2	3	3
La ubicación del file personal	2	3	2	3
El material empleado es costoso	1	1	3	1
Deterioro de los documentos	3	3	2	2
Documentos desordenados	3	3	1	2
Una persona atendiendo los requerimientos	3	3	1	1
Revisión del legajo cuando se entrega y cuando se recibe	3	3	1	2
El ambiente no permite instalar una computadora y un escaner en el sótano	1	3	1	3
Suceptibles de pérdida	3	3	1	1
Duplicidad de documentos	2	3	2	2
Totales	30	31	19	24

Elaboración propia

Con la información obtenida de ambos cuadros se realizó un consolidado de los pesos para poder determinar que factor o factores son los que tienen mayor impacto dentro de los problemas en la gestión de los legajos personales, como se puede apreciar en el siguiente cuadro la problemática está más enfocada al método que se representa dentro del procedimiento en los legajos.

Tabla N° 16 Ponderación del diagrama de Ishikawa

Causas	Método	Mano de obra	Materiales	Maquinaria
Incumplimiento del procedimiento	12	8	4	8
Deactualización de legajos	15	10	5	10
Confidencialidad del file personal	12	8	12	12
La ubicación del file personal	6	9	6	9
El material empleado es costoso	2	2	6	2
Deterioro de los documentos	12	12	8	8
Documentos desordenados	15	15	5	10
Una persona atendiendo los requerimientos	12	12	4	4
Revisión del legajo cuando se entrega y cuando se recibe	12	12	4	8
El ambiente no permite instalar una computadora y un escaner en el sótano	2	6	2	6
Suceptibles de pérdida	15	15	5	5
Duplicidad de documentos	6	9	6	6
TOTAL CONSOLIDADO	121	118	67	88

Elaboración propia

Del esquema también podemos inferir que el factor mano de obra es otra de las categorías con una necesidad amplia de mejorar pero que va de la mano con el método debido a que la sobre carga laboral en el personal que administra los legajos personales disminuirá con el cambio en el método que se maneja actualmente en los legajos personales.

3.3.4 Análisis comparativo de software

Está enfocado a 2 necesidades principales, la digitalización de los legajos personales y el software que permita lograr los objetivos trazados. Bajo ese enfoque se evaluaron empresas para cada una de las necesidades sin que estas sean excluyentes puesto que algunas empresas ofrecen los servicios de digitalización y a la vez software para la recuperación de la información digital.

Para el caso de la digitalización de los legajos, al ser una actividad cuyas características son iguales, la evaluación y la toma de decisión se basa en el costo de la digitalización siendo el proveedor Imaging Perú SAC el que ofrece

el mejor precio para la digitalización de documentos, el comparativo de precios lo podemos ver en el Anexo 2.

Para la evaluación del software en gestión documental se utiliza la misma metodología que la empleada en el análisis del diagrama de Ishikawa que es la ponderación, para tal fin utilizaremos las características propuestas por la ISO 25000:2005 para evaluación de software, las cuales se encuentran agrupadas en funcionalidad, fiabilidad, eficiencia, mantenimiento, portabilidad, usabilidad, que a su vez cuentan con subcategorías para un mejor análisis.

Se enviaron invitaciones a diferentes proveedores de software quedando los siguientes sistemas para evaluación: OnBase; Alfresco; Docuclass, Sharepoint.

Los valores empleados para la ponderación se considera en una escala de 5 puntos la podemos apreciar en la siguiente tabla:

Tabla N° 17 Valoración para evaluación del software

Valores	Peso
Muy malo	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

Elaboración propia

El primer paso será ponderar las características de la ISO en base a las necesidades que se desean cubrir con la adquisición del software, esto lo podemos apreciar en siguiente tabla, luego se procederá a evaluar los software en función de las características propuestas por la ISO, eso lo podremos apreciar en la tabla N° 19, para concluir realizaremos el cruce de resultados de ambos cuadros como lo presentamos en la tabla N° 20 y con el resultado obtenido elegiremos el software que mejor se adapte a las necesidades.

Tabla N° 18 Ponderación en base al requerimiento

Características	Sub características	Valor	%
Funcionabilidad	Adecuación	4	6%
	Exactitud	4	6%
	Interoperabilidad	3	4%
	Seguridad	5	7%
Fiabilidad	Recuperabilidad	4	6%
	Tolerancia a fallas	4	6%
Eficiencia	Comportamiento en el tiempo	3	4%
	Comportamiento de los recursos	3	4%
Mantenimiento	Facilidad de análisis	4	6%
	Estabilidad	3	4%
	Facilidad de cambio	5	7%
Portabilidad	Capacidad de instalación	4	6%
	Reemplazabilidad	4	6%
	Co existencia	4	6%
Usabilidad	Productividad	5	7%
	Seguridad	5	7%
	Satisfacción	5	7%
TOTAL		69	100%

Elaboración propia

Tabla N° 19 Ponderación en base a los software evaluados

Características	Sub características	OnBase	Alfresco	Docuclass	Sharepoint
Funcionabilidad	Adecuación	4	3	3	2
	Exactitud	4	4	3	4
	Interoperabilidad	5	4	2	1
	Seguridad	5	5	2	3
Fiabilidad	Recuperabilidad	4	3	2	2
	Tolerancia a fallas	4	4	2	2
Eficiencia	Comportamiento en el tiempo	4	3	2	3
	Comportamiento de los recursos	4	4	2	1
Mantenimiento	Facilidad de análisis	4	3	1	1
	Estabilidad	5	5	2	2
	Facilidad de cambio	4	2	1	1
Portabilidad	Capacidad de instalación	4	3	4	3
	Reemplazabilidad	3	3	1	1
	Co existencia	5	5	2	2
Usabilidad	Productividad	5	5	4	5
	Seguridad	5	5	2	2
	Satisfacción	5	4	2	2
TOTAL		74	65	37	37

Elaboración propia

Tabla N° 20 Análisis de los resultados obtenidos

Características	Sub características	OnBase	Alfresco	Docuclass	Sharepoint
Funcionabilidad	Adecuación	16	12	12	8
	Exactitud	16	16	12	16
	Interoperabilidad	15	12	6	3
	Seguridad	25	25	10	15
Fiabilidad	Recuperabilidad	16	12	8	8
	Tolerancia a fallas	16	16	8	8
Eficiencia	Comportamiento en el tiempo	12	9	6	9
	Comportamiento de los recursos	12	12	6	3
Mantenimiento	Facilidad de análisis	16	12	4	4
	Estabilidad	15	15	6	6
	Facilidad de cambio	20	10	5	5
Portabilidad	Capacidad de instalación	16	12	16	12
	Reemplazabilidad	12	12	4	4
	Co existencia	20	20	8	8
Usabilidad	Productividad	25	25	20	25
	Seguridad	25	25	10	10
	Satisfacción	25	20	10	10
TOTAL		302	265	151	154

Elaboración propia

De los resultados obtenidos, el software con mayor ponderado es OnBase esto quiere decir que es el software que tienen un ponderado de cumplimiento superior al resto de sistemas evaluados.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE ONBASE PARA LA GESTIÓN DE LOS LEGAJOS PERSONALES

4.1 Implementación del software para la gestión documental

OnBase es un sistema desarrollado por la empresa Hyland, es un ECM (Gestor de contenidos empresariales) que permite acceder a la información virtual de manera inmediata.

Es un producto que cuenta con más de 200 componentes que interactúan entre si y permite cubrir diferentes necesidades sobre gestión de contenidos y gestión documental.

Su función es interactuar entre la documentación virtual ya sea esta digital o electrónica y el servidor donde se encuentre alojada permitiendo una gestión más eficiente de la documentación y la información contenida, el siguiente gráfico permite apreciar de manera general donde se encuentra OnBase.

4.1.1 Descripción

La implementación del software OnBase como sistema de gestión documental busca solucionar la gestión actual de los legajos personales que agrupan la documentación del trabajador desde su incorporación hasta que concluye su permanencia con cualquiera de las empresas del grupo.

