

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BAJA CALIFORNIA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACION**



**TITULO**

**DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA UNA  
INSTITUCION PÚBLICA DE EDUCACION SUPERIOR EN  
ENSENADA, BAJA CALIFORNIA**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACION**

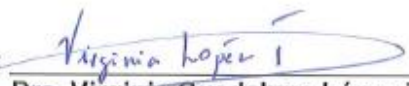
**ALUMNO**

**LUIS PADILLA SANCHEZ**


**Ensenada, B.C. 20 de Enero del 2022**



## CONSTANCIA DE APROBACION

Director de tesis:   
Dra. Virginia Guadalupe López Torres

Aprobado por los integrantes del sínodo

1.-   
Dr. Ramón Galván Sánchez  
Secretario

2.-   
Dr. Diego Alfredo Pérez Rivas  
Vocal

## **DEDICATORIAS**

Dedico este trabajo de investigación a mi hija Samantha que es mi fuente de inspiración y que gracias a ella quiero seguir creciendo como persona y como profesionalista.

También dedico este trabajo a mis padres quienes siempre estuvieron a mi lado alentándome para seguir adelante con los proyectos que emprendía y que gracias a sus palabras y consejos pude superar los obstáculos que se me presentaban.

A mi familia que siempre me han apoyado con sus consejos y me daban ánimo para seguir adelante con mis proyectos de vida.

A los docentes del posgrado que con sus enseñanzas y empeño nos inculcaron sus conocimientos para nuestra formación profesional.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mis padres ya que gracias a su esfuerzo y dedicación me dieron el mejor regalo que a cualquiera le pueden dar que es la educación, gracias a su dedicación y consejos pude obtener mi título profesional, y nuevamente con su guía y ánimos pude seguir superándome profesionalmente.

A mi familia por sus palabras de apoyo en todo este periodo de crecimiento profesional.

Agradezco a la Universidad Autónoma de Baja California y a la Coordinación de Recursos Humanos por el apoyo y oportunidad que me brindaron para poder estudiar este posgrado.

## **RESUMEN**

La gestión de documentos busca controlar de manera eficiente y sistemática el ciclo de vida de los documentos que se generan regularmente como resultado de actividades diarias de trabajo. Los documentos son un activo valioso para asegurar que la institución se administra de manera efectiva y eficiente, y es responsable ante esta del cuidado y resguardo de la información generada. Los documentos ayudan a la toma de decisiones, proporcionan evidencia de políticas, decisiones y actividades, y apoyan a la universidad en casos de litigio. Ha habido muchos casos en la Universidad Autónoma de Baja California donde los documentos se han extraviado o se encuentran fuera de lugar por lo que surge unas interrogantes sobre cómo se gestionan los documentos, qué sistema de control y cuáles son las políticas que se utilizan en términos de gestión de los documentos. Esta investigación de Maestría trata de investigar el estado actual del archivo y la gestión de documentos en el Departamento de Recursos Humanos, de la Universidad Autónoma de Baja California. El estudio utilizó el método de investigación encuesta, utilizando los cuestionarios como el principal instrumento de recopilación de datos. El estudio se centró en los empleados administrativos que trabajan en la Coordinación de Recursos Humanos y en los Departamento de Recursos Humanos de Tijuana, Mexicali y Ensenada de la Universidad Autónoma de Baja California. Los resultados indican que de acuerdo al estudio y análisis de la información obtenida a través del cuestionario de evaluación; que existe un déficit en lo que se refiere al tema de gestión documental, y que además falta la implementación de un programa de capacitación sobre el manejo adecuado de los documentos de la oficina, así como también de normas y procedimientos bien definidos para el manejo de los documentos que se reciben y archivan en el Departamento de Recursos Humanos.

**Palabras clave:** Gestión documental, gestión del conocimiento, diseño y planificación, procesos de gestión documental, gestión de la información.

## **Abstract**

Document management seeks to efficiently and systematically control the life cycle of documents that are generated regularly as a result of daily work activities. The documents are a valuable asset to ensure that the institution is managed effectively and efficiently, and is responsible to the care and safekeeping of the information generated. The documents help decision-making, provide evidence of policies, decisions and activities, and support the university in litigation cases. There have been many cases at the Autonomous University of Baja California where documents have been lost or are out of place, so there are questions about how documents are managed, what control system and what are the policies used in terms of document management. This Master's research tries to investigate the current state of archiving and document management at the Autonomous University of Baja California.

The study used the survey research method, using the questionnaires as the main instrument of data collection. The study focused on both administrative and academic employees of the Autonomous University of Baja California.

**Keywords:** Document management, knowledge management, design and planning, document management processes, information management.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	11
<b>ANTECEDENTES DEL PROBLEMA</b> .....	15
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	16
ESTADO ACTUAL DE LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS .....	16
JUSTIFICACIÓN.....	18
OBJETIVO GENERAL .....	21
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	22
FORMULACION DE LA HIPOTESIS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	23
ALCANCE Y LIMITACIONES DEL ESTUDIO .....	23
MARCO CONTEXTUAL.....	24
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	27
<b>CAPÍTULO II</b> .....	32
<b>MARCO TEORICO</b> .....	32
MODEO DEL CICLO DE VIDA DE LOS DOCUMENTOS.....	32
EL MODELO CONTINUUM DE DOCUMENTOS.....	36
DOCUMENTOS Y SUS CARACTERÍSTICAS.....	39
GESTIÓN DOCUMENTAL .....	40
GESTIÓN DE DOCUMENTOS FÍSICOS Y ELECTRÓNICOS .....	42
GESTIÓN DE DOCUMENTOS FÍSICOS .....	43
GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS .....	45
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS .....	46
POLÍTICAS DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS .....	48
CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS .....	49
POLÍTICAS DE PRESERVACIÓN .....	50
<b>CAPÍTULO III</b> .....	52

<b>DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	52
TIPO DE INVESTIGACION: INVESTIGACION DESCRIPTIVA.....	53
TIPO DE INVESTIGACION: INVESTIGACION DOCUMENTAL .....	54
<b>CAPITULO IV</b> .....	56
Descripción de los procesos y actividades del Departamento de Recursos Humanos .....	56
Departamento de Recursos Humanos.....	56
Funciones principales del DRH.....	56
Organigrama del Departamento de Recursos Humanos.....	57
ANÁLISIS Y MODELADO DE LOS PROCESOS Y ACTIVIDADES DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE RH .....	58
Identificar a los trabajadores y actores involucrados en los procesos de gestión documental .....	59
Definición de los Actores .....	60
Identificar los procesos y actividades relacionados con la gestión documental.....	61
Jefe del Departamento de Recursos Humanos .....	61
Recepción: .....	61
Secretaria del jefe del departamento.....	62
Área Académica .....	63
Área de Archivo.....	63
Procesos, actividades y documentos que se gestionan en el área académica del Departamento de Recursos Humanos.....	64
Procesos y actividades del área académica.....	64
Identificar los documentos que se resguardan en el Archivo de Recursos Humanos .....	66
Tabla de Retención de Documentos y su Importancia .....	68
Procesos y actividades más importantes del Área Académica .....	76
Procesos y actividades según el grado de dificultad y tiempo de trabajo del Área Académica .....	77
Descripción de los procesos a través de diagramas de flujo.....	78
La confiabilidad y seguridad de la información y los documentos .....	84
Reglamento interior de trabajo de la universidad autónoma de baja california .....	84
Reglamento para la transparencia y acceso a la información pública de la Universidad.....	84
<b>CAPITULO V</b> .....	86

<b>POBLACION Y MUESTRA</b> .....	86
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	88
<b>RESULTADOS</b> .....	88
<b>Capítulo VI</b> .....	119
Conclusiones y recomendaciones.....	119
<b>ANEXOS</b> .....	121
<b>INSTRUMENTO DE EVALUACION</b> .....	121

### **LISTA DE TABLAS**

Tabla 2.1, fuente (Records Management Bulletin , 2012).....	34
Tabla 2.2, Fuente propia, normas ISO más conocidas .....	47
Tabla 2.3 Fuente propia, normas relacionadas con la gestión documental .....	48
Tabla 4.1, Edad.....	89

### **LISTA DE FIGURAS**

Figura 2.1, fuente (Cortes Foreno, Lopez Franco, & Sarmiento Torres, 2013) .....	34
Figura 2.2, fuente propia, ciclo de vida de los documentos .....	35
Figura 2.3, fuente (Upward, 1996). .....	37
Figura 4.2, diagrama de Flujo 1, Ajuste a la planta académica.....	78
Figura 4.3, diagrama de Flujo 2, Proceso de planta académica.....	79
Figura 4.4, diagrama de Flujo 3, Elaboración y cálculo de finiquitos.....	80
Figura 4.5, diagrama de Flujo 4, Asignación de números de empleado.....	81
Figura 4.6, diagrama de Flujo 5, Propuestas para cubrir plazas vacantes.....	82
Figura 4.7, diagrama de Flujo 6, Altas Académicas en Plazas vacantes.....	83
Figura 4.8, Género.....	90
Figura 4.9, Departamento donde labora. ....	91
Figura 4.10, Experiencia laboral .....	92
Figura 4.11, Años laborados en la Coordinación RH/ Departamento RH .....	93
Figura 4.12, Cómo almacena sus documentos .....	93
Figura 4.13, frecuencia de almacenamiento .....	94
Figura 4.14, Quién supervisa y controla la gestión .....	94
Figura 4.15; Políticas y procedimientos crear documentos.....	95
Figura 4.16, programa de capacitación en gestión de documentos .....	96

Figura 4.17, cuenta con un programa de resguardo de documentos.....	97
Figura 4.18, Ha designado un miembro para actividades de gestión de documentos .....	97
Figura 4.19, se informa al personal de la identidad del personal encargado de los expedientes .....	98
Figura 4.20; incorporan un programa de gestión documental .....	98
Figura 4.21; el personal encargado del archivo cuenta con sistemas electrónicos de gestión documental .....	99
Figura 4.22, nivel de apoyo de la información a los usuarios que la requieran?.....	99
Figura 4.23, conciencia sobre la política de gestión de documentos.....	100
Figura 4.24, política para administrar correos electrónicos.....	100
Figura 4.25; política de destrucción de expedientes y documentos .....	101
Figura 4.26; capacitación en prácticas y procedimientos de mantenimiento de archivos ..	102
Figura 4.27, manuales de información sobre las mejores prácticas de gestión de documentos.....	102
Figura 4.28, personal con tareas de gestión documental o manejo de archivo en capacitación .....	103
Figura 4.29, políticas de dirección, gestión documental y manejo de archivo.....	103
Figura 4.30, en un futuro la gestión documental y archivo se llevara a cabo con el uso de sistemas informáticos .....	104
Figura 4.31, identificado su oficina procesos de alto riesgo .....	105
Figura 4.32, evaluó riesgos potenciales para los documentos de la oficina .....	106
Figura 4.33, La oficina organiza procedimientos para modificar y minimizar el riesgo ...	107
Figura 4.34, Políticas, clasificación y manejo de información sensible.....	108
Figura 4.35, plan de contingencia para sus documentos e información? .....	108
Figura 4.36, Se revisa el plan contra contingencias .....	109
Figura 4.37, documentos vitales .....	110
Figura 4.38, La oficina tiene protegida sus documentos vitales.....	110
Figura 4.39, orientaciones sobre la creación de los documentos.....	111
Figura 4.40, reglas para la creación de documentos específico para su área de trabajo.....	112
Figura 4.41, el valor de usar las plantillas .....	112
Figura 4.42, controles periódicos de los documentos.....	113
Figura 4.43, plan de clasificación de archivos para documentos electrónicos .....	113
Figura 4.44, plan de clasificación de archivos para documentos en papel .....	114
Figura 4.45, áreas e instalaciones de almacenamiento adecuadas.....	115
Figura 4.46, instalaciones de almacenamiento dedicadas al resguardo de la información	116
Figura 4.47, Se almacenan los archivos y documentos en condiciones ambientales apropiadas .....	116
Figura 4.48, almacenan los archivos adecuadamente en las áreas de almacenamiento .....	117
Figura 4.49, Ha establecido estándares y procedimientos para clasificar documentos y archivos.....	118

## INTRODUCCIÓN

La historia de los archivos y de la Archivística en México durante los últimos doscientos años se ha caracterizado por una frecuente inconsistencia desde sus inicios hasta nuestros días. Incluso, se tiene noticia de que, desde el siglo XVI, ya existían archivos, los llamados *amoxcallis* (casas de los códices) en territorio azteca, sin embargo, catástrofes naturales en su mayoría, sin soslayar la mano del hombre, provocarían su desaparición. Se sabe, además, que una actividad importante de esa antigua civilización era el registro en códices de los diversos aspectos culturales, sociales, económicos y científicos. Estos documentos eran dibujados por los *tlacuilos*, personas con habilidades para dibujar y a quienes desde niños se les instruía en el conocimiento profundo de su cultura. Los *tlacuilos* sobrevivieron a la época colonial, incluso la corona española los reconoció como personajes útiles para llevar a cabo procesos de reclamos y litigios, pero luego evolucionaron a la figura de los escribas y hoy en día se los reconoce como notarios por lo menos en nuestro país, pues en Roma se transformaron en *tabullarius*, considerados como archivistas de documentos privados, encargados de elaborar los censos y custodiar documentos como testamentos y contratos, entre otros (Vázquez, 1995).

Desde entonces y en el transcurso de los últimos años hemos vivido cambios y avances tecnológicos de gran relevancia, derivados de estos avances tecnológicos, dentro de las empresas e instituciones, se ha dado un desarrollo en los procesos administrativos haciéndolos más eficientes. Derivado de esta eficiencia se han incrementado el número de documentos que se generan diariamente; generalmente estos documentos son creados y utilizados para cumplir con algún trámite o meta en particular.

Estos documentos son la memoria y/o evidencia que tal solicitud o trámite se llevó a cabo dentro de la institución o empresa, por tal motivo es de suma importancia la conservación de algunos de estos documentos en el Archivo de las instituciones o empresas.

El valor y utilidad de los documentos de cualquier institución se resumen en dos conceptos: evidencia y memoria. Consecuencia de este doble valor es la importancia de gestionar y preservar los documentos, que sirven, en primer lugar, como base tanto para la gestión

administrativa, así como para la toma de decisiones, y, posteriormente, para generar conocimiento dentro de la institución y también como recurso de información y memoria.

Los documentos contienen información que constituye un recurso valioso y un activo importante de la organización. La adopción de un criterio sistemático para la gestión de documentos de archivo resulta esencial para las organizaciones y la sociedad, a fin de proteger y preservar los documentos como evidencia de sus actos. La gerencia y preservación a largo plazo de los documentos, es una preocupación principal concerniente a los archivos, pues conserva los documentos, implica diversos retos incluyendo, por supuesto una política de conservación (Barata, 2004).

Dichos documentos normalmente se reciben o se generan en formato en papel, y uno que otro en formato electrónico, pero sin importar el formato del documento, todos estos, requieren un trabajo especial, algún proceso administrativo ya definido con anterioridad. Una vez que el documento sirve a su propósito, es desechado a la basura o archivo según corresponda para su posterior utilización o consulta, ya que la información es uno de los activos más importantes con los que cuentan las empresas o instituciones (Piattini, 2001).