La solución para el legajo personal será la creación de una carpeta virtual que consta de los siguientes componentes:

1. Estructura de documentos de empleados: consta de la implementación de los tipos de documentos e índices de búsqueda que formarán parte de la carpeta virtual de empleados. La definición de la estructura debe ser coordinada de manera conjunta entre JJC y el proveedor de OnBase.

2. Carpeta virtual de empleados: consta de la estructura lógica en el software de los grupos y tipos documentales que se muestran al usuario final, dicho contenido es definido y configurado de acuerdo a la necesidad del negocio.
3. Búsqueda personalizada de documentos: consta en la configuración para perfiles de usuarios que buscan documentos puntuales de una forma más sencilla, esta configuración se realizará para ciertos roles.
4. Configuración de reporte de carpeta virtual: Es la configuración del reporte para llevar un control sobre los documentos que forman parte de la carpeta virtual.

4.1.2 Objetivos

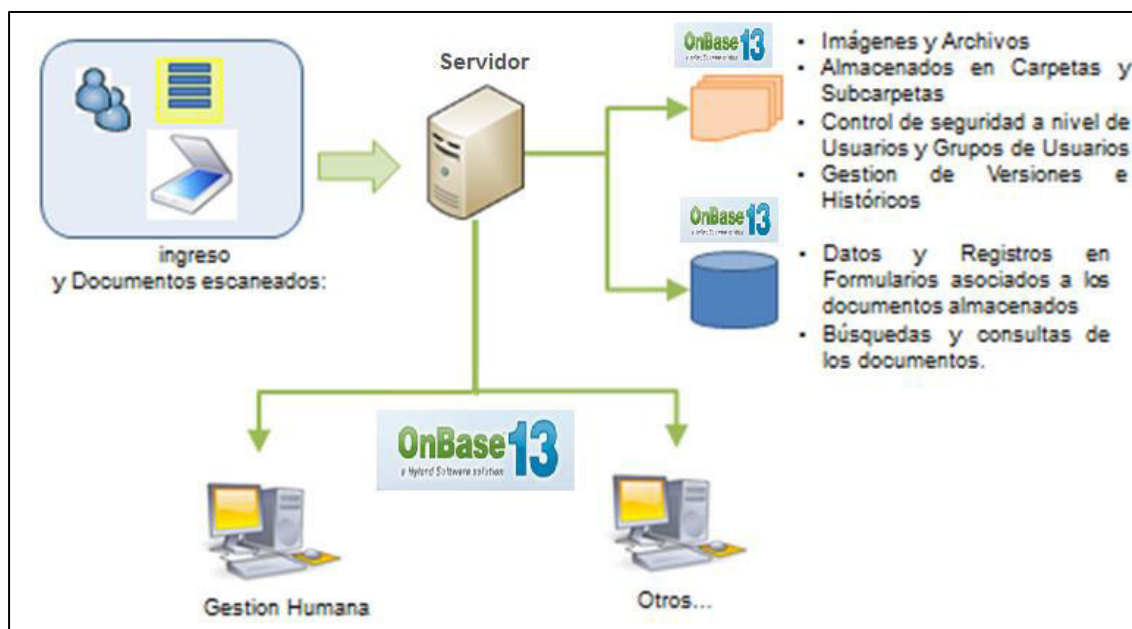
Dentro de los objetivos que se espera lograr con la implementación de OnBase como el software para la gestión de la documentación esta:

- Digitalización de los legajos personales
- Inmediatez en el acceso al file personal.
- Eliminar gastos en papelería y material especial para el file personal.
- Evitar existencia de duplicados en los documentos.
- Controles de seguridad para el acceso al file personal a través de la creación de perfiles.
- Evitar la pérdida de documentos.
- Reducir el costo de tiempo que implica la actual atención de requerimientos de legajos personales.
- Mantener el legajo personal original resguardado en archivo central.
- Actualización del legajo personal de manera inmediata.

La virtualización de los legajos personales significa un cambio total en la forma en la que se viene trabajando en el área de Gestión Humana por lo que durante el proyecto se debe considerar un tiempo para la adaptabilidad del personal.

El personal de Archivo Central podrá reorientar el tiempo que se invierte en la atención de requerimientos de legajos personales a otras actividades propias del área.

Gráfico N° 10 OnBase



Elaboración propia

4.1.3 Fases para la implementación del sistema

Como cualquier proyecto su inicio esta en dar a conocer a los interesados los objetivos planteados con la implementación del sistema para la gestión documental de los legajos personales, se define el equipo de trabajo y el compromiso de los participantes en cada una de las fases del proyecto y las actividades a realizar.

Fase 1 – Instalación de la Plataforma

En este primer momento del proyecto es necesario verificar los ambientes donde se va a instalar el software OnBase y ver si una vez realizada la instalación este funciona correctamente, el desarrollo inicial se realizará en un

ambiente de prueba para luego hacer la configuración formal en los servidores permitiendo esto minimizar errores y efectivizar mejor los tiempos.

Entre las actividades que comprende la primera fase están:

- Verificación de ambientes del servidor para implementación.
- Instalación de requerimientos del sistema.
- Instalación de base de datos, aplicación OnBase, Cliente Unity.
- Pruebas de instalación.

Fase 2 – Levantamiento de información

Es una de las etapas más importantes del proyecto, se validaran los tipos documentales existentes definiendo que documentación se mantendrá en físico debido a que toda la documentación propia del legajo personal se va a digitalizar, con esta información se desarrolla la matriz de documentos para poder definir que metadatos se utilizaran para cada tipo documental además de la información básica como es: el nombre, el apellido, el N° de DNI, esto permitirá diseñar la carpeta virtual.

Entre las actividades que comprende esta fase están:

- Revisión de la documentación existente.
- Inventario de los tipos documentales.
- Elaboración de tipos documentales.
- Elaboración de actas de aprobación de los tipos documentales.
- Elaboración de la matriz de documentos.
- Diseño de la carpeta virtual.

Fase 3 – Implementación

En esta fase se realizara la implementación de toda la información extraía en la fase dos dentro del sistema OnBase, se implementará la estructura de los

documentos que formaran la carpeta virtual y la matriz de documentos para poder hacer diseñar las búsquedas personalizadas, se realizará una presentación del funcionamiento del sistema en la zona de prueba para cerrar con el acta de aprobación y poder pasar a la siguiente fase, es necesario superar cualquier error o requerimiento adicional en esta etapa del proyecto.

Esta fase comprende las siguientes actividades:

- Implementación de la estructura documental.
- Implementación de la carpeta virtual.
- Implementación de búsqueda personalizada.
- Pruebas finales.
- Aprobación de actas de funcionamiento.

Fase 4 – Pruebas finales y puesta en marcha

Una vez obtenida la aprobación del funcionamiento del sistema en la zona de prueba el sistema pasará a producción dentro del ambiente final en el servidor para lo cual será necesario contar con algunos legajos personales digitalizados y poder realizar las pruebas finales de funcionamiento, se trabajará con 25 legajos personales para realizar las pruebas y obtener el acta final de funcionamiento.

Concluido esto se procederá a realizar la carga masiva de los legajos personales en 3 etapas según el proveedor de la digitalización entregue el producto.

Esta fase comprende las siguientes actividades:

- Pase a producción.
- Pruebas.
- Acta final de funcionamiento.
- Carga masiva de los documentos digitalizados.

Fase 5 – Capacitación y seguimiento

En esta etapa de la implementación se entregarán los manuales de funcionamiento a los diferentes usuarios que tendrá el sistema, se realizarán 4 capacitaciones por grupos, tres capacitaciones serán para el área de gestión humana debido a la cantidad de personal y una capacitación para el personal de archivo central, dentro de lo requerido al proveedor esta un acompañamiento de los consultores durante la etapa de adaptación al nuevo sistema.

Esta fase consta de las siguientes actividades:

- Capacitación usuarios finales y Administrador TI.
- Entrega de Manuales de funcionamiento.
- Seguimiento post puesta en marcha.