Las organizaciones están cada vez más interesadas en administrar cuidadosamente su información privada, tanto para asegurar que se maneje adecuadamente, como para hacerla más útil para sus tareas diarias. Mientras tanto, la cantidad y la variedad de documentos hacen que la administración y el uso sean más desafiantes. Por lo tanto, cómo lograr una administración eficiente de documentos se convierte en un problema emergente en la sociedad actual rica en información (Chia Hung Kao & Shin Tzu Liu, 2013).

Gracias a estos cambios y avances tecnológicos de sistemas de información, las empresas e instituciones a su vez implementan nuevos métodos de trabajo dentro de la estructura y la organización administrativa para hacer frente a las necesidades y exigencias del uso de la información.

Pero estos métodos de trabajo no se logran con sólo almacenar los documentos generados. Para alcanzar los objetivos antes mencionados, los documentos deben estar organizados y gestionados de forma eficiente y eficaz desde el momento en que son generados: la gestión es el paso previo imprescindible para garantizar la preservación de los documentos.

De acuerdo con Revah (2009: p 222) "Una gestión eficiente de documentos debe articularse con nuevas tecnología de información y comunicación y los sistemas de gestión de calidad no solo para garantizar la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas, sino también para maximizar el uso de la información presente y futura".

Es altamente recomendable que las instituciones diseñen procesos y herramientas para la integración de los procesos y controles documentales dentro de las actividades de trabajo, este debe ser el objetivo principal de cualquier modelo de gestión documental. Por tal motivo es necesario que las instituciones dentro de sus planes de desarrollo, consideren la implementación y diseño de sistemas de gestión documental, ya que las instituciones son cada vez más dependientes de la información para las actividades que se realizan diariamente.

Las instituciones son más eficientes y eficaces cuando manejan y tienen un mayor control de la información que manejan en su entorno, la información es un conjunto de datos que son supervisados y organizados previamente, la información en las instituciones es de gran importancia, cuando es completa, precisa y actualizada es fundamental para la toma de decisiones.

Moreiro (1998, p 171), refiere que "documento es toda fuente de información física que comunica inscripciones, imágenes, sonido, texto, objetos con indicios de intervención humana, creaciones artísticas, e incluso materiales naturales".

Los trabajadores de hoy están aumentando su uso de la información. En este tiempo en la historia frecuentemente es llamada la era de la información. Las computadoras, por lo tanto forman parte del mundo de hoy, y juegan un papel clave en los sistemas de información y el desarrollo de una economía basada en el conocimiento (Read & Ginn, 2011).

Recientemente muchas instituciones y empresas están transformando sus procesos, entre estos procesos de cambio podemos encontrar que están cambiando el paradigma del Archivo y de los documentos en formato papel que en ellos se encuentran, a un nuevo de modelo de gestión documental y documentos en formato digital. El incremento en la información, los cambios en la legislación para el acceso a la información pública, y el

almacenamiento de la información, todo esto contribuye que cada vez, sea más difícil el manejo de la información en las instituciones o empresas, y los países.

Para lograr que haya una adecuada organización de documentos, surge la gestión documental como área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, el uso y la disposición de documentos de archivo, incluidos los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización (ISO 15489-1, 2006).

Por lo tanto un sistema de gestión de documentos se convierte en una fuente de información sobre las actividades de la organización que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones, al tiempo que garantiza la asunción de responsabilidades frente a las partes interesadas presentes y futuras.

La gestión de documentos es uno de los campos de acción de la ciencia archivística, Llanso (1993, p 5) la define como “una aproximación lógica y práctica a la creación, mantenimiento y uso, y selección de los documentos y de la información que estos contienen”. La gestión documental es uno de los conceptos que más bibliografía ha generado en los últimos años. Es tal su importancia que se han aprobado estándares internacionales que impulsan su uso por parte de las instituciones tanto públicas como privadas. Así, la norma ISO 15489-1:2001 *Information and Documentation: Records Management: Part 1* establece las directrices para la gestión de documentos de archivo en una organización. A esta norma le sigue la familia de normas ISO 30300 que tratan sobre los sistemas de gestión de los documentos.

La gestión de documentos se basa en el concepto de ciclo de vida de los documentos, según Cruz Mundet (2011), el documento atraviesa desde su creación distintas fases según la utilidad o el valor que se les dé: fase activa, semi-activa e inactiva. Implica una serie de actuaciones y medidas para los documentos, como son:

- La organización física de los documentos para garantizar su acceso permanente, así como su preservación y conservación a lo largo del tiempo.
- La descripción de los expedientes, para poder recuperar la información que contienen de forma rápida y eficiente.

- La valoración documental para poder definir qué valor tiene cada documento y decidir sobre su conservación permanente.
- La difusión del documento para que pueda ser consultado y utilizado.

En el presente trabajo de investigación se estudia la aplicación de estos conceptos de evidencia, memoria y gestión documental a los documentos conservados en el Archivo del Departamento de Recursos Humanos, como actividad encargada de recoger, organizar, evaluar y difundir el patrimonio documental de la universidad.

## **ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

La Universidad Autónoma de Baja California es una institución pública mexicana, con más de 50 años. La UNIVERSIDAD tiene tres campus, uno en Mexicali otro en Tijuana y Ensenada. Su plantilla laboral actualmente es de aproximadamente 7,500 empleados entre académicos, como personal administrativo, de los cuales el 80% son académicos. En el transcurso de los años, debido al gran crecimiento de la matrícula estudiantil en la UNIVERSIDAD (por ejemplo podemos mencionar que el año 2013 la matrícula estudiantil fue de 9,405 estudiantes, mientras que en el 2015 la matrícula fue de 11,108 estudiantes), a la par se ha incrementado la contratación de nuevos académicos así como también de personal administrativo para subsanar la necesidad de enseñanza en la Institución y los procesos administrativos, por tal motivo, se produce un crecimiento exponencial en el número de documentos que las Unidades Académicas y los Departamentos manejan como ejemplo se puede mencionar los siguientes; los expedientes de personal académico, donde deben de incluir el registro de personal académico, curriculum vitae, copia del acta de nacimiento, copia de curp, copia del rfc, copia de la hoja del seguro social, copia de los documentos probatorios de sus grados académicos, etc., entre otros documentos relacionados con el ingreso y contratación de profesores de nuevo ingreso, sin embargo también existe el manejo de otra documentación, por ejemplo, los movimientos de personal académico que se generan cada semestre, solicitudes de pagos intersemestrales, de cursos de inducción, solicitud de licencias, solicitud de permisos, solicitud de bajas académicas, entre otros, toda esta documentos se genera con regularidad, y se reciben en los departamento para su trámite correspondiente, la documentación que se

recibe en los departamento y que se genera en ellas cada vez es mayor ocasionando a los empleados un problema serio en los procesos administrativos ya que muchas veces no consiguen encontrar, archivar o catalogar los datos de una forma más eficiente y eficaz por lo que surge la necesidad de implementar soluciones diferentes a las llevadas a cabo hasta ese momento para la gestión de la documentación.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los documentos son un recurso muy valioso para asegurar que las instituciones se rigen de manera efectiva y eficiente, y que es responsable del resguardo y control de esta información. Los documentos ayudan a la toma de decisiones, proporcionan evidencia de políticas, decisiones y actividades realizadas, además apoyan a las instituciones en casos de litigio. La búsqueda de un documento o registro que no se puede recuperar fácilmente es un problema que afecta a muchas organizaciones. Wamukoya y Mutula (2005) afirman que la mala gestión de documentos está garantizada para dar lugar a lagunas de información que llevan a registros inadecuados y la pérdida del patrimonio documental.

Sin una adecuada gestión de documentos, es muy difícil respaldar de forma documentada cualquier decisión tomada. En el caso de la Universidad Autónoma de Baja California, se ha observado que hay un reto y un área de oportunidad en la gestión de los documentos de tal manera que actualmente no está claro cómo se gestionan los documentos en papel así como los documentos en formato electrónico. Al mismo tiempo, ha habido muchos casos en los cuales se encontró que los documentos estaban mal ubicados o simplemente nunca se encontraron, por tal motivo surge el planteamiento y las preguntas; ¿Cómo se gestionan los documentos, qué sistema y políticas se utilizan en términos de gestión documental en la universidad?

## **ESTADO ACTUAL DE LOS DOCUMENTOS Y ARCHIVOS**

En la Universidad Autónoma de Baja California se utiliza papel medida estándar, tamaño carta, para imprimir variedad de documentos para realizar diferentes trámites administrativos, dichos documentos se almacenan en carpetas, estantes o cajones que a diario acumulan una gran variedad de escritos que permanecen en estos lugares hasta que vuelven a ser utilizados. La gestión de almacenar en forma ordenada los documentos en papel se hace a través de una persona encargada de Archivo, que es la persona

responsable de salvaguardar la información en los expedientes según corresponda el origen y destino del documento.

Sin embargo guardar información impresa en papel es una actividad totalmente anticuada, ya que al archivar esta información en carpetas o por algún otro medio físico como gavetas o inclusive cajas, ocasiona muchas veces un retraso significativo al buscar documentación, una vez encontrada la información requerida normalmente se procede a sacar copias y se le vuelve a almacenar. Esto implica que muchas veces este documento sea repartido a varias áreas del mismo departamento, que a fin de cuentas es probable que regrese a ser archivado al mismo lugar donde se originó la copia o ir directamente al bote de la basura, generando tener información redundante en el expediente o simplemente más contaminación y desperdicio de recursos. Si este documento permaneciere de manera digital, la revisión del documento sería a través de un sistema informático o software el cual a través de este sistema, sería el encargado de ubicarlo dentro de sus registros, carpetas o sub-carpetas y proceder a distribuirlo a las diferentes áreas que lo soliciten ya sea mediante correo electrónico o por algún medio de consulta, de esa manera solo se visualiza y analiza directamente desde el monitor de cada área, y solo se imprimiría la información si es necesario.

Como hemos comentado en el departamento de Recursos Humanos, existe información almacenada en folders o carpetas, que se encuentran dentro de gavetas, estantes y cajones; información, que muchas veces, no se utiliza y que solamente sirve para mantener constancia de hechos y sucesos acontecidos por los trabajadores universitarios. Esta situación genera un problema en general de archivo, ya que a la hora de requerir información y buscar los documentos dentro de los estantes, o cajones, a veces se pierde mucho tiempo y se requiere de paciencia al buscar información que es requerida en ese momento.

Después del análisis hecho al departamento de Recursos Humanos donde se les entrevisto al personal sobre la percepción que se tenía en cuanto al manejo de los documentos y el archivo, y además se pudo observar directamente las actividades y los procesos definidos actualmente para el manejo de la documentación y el resguardo de los documentos se pudo observar y concluir que el problema principal radica directamente en la falta de organización y gestión documental que les permita ubicar la información ya sea por fecha,

tipo, dependencia o individuo. La carencia de un seguimiento adecuado en el archivo y el deterioro del papel o pérdida de documentos implican un hecho relevante, debido al impacto que se produce al no contar con un archivo confiable.

Un sistema eficiente de gestión documental, permitirá a las empresas e instituciones ayudar a tener un mejor control de la información y ser más eficientes en sus actividades y procesos de trabajo, y disminuir a la medida de lo posible problemas relacionados con la información y la documentación (*Russo, 2009*).

Del análisis hecho al departamento de Recursos Humanos podemos mencionar algunos los siguientes puntos críticos que se detectaron y que además están ocasionando problemas serios en eficiencia y eficacia dentro de la Institución:

- Incremento exponencial en la entrada y generación de documentos al departamento.
- Falta de un sistema informático de gestión documental
- Falta de seguridad en los expedientes
- Falta de un sistema de archivo confiable en su contenido
- El tiempo que se le dedica a la búsqueda de los documentos es excesivo e ineficaz
- Los expedientes se encuentran en diferentes ubicaciones
- Duplicidad de contenido en los expedientes
- Falta de espacio físico para la organización de los expedientes
- Perdida de documentos
- Documentos archivados inapropiadamente
- Falta de seguimiento en la administración de los expedientes
- Falta de procedimientos o normas en el procedimiento de archivo

## **JUSTIFICACIÓN**

El modelo de gestión documental que se pretende diseñar en este proyecto de investigación está planeado para que sea utilizado específicamente para el departamento de Recursos Humanos del Campus Ensenada, ya que el acceso que se tiene a este departamento y a sus áreas de trabajo es relativamente fácil por los contactos con los que se cuentan, y además a la falta y necesidad de un programa de gestión documental en el Departamento que regule las actividades relacionadas al manejo de la documentación.

El desarrollo de la gestión documental en la estandarización de las normas y procesos administrativos referentes al uso adecuado de los documentos y archivos no puede ser ajeno a nuestras necesidades de gestión documental y debemos hacer uso de metodologías internacionales para el desarrollo del modelo que deseamos diseñar, por lo cual se ha optado por utilizar la metodología DIRKS (Designing and Implementing Recordkeeping System), Diseño e implementación de sistemas de gestión de registros. La metodología DIRKS está destinada a garantizar que los documentos y archivos utilizados en las instituciones y empresas estén firmemente basados en las necesidades, esta metodología es flexible y puede aplicarse a diferentes niveles en función de las necesidades de la institución.

A pesar de la importancia que tienen hoy en día los documentos dentro de un archivo, para la mayoría de las personas, el trabajo que en ellos se desarrolla se considera como una actividad que se hace como parte de un mero trámite.

En los momentos actuales se establece la normalización de las políticas y los procedimientos de la gestión de documentos con el fin de asegurar la adecuada atención y protección de los mismos, este supuesto permite que la evidencia y la información que contienen los documentos puedan ser recuperadas de un modo más eficiente y más eficaz usando prácticas y procedimientos normalizados.

Como se menciona en la ISO 15489-1:2006 la gestión de documentos, ofrece grandes beneficios, que regula las practicas efectuadas tanto por los responsables de su gestión como por cualquier otra persona que cree o use documentos como parte de sus actividades. En una institución la gestión documental permite:

- Realizar sus actividades de una forma ordena, eficaz y eficiente.
- Respalda y documentar la creación de políticas y la toma de decisiones a un nivel directivo.
- Proporciona continuidad y productividad tanto a la gestión como a la administración.
- Permite cumplir con los requisitos normativos y legislativos, incluidas la actividades de archivo, la supervisión y auditorias.

- Protege los intereses de la institución y los derechos de los empleados, los usuarios y las partes interesadas.
- Proporciona evidencias acerca de las actividades personales, y de la institución.
- Permite mantener una memoria corporativa, personal o colectiva.

Todos estos beneficios suponen que en cada institución o empresa hay alguien que debe de poseer la responsabilidad y autoridad para administrar los documentos contenidos en el Archivo y estar técnicamente preparado para hacerlo. El Archivo de una institución o empresa actúa como puente entre el mundo de la información y las necesidades de los usuarios.

Ponjuán Dante (1998, P 222), considera que “desde la última década del pasado siglo las organizaciones ganaron conciencia de la necesidad de obtener ventajas con relación a sus competidores e identificaron que las mayores ventajas se obtenían de aquellos elementos que se derivaban del quehacer de sus trabajadores, y que principalmente el conocimiento constituía el aspecto que marcaría diferencias en el futuro.

Las tecnologías de la información y la comunicación permiten un aumento significativo de la calidad y promueven cambios importantes en la cultura ciudadana que derivan en una mejora de la productividad y sobre todo de la calidad de vida. El reconocimiento del papel que juegan los Archivos en marco de la llamada sociedad de la información, junto con el esfuerzo desarrollado por los profesionales de gestión de documentos, facilita el acceso de los ciudadanos a la información y promueve una mejora positiva con la introducción de tecnologías de la información en el área de Archivo.

Hoy en día la gestión documental aporta grandes ventajas a las empresas e instituciones ya que les da una ventaja muy importante, les permite un fácil almacenamiento, búsquedas rápidas y recuperación eficientes de los documentos, entre otros. La gestión del archivo, al igual que la teoría de cualquier otra disciplina, evoluciona y crece continuamente. Además si a esto le sumamos la creación del INAI (Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales), que es un órgano de la Administración Pública Federal, encargado de promover y difundir el ejercicio del derecho

a la información; resolver sobre la negativa a las solicitudes de acceso a la información, y proteger datos personales en poder de dependencias y entidades (INAI, 2015).

La rendición de cuentas actualmente es un término muy utilizado, los ciudadanos mexicanos tienen derecho, de pedir cuentas a sus gobernantes representativos, en todas las jerarquías existentes.

La investigación del tema análisis y diseño de un modelo de Gestión documental para instituciones públicas de educación superior, pretende responder a la necesidad de instituciones públicas o empresas de diferentes áreas del conocimiento, que interactúan en sus actividades con labores archivísticas, transformando la visión del archivo más allá del simple cumplimiento de una actividad del Archivo como la memoria de una organización. Dentro de este estudio se tratan temas que pretenden mostrar la importancia en la actividad archivística su vínculo e importancia con los sistemas de control interno, sistemas de calidad, sistemas de conservación y patrimonio, entre otros.

## **OBJETIVO GENERAL**

Esta investigación intenta determinar si el análisis y diseño de un modelo de gestión documental mejoraría la eficiencia y la eficacia de la institución.

Debido al incremento de la información y trámites realizados dentro de la universidad, sería beneficioso para esta, si la investigación pudiera establecer efectos positivos en el incremento de la productividad y desempeño en los procesos que se realizan. Los resultados de esta investigación pueden ser utilizados por las autoridades universitarias para decidir implementar el modelo de gestión documental como una herramienta de mejora de la productividad de la institución.

Por tal motivo es de mi interés realizar el análisis y diseño de un modelo para la gestión de la documentación (en el caso muy particular del Departamento de Recursos Humanos de la Institución), a los documentos en formato papel y electrónico, y a cualquier persona con responsabilidad de crear y mantener documentos.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

El objetivo específico del trabajo de investigación es el de analizar y diseñar un modelo para la gestión documental, que le sirva al departamento como herramienta para el almacenamiento y control de documentos, que permita hacer búsquedas rápidas de información, y mejorar el rendimiento, administración y resguardo del archivo del Departamento de Recursos Humanos, incrementando la seguridad de la documentación, punto fundamental en toda empresa o institución. En este proyecto se pretende integrar la gestión documental y el tratamiento de archivos mediante la utilización de normas ya existentes (podemos mencionar la norma ISO 30300:2011 Sistemas de gestión para los documentos (Fundamentos y vocabulario) (ISO, 2011)), Para ello va ser necesario crear una “cultura de la información” (Cornella, 1999), en todo el Departamento, comenzando con la organización de los archivos del Departamento de Recursos Humanos campus Ensenada, y después si es posible y las autoridades universitarias deciden que el diseño del modelo serviría para un proyecto de mejora institucional se implemente este modelo en los otros campus de Tijuana y Mexicali. Para ello debemos de:

- Determinar qué tipos de documentos se guardan en el archivo del departamento.
- Hacer un estudio de la situación actual, con el fin de identificar si existen procedimientos para el manejo de la documentación y el archivo.
- Determinar si la universidad tiene o no una política formal, procedimientos y / o sistema de archivo para los documentos.
- Analizar y evaluar los procesos y metodologías que se utilizan en el manejo de la documentación para poder proponer políticas de gestión documental en conformidad con las políticas institucionales sobre el manejo de la información.

El análisis sobre la situacional actual del manejo de la información documental del Departamento de Recursos Humanos de la universidad nos permitirá obtener una visión clara con respecto a la gestión documental de la institución. Una vez analizado los procesos, técnicas y procedimientos de los flujos de la documentación en la institución nos permitirá elaborar con mayor facilidad un modelo para la gestión documental del departamento.

Se propone analizar la situación actual del manejo de la documentación y diseñar un modelo de gestión documental para que la Universidad Autónoma de Baja California,

mejore algunos aspectos fundamentales en el trabajo diario de la oficina referente al manejo de la información documental y el archivo, que los procesos sean más eficientes y que la información sea más eficaz de lo que es en la actualidad.

## **PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

Tal problemática nos permite formular las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Qué tipos de documentos se crean y reciben en el departamento de Recursos Humanos?
- ¿Qué tipos de documentos se mantienen en el archivo?
- ¿Tiene la Universidad una política formal y un procedimiento para administrar sus documentos y archivos?
- ¿Existe algún problema en los procedimientos establecidos que se relacione con el uso y recepción eficiente de la documentación en el departamento?
- ¿Cuáles son los sistemas de gestión documental que utiliza la empresa?
- ¿Qué tipo de seguridad se implementa para el control de la documentación?
- ¿El contenido de los expedientes es suficientemente confiable?
- ¿La disponibilidad de información de los expedientes es pronta y expedita?
- ¿Existe un lugar en específico para el control y organización de los documentos?
- ¿Existe personal encardado de la administración de los documentos?
- ¿Cuáles los procedimientos o normas que se implementa en el archivo?

## **ALCANCE Y LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Bak (2004) afirma que todos los proyectos de investigación necesitan tener un punto de partida y un punto final. Esto significa que uno debe establecer límites. Una propuesta de investigación debe demostrar que uno ha sido capaz de delimitar el estudio. El alcance del estudio se limita al análisis de la situación actual de la gestión documental del departamento de recursos humanos de la Universidad Campus Ensenada. El estudio analiza los documentos generados por la universidad tanto en los departamentos administrativos como en las unidades académicas. La investigación utiliza el método de investigación

cuantitativa. La investigación utiliza las encuestas en formato de cuestionarios para evaluar el estado de la gestión documental en el departamento de recursos humanos.

## MARCO CONTEXTUAL

En las organizaciones Mexicanas, existe la problemática de datos e información duplicada o traspapelada, y esto hace muy difícil la recuperación de los datos de quienes la necesitan en el momento oportuno y gran número de empresas e instituciones no cuentan con alguna estructura para el resguardo y consulta de la información, esto no les permite atender las necesidades de la obtención de la información.

Las empresas e instituciones hacen esfuerzos para transformar esta necesidad, ajustándose y haciendo uso de los medios que disponen para generar la búsqueda de soluciones prácticas y eficientes, para que la gestión de la información y la documentación sean más eficaces y eficientes.

En la actualidad en México las empresas e instituciones se encuentran en un proceso de renovación de procesos y tecnologías con la introducción de las nuevas disposiciones del gobierno federal acerca de los procesos de acceso a la información y protección de datos.

Sin embargo gran parte del pensamiento archivístico mexicano se encuentra en las ponencias presentadas en las reuniones y congresos nacionales, las cuales, aunque en su mayoría se encuentran publicadas, solo se localizan, en su totalidad, en la biblioteca del Archivo General de la Nación, condición que dificulta el conocimiento de la teoría y práctica archivísticas mexicanas. Situación agravada por la inexistencia de editoriales mexicanas dedicadas a la publicación de libros en materia de archivística o de ciencias de la información, tarea asumida por instituciones como el Archivo General de la Nación, la Universidad Nacional Autónoma de México o la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla que se han encargado de difundir, en la medida de lo posible, la teoría y práctica archivísticas en México. La importancia de divulgar el pensamiento archivístico mexicano, en materia de descripción, radica en la necesidad de que la comunidad archivística conozca las discusiones y los esfuerzos realizados en nuestro país con el propósito de contar con las

normas e instrumentos de descripción necesarios para poner al alcance de los usuarios la información contenida en los archivos (Cuatecatl, 2010).

El desarrollo archivístico contemporáneo en México, cuyo origen se ha ubicado convencionalmente a finales de la década de los sesenta del siglo xx, se ha atribuido a la propia evolución de la ciencia archivística y la apertura de sus horizontes a partir de la consolidación de la administración de documentos como su modelo teórico y metodológico; asimismo, a la inserción —con sus altibajos correspondientes— del desarrollo archivístico en el marco de los diversos programas y acciones de reforma y modernización de la administración Pública Federal impulsados en nuestro país. La estrecha interacción de estos aspectos ha ejercido una influencia decisiva en la determinación del enfoque que debe darse al funcionamiento de los archivos, tanto desde un punto de vista técnico como para su organización sistémica en el interior de las instituciones gubernamentales (IFAI, 2011)

Las empresas e instituciones mexicanas al iniciar la implementación de algún proceso nuevo de gestión y administración de archivos, están obligadas a estudiar e informarse de las normas y políticas existentes acerca del proceso archivístico, partiendo de la idea, de que sin un manejo adecuado y oportuno de la información y la documentación no se puede dirigir, pero para dirigir correctamente, no es necesario cualquier información, si no la información que realmente es necesario y sensible para la toma de decisiones.

Debido al gran incremento de documentos que las instituciones y empresas han tenido en los últimos años, combinado con el pensamiento o proceso clásico de solo archivar los documentos en gavetas o archivos, nos ha obligado a cambiar este paradigma y combatir con las normas, procedimientos y herramientas de la actualidad, los clásicos archivos pasivos y carentes realmente de un valor para la toma de decisiones.

De acuerdo con E. Núñez (1999), la Archivística, es una ciencia en formación en el marco general de las ciencias de la documentación.

Las leyes de transparencia y acceso a la información emitidas en los últimos años en México reconocen la importancia de los archivos para impulsar, fortalecer, institucionalizar y socializar una nueva cultura de gobernabilidad democrática, basada en el derecho

ciudadano a la información, la transparencia de los actos gubernamentales y la rendición de cuentas.

La Ley Federal de Transparencia, promulgada en 2002, que no dio lugar a una ley de archivos sino a “Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal”. Estos fueron elaborados por el Archivo General de la Nación (AGN) y la institución de vigilancia que la misma ley creó: el Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI). Estos “Lineamientos” fueron publicados en el Diario oficial de la Federación el 20 de enero de 2004. Otros efectos fueron el mencionado Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación relativo al funcionamiento del Archivo General de la Nación, que actualiza un decreto de 1946.

Las instituciones generan documentos todos los días dentro de sus actividades normales de trabajo, ya sean documento internos o documentos que tienen un destino externo. Todos estos documentos tienen como fin algún trámite en particular y son las evidencias del cumplimiento de ese trámite dentro de la institución.

Todos estos documentos que se crean tienen un fin específico en el transcurso de su vida, y sin importar el tiempo de vida de un documento, todos estos, precisan de un tratamiento y una gestión de acuerdo a los procesos de trabajo establecidos. Una vez que los documentos cumplieron con su objetivo específico, son desechados, en caso que su vida útil haya terminado; o caso contrario archivado en los expedientes de la institución para preservar la evidencia y el cumplimiento de su cometido.

En los últimos años gracias a la rápida evolución de los sistemas de tecnologías de la información y la comunicación, hemos presenciado, incluso participado en el cambio del contexto de las organizaciones públicas o privadas. Estos elementos han permitido que en las organizaciones se dé el, cambio, evolución e innovación en las herramientas y sistemas de gestión. Sin embargo no se trata solamente de un cambio en las tecnologías que se emplean, sino que va más allá. Lentamente la cultura organizacional está tomando forma dentro de las organizaciones. No son solamente cambios formales, sino que también en lo estructural dentro de las mismas, surgiendo nuevos modelos de gestión con nuevas

tecnologías para poder dar seguimiento a las nuevas necesidades de acceso a la información y a las exigencias que la ciudadanía demanda.

En la actualidad las actividades de estos procesos están vinculadas con la utilización de dispositivos tecnológicos para procesar, almacenar y publicar gran cantidad de información. (Cano Anisley, Campillo Torres, & Cuesta Rodríguez, 2014)

## DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Accesibilidad:** El atributo de un documento cuando puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado.

**Administración de Documentos:** Metodología para planear, dirigir y controlar la producción, descripción, organización, valoración, disposición, circulación, acceso, uso, conservación, preservación y difusión de los documentos, expedientes, series, fondos y archivos a lo largo de su ciclo institucional de vida, atendiendo a una mayor economía y racionalización en el manejo de los recursos operativos archivísticos.

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

**Autenticidad:** La característica del documento cuando puede probar que es lo que afirma ser, que ha sido creado o enviado por la persona que se afirma que lo ha creado o enviado y que ha sido creado o enviado en el momento que se declara.

**Baja documental:** La eliminación de aquella documentación que haya prescrito en sus valores administrativos, legales, fiscales o contables, y que no contenga valores históricos.

**Ciclo de vida de los documentos:** Fases por las que pasan los documentos en una institución y que se caracterizan por diversos usos institucionales de la información: una primera etapa denominada ACTIVA o de GESTIÓN de la información documental; una segunda fase, conocida como SEMIACTIVA o de CONSERVACIÓN PRECAUTORIA de los documentos y una tercera etapa, INACTIVA o HISTÓRICA de los testimonios documentales. El ciclo de vida se reconoce también como la teoría de las tres edades de los documentos, a los que se da tratamiento durante su primera edad, en el Archivo en la segunda edad, y en el Archivo Histórico durante su tercera edad.

**Clasificación archivística:** Los procesos de identificación y agrupación de expedientes homogéneos en términos de lo que establece el Cuadro general de clasificación archivística, con base en la estructura funcional de los sujetos obligados;

**Conservación:** El conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para garantizar la integridad física de los documentos de archivo, sin alterar su contenido.

**Consulta de documentos:** Las actividades relacionadas con la implantación de controles de acceso a los documentos debidamente organizados que garantizan el derecho que tienen los usuarios mediante la atención de requerimientos.

**Custodia:** El procedimiento de la gestión documental que implica la existencia de un tercero que se responsabiliza de salvaguardar con garantías técnicas y legales los documentos.

**Distribución:** Las actividades que garantizan que los documentos recibidos lleguen a su destinatario, sea éste interno o externo.

**Digitalización:** La técnica que permite convertir la información que se encuentra guardada de manera analógica, en soportes como papel, video, cassetes, cinta, película, microfilm, etcétera, en una forma que sólo puede leerse o interpretarse por medio de una infraestructura tecnológica.