Fase 6 – Digitalización de legajos personales

Esta fase inicia junto con la fase uno del proyecto, el personal de archivo deberá realizar un inventario detallado de los legajos personales así como expurgo y revisión de la documentación para asegurarnos evitar documentación duplicada antes del envío a digitalizar.

Una vez culminada la fase dos se entregará al proveedor elegido para la digitalización, los campos que deberá colocar al momento de escanear los legajos, la propuesta incluye el llenado de 4 campos y serán aquellos que permitan la recuperación inmediata de los legajos, sin embargo se esta contemplando en la propuesta contar con 4 digitadores para ingresar el resto de información que se extraiga de la matriz de documentos, esta etapa no esta contemplada en las actividades de esta fase, será un trabajo posterior.

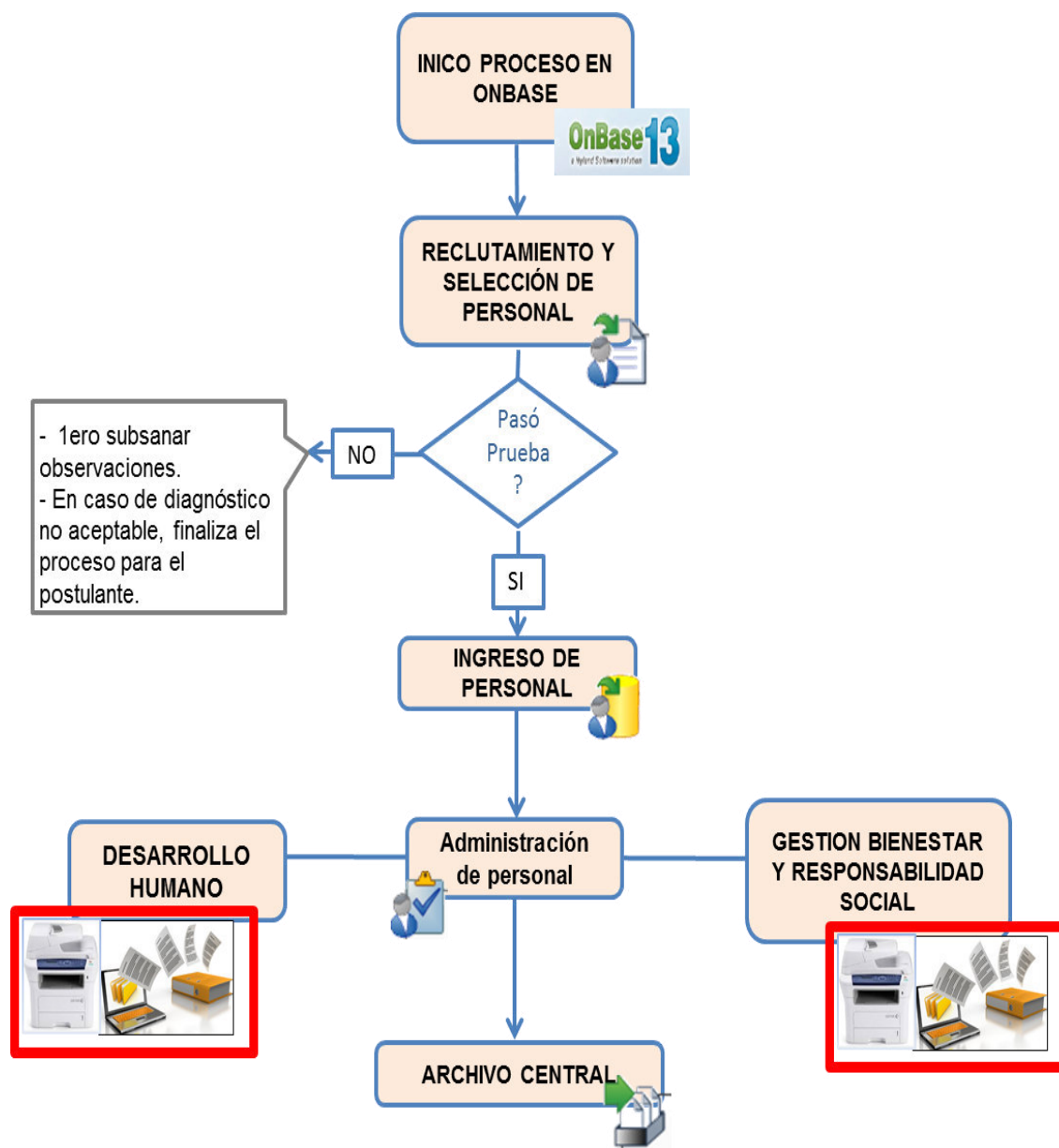
Las actividades comprendidas en esta fase son:

- Preparación de la documentación de los legajos.

- Digitalización de los legajos personales.

4.1.4 Flujo del proceso para legajos personales

Gráfico N° 11 Flujo del proceso con OnBase



Elaboración propia

4.2 Presupuesto

Para generar el presupuesto del proyecto se evaluarán la propuesta económica del software elegido y el costo por el servicio de digitalización de los

documentos, así como también gastos adicionales en los que pudiera incurrirse.

Para la propuesta del proveedor se han separado los costos según:

- Recursos tecnológicos
- Recursos personales
- Recursos materiales

En el caso de los recursos tecnológicos se han consignados aquellos presentados por el proveedor seleccionado que ha sido OnBase, no se están considerando los ajustes como son los descuento que el proveedor va a presentar.

En la siguiente tabla vemos el costo que significa implementar un sistema de gestión documental utilizando el software OnBase cuya inversión bordea los S/138 900 Nuevos Soles, como el proyecto justifica el retorno de inversión en un lapso de 5 años y comparándolo al costo actual para Archivo Central, este proyecto se vuelve viable.

Tabla N° 21 Presupuesto de la propuesta

Recursos Tecnológicos			
Requerimiento	Costo		
Servidor de Alpicaciones	S/. 4,500		
Servidor File Server	S/. 5,500		
Total	S/. 10,000		
Software	SW Base	Etapas	Total
Servicios de Consultoria		S/. 15,000.00	S/. 15,000.00
Costo del Software		S/. 42,600.00	S/. 42,600.00
Total			S/. 57,600.00
Recursos Personales			
Requerimiento	Cantidad	Costo Mensual	Duración 6 Meses
Bibliotecólogo responsable del proyecto	1	S/. 5,000	S/. 30,000
Coordinador para control de calidad	1	S/. 2,500	S/. 15,000
Digitadores	4	S/. 1,000	S/. 24,000
Total			S/. 69,000
Recursos Materiales			
Requerimiento	Cantidad	Costo unitario	Total
Alquiler de computadoras	4	S/. 320	S/. 1,280
Materiales de oficina x 6 meses	4	S/. 150	S/. 3,600
Total			S/. 4,880
Costo total del proyecto			
Recurso	Costo		
Recursos Tecnológicos	S/. 67,600		
Recursos Personales	S/. 69,000		
Recursos Materiales	S/. 4,880		
Costo Total	S/. 141,480		

Elaboración propia

4.3 Cronograma

El tiempo de ejecución de la propuesta considera dos aspectos fundamentales, la instalación y puesta en marcha del sistema y la digitalización de los documentos, para lo cual se plantean las siguientes fases con sus respectivas actividades en base a lo presentado por los proveedores seleccionados.

Para el caso del Sistema OnBase el proveedor Transligna representante de Hayland Software presento su cronograma que se han introducido dentro de las fases de la propuesta y para la digitalización de documentos el proveedor Imagin SAC presentó su propuesta pero su arranque dependerá de concluir la 3era Fase de la propuesta debido a que se requiere la matriz de los documentos para que con la documentación digitalizada se puedan realizar cargas masivas en el sistema.

El tiempo estimado de la propuesta es de 40 días útiles y se proponen 5 fases para la implementación de la propuesta que tendría como fecha de arranque el 4 de enero del 2016 y como fecha de culminación el 26 de febrero del 2016

Tabla N° 22 Cronograma de la propuesta por fases

Cronograma Actividades	Tiempo programado en días							
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8
FASE 1 - Instalación de la plataforma	■	■						
FASE 2 - Levantamiento de información		■	■					
FASE 3 - Implementación			■	■	■			
FASE 4 - Pruebas finales y puesta en marca				■	■	■	■	
FASE 5 - Capacitación y seguimiento					■	■	■	■
FASE 6 - Digitalización	■	■	■	■	■	■	■	■

Elaboración propia

Tabla N° 22 Cronograma de la propuesta por actividades dentro de cada fase

Cronograma		Tiempo programado en días							
Fases	Actividades	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8
F1	Verificación de ambientes del servidor para implementación	■							
F1	Instalación de requerimientos del sistema								
F1	Instalación de base de datos, aplicación OnBase, Cliente Unity	■							
F1	Pruebas de instalación		■						
F2	Revisión de la documentación existente		■						
F2	Inventario de los tipos documentales		■						
F2	Elaboración de tipos documentales		■						
F2	Elaboración de actas de aprobación de los tipos documentales		■						
F2	Elaboración de la matriz de documentos		■						
F2	Diseño de la carpeta virtual		■						
F3	Implementación de la estructura documental		■						
F3	Implementación de la carpeta virtual		■						
F3	Implementación de búsqueda personalizada		■						
F4	Pruebas finales			■					
F4	Aprobación de actas de funcionamiento			■					
F4	Pase a producción			■					
F4	Pruebas			■					
F4	Acta final de funcionamiento			■					
F4	Carga masiva de los documentos digitalizados				■				■
F5	Capacitación usuarios finales y Administrador TI				■				
F5	Entrega de Manuales de funcionamiento				■				
F5	Seguimiento post puesta en marcha				■	■	■	■	■
F6	Preparación de la documentación de los legajos	■	■	■	■				
F6	Digitalización de los legajos personales	■	■	■	■	■	■	■	■

Elaboración propia

CONCLUSIONES

1. El proceso de los legajos personales es lento en su creación hasta que ingresa a archivo central, es poco confiable debido a que por la cantidad de documentos que posee no se sabe con certeza si está completo, las responsabilidades no están bien definidas entre el área de gestión humana y archivo central y requiere una reformulación del procedimiento para mejorar la gestión.
2. El análisis estadístico de los legajos personales ha permitido medir el grado de importancia que tiene para el área de gestión humana su uso dentro de sus procesos, es claramente un documento que debería pertenecer a un archivo de gestión que al archivo central, también se puede deducir que algunas actividades como revisión de promociones y auditorías aumenta el número de requerimientos de los legajos y que el mes de diciembre disminuye el requerimiento de legajos físicos, hay una fuerte tendencia del personal de gestión humana de solicitar la información en digital.
3. De la aplicación del diagrama de Ishikawa se han extraído varias causas que afectan el uso de los legajos personales que se resume en la falta de un sistema de gestión documental para poder controlar la gestión de los legajos personales a todo nivel.
4. El software ideal luego de realizada la evaluación es OnBase con una puntuación de 302 en lo que respecta al cumplimiento de las necesidades de la empresa versus las características del sistema.
5. Es necesario implementar un sistema de gestión documental que permita agilizar el acceso a los legajos personales, minimizar la pérdida de documentos, responder consultas en tiempo real y colaborar en la gestión de los procesos de la gerencia de gestión humana así como trasladar la responsabilidad de su uso al área generadora de los documentos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- Chaín, C. (2001). *Técnicas de Gestión de Calidad en Instituciones Documentales*. Murcia: DM.
- Cruz, J. (2006). *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- Cruz, J. (2012). *Archivística. Gestión de documentos y administración de archivos*. Madrid: Alianza.
- Galgano, A. (1995) *Los siete instrumentos de la calidad total*. Madrid: Díaz Santos S.A.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa*. Bogotá: Norma.
- Mastropierro, M. & Casanovas, I. (2011). *Archivos de empresas*. Buenos Aires: Alfaguara.
- Ponjuán, G. (2007). *Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Gijón: TREA.

PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- Alonso, J. & García, M. La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. *Revista de biblioteconomía i documentación*, 2007, n. 47, pp. 41-70. Recuperado de [http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras -
_La norma ISO 15489.pdf](http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf)
- Giraldo, L. (2009). Archivística: fundamentación teórica y tradición formativa. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 32(1) 31-45. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179014349003>
- Castillo, J. (2007). La Gestión de documentos de archivo en la nueva economía: su importancia en el Sistema Bancario Nacional. *Ciencias*

- de la Información*, 38(3) 51-58. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181414861006>
- Constitución Política del Perú (1993). Lima. Congreso Constituyente Democrático. Recuperado de <http://spij.minjus.gob.pe/CLP/contenidos.dll?f=templates&fn=default-constitucion.htm&vid=Ciclope:CLPdemo>
 - Fernández, M. & Ponjuán, G. (2008) Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento. *ACIMED*. 2008: Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=11dfc225-4ea1-4192-94c8-b2d2cc022860%40sessionmgr4003&hid=4212>
 - Dorado, Y. & Mena, M. (2009) Evolución de la ciencia archivística. *ACIMED*. 2009 20 (1): Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol20_1_09/aci04709.pdf
 - Díaz, A. (2007) El concepto de documento electrónico y su validación. En: *Octavas jornadas archivísticas*. Huelva: Diputación Provincial; 2007. p.133-142 Recuperado de <http://ria.asturias.es/RIA/handle/123456789/56>
 - Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española* (23a ed.). Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=3SrKnVZ&o=h>
 - Ponjuán, G. (2011). La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones. *Ciencias de la Información*, Mayo-Agosto, 11-17 Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1814/181422294003.pdf>
 - Redondo, M. (2010) El documento electrónico: un enfoque archivístico. *Revista General de Información y Documentación*. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID1010110391>
 - Subdirección General de los Archivos Estatales (Productor). (Mayo 2015). *Diccionario de Terminología Archivística*. Madrid: Ministerio de Cultura. Recuperado de http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/archivos/mc/dta/diccionario.html#_a

- Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones bibliotecológicas y de la información (Productor) (Marzo de 2015). Glosario de preservación archivística digital versión 4.0. México: UNAM. Recuperado de http://cuib.unam.mx/archivistica/mex_glosario_interpares_total0112.pdf
- UNESCO. (1991). La evaluación archivística de los documentos que contienen informaciones personal. Programa de Gestión de Documentos y Archivos. París. UNESCO. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0009/000906/090644so.PDF>
- Visbal, A. (2009) La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa. El caso de Cuba. ACIMED. 2009; 19(5): Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=11dfc225-4ea1-4192-94c8-b2d2cc022860%40sessionmgr4003&hid=4212>

LEYES EN LÍNEA

- *Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación.* Lima. Congreso de la República. Recuperado de http://www.agn.gob.pe/uploads/4/9/9/8/4998504/ley_no_28296.pdf

TESIS E INFORMES PROFESIONALES

- Albarracín, R. (2013). *Análisis del proceso de gestión documental del archivo de bóveda de valores del Banco de Crédito del Perú aplicando la norma ISO 15489.* Informe profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- Alfonso, P. (2012) *Revisión de modelos para evaluar la calidad de productos web. Experimentación en portales bancarios del NEA*. Tesis para optar por el título de Especialista en Ingeniería de Software. Facultad de Informática. Universidad Nacional de la Plata, La Plata, Argentina.
- Campillo, I. (2010). *Sistema de Gestión Integral de Documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey*. Tesis para optar el grado de Doctor. Departamento de Biblioteconomía y Documentación, Universidad de Granada, Granada, España.
- Caro, R. (2013). *Solución digital a la gestión documental y procesos implicados usando Tecnología Enterprise Content Management – ECM*. Tesina para optar el título de Ingeniero de Sistemas, Facultad de Ingeniería de Sistemas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Castro, A. (2012). *Gestión documental en el Archivo Central del Estudio Miranda & Amado Abogados*. Informe profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Loayza, D. (2011). *Desarrollo de un sistema de gestión de legajos para el Tribunal de Servicio Civil utilizando tecnología en gestión documental*. Informe profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- Morales, S. (2012). *El sistema de gestión del archivo central del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC)*. Informe profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- Sierra, S. & Neira, C. (2010). *Diseño e implementación de un modelo de Gestión Documental para la serie historias laborales del área de Talento Humano para la empresa COLGRABAR*. Tesis para optar el grado de Doctor. Departamento de Biblioteconomía y Documentación, Universidad de Granada, Granada, España.