**Documento:** Un documento es la prueba o testimonio material de un hecho o acto que una persona física o jurídica, una institución, asociación, etc., que puede ser de carácter público o privado, realizan como consecuencia del ejercicio de sus actividades y funciones y que podrá ser plasmado en una unidad de información que observe cualquier soporte, papel, cinta, disco magnético, película y fotografía, con el objeto de preservarlo en el tiempo en caso de necesitarlo para presentarlo como prueba, recuerdo o legado a alguien. La Organización Internacional de Normalización [ISO 15489] (2001: 3) define un documento y/o registro como: “Información creada, recibida y mantenida como evidencia e información por una organización o persona, en cumplimiento de obligaciones legales o en la transacción de negocios”.

Un Documento / registro es, por tanto, cualquier información registrada que se crea, se recibe y se mantiene como evidencia de lo sucedido y cuando sucedió en cumplimiento de obligaciones reglamentarias, independientemente del formato en el que se creó. Pueden ser electrónicas (por ejemplo, correos electrónicos, contenido de Internet, documentos, bases de datos, imágenes grabadas digitalmente, etc.) o Físico / impreso (puede ser cualquier información que esté impresa en papel, por ejemplo, oficios, circulares, boletines, entre otros).

**Documento electrónico:** Información producida, usada, enviada o recibida por medios electrónicos o migrada a éstos a través de un tratamiento automatizado y que requiera de una herramienta informática específica para ser legible o recuperable.

**Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

**Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Expediente:** Unidad documental constituida por varios documentos de archivo, ordenados lógicamente y cronológicamente y relacionados por un mismo asunto, materia, actividad o trámite.

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

**ISO:** Es la denominación que recibe la Agencia Internacional de Normalización (*International Organization for Standardization*) que agrupa en su seno cerca de cien países.

**Incorporación:** El proceso mediante el cual se toma la decisión de si un documento, con base en el Catálogo de disposición documental, debería crearse y conservarse, y por lo tanto, debe ser integrado en el sistema de administración y gestión documental con sus metadatos y clasificación archivística correspondientes.

**Integridad:** El carácter de un documento de archivo que es completo y veraz y refleja con exactitud la información contenida.

**Lineamientos:** Los Lineamientos para la organización y conservación de los archivos.

**Mejora continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**Metadatos:** El conjunto de datos que describen el contexto, contenido y estructura de los documentos de archivos y su administración, a través del tiempo, y que sirven para identificarlos, facilitar su búsqueda, administración y control de acceso.

**Organización:** Las actividades orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos institucionales como parte integral de los procesos archivísticos.

**Producción e identificación:** Las actividades tendientes a normalizar los documentos que se generan en ejercicio de las funciones institucionales. Comprende los aspectos de origen, creación y diseño de formatos y documentos, conforme a las funciones de cada área con el propósito de normalizar y unificar los criterios de elaboración y presentación de los documentos.

**Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas entre sí o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Actividad u operación que recibe entradas y las convierte en salidas. Casi todas las actividades y operaciones relacionadas con un servicio o producto son procesos.

**Procedimiento:** Manera especificada de realizar una actividad.

**Plazo de conservación:** El periodo de guarda de la documentación en los archivos de trámite y concentración que consiste en la combinación de la vigencia documental y, en su caso, el término precautorio y periodo de reserva que se establezca de conformidad con la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**Preservación digital:** El proceso específico para mantener los materiales digitales durante las diferentes generaciones de la tecnología, a través del tiempo, con independencia de los soportes en los que se almacenan.

**Producto o servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

**Productor:** La instancia o individuo responsable de la producción de los documentos.

**Recepción:** Las actividades de verificación y control que la Institución debe realizar para la admisión de documentos, que son remitidos por una persona natural o jurídica. (foliado, sellos de tiempo, registro de documentos).

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Responsabilidad:** Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

**Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

**Riesgo:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

**Sistematización:** El proceso mediante el cual se organiza, de forma controlada, los procedimientos de la gestión documental en el Sistema Institucional de Archivos.

**Sistema de archivos:** Conjunto de métodos, procesos, procedimientos, instrumentos y recursos destinados a la integración, clasificación, ordenación, descripción, valoración y disposición, conservación, preservación y divulgación de la información archivística.

**Soportes documentales:** Los medios en los cuales se contiene y produce información, además del papel, siendo estos materiales audiovisuales, fotográficos, fílmicos, digitales, electrónicos, sonoros, visuales, entre otros.

**Sujetos obligados:** Cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, agrupaciones políticas, fideicomisos y fondos públicos, así como cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad en los ámbitos Federal, de las Entidades Federativas y Municipal.

**Trámite:** El curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa;

**Trazabilidad:** La cualidad que permite, a través de un sistema de administración de archivos y gestión documental, el identificar el acceso y la modificación de documentos electrónicos;

**Valoración documental:** La actividad que consiste en el análisis e identificación de los valores documentales, es decir, es el análisis de la condición de los documentos que les confiere características administrativas, legales y fiscales en los archivos de trámite o concentración, o evidenciales, testimoniales e informativos en los archivos históricos, con la finalidad de establecer criterios y plazos de vigencia, así como de disposición documental.

**Vigencia documental:** El periodo durante el cual un documento de archivo mantiene sus valores administrativos, legales, fiscales o contables, de conformidad con las disposiciones jurídicas vigentes y aplicables.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO

La investigación de este estudio se centró en los siguientes temas:

1. El ciclo de vida de los documentos
2. El Modelo Continuum de Documentos
3. Documentos y sus características
4. Gestión Documental
5. Gestión de documentos físicos y electrónicos
6. Normas y procedimientos para la gestión de documentos
7. Políticas de gestión de documentos
8. Conservación de los documentos
9. Políticas de resguardo

#### MODEO DEL CICLO DE VIDA DE LOS DOCUMENTOS

Yusof y Chell (2000) afirman que el desarrollo del concepto de ciclo de vida de los documentos comenzó en los Estados Unidos en la década de 1930. Fue inventado por el Archivo Nacional de los EE.UU. en respuesta al volumen cada vez mayor de los documentos producidos por las organizaciones. El modelo del Ciclo de Vida de documentos ha sido utilizado dinámicamente en lugares como Norteamérica e indica una separación entre la gestión de documentos y el manejo de archivos (Gilliland-Swetland, 2000).

El ciclo de vida de los documentos es una analogía de la vida de un organismo biológico que nace, vive y luego muere. Los documentos son creados y utilizados en relación con su propósito. En otras palabras, los documentos que no cumplen su propósito se vuelven irrelevantes e innecesarios, mientras que aquellos que sirven a su propósito se vuelven activos. Cuando un documento ya no es útil, se toma una decisión sobre si el registro debe

ser conservado o eliminado. De este modo se crea un documento, se utiliza mientras tenga valor y luego se transfiere a, archivo o se destruye.

El ciclo de vida de los documentos al que hacemos referencia fue enunciado por el archivero Philip Coolidge Brooks en 1940, cuando presentó en la reunión de la *Society of American Archivists* la ponencia titulada “*What records shall we preserve*” (“Qué documentos debemos conservar”). En ella introdujo el concepto del *life cycle of records*, argumentando el interés legítimo de los archiveros en la creación y gestión de los documentos (Cruz Mundet, 2011: p 21).

Sin embargo, la mayor difusión de esta teoría se dio a partir de la década de los ochenta del siglo XX, de la Mano de Ira A. Penn (1989), en su divulgado manual de gestión de documentos *Records Management Handbook*. Estas fases también fueron denominadas como: activa, semiactiva e inactiva.

**Creación:** los documentos comienzan el ciclo de vida cuando se crean o se reciben.

Tabla 2.1, *Fases del ciclo de vida del documento*

<b>Registros activos</b>	<b>Registros semi-activos</b>	<b>Registros inactivos</b>
Los documentos activos son necesarios con frecuencia. Se recuperan al menos una vez al mes, por lo que se almacenan en espacios de oficinas fácilmente accesibles.	Los documentos semi-activos no son necesarios para el día a día. Las organizaciones deben guardarlos como referencia, por razones legales o por razones financieras. No se utilizan con la frecuencia suficiente como para justificar su almacenamiento en el espacio y el equipo de oficina principal. Los documentos semi-activos a menudo se almacenan a un costo menor en un centro de documentos. Los documentos semi-activos a	<b>Disposición final:</b> la disposición final es la acción que tiene lugar cuando los documentos no tienen más valor para una organización. La disposición final puede involucrar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Destrucción física de los documentos.</li> <li>• Transferencia de los documentos al archivo del departamento.</li> <li>• Transfiera a otro departamento u</li> </ul>

veces se llaman "documentos organización.  
inactivos".

Fuente: (Records Management Bulletin , 2012)

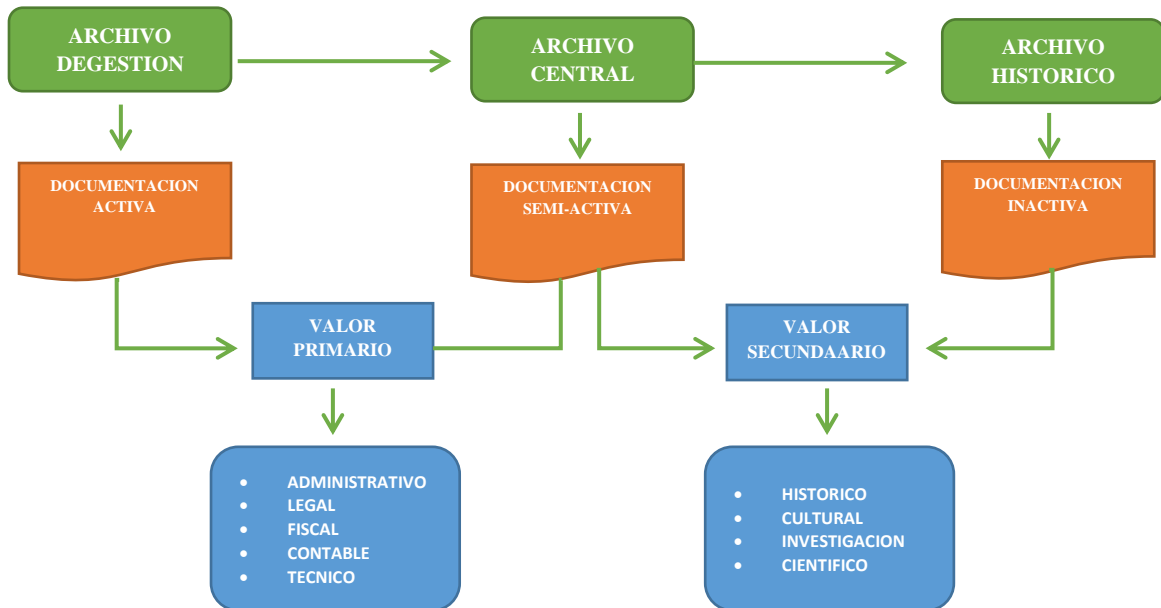


Figura 2.1, fuente (Cortes Foreno, Lopez Franco, & Sarmiento Torres, 2013)

Según el modelo, el primer paso del ciclo de vida de un documento (Figura 1, ciclo de vida del documento) comienza con la creación o producción del documento. La creación de un documento se puede lograr de muchas maneras diferentes, por ejemplo, Recibos, hojas de cálculo, correos electrónicos, actas de reuniones, entre otros. Cuando un documento se ha utilizado con frecuencia se describe implícitamente como activo. Después de algún tiempo, el documento se utiliza menos frecuentemente y entra en el período semiactivo / inactivo. El último período se produce cuando el documento está inactivo y ya no se utiliza. En este punto, la mayoría de los documentos se destruyen y un número limitado se transfieren al archivo para su conservación.

Shepherd y Yeo (2003) observaron que desde la década de 1950 se han modelado muchas variantes del concepto de ciclo de vida de los documentos y la mayoría de los modelos pretendían mostrar una progresión de acciones tomadas en diferentes momentos de la vida de un documento, La creación, captura, almacenamiento, uso y eliminación de un documento. Algunos escritores mostraron esto como una progresión lineal, mientras que otros lo describieron como un bucle o un círculo.



*Figura 2.2, fuente propia, ciclo de vida de los documentos*

Atherton (1985), afirma que la teoría creó una distinción entre las funciones de los administradores de documentos y los archivistas durante el ciclo de vida de los documentos. Propuso que el modelo de ciclo de vida de los documentos se cambiara a un modelo más unificado que consistiría en cuatro en vez de ocho etapas. Además, argumentó que si bien el modelo del ciclo de vida de los documentos había sido útil para promover un sentido del orden en la gestión general de los documentos, la estricta observancia de sus principios socavó cualquier tendencia hacia una mayor cooperación y coordinación entre archiveros y administradores de documentos. El modelo de ciclo de vida de los documentos fue la primera teoría que proporcionó el marco para el funcionamiento de un programa de gestión de documentos.

Yusuf y Chell (2000), observaron que el modelo era más aplicable a aquellos estudios que trataban de la gestión de documentos basados en papel. Los autores señalaron que el modelo de ciclo de vida de los documentos no era adecuado para los estudios que

investigaban el manejo de los documentos electrónicos y necesitaba ser reemplazado por un modelo que reflejara adecuadamente las características especiales de los documentos electrónicos.

Yusof y Chell (2000), explicaron que con la evolución de la tecnología, el documento se hizo más propenso a la transformación y la conversión. Posteriormente, se promovió el concepto de Continuum de documento en el campo de la gestión de documentos, ya que se trataba de la gestión de los documento tanto en papel como electrónicos. Las debilidades percibidas del modelo de ciclo de vida de los documentos percibidas condujeron inadvertidamente al desarrollo del modelo Continuum de documentos.

## EL MODELO CONTINUUM DE DOCUMENTOS

Xiaomi (2003) proporciona la definición de un modelo Continuum de documentos como un régimen consistente y coherente de los procesos de gestión desde el momento de la creación de documentos (y antes de la creación, en el diseño de sistemas de mantenimiento de documentos) hasta la preservación y Uso de documentos como archivos. El modelo Continuum de documento tiene muchas ventajas sobre el modelo de ciclo de vida de documentos, lo que es más importante que demuestra que el mecanismo detrás de las mejores prácticas es la integración de la gestión de documentos, registros y archivos. Los enfoques integrados, el control integrado y el marco integrado son componentes de un marco de mejores prácticas según el modelo. El modelo de Continuum de documentos puede utilizarse como una base teórica para los estudios que tratan la gestión de los documentos tanto en papel como electrónicos. El modelo consolidó las ocho etapas del concepto de ciclo de vida de los documentos en cuatro etapas: creación, clasificación, programación y mantenimiento, y uso de la información (Atherton, 1985).