- Vilca, R. (2014). *Gestión documental del archivo de la Gerencia de Pensiones de la Caja de Pensiones Militar Policial*. Informe profesional para optar por el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información, Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

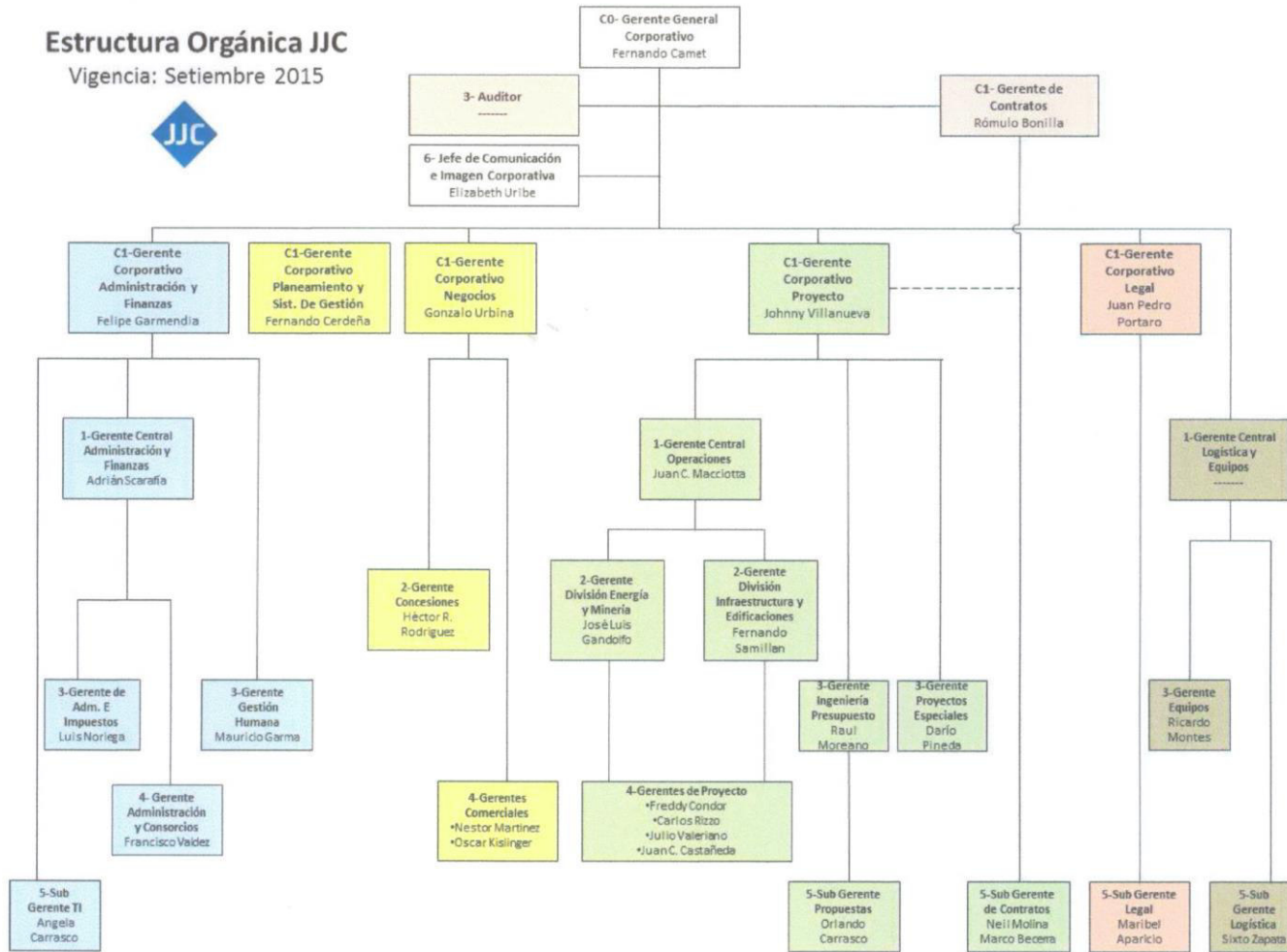
- Vilela, G. (2011). *Taxonomía para el sistema de gestión documental técnica de Red de Energía del Perú*. Informe profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo N° 1 Organigrama JJC