## The Records Continuum

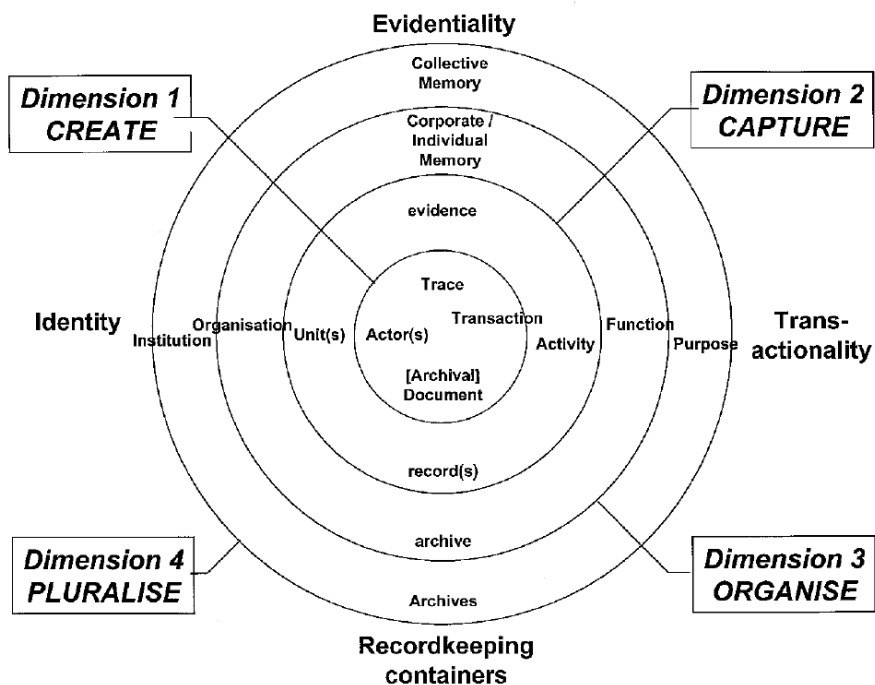


Figura 2.3, fuente (Upward, 1996).

Vemos en el diagrama que la primera dimensión de la creación involucra a un actor o actores (creador o creadores); la transacción en la que él, ella o ellos toman parte, de la cual un documento es un resultado; el documento en sí (con o sin características de archivo); y la traza (*trace* o representación) de esa transacción incorporada en el documento. La segunda dimensión, captura (*capture*), involucra la 'unidad de trabajo con la cual el actor está asociado la *actividad* en cuyo contexto se realizan las transacciones; el documento creado junto con información sobre su contexto (por ejemplo, su procedencia o sus relaciones con otros documentos) como un *registro*; y la *evidencia* que resulta. Upward diferencia el documento aislado de la primera dimensión del registro "*capturado*" de la segunda (Flynn, 2001: p 83).

En la tercera dimensión, *organizar*, la organización está vinculada a sus *funciones* y las actividades que constituyen esas funciones, al *archivo* (calificado por Upward como "el registro agregado visto como todos los documentos de archivo en una organización"), y a la propia *memoria corporativa*. La cuarta dimensión, *plural*, representa la ubicación de

registros y archivos en la sociedad. Los (plural) *archivos* ('los registros de varias organizaciones') se establecen en el contexto de la *memoria colectiva* (o social); el término *institución* pretende reflejar el "reconocimiento social más amplio" de las organizaciones, mientras que el *propósito* equivale a funciones "vistas desde una perspectiva social más amplia" (Flynn, 2001: p 83).

Traducido a la terminología Upwardiana, el ejemplo para las etapas podría ser reformulado así (Flynn, 2001: p 83):

**Dimensión1 (crear):** los documentos se elaboran o reciben en la publicación.

**Dimensión2 (captura):** se agregan al sistema de archivo de la oficina (una serie de registros).

**Dimensión3 (organizar):** esta serie ha sido programada para la preservación permanente (que forma parte de la memoria de la organización).

**Dimensión4 (pluralizar):** los documentos, como registros programados para la preservación permanente que constituyen evidencia de la actividad de su creador o acumulador, son consultados por usuarios internos y externos.

Del trabajo de Atherton y Upward se puede concluir que las siguientes son características del modelo continuo de registros (Flynn, 2001):

- Un sistema unificado y homogéneo para la gestión de registros (incluidos archivos) en cualquier formato a lo largo de su vida útil, por muy larga o corta que sea su vida útil;
- la existencia sincrónica de un registro o una acumulación de registros en más de una 'dimensión' de contexto y uso, en lugar del movimiento diacrónico de un registro o acumulación de registros a través de una etapa de ciclo de vida discreta y compartimentada después de otra;
- un compromiso con el establecimiento y diseño de sistemas de mantenimiento de registros, incluso antes de que se hayan creado registros;

- cooperación e intercambio de responsabilidad por los registros (incluidos los archivos) y los sistemas de mantenimiento de registros, en particular entre los administradores de archivos y los archiveros;
- el concepto de servicio a los usuarios de los registros, ya sean internos o externos a la organización creadora, a lo largo de la vida útil de esos registros;
- un sentido del contexto proveniencial, organizacional y social en el que se crean y mantienen los registros.

Bajo el modelo Continuum de documentos, los archivistas y los administradores de documentos estarían involucrados en todas las etapas de la gestión de los documentos. Esto permite la creación de los documentos correctos que contienen la información correcta en los formatos correctos; Organizar los documentos para facilitar su uso; La eliminación sistemática de los documentos que ya no son necesarios; Y proteger y preservar los documentos. El modelo Continuum de documentos se originó en Canadá, pero fue desarrollado y adoptado en Australia (Bantin, 2002). Según McKemmish (1998), el modelo Continuum fue desarrollado por su colega australiano, Frank Upward. El modelo proporciona una herramienta gráfica para enmarcar asuntos sobre la relación entre los administradores de archivos y los archiveros, pasados, presentes y futuros, y para pensar estratégicamente sobre el trabajo en colaboración y el establecimiento de alianzas con otras partes interesadas.

## DOCUMENTOS Y SUS CARACTERÍSTICAS

Un registro o documento debe cumplir varios criterios que lo hacen único en relación con otros tipos de información. Diferentes investigadores establecen las características de un documento y/o registro de la siguiente manera:

- Los documentos son evidencia de acciones y transacciones (Reed, 2005; Thomassen, 2001)
- Los documentos son físicos, tienen contenido, una estructura o forma y se crean en un contexto (Hofman, 1998)
- Los documentos deben apoyar la rendición de cuentas, un principio de que las personas, las organizaciones y la comunidad son responsables de sus acciones y pueden ser requeridas a explicarlas a otros (Organización Internacional de Normas, 2001)

- Los documentos son información relacionada con el proceso, es decir, "información generada y vinculada a los procesos de trabajo" (Thomassen, 2001)
- Los documentos deben ser preservados, algunos durante un tiempo muy corto y otros permanentemente (McKemmish et al., 2005a)

En una organización, los documentos son parte de la memoria de la organización y se utilizan para apoyar la gestión. Cox (2001) afirma que el valor probatorio de un documento sólo puede existir si el contenido, la estructura y el contexto se conservan, lo que significa que sin preservación, no habrá ningún documento. El contexto es el vínculo entre los diferentes documentos que pertenecen juntos y el proceso a través del cual se creó el documento.

Los expedientes son esenciales en tres niveles; Operacional, táctico y estratégico para dirigir las actividades organizacionales (Ngoepe, 2003). Kemoni et al., 2007, afirman que los documentos constituyen la base de los planes como; estrategia, Gestión y presupuestos de una organización. Esto da soporte a las decisiones y las acciones que toman una organización, para proporcionar evidencia de lo que ha alcanzado y las relaciones que tienen con otras organizaciones, promoviendo así la transparencia de los procesos (Shepherd, 2006). Wamukoya (2000) afirma que los documentos se mantienen para el valor histórico y la posteridad. Los documentos constituyen un recurso crucial en una organización y requieren una gestión adecuada (King, 1997). Según Willis (2005), el mantenimiento de documentos ayuda a asegurar que las organizaciones sean responsables de lo que hacen. El buen mantenimiento de documentos es crítico para los procedimientos bien organizados de una organización (Mnjama, 2004).

## GESTIÓN DOCUMENTAL

La gestión de documentos, tal y como establece la ISO: 15489 (2001), es el ámbito de la gestión responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de los documentos. Esto incluye los procesos de captura y mantenimiento de pruebas e información relacionada con las actividades comerciales y las transacciones en forma de documentos. La gestión de documentos, por lo tanto, desempeña un papel importante en el cuidado de los documentos que se crean dentro de una institución o universidad.

La gestión de documentos puede ser vista como una subdivisión de la gestión de la información y la gestión de la información implica la gestión de toda la información en una

empresa, así como la gestión de la gente, hardware, software y sistemas que proporcionan la información (Makhura & Du Toit, 2005).

### **Objetivos de la gestión de documentos**

Hay varias razones para la gestión de documentos. Richmond (2010), destaca las siguientes razones para la gestión de documentos.

#### **Para preservar la memoria corporativa**

Un programa adecuado de gestión de documentos puede garantizar que el trabajo, la investigación y la información que es recopilada por un empleado durante su mandato es capturado y administrado adecuadamente incluso después de que el empleado ya no está allí.

#### **Apoyar una mejor toma de decisiones**

Un programa de gestión de documentos adecuado asegura que las decisiones se toman con pruebas documentadas en contraposición a la memoria a menudo no fiable.

#### **Controlar la creación y destrucción de documentos**

Deben establecerse políticas y procedimientos para controlar la creación, retención y eliminación de documentos. Un sistema adecuado de gestión de documentos ayudaría a organizar e identificar los documentos que deben ser retenidos para las operaciones comerciales cotidianas y sistemáticamente (y legalmente) disponer del resto.

#### **Reducir los costos de operación**

Un sistema adecuado de gestión de documentos ayudaría a reducir los costos innecesarios mediante la mejora de la gestión de los recursos de información de una organización para que menos dinero se gaste en suministros y equipos.

#### **Mejorar la eficiencia y la productividad**

Un sistema adecuado de gestión de documentos mejora la eficiencia y la productividad asegurando que la información esté disponible cuando sea necesario. El personal

administrativo como el académico siempre se quejan de que algunos de sus documentos no aparecen. Los registros físicos se pierden fácilmente si se almacenan de manera ad hoc. Es de suma importancia que la universidad tome nota de estas observaciones para la gestión de documentos y comprenda la importancia de contar con un sistema de gestión de documentos.

### **Importancia de la gestión de documentos en un entorno universitario**

Las actividades de una universidad están documentadas en los papeles que produce. Estos documentos son un activo vital para asegurar que la institución se rige de manera efectiva y eficiente. Los documentos apoyan la toma de decisiones, documentan las actividades operacionales generales, proporcionan evidencia de políticas, decisiones, transacciones y actividades, y apoyan a la universidad en casos de litigio. Son fundamentales para el funcionamiento de la universidad y administrarlos eficazmente es una responsabilidad importante que involucra a todos los miembros del personal. Los costos universitarios se reducen porque los recursos no se desperdician en la retención de documentos innecesarios.

### **GESTIÓN DE DOCUMENTOS FÍSICOS Y ELECTRÓNICOS**

La gestión de los documentos desempeña un papel muy importante para garantizar que los documentos físicos como los eléctricos se gestionan de manera adecuada y eficaz en las instituciones y organizaciones. Navarro (2001), menciona que la conservación preventiva de los soportes para garantizar la permanencia de la información y del valor jurídico del documento es uno de los principios que rigen la gestión de los documentos y archivos y, por tanto, también de los archivos de documentos electrónicos.

Sánchez (2014), también menciona que con la masificación de los diferentes tipos de soportes documentales provenientes del uso de tecnologías de información y documentación, la gestión de documentos comienza a visualizar un nuevo campo de actuación: la gestión de los documentos electrónicos o gestión electrónica de documentos, la cual pone énfasis en la naturaleza de los documentos creados, migrados, utilizados y conservados en entornos electrónicos, así como de la información procedente de los archivos físicos.

## GESTIÓN DE DOCUMENTOS FÍSICOS

Debido a su resguardo y reutilización como evidencia de toma de decisiones y actividades, los documentos son un valioso activo que puede mejorar la eficiencia y la eficacia de una institución. Si bien hay costos involucrados en la gestión de los documentos, es probable que las buenas prácticas de gestión reduzcan estos costos a largo plazo. Con la gestión de documentos, una institución como una universidad se beneficia de la reducción de los riesgos de desafíos legales o regulatorios mediante la búsqueda y producción de la evidencia relevante contenida en los documentos. Mediante la gestión de los documentos, la universidad puede asegurarse de que puede proporcionar a los encargados de la toma de decisiones el acceso a toda la información que necesitan para llevar a cabo sus funciones, mejorando así la calidad de la toma de decisiones, la planificación a largo plazo y la presentación de informes. Rápido y preciso.

Los documentos físicos normalmente se basan en papel. Estos documentos deben ser manejados correctamente ya que actúan como evidencia tangible de las actividades de una empresa o institución. Proporcionan evidencia de lo que ha ocurrido y muestran la trayectoria o los cambios ocurridos. Los documentos, independientemente del formato, requieren sofisticados procesos de almacenamiento y manipulación para preservarlos siempre y cuando tengan valor. Es de vital importancia que los procesos de almacenamiento y manipulación estén diseñados de tal manera que se evite el acceso no autorizado, la pérdida o el daño de los documentos. Los documentos también tendrían que ser almacenados en un entorno adecuado para protegerlos de daños y robo. Un ambiente apropiado sería uno que esté completamente seco, tenga una buena limpieza para prevenir problemas con plagas o insectos, y esté protegido para evitar cambios de temperatura y humedad.

La gestión de los documentos físicos puede resumirse de la siguiente manera:

- **Identificar documentos.** Si un elemento se presenta como un documento o registro, primero se debe comprobar su relevancia y se debe legitimar. Los expertos forenses pueden necesitar examinar un documento o un artefacto para comprobar que no es

una falsificación, y que es genuino, cualquier daño, alteración o contenido faltante debe documentarse.

- **Almacenamiento de documentos.** Los documentos deben almacenarse de tal manera que ambos sean lo suficientemente accesibles y protegidos contra los daños ambientales. Un contrato o un oficio puede ser almacenado en papel ordinario en archivo en una oficina. Los documentos vitales pueden necesitar ser almacenados en una caja fuerte resistente a desastres o una bóveda para protegerse contra incendios, inundaciones, terremotos e incluso la guerra.
- **Documentos de circulación.** Los documentos se almacenan porque pueden necesitar ser recuperados en algún momento. Recuperar un documento, buscar el documento mientras está lejos del archivo y devolver el documento se conoce como de circulación. En su forma más simple, la circulación se maneja mediante métodos manuales, como escribir simplemente quién tiene un documento en particular y cuándo debe devolverlo. Sin embargo, la mayoría de los entornos modernos utilizan un sistema computarizado de gestión de documentos que emplea escáneres de códigos de barras para una mejor precisión o utiliza tecnología de identificación por radiofrecuencia para rastrear el movimiento de registros de oficina en oficina o incluso fuera de la oficina. Los escáneres de código de barras y RFID también se pueden utilizar para la auditoría periódica para rastrear el movimiento no autorizado de los documentos.
- **Eliminación de documentos.** La eliminación de registros se refiere a dos procesos, a saber:
  - La transferencia de documentos a un archivo histórico, un museo, o incluso a una parte privada, y
  - La destrucción física de un documento. Cuando los documentos físicos son destruidos, los documentos deben ser autorizados para su destrucción por ley, estatuto, regulación y / o procedimiento de operación. Una vez aprobado, el expediente debe ser eliminado con cuidado para evitar la divulgación inadvertida de información a las partes no autorizadas. El proceso de eliminación debe estar bien documentado, comenzando con un calendario de retención de documentos y políticas y procedimientos que han

sido aprobados al más alto nivel de una institución. Se debe mantener un inventario de los tipos de documentos que se han eliminado, incluyendo la certificación de que los documentos han sido destruidos.

- **Evaluar y clasificar documentos.** Esto supone diseñar los tipos de documentos creados por cada departamento - correspondencia, informes, actas, notas de inter-oficinas, estados financieros - y determinar el valor de los documentos a los archivos y a la propia oficina. El valor puede ser medido por: la importancia de los documentos en las actividades diarias de la oficina generadora de (contratos, correspondencia, declaraciones de política, etc.); la importancia de los documentos para el creador en el cumplimiento de los requisitos legales o proporcionar información legal o evidencia (contratos, escrituras, acuerdos, estatutos); el valor de los documentos para el creador con fines financieros (estados financieros, declaraciones de impuestos o presupuestos anuales); y el valor de los documentos, ya sea para el creador o para investigadores independientes con fines informativos, probatorios o históricos.

## GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Un documento electrónico, es según Díaz (2007), una entidad de información de carácter único, cuyo contenido estructurado y contextualizado se presenta como evidencia de las acciones y funciones propias de las organizaciones, asimismo es probatorio de derechos y obligaciones de partes, y se genera, gestiona, transmite, almacena y recupera por medios electrónicos, informáticos o telemáticos. Para que un documento electrónico tenga todas las características diplomáticas que le den autenticidad, este debe poseer una firma electrónica emitida por un organismo de certificación autorizado, a la vez que no haya sufrido ninguna alteración durante su proceso de tramitación, conservación o distribución, y que se maneje bajo políticas que aseguren su almacenamiento y seguridad.

La gestión electrónica de documentos, implica en gran medida, un radical replanteamiento ante la forma de pensar, así como de gestionar los documentos y por ende la información de toda la organización, en virtud de su vinculación directa con las nuevas e innovadoras

formas de trabajo respaldadas por las tecnologías de información, en donde el documento a tramitar sea un documento electrónico (Sánchez, 2014).

## NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS

A pesar de las consecuencias del formato físico o ubicación, los documentos deben ser operados a través de estándares y procedimientos establecidos y documentados que se aplican de manera consistente. Por ejemplo, En el año 2001, la *International Organization for Standardization* (ISO) aprueba la norma ISO 15489 con el objeto de lograr una mayor armonización entre los métodos archivísticos y los modelos de gestión organizativos y de calidad surgidos ante los nuevos entornos de trabajo (cultura corporativa orientada hacia la calidad e innovación, sector tecnológico y de comunicación, mercados competitivos, marcos legislativos y reglamentarios complejos), por los cuales parecía no existir una respuesta de gestión de sus documentos adecuada y automatizada (Moro C., 2010). Esta norma de gestión de documentos ISO 15489 proporciona un estándar para las políticas y procedimientos de gestión de documentos. El propósito de la norma es asegurar que la atención y protección adecuadas se apliquen a todos los documentos o registros y que las pruebas e información que contienen puedan ser recuperadas de manera efectiva y eficiente usando prácticas y procedimientos estándares. Las normas hacen que la gestión de documentos sea posible en las organizaciones al aclarar el propósito y el valor de los documentos.

Esta norma internacional fue desarrollada tomando como base la familia de las normas Australianas AS 4390-1996, la cual estaba fundamentada en los modelos de gestión documental *record keeping* y *record continuum*. Aplicar en una organización, ya sea la gestión documental en soporte físico o la gestión electrónica de documentos, requiere de un conjunto de conocimientos, políticas y lineamientos especializados, por lo que se considera las normas técnicas un elemento que sirve de guía para coordinar esfuerzos en pro de desarrollar la estrategia empresarial en esta materia (Sánchez, 2014).

La normalización, es una tarea que llevan adelante diversos organismos o agencias nacionales, regionales e internacionales, con el objeto de fijar normas técnicas que establezcan la terminología, clasificación directrices, especificaciones, atributos, características, métodos de prueba o prescripciones aplicables a un producto, proceso o

servicio, con el fin de preservar la seguridad, protección al consumidor, medio ambiente, la salud de las personas y animales, y favorecer el efectivo intercambio de bienes (ISO, 2011).

Existen normas y técnicas generales vinculadas a una familia de normas que por lo general pueden ser certificables. Este tipo de normas, según Bustelo Ruesta, C., y Ellis, J. (2010) son estándares que proponen una metodología concreta para gestionar las organizaciones, los cuales a través de un sistema de gestión, establecen un marco de políticas, procedimientos, directrices y recursos asociados para alcanzar los objetivos estratégicos de una organización. Se presentan a modo de familia o grupo de normas, son certificables y fundamentan su aplicación a través de ciclos de mejora continua.

En el ámbito mundial, se han desarrollado diversas familias de normas técnicas internacionales, siendo las más conocidas:

ISO 9000	ISO 14000	ISO 27000	ISO 26000	ISO 18000	ISO 30300
Sistema de Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión Medio Ambiental	Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información	Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social	Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales	Sistema de Gestión para los Documentos

*Tabla 2.2, Fuente propia, normas ISO más conocidas*

### Normas relacionadas con la gestión de documentos

ISO 30300 ISO 30301	MOREQ2010
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Management system for records – Fundamentals and vocabulary</li> <li>• Management system for records – Requirements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Records management specification</li> </ul>

*Tabla 2.3 Fuente propia, normas relacionadas con la gestión documental*

## POLÍTICAS DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Una política de gestión de documentos establece una guía para la gestión eficaz de registros en una institución.

- Demuestra a los empleados ya a las partes interesadas que la gestión de documentos es importante para la institución
- Proporciona una declaración de intenciones que sustenta un programa de gestión de documentos
- Sirve como un mandato para las actividades del administrador del archivo y documentos
- Proporciona un marco para los documentos de apoyo, tales como procedimientos, reglas de operación, planes de eliminación, entre otros.

El contenido exacto de la política dependerá del marco general de la política de la institución. A continuación se muestra la descripción del contenido de puntos que el Código recomienda debe incluir como mínimo (The National Archives, 2010):

- Compromiso general
- Función de la gestión de documentos
- Referencias a políticas relacionadas
- Responsabilidades
- Referencias a documentos de apoyo
- Supervisión del cumplimiento

Según Bexly (2006), una política de gestión de documentos asegura que los registros sean accesibles para permitir la toma de decisiones bien informadas. Esto se aplica a los documentos en papel y electrónicos. También afirma que una política asegura que:

- Los documentos se mantienen seguros y protegidos de la pérdida y destrucción accidental
- Los documentos se mantienen en un entorno que permite el acceso y que tiene buenas condiciones de almacenamiento y seguridad física
- Los documentos no se mantienen más tiempo de lo necesario de acuerdo con las directrices de resguardo y destrucción
- Los documentos se eliminan adecuadamente de acuerdo con las obligaciones legales y regulatorias
- El personal es informado y entrenado en la gestión de los documentos dentro de su ámbito de acción y responsabilidad

Si una política de gestión de documentos es tal como lo indica Bexly, entonces significa que es importante que cada organización formule una política de gestión de registros y que se comprometa con la gestión eficaz de documentos que incluye reuniones necesidades operacionales y requisitos legales para el resguardo de los documentos la privacidad y protección, optimizar el uso del espacio, minimizar el costo de resguardo y la eliminación adecuada de los documentos.

## CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

La preservación de los registros facilita la continuidad en la toma de decisiones, mientras que proporciona la justificación de las actividades precedentes y la superioridad histórica para las generaciones futuras.

La Institución está en la obligación de establecer programas de seguridad para proteger y conservar los documentos en cada una de las unidades académicas y departamentos, pudiendo incorporar tecnologías de la Información y Comunicación de última generación en la protección, administración y conservación de sus archivos, empleando cualquier medio electrónico, informático siempre y cuando se hayan realizado estudios técnicos como conservación física, condiciones ambientales, operacionales, de seguridad, perdurabilidad y reproducción de la información.

## POLÍTICAS DE PRESERVACIÓN

La creación de políticas de preservación es un paso esencial en la preservación de los documentos. Una política de preservación se establece como un memorándum de todas las restricciones que deben cumplirse si se deben guardar archivos y documentos importantes para las generaciones presentes y futuras. Cloonan (2001) afirma que las cuestiones de política relativas a la preservación son de hecho un área abandonada.

Los recursos de todas las instituciones son limitados por lo que, tanto para la preservación de documentos tradicionales como para la preservación de documentos digitales, será necesario establecer una Política teniendo en cuenta las necesidades y recursos institucionales, los intereses de los usuarios y los diferentes aspectos físicos e intelectuales de los documentos tales como formato, estado, pertinencia, valor y uso (Keefer & Gallart, 2007).

Es un hecho que la preservación es una función fundamental de cualquier oficina. La preservación garantiza que todos tengan la misma oportunidad de acceder y disfrutar de documentos únicos e importantes. Las políticas desempeñan un papel importante ya que establecen claramente las responsabilidades del personal del manejo del archivo, es decir, la preservación de los materiales de archivo de todo tipo para garantizar el acceso a la información que contienen, tanto para la actual generación de usuarios de archivos y registros como para generaciones venideras (Ngulube, 2003). Ranson (1995) define las políticas como enunciados que suelen expresarse tanto en expresiones como en forma textual. Explica que tienen un propósito distintivo y formal para las organizaciones y los gobiernos, y que es codificar y difundir los valores que son para informar la práctica futura y por lo tanto encapsular la prescripción para la reforma. Ranson también explica que las políticas están orientadas hacia el cambio y la acción, proporcionando la intención pública de transformar la práctica de acuerdo a los valores ideales.

Para establecer un programa de preservación habrá que tener en cuenta diferentes aspectos que van a condicionar las actuaciones a realizar. Entre las cuestiones a tener en cuenta están:

- La selección de los documentos que van a ser preservados
- Cuando empezar el resguardo
- Principales amenazas
- Qué documentos se deben preservar
- Métodos usados para la preservación

Para determinar los documentos a preservar habrá que buscar un equilibrio entre la importancia relativa del documento y los factores de riesgo que lo amenacen o le hayan afectado.

## CAPÍTULO III

### DISEÑO METODOLÓGICO

La investigación científica surge de la necesidad que el hombre tiene para encontrar solución a la problemática encontrada del día a día. La investigación es un proceso que sustentado en el método científico, intenta adquirir, aplicar y crear conocimiento.

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo. Según Burns (2000), la investigación cuantitativa utiliza estadísticas descriptivas que permiten al investigador resumir las cantidades de datos usando gráficos y números, como valores y porcentajes. Los métodos de investigación en un estudio cuantitativo incluyen experimentos, encuestas, análisis de contenido y estadísticas existentes (Neumann, 2000). Un estudio cuantitativo mide un fenómeno usando números junto con procedimientos estadísticos para procesar datos y resumir los resultados (Creswell, 1994, Locke, Silverman y Spirduso, 1998).

El objetivo principal es el de conocer la situación actual sobre el manejo y administración de los documentos que se manejan en el Departamento de Recursos Humanos de la Universidad, determinar las necesidades de tratamiento y preservación de estos documentos, y definir el papel que tiene en todo este proceso la persona responsable del archivo. Se pretende investigar este problema con el fin de definir y proponer estrategias para enfrentar la problemática actual, por lo cual se ha optado por utilizar la metodología DIRKS (*Designing and Implementing Recordkeeping System*), Diseño e implementación de sistemas de gestión de registros, esta metodología nos permitirá realizar el análisis sobre el estado actual de la gestión documental y el manejo de archivo. Esta metodología está inspirada en normas internacionales, como son la Norma Australiana AS 4390-1996, Gestión Documental (*Australian Standard for Record Management 4390*), y la Norma Internacional ISO 15489, Gestión de Documentos.

Para realizar el análisis de los procesos actuales de gestión documental se usaran varias de las etapas de la metodología DIRKS:

**Etapa A** Investigación preliminar.

**Etapa B** Análisis de las actividades de la organización.

**Etapa C** Identificación de los requisitos.

**Etapa D** Evaluación de los sistemas existentes.

La metodología de la investigación nos ofrece los métodos para realizar la actividad científica y de investigación, el objetivo principal de la investigación es la solución del problema del modo más eficiente que sea posible, y esto depende de la mejor selección del método, procedimientos y técnicas de investigación.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Danke, 1989). Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2006).

#### TIPO DE INVESTIGACION: INVESTIGACION DESCRIPTIVA

El tipo de estudio es descriptivo y consisten en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento (Fidias, 2012). Es decir describir rasgos, características de la situación o el fenómeno u objeto del estudio, el cual se realiza en el Departamento de Recursos Humanos. La elaboración de esta investigación se realizara principalmente utilizando algunas técnicas como la encuesta, la revisión documental, la observación; se van a describir los hechos como son observados sean de tipo social, cultural, económica, etc., acompañado de un diseño de investigación

documental y de modalidad de proyecto caso de estudio. Este estudio descriptivo es uno de los primeros estudios en la Universidad sobre las características, evaluación, estructura, normalización y desarrollo de la gestión de documentos como estrategia innovadora en las instituciones u organizaciones.

## TIPO DE INVESTIGACION: INVESTIGACION DOCUMENTAL

Las investigaciones documentales se fundamentan en “un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales impresas, audiovisuales o electrónicas” (Fidias, 2012 p 27). En este sentido, la investigación se apoya en un marco teórico fundamentado en el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, y de la generación de una revolución tecnológica que tiene gran influencia sobre las prácticas administrativas y el comportamiento tecnológico en las instituciones, los cuales ha tenido gran influencia sobre la búsqueda de la calidad a través de la aplicación de normas internacionales como la familia de normas ISO 9000 o la ISO 15489 de gestión de documentos.

La investigación recae en la modalidad de un caso de estudio, ya que sus características se encuadran dentro de una investigación aplicada en donde se proponen estrategias o alternativas para cambiar una situación. En este caso, se propuso la aplicación de varios de los componentes y etapas recomendadas por la norma ISO 15489 a fin de diseñar las bases para gestionar los documentos que se reciben en el Departamento de Recursos Humanos de la universidad.

Para la elaboración de este estudio de caso se realizara un estudio descriptivo, analítico y de campo. El estudio descriptivo permitirá describir la problemática actual del archivo del Departamento de Recursos Humanos y los elementos encontrados en el mismo. Para esta investigación se realizaran las siguientes actividades:

- Recopilación de la información institucional y aplicación de encuestas para establecer las funciones de las diferentes Áreas del Departamento de Recursos Humanos y los procesos que realizan cada una de ellas.

- Se realizará un diagnóstico donde se especifique cada una de las funciones administrativas, sus objetivos y los procesos internos para identificar cada una de los errores en los procesos y evidenciar los posibles controles documentales que puedan hacer falta para complementar el proceso.
- También un diagnóstico de los diversos formatos de las tipologías documentales para establecer cuáles serían las posibles prioridades para la digitalización del acervo documental.

El estudio permitirá describir la problemática que aqueja al área de archivo en cuanto al manejo de los documentos y la afectación que puede tener la Institución al no poder recuperar los documentos fácil y rápidamente, así como el planteamiento de la solución al mismo problema realizando el diseño del modelo.