Estructura Orgánica JJC

Vigencia: Setiembre 2015

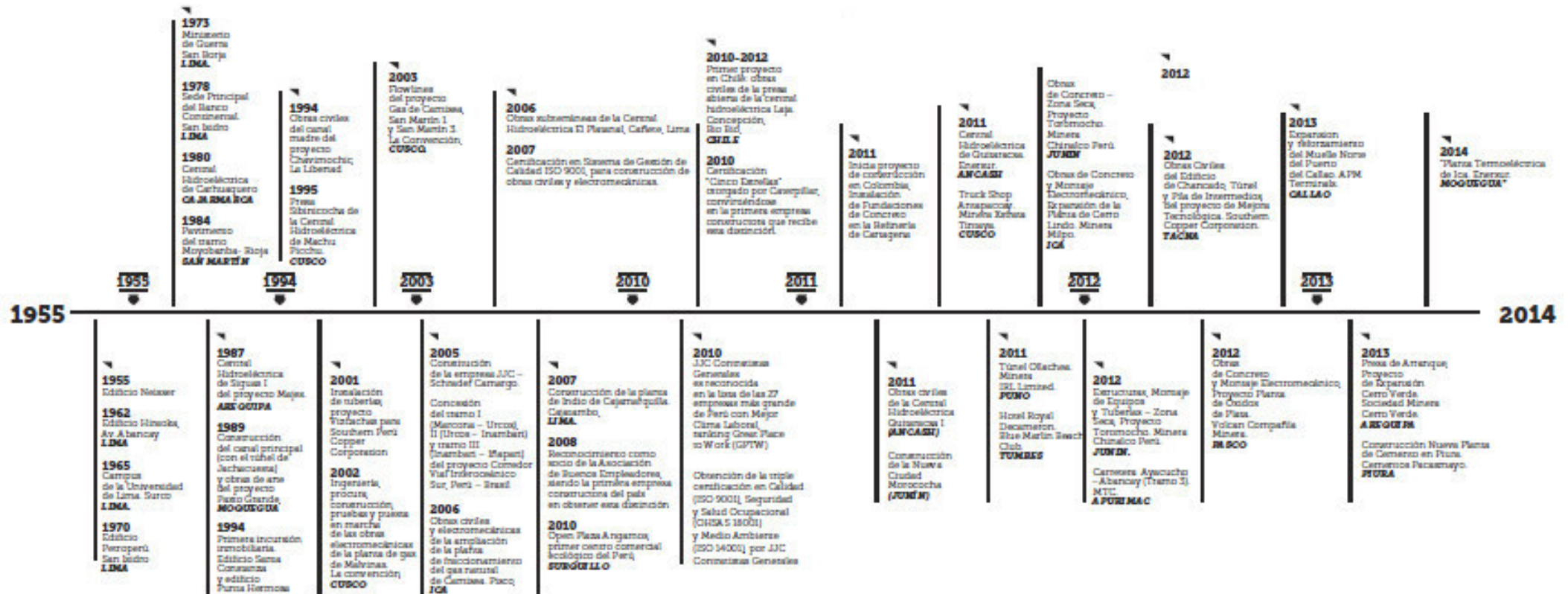


Mauricio Garma Rodriguez
Gerente de Gestión Humana

Fernando Camet Piccone
Gerente General Corporativo



PRINCIPALES PROYECTOS DE JJC



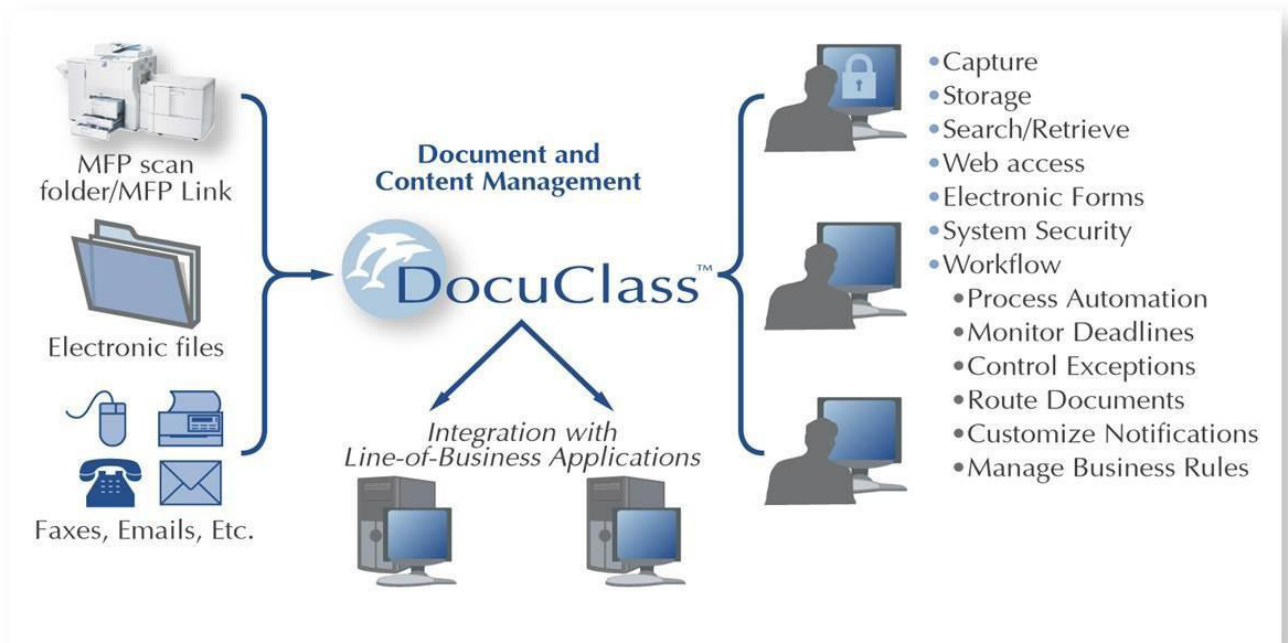


Solución de Gestión de Contenido empresarial de alta calidad a un costo de nivel básico.

DocuClass es una solución completa, compuesta por módulos integrados, que reúne a todos los componentes del sistema (papel y documentos electrónicos, línea de aplicaciones empresariales, bases de datos, informes generados por computadora, etc.) convirtiéndose en el único sistema de gestión de información integrado y de fácil manejo.

Solución de Gestión Documental Avanzada o Solución de gestión de contenido empresarial pueden ser costosos, no sólo en términos de software, sino también la instalación, configuración, entrenamiento, pruebas, integración, soporte y consultoría de post-ventas. Soluciones de bajo nivel son más asequibles, pero, a medida que los clientes van creciendo van agotando el potencial del gestor documental, se convierten rápidamente en obsoletos en términos de funcionalidad, escalabilidad y flexibilidad.

DocuClass proporciona una solución modular, personalizable y de fácil uso, en alta calidad a un precio atractivo de nivel básico. [Más información.](#)



DocuClass Enterprise es un conjunto de más de 28 componentes totalmente integrados. Continúe leyendo para obtener una descripción más detallada de los [componentes DocuClass Enterprise](#).

Tecnología DocuClass:

DocuClass está diseñado como un sistema de arquitectura abierta. Todos los documentos se almacenan en su formato estándar, tales como PDF, TIFF, JPEG, DOC, y XLS. Además, todos los datos de los documentos se guardan en las bases de datos relacionales estándar, como Microsoft SQL Servidor ©, mySQL © y Oracle ©. Debido a esta arquitectura abierta, usted no está atado a un sistema de algún propietario en particular.

DocuClass está compuesto por un software “robusto y liviano” (Windows y componentes WEB) y utiliza una amplia variedad de tecnologías, tales como:

- Código de barras y OCR.
- Motor de Workflow.
- COLD / Gestión de Informes Empresariales (ERP).
- Formularios electrónicos.
- Captura de imágenes.
- Seguridad de los documentos.

DocuClass interactúa directamente con:

- Cualquier escáner compatible con TWAIN.
- Impresoras multifuncionales (MFP).
- Servidores de fax y de correo electrónico.
- Aplicaciones legales y modernas Aplicaciones de MS Office.
- Fuentes de datos externos (bases de datos, archivos planos, las fuentes xml).

DocuClass se integra fácilmente con Active Directory o LDAP y soporta redes LAN, WAN y usuarios WEB.

SUMMARY

OnBase Document Imaging provides a scalable solution for centralized and distributed scanning, where documents are scanned or swept into user-defined queues, using a TWAIN, ISIS, or Kofax™ compliant scanner. These Scan Queues are easily configured to meet document-based process requirements and departmental business needs. The documents are scanned, indexed, and archived directly into OnBase, taking advantage of several methods for automating document classification and indexing.

KEY BENEFITS

- Automates document classification and indexing with options including bar code recognition and data extraction.
- Secures documents from time of capture, eliminating paper-based single points of failure.
- Distributed document indexing provides flexibility and provides maximized resource usage.
- Document imaging is scalable with licenses available at varying price points.
- Provides ease of use and simplified administration from within a single Imaging window.

BUSINESS APPLICATIONS

- Accounts Receivable invoice pages arrive separately and are scanned. The bar code for invoice number is used to automatically append each page to the matching document. This feature ensures that when documents are retrieved all the available pages will be shown.
- Mortgage Loan applications are scanned, and then indexed with Application Enabler by pulling data from the business application. There is no need to re-key data already available in the business application. Loans are then immediately routed to workflow for evaluation by knowledge workers.
- Back-file conversions are assisted by prepping each folder with a coversheet containing bar code values for indexing all the documents in a folder. Individual document type bar code coversheets are placed between each document to automatically classify and separate them. As the documents are scanned, each is automatically classified and indexed, and the bar code sheets are discarded.

DESIGN



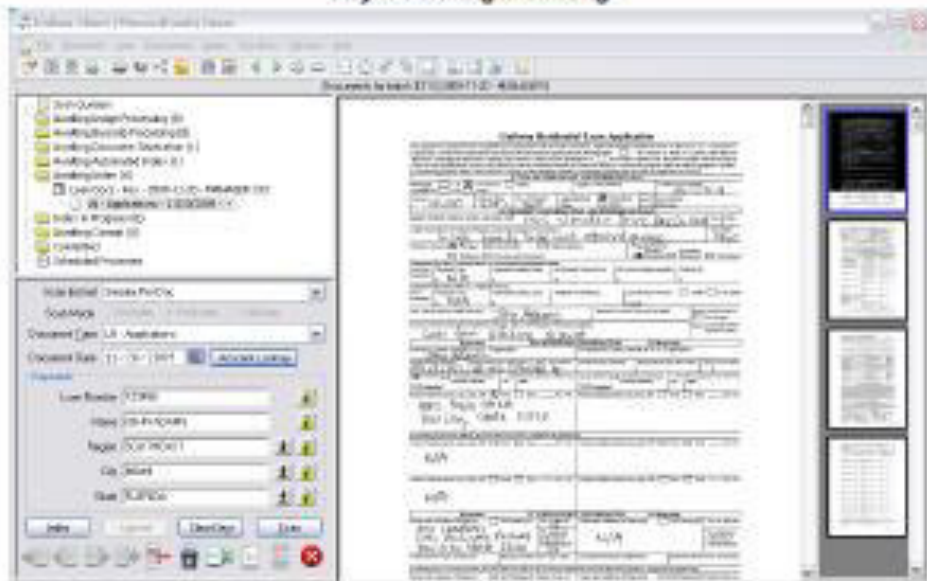
OnBase Document Imaging provides complete batch processing, control and management. Workstation hardware and memory requirements are dependent on the scanner selected. An ODBC connection to the OnBase database and write access to OnBase disk groups is required. Desktop Document Imaging with TWAIN scanners is fully supported for scanning in Citrix environments.