Para este estudio se realizaron las siguientes actividades:

- Análisis de la información recopilada.
- Elaboración del diagnóstico. Establecer el modelo de gestión documental con base en el diagnóstico documental que nos llevará como conclusión a la verificación del proceso del Diseño del modelo.

## CAPITULO IV

### Descripción de los procesos y actividades del Departamento de Recursos Humanos

#### Departamento de Recursos Humanos

El Departamento de Recursos Humanos Campus Ensenada, forma parte de la estructura organizacional de Vicerrectoría Campus Ensenada. El Departamento de Recursos Humanos Campus Ensenada cumple con los procedimientos, políticas y lineamientos emanados de la Coordinación de Recursos Humanos Mexicali, con el objetivo de llevar a cabo actividades destinadas al servicio de la comunidad Universitaria del Campus.

**La misión del Departamento de RH** es el de ofrecer servicios de calidad a través de la operación eficaz y mejora continua de sus procesos; asimismo mantener el certificado ISO 9001:2008 en el proceso de Selección de Personal Administrativo, a través del Sistema de Gestión de Calidad y ampliarlo a los demás procesos del Departamento, para cumplir con los requerimientos de nuestros usuarios.

**La visión del Departamento de RH** es ser un Departamento de vanguardia, facilitador de procesos y trámites administrativos, en lo que se refiere a las relaciones laborales tanto con el personal Académico como personal Administrativo; capaz de satisfacer todas las necesidades de los usuarios, contando con un servicio de calidad y calidez humana a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

#### Funciones principales del DRH

- I. Cubrir las necesidades de personal administrativo en las distintas dependencias administrativas y unidades académicas de los campus.
- II. Efectuar la contratación, administración, modificación, suspensión, rescisión y terminación de la relación laboral con trabajadores administrativos y académicos.
- III. Organizar y controlar los servicios de intendencia, vigilancia y de inspectoría del trabajo.
- IV. Organizar y llevar el control de los expedientes del personal académico y administrativo del campus, extender constancias de trabajo, así como elaborar las estadísticas relativas al personal del campus.
- V. Implementar las medidas de seguridad e higiene, así como las preventivas para evitar riesgos de trabajo en las instalaciones de los campus.
- VI. Organizar los programas de capacitación y adiestramiento y evaluación del personal administrativo.



## **ANÁLISIS Y MODELADO DE LOS PROCESOS Y ACTIVIDADES DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE RH**

### **Jefe del Departamento de Recursos Humanos:**

Coordinar y planear las actividades a desarrollar en el departamento, para la contratación y terminación de la relación laboral del personal de las dependencias administrativas y unidades académicas del Campus Ensenada; así como formar y capacitar al personal con el fin de elevar su nivel de eficiencia en el desempeño de sus funciones.

### **Secretaria del jefe del departamento:**

Elaborar oficios y todos los trabajos que le sean encomendados, así como realizar funciones de tipo administrativo que sean necesarias y brindar trato amable y cortés al personal de la institución y público en general.

### **Auxiliar Administrativo (Recepción de documentos):**

Recibir y llevar registros de la documentación que se reciba, así como elaborar oficios y todos los trabajos que le sean encomendados, además de realizar funciones de tipo administrativo que sean necesarias y brindar trato amable y cortés al personal de la Institución y público en general.

### **Analista Área Académica:**

Realizar las actividades necesarias para la organización e integración de la planta docente, relaciones laborales del personal académico con la institución, así como el pago y contratación de servicios profesionales que se lleven a cabo en las unidades académicas del Campus Ensenada.

### **Auxiliar Administrativo (Área Académica):**

Apoyo al Área Académica para realizar las actividades necesarias para la organización e integración de la planta docente, relaciones laborales del personal académico con la institución, así como elaborar oficios y todos los trabajos que le sean encomendados, así como realizar funciones de tipo administrativo que sean necesarias y brindar trato amable y cortés al personal de la institución y público en general.

### **Auxiliar de Archivo (Área de Archivo):**

Organizar y custodiar la documentación en el archivo general del departamento, llevando un control de los expedientes del personal Universitario.

### **Analista Área Infonavit e IMSS**

Llevar a cabo las actividades necesarias realizar los trámites de altas, bajas y modificaciones ante las oficinas de IMSS y seguimiento de los créditos INFONAVIT, para el pago oportuno de las cuotas obrero-patronal de cada empleado de la institución.

### **Analista del Área del Personal Administrativo**

Realizar las actividades necesarias para la organización e integración de la Selección y Contratación de personal Administrativo, relaciones laborales del personal con la institución, así como el pago y contratación de servicios profesionales que se lleven a cabo en las unidades académicas del Campus Ensenada.

### **Inspector**

Realizar las actividades necesarias para la organización e integración de la Selección y Contratación de personal Administrativo, relaciones laborales del personal con la institución, así como el pago y contratación de servicios profesionales que se lleven a cabo en las unidades académicas del Campus Ensenada.

### **Encargado de Seguridad**

Supervisar y coordinar las actividades de seguridad y vigilancia a través del Sistema Integral de Seguridad Universitaria, con el objetivo de prevenir y custodiar a las personas e instalaciones universitarias. Así mismo verifica que se cumplen las disposiciones establecidas en el manual de Seguridad Universitaria por parte del personal y seguridad universitaria y seguridad privada.

### **Operadores del CAPU**

Reportar y dar seguimiento a incidentes y anomalías, a través de la revisión del Sistema de cámaras, así como dar rondines de vigilancia dentro de las instalaciones Universitarias.

**Identificar a los trabajadores y actores involucrados en los procesos de gestión documental**

## Definición de los Actores

El análisis de los actores o de los involucrados es un instrumento que permite identificar a aquellos grupos y organizaciones interesadas en el éxito de un proyecto, y a quienes tienen un poder de influencia sobre las decisiones o procesos. Su principal contribución es generar conocimiento y ayudar a comprender el comportamiento de los actores y su influencia en los procesos.

### Actores en el Departamento de Recursos Humanos

- Jefe del Departamento de Recursos Humanos
  - Secretaria del jefe del departamento.
  - Analistas Área de Inspección
  - Analista Área Administrativa y Prestaciones
  - Analista Área Prestaciones
  - Analista Área Académica
  - Auxiliar Administrativo (Área Académica)
  - Analista Área IMSS- INFONAVIT
  - Analista Área Académica, Administrativa y Prestaciones
  - Supervisor
  - Encargado de Seguridad
  - Operadores del CAPU
  - Auxiliar Administrativo
- Auxiliar de Archivo

### Actores Claves

- Jefe del Departamento de Recursos Humanos
  - Secretaria del jefe del departamento.
  - Analista Área Académica
  - Auxiliar Administrativo (Área Académica)
  - Auxiliar Administrativo (Recepción de documentos)
  - Auxiliar de Archivo (Área de Archivo)

## Identificar los procesos y actividades relacionados con la gestión documental

### Jefe del Departamento de Recursos Humanos

- Cubrir las necesidades de personal administrativo en las distintas dependencias administrativas y unidades académicas del Campus Ensenada.
- Tramitar la contratación, administración, modificación, suspensión, rescisión y terminación de la relación laboral con trabajadores administrativos y académicos.
- Organizar y controlar los servicios de vigilancia y de inspectoría del trabajo.
- Organizar y llevar el control de los expedientes del personal académico y administrativo del Campus, extender constancias de trabajo, así como elaborar las estadísticas relativas al personal del Campus.
- Implementar las medidas de seguridad e higiene, así como las preventivas para evitar riesgos de trabajo en las instalaciones del Campus.
- Organizar los programas de capacitación y adiestramiento y evaluación del personal administrativo.
- Recibir y dar contestación a la correspondencia o documentación que le sea dirigida.
- Autorizar con su firma toda la documentación que por su naturaleza, así lo requiera.
- Coordinar y supervisar las actividades asignadas al personal a su cargo.
- Mantener contacto permanente con la Vicerrectoría, dependencias administrativas y unidades académicas de la Institución.
- Brindar atención al personal docente y administrativo que soliciten información de su competencia y a toda persona que le solicite información.
- Asistir y organizar reuniones de trabajo del departamento, cuando así se requiera.
- Asistir a las reuniones de trabajo para tratar asuntos de su competencia que sean convocadas por su jefe inmediato.
- Presentar informes de las actividades realizadas en el departamento, cuando así se requiera o le sea solicitado por su jefe inmediato.
- Proporcionar información a las dependencias administrativas o unidades académicas, que sea de su competencia.
- Realizar todas aquellas actividades que se deriven de la naturaleza de su cargo, le confieran los ordenamientos universitarios o le sean encomendados expresamente por su jefe inmediato.

### Recepción:

- Recibir todos los documentos y correspondencia, realizando su distribución y archivo, a quien corresponda, además de elaborar oficio de devolución de documentación cuando sea necesario.
- Turnar a quien corresponda para su firma la documentación que así lo requiera.
- Sacar las copias fotostáticas que se requieran o cuando así se le indique.
- Llevar registro pormenorizado de la documentación relativa a Honorarios, Pagos extraordinarios, Incapacidades y Nuevos Ingresos Académicos.

- Brindar apoyo en la organización de actividades que lleve a cabo el departamento, cuando le sea indicado por su jefe inmediato.
- Imprimir padrones de vales de despensa del personal académico y administrativo, tramitar su pago, recibir y empaquetar.
- Elaborar con ortografía y limpieza oficios, memorándums, escritos entre otros documentos, llevando un control numérico de los mismos.
- Elaborar constancias de trabajo para el personal que labora en la institución, cuando le sea solicitado.
- Tramitar reposición de cheques, no cobrados en tiempo por el personal.
- Archivar documentación relativa al personal administrativo.
- Brindar atención a toda aquella persona que desee tratar asuntos de su competencia.
- Sugerir a su jefe inmediato todos los controles o modificaciones que sean necesarios para la mejor realización de sus funciones.
- Asistir a cursos de capacitación y adiestramiento, cuando le sea indicado por su jefe inmediato.
- Realizar todas aquellas actividades que se deriven de la naturaleza de su cargo, le confieran los ordenamientos universitarios o le sean encomendados expresamente por su jefe inmediato.

#### **Secretaria del jefe del departamento.**

- Elaborar con ortografía y limpieza oficios, memorándums, escritos entre otros documentos, llevando un control numérico de los mismos.
- Atender a todas aquellas personas que deseen tratar asuntos con su jefe inmediato, así como al público en general.
- Turnar a quien corresponda para su firma la documentación que así lo requiera.
- Sacar las copias fotostáticas que se requieran o cuando así se le indique.
- Recibir la nómina de empleados, ya firmadas por los interesados y remitirla a la Coordinación de Recursos Humanos.
- Brindar apoyo en la organización de actividades que lleve a cabo el departamento, cuando le sea indicado por su jefe inmediato.
- Elaborar constancias de trabajo para el personal que labora en la institución, cuando le sea solicitado.
- Sugerir a su jefe inmediato todos los controles o modificaciones que sean necesarios para la mejor realización de sus funciones.
- Asistir a cursos de capacitación y adiestramiento, cuando le sea indicado por su jefe inmediato.
- Realizar todas aquellas actividades que se deriven de la naturaleza de su cargo, le confieran los ordenamientos universitarios o le sean encomendados expresamente por su jefe inmediato.

## Área Académica

- Proporcionar asesorías para la integración y procesamiento de plantas académicas e información con respecto a las actividades del área, al personal de las unidades académicas de la institución.
- Brindar apoyo técnico para la integración de plantas académicas con los responsables de las unidades académicas.
- Revisar y generar las altas, bajas y modificaciones individuales de los académicos.
- Brindar atención al personal académico para orientar y/o solucionar situaciones respecto a sus derechos y obligaciones contractuales.
- Generar y entregar información o reportes a las dependencias administrativas y unidades académicas que lo soliciten.
- Orientar e integrar los documentos para la contratación y pago de servicios profesionales en las actividades de naturaleza académica.
- Atender y coordinarse con su jefe inmediato sobre las actividades del departamento.
- Coordinar actividades con el área académica de la Coordinación de Recursos Humanos para la organización e integración de plantas académicas.
- Revisar e integrar los expedientes del personal académico de nuevo ingreso, llevando un control de los mismos.
- Recibir las solicitudes para pagos extraordinarios verificando la disponibilidad además de captarlos para que se realice el pago correspondiente.
- Revisar y generar las plantas semestrales, emitiendo movimientos y contratos laborales, cuando así se requiera.
- Elaborar los finiquitos laborales de personal académico, cuando así se requiera.
- Elaborar los reportes informativos y de control que le sean solicitados por su jefe inmediato y por la Coordinación de Recursos Humanos.
- Sugerir todos aquellos controles que sean necesarios para la realización de sus funciones.
- Asistir a cursos de capacitación y adiestramiento cuando le sea indicado por su jefe inmediato.
- Realizar todas aquellas actividades que se deriven de la naturaleza de su cargo, le confieran los ordenamientos universitarios o le sean encomendados expresamente por su jefe inmediato.

## Área de Archivo

- Organizar y custodiar los documentos que se encuentran en el archivo general del departamento.
- Apoyar a las actividades de control de las prestaciones solicitadas al departamento becas de posgrado, licenciatura, idiomas, cursos culturales, solicitud de lentes, servicios dentales, compra de libros, etc.
- Apoyar en las actividades de control de documentos en las Áreas académicas, administrativa y del seguro social del departamento.

- Brindar apoyo a las otras áreas del departamento cuando así le sea solicitado.
- Brindar atención a toda aquella persona que desee tratar asuntos de su competencia.
- Sugerir todos aquellos controles que sean necesarios para la realización de sus funciones.
- Asistir a cursos de capacitación y adiestramiento cuando le sea indicado por su jefe inmediato.
- Realizar todas aquellas actividades que se deriven de la naturaleza de su cargo, le confieran los ordenamientos universitarios o le sean encomendados expresamente por su jefe inmediato.