KEY FEATURES

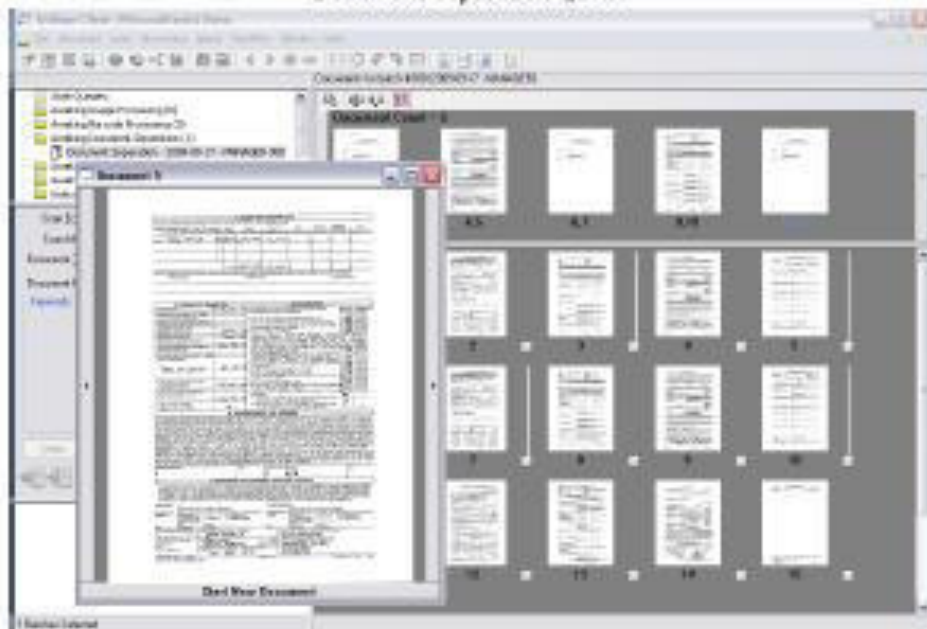
- Process driven QA steps ensure appropriate review for image and index quality
- Visual document separation can be performed while viewing batch thumbnails
- Index automation via AutoFill Keyword Sets, Application Enabler, included bar code recognition, or add-on Automated Indexing
- Supports I818, TWAIN and Kofax compatible scanners providing choice in hardware selection
- Convert to PDF via Optical Character Recognition or through a post-capture, image-only type PDF conversion process
- Sweep and Index most types of electronic document files
- Supports VB scripts for customizing index processes when needed

INTERFACE

Key-from-Image Indexing



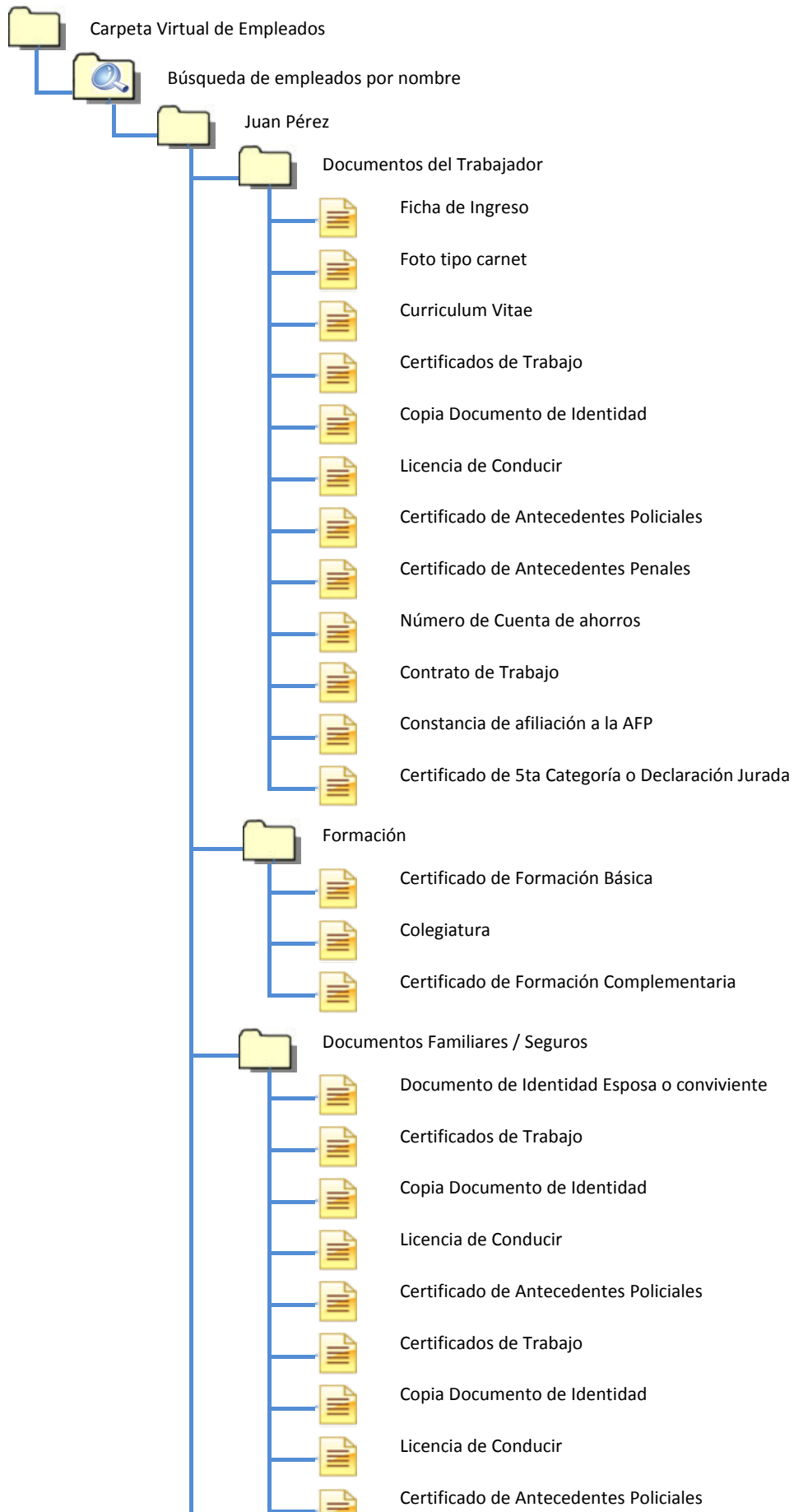
Document Separation Queue

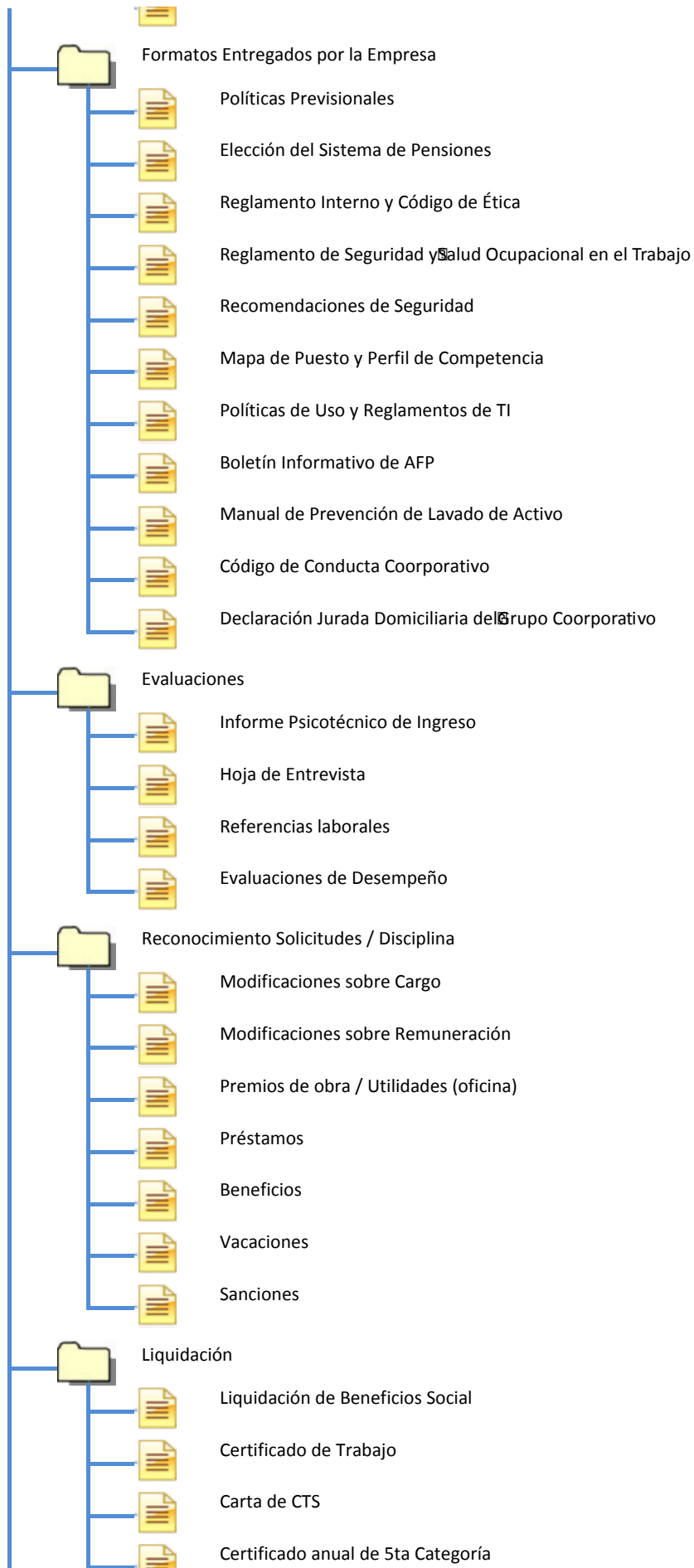


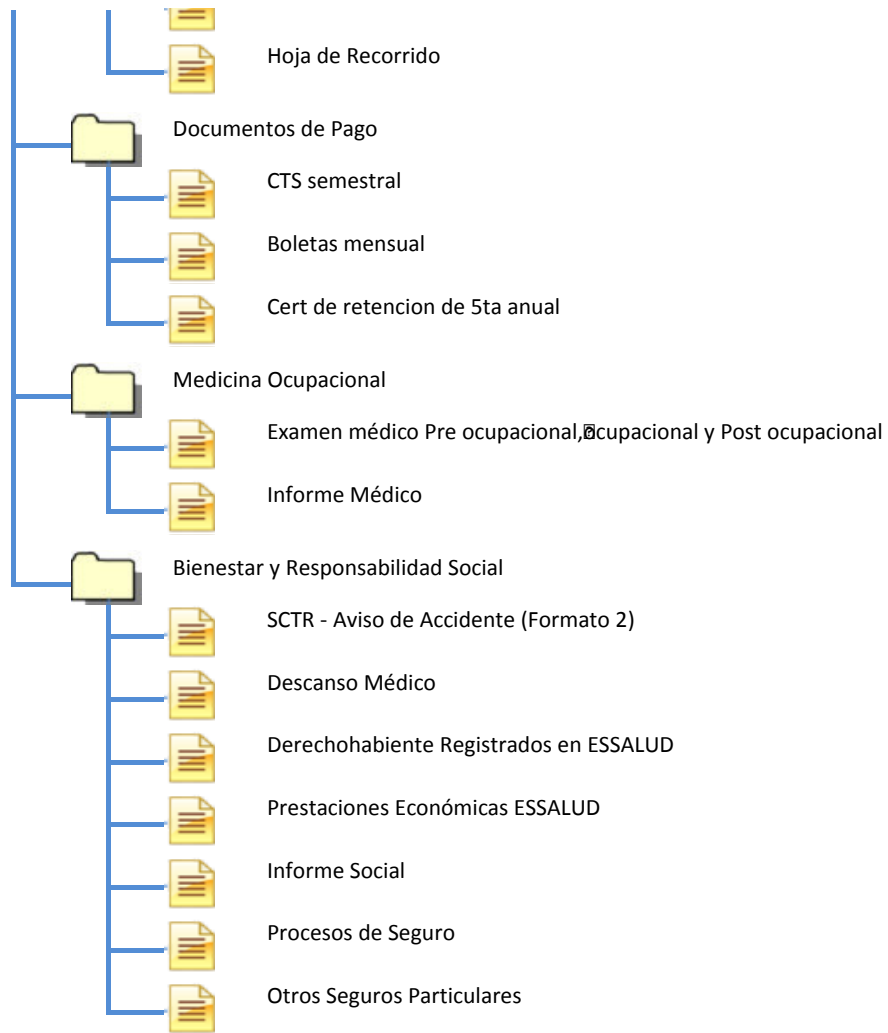
HYLAND
SOFTWARE

28500 Clemens Road • Westlake, Ohio 44145 • p. 440.788.5000 • f. 440.788.5100 • www.hyland.com
©Hyland Software, Inc. All rights reserved. Trademarks are the properties of their respective owners. 0102.02.80-009031

Anexo N° 5 Modelo de Carpeta Virtual







Anexo N° 6 Acta de reunión Transligna



Acta de Reunión

Reporte de Reunión N°	1				
Fecha:	28/08/15	Desde	3:30 pm	Hasta	4:20 pm
Proyecto: Seguimiento proyecto pendiente					
Cliente: JJC Contratistas					
Lugar: conferencia vía Skype					

Elaborado por: Fabiola Lavallo Santillan

OBJETIVOS DE LA REUNIÓN

- Proceso de seguimiento de proyecto.

TEMAS TRATADOS (AGENDA)

- Presentación de demo de OnBase
- Presentación de clientes que trabajan con Onbase
- Agendar reunión para presentación de demo
- Agendar reunión con Gerente Financiero

Participante	Rol	Empresa	Asistió
Angela carrasco	Gerente de Sistemas	JJC Contratistas	Si
Carlos Torres	Consultor SAP – Gerencia de sistemas	JJC Contratistas.	Si
Elena Alarcon	Jefa de Archivo	JJC Contratistas	Si
Juan Manuel Iparraguirre	Gerente Comercial Regional	Hyland Software	Si
Miguel Carreño	Analista de Soluciones de Negocio	Hyland Software	Si
Kelly Guevara	Consultor ECM	Transligna S.A.C.	SI
Fabiola Lavallo	Asesor de proyectos	Transligna S.A.C.	Si

Anexo N° 6 Acta de reunión Transligna

Acuerdos	Responsable	Fecha
1. Enviar acta de reunión	Fabiola Lavalle (Transligna S.A.C.)	28/08/2015
2. Confirmar reunión día jueves 3 de setiembre por la tarde o viernes 4 de setiembre para presentación de demo a usuarios	Angela Carrasco (JJC Contratistas)	29/08/2015
3. Coordinar presentación de clientes que trabajan con la plataforma OnBase.	Keli Guevara (Transligna)	29/08/2015
4. Coordinar Reunión entre el Gerente Financiero de JJC Contratistas y Gerente General de Hyland	Angela Carrasco (JJC Contratistas.) Keli Guevara (Transligna)	29/08/2015
5. Envío de documentos del file personal para demo	Elena Alarcon (JJC Contratistas)	28/08/2015

CONCLUSIONES

Realizadas estas reuniones y coordinaciones, el día jueves 5 de setiembre en reunión de Gerencia de JJC Contratistas se debe tomar la decisión final sobre la plataforma seleccionada.