## Procesos, actividades y documentos que se gestionan en el área académica del Departamento de Recursos Humanos

### Procesos y actividades del área académica

- 1. Plantas Académicas**
  - todas las unidades académicas
- 2. Ajustes a la Planta Académica**
  - Nuevos ingresos
  - Reingresos
  - Ajustes de carga académica (Alta o baja de materias)
  - Cambio de horarios
  - Cambio de materias
- 3. Elaboración y cálculo de Finiquitos**
  - Terminación de contrato
  - Renuncia voluntarias
  - Jubilaciones
  - Incapacidades definitivas
  - Por Rescisión
- 4. Expedientes de personal para asignación de números de empleado**
  - Todas las unidades académicas
- 5. Análisis para propuestas para ocupar o cubrir plazas vacantes**
  - Investigador de Tc y Mt
  - Profesor de Tc y Mt
  - Técnicos académicos Tc y Mt
- 6. Altas Académicas en plazas vacantes**
  - Investigadores Tc y Mt
  - Profesores de Tc y Mt
  - Técnicos Académicos de Tc y Mt
- 7. Elaboración de las solicitudes de bajas académicas**
  - Terminación de contrato
  - Renuncias Voluntarias

- Por Jubilación
- Por perder plaza en concurso
  - Méritos
  - Oposición
- Por incapacidad
  - Definitiva
  - Temporal
- Por Rescisión

**8. Elaboración de las solicitudes de licencias académicas**

- **Con Goce de Sueldo**
  - Para obtener un grado de posgrado
  - Comisionado como funcionario dentro de la UABC
  - Profesionalizante
- **Sin Goce de Sueldo**
  - Por motivos personales
  - Por comisión de funcionario
  - Profesionalizantes

**9. Elaboración de las solicitudes de pagos únicos**

- Intersemestrales
- Cursos de inducción
- Aplicación de exámenes de ingreso
- Cursos especiales
- Asesorías
- Talleres
- Sinodalias

**10. Recategorizaciones**

- Profesores de Tc y Mtc.
- Investigadores de Tc y Mt
- Técnicos Académicos de Tc y Mt

**11. Permutas académicas**

- Con plaza definitiva
- Propuesta a ocupar otra plaza vacante

**12. Elaboración de oficios de los procesos académicos**

- Envíos de finiquitos a la Coordinación General de Recursos Humanos
- Envíos de Propuestas de profesores
- Oficios de negativas para las solicitudes de finiquito
- Envíos de solicitudes de pagos únicos
- Envíos de licencias académicas
- Envíos de plantas académicas
- Envíos de ajustes en planta académica

13. **Revisión e impresión de los padrones vacacionales**
14. **Elaboración de las fechas límites del Personal de Nuevo ingreso y Reingreso**
15. **Revisión de constancias de trabajo del personal académico**
16. **Notificación de nombramientos**
17. **Notificación de Sabáticos**
18. **Notificación término de actividades sabático**
19. **Notificación de adeudos académicos**
20. **Notificaciones de nuevos profesores - Investigadores**
21. **Notificación de nuevas plazas**
22. **Notificaciones de concursos de plazas**
  - Méritos
  - Oposición
  
23. **Notificaciones de quienes dejaron de ser Profesores - Investigadores**

## Identificar los documentos que se resguardan en el Archivo de Recursos Humanos

1. **Expedientes de Personal Académico**
  - Formato "Registro de Personal Académico".
  - Una fotografía tamaño infantil o tamaño credencial
  - Curriculum Vitae
  - Copia del título o cedula profesional o en su defecto acta de examen profesional por ambos lados
  - Copia del acta de nacimiento
  - En caso de ser extranjero, copia de la autorización del gobierno federal para laboral en México y copia del pasaporte.
  - Copia de documento oficial de clave única de registro de población (C.U.R.P.)
  - Copia de documento oficial del registro federal de causantes que incluya homoclave (R.F.C)
  - Copia del comprobante emitido por el IMSS, donde indique el número del Seguro Social.
  - Copia de identificación con fotografía, (I.N.E., licencia de conducir, pasaporte mexicano)
  - Formato de seguro de vida.
  - Formato IMF-001 (Personal de Nuevo Ingreso)
  - Documentación probatoria de experiencia académica y profesional (cartas de trabajo, constancias, diplomas, reconocimientos, entre otros.)
  - Copia del contrato o estado de cuenta expedido por BANCOMER o SANTANDER
  -

- 2. Movimientos de personal académico y/o contratos de personal académico en caso de cubrir plaza**
- 3. Tramites de finiquitos**
  - Terminación de contrato
  - Renuncia voluntarias
  - Jubilaciones
  - Incapacidades definitivas
  - Por Rescisión
- 4. Documentos donde se solicita ocupar o cubrir plazas vacantes**
  - Investigador de Tc y Mt
  - Profesor de Tc y Mt
  - Técnicos académicos Tc y Mt
- 5. Copia de bajas académicas**
  - Terminación de contrato
  - Renuncias Voluntarias
  - Por Jubilación
  - Por perder plaza en concurso
    - Méritos
    - Oposición
  - Por incapacidad
    - Definitiva
    - Temporal
  - Por Rescisión
- 6. Copia del trámite de licencias académicas**
  - **Con Goce de Sueldo**
    - Para obtener un grado de posgrado
    - Comisionado como funcionario dentro de la UABC
    - Profesionalizante
  - **Sin Goce de Sueldo**
    - Por motivos personales
    - Por comisión de funcionario
    - Profesionalizantes
- 7. Copia del trámite de solicitud de pagos únicos**
  - Intersemestrales
  - Cursos de inducción
  - Aplicación de exámenes de ingreso
  - Cursos especiales
  - Asesorías
  - Talleres
  - Sinodalias
- 8. Oficio de la comisión académica donde se aprueban las recategorizaciones**
  - Profesores de Tc y Mtc.
  - Investigadores de Tc y Mt
  - Técnicos Académicos de Tc y Mt
- 9. Permutas académicas para cambio de plazas de una U.A a otra.**

- Con plaza definitiva
  - Propuesta a ocupar otra plaza vacante
10. **Oficios de negativas para las solicitudes de finiquito**
  11. **Padrones vacacionales**
  12. **Oficios de notificación de nombramientos**
  13. **Oficios de notificación de Sabáticos**
  14. **Oficios de notificación término de actividades sabático**
  15. **Oficio de notificaciones de nuevos profesores - Investigadores**
  16. **Oficio de notificación de nuevas plazas**
  17. **Oficio de notificaciones de concursos de plazas**
    - Méritos
    - Oposición
  18. **Oficio de notificaciones de quienes dejaron de ser Profesores - Investigadores**

**Tabla de Retención de Documentos y su Importancia**

CODIGO	TIPO DE DOCUMENTO	RETENCIÓN		DISPOSICION FINAL					OBSERVACIONES	
		CGRH	DRH	CT	CP	DIG	DYE	IMP		
####-RPAC	REGISTRO DE PERSONAL ACADÉMICO	X	X	X			X		3	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
####-CUVI	CURRICULUM VITAE	X	X	X			X		3	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
####-RFC	REGISTRO FEDERAL DE CAUSANTES QUE INCLUYA HOMOCLAVE (R.F.C)	X	X	X			X		3	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral +

									5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-CURP</b>	CLAVE ÚNICA DE REGISTRO DE POBLACIÓN (C.U.R.P.)	X	X	X			X	3	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-NSS</b>	COPIA DEL COMPROBANTE EMITIDO POR EL IMSS, DONDE INDIQUE EL NÚMERO DEL SEGURO SOCIAL.	X	X	X			X	3	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-IDOF</b>	COPIA DE IDENTIFICACIÓN CON FOTOGRAFÍA	X	X	X			X	3	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-IMF</b>	FORMATO IMF-001	X	X	X			X	3	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-SVID</b>	FORMATO DE SEGURO DE VIDA, DEBIDAMENTE LLENADO	X	X	X			X	4	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye

####-ACNA	COPIA DEL ACTA DE NACIMIENTO	X	X	X		X		3	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
####-INM	EN CASO DE SER EXTRANJERO, PRESENTAR COPIA DE LA AUTORIZACIÓN DEL GOBIERNO FEDERAL PARA LABORAL EN MÉXICO Y COPIA DEL PASAPORTE	X	X	X		X		5	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
####-TPLC (LICENCIATURA), ####-TPMA (MAESTRIA), ####-TPDO (DOCTORADO)	TITULO PROFESIONAL LICENCIATURA, MAESTRIA, DOCTORADO	X	X	X		X		3	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
####-CELC (LICENCIATURA), ####-CEMA (MAESTRIA), ####-CEDO (DOCTORADO)	CERTIFICADOS DE ESTUDIOS DE LICENCIATURA, MAESTRIA, DOCTORADO	X	X	X		X		3	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
####-CDUL (LICENCIATURA), ####-CDUM (MAESTRIA), ####-CDUD (DOCTORADO)	CEDULA PROFESIONAL DE LICENCIATURA, MAESTRIA, DOCTORADO	X	X	X		X		3	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
####-AEPL (LICENCIATURA), ####-AEPM (MAESTRIA), ####-AEPD (DOCTORADO)	ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL DE LICENCIATURA, MAESTRIA, DOCTORADO	X	X	X		X		3	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye

)									destruye
<b>####-EXPA</b>	DOCUMENTACIÓN PROBATORIA DE EXPERIENCIA ACADÉMICA Y PROFESIONAL (CARTAS DE TRABAJO, CONSTANCIAS, DIPLOMAS, RECONOCIMIENTOS, ETC.)	X	X	X			X	3	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-EXPP</b>	EXPERIENCIA ACADEMICA, O PROFESIONAL	X	X	X			X	2	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-CTCT</b>	EXPERIENCIA PROFESIONAL	X	X	X			X	2	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-CDRA</b>	CARTAS DE TRABAJO O CONSTANCIAS DE TRABAJO	X	X	X			X	2	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-TAPL-20192</b>	CONSTANCIAS, DIPLOMAS O RECONOCIMIENTOS	X	X	X			X	2	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye

<b>####-CNTA-1908</b>	COPIA DEL CONTRATO DE CUENTA DE NÓMINA EXPEDIDO POR BANCOMER O SANTANDER	X	X	X		X		3	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-MPAC-20191</b>	MOVIMIENTOS DE PERSONAL ACADEMICO	X	X	X		X		4	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-TRFI-AAMM</b>	TRAMITE DE FINIQUITOS	X	X	X		X		5	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-NXTF-20191</b>	OFICIO NO PROCEDE SOLICITUD DE FINIQUITOS	X	X	X		X		3	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-CVPZ-20191</b>	OFICIOS DE CONVERSION DE PLAZAS	X	X	X		X		4	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>UNIDAD-PZNC-NUMERO DE PLAZA</b>	OFICIOS DE PLAZAS PARA LAS UNIDADES ACADEMICAS	X	X	X		X		4	Se conserva en el expediente del Departamento de RH indefinidamente

<b>####-OCPV-20191</b>	OFICIOS PARA CUBRIR PLAZAS VACANTES	X	X	X		X		4	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-BAJA-20191</b>	BAJAS ACADEMICAS	X	X	X		X		3	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>400 - BJAL - 20191</b>	BAJAS LIMITADOS	X	X	X		X		3	Se conserva en el expediente del Departamento de RH, dentro de la U.A correspondiente después de 5 años de este periodo se destruye
<b>####-LSGS-20191</b>	LICENCIAS ACADEMICAS (SIN GOCE)	X	X	X		X		4	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-LCGS-20191</b>	LICENCIAS ACADEMICAS (CON GOCE)	X	X	X		X		4	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-PUNI-20191</b>	PAGOS UNICOS	X	X			X	X	3	Se conserva en el expediente académico por 5 años, después de este periodo se destruye

<b>####-RECA-20191</b>	RECATEGORIZACIONES	X	X	X				<b>3</b>	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>UNIDAD-OPPZ-20191</b>	PERMUTAS DE PLAZAS ACADEMICAS	X	X	X				<b>4</b>	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-SABA-20191</b>	OFICIO DE SABATICOS ACADEMICOS	X	X	X				<b>4</b>	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-NOMA-20191</b>	NOMBRAMIENTOS ACADEMICOS	X	X	X				<b>4</b>	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-COMA-20191</b>	COMISIONES ACADEMICAS	X	X	X				<b>4</b>	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-CMPZ-20191</b>	OFICIO DE CONCURSOS DE PLAZAS MERITOS	X	X	X				<b>5</b>	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se

									destruye
<b>####-COPZ-20191</b>	OFICIO DE CONCURSOS DE PLAZAS DEFINITIVOS	X	X	X			X	5	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-MOPI-20191</b>	OFICIO MODALIDAD PROFESOR-INVESTIGADOR	X	X	X			X	4	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>####-XMPI-2019</b>	OFICIO CANCELACION MODALIDAD PROFESOR-INVESTIGADOR	X	X	X			X	4	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>UNIDAD-PVSS-2019, UNIDAD-PVVE-2019, UNIDAD-PVDI-2019</b>	PADRONES VACACIONALES	X	X	X			X	3	Se conserva en el expediente del Departamento de RH 5 años, después de este periodo se destruye
<b>UNIDADACAD-OAXC-20191</b>	OFICIO DE ACADEMICOS QUE NO COBRAN	X	X	X			X	3	Se conserva en el expediente académico por todo el tiempo que dure la relación laboral + 5 años, después de este periodo se destruye
<b>CRON-20191</b>	CRONOGRAMA DE CGRH	X	X	X			X	3	Se conserva en el expediente del Departamento de RH 5 años, después

									de este periodo se destruye
<b>ACSE-PA-20191</b>	OFICIOS DE PLANTAS ACADEMICAS - ACUSE	X	X		X	X		3	Se conserva en el expediente del Departamento de RH 2 años, después de este periodo se destruye
<b>ACSE-MPA-0219 (MES,AÑO)</b>	OFICIO DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL- ACUSE	X	X		X	X		3	Se conserva en el expediente del Departamento de RH 2 años, después de este periodo se destruye
<b>####-ACSE-EXPA-0819 (MES, AÑO)</b>	OFICIOS DE EXPEDIENTES ENVIADOS A LA CGRH	X	X		X	X		3	Se conserva en el expediente del Departamento de RH 2 años, después de este periodo se destruye

Tabla 4, Tabla de Retención de Documentos e importancia

<b>CT</b>	CONSERVACION TOTAL
<b>CP</b>	CONSERVAR PARCIALMENTE
<b>DIG</b>	DIGITALIZAR
<b>DYE</b>	DIGITALIZAR Y ELIMINAR
<b>IMPORTANCIA</b>	IMPORTANCIA DEL DOCUMENTO DEFINIDO DEL 1 AL 05, DONDE
<b>A</b>	1 ES DE MENOR IMPORTANCIA Y 5 ES REQUERIDO MUY IMPORTANTE

## Procesos y actividades más importantes del Área Académica

- Proceso de planta académica
- Ajustes a la planta académica
- Elaboración y cálculo de finiquitos
- Expedientes de personal académico para asignación de número de empleado
- Propuestas para ocupar o cubrir plazas vacantes
- Altas académicas en plazas vacantes

## Procesos y actividades según el grado de dificultad y tiempo de trabajo del Área Académica

<b>PROCESO</b>	<b>DIFICULTAD</b>	<b>TIEMPO DE TRABAJO</b>
PROCESO DE PLANTA ACADÉMICA	<b>ALTA</b>	<b>6 HORAS A 24 HORAS POR PLANTA</b>
AJUSTES A LA PLANTA ACADÉMICA	<b>MEDIA</b>	<b>15 MINUTOS A 8 HORAS POR AJUSTE Y UNIDAD ACADEMICA</b>
ELABORACIÓN Y CÁLCULO DE FINIQUITOS	<b>MEDIA</b>	<b>30 MINUTOS POR FINIQUITO</b>
EXPEDIENTES DE PERSONAL ACADÉMICO PARA ASIGNACIÓN DE NUMERO DE EMPLEADO	<b>BAJA</b>	<b>10 MINUTOS A 15 MINUTOS POR EXPEDIENTE</b>
PROPUESTAS PARA OCUPAR O CUBRIR PLAZAS VACANTES	<b>ALTA</b>	<b>1 A 2 HORAS POR EXPEDIENTE</b>
ALTAS ACADÉMICAS EN PLAZAS VACANTES	<b>MEDIA</b>	<b>15 A 20 MINUTOS POR ALTA DE EMPLEADO</b>

Tabla 5, Procesos y actividades según su dificultad y tiempo de elaboración

# Descripción de los procesos a través de diagramas de flujo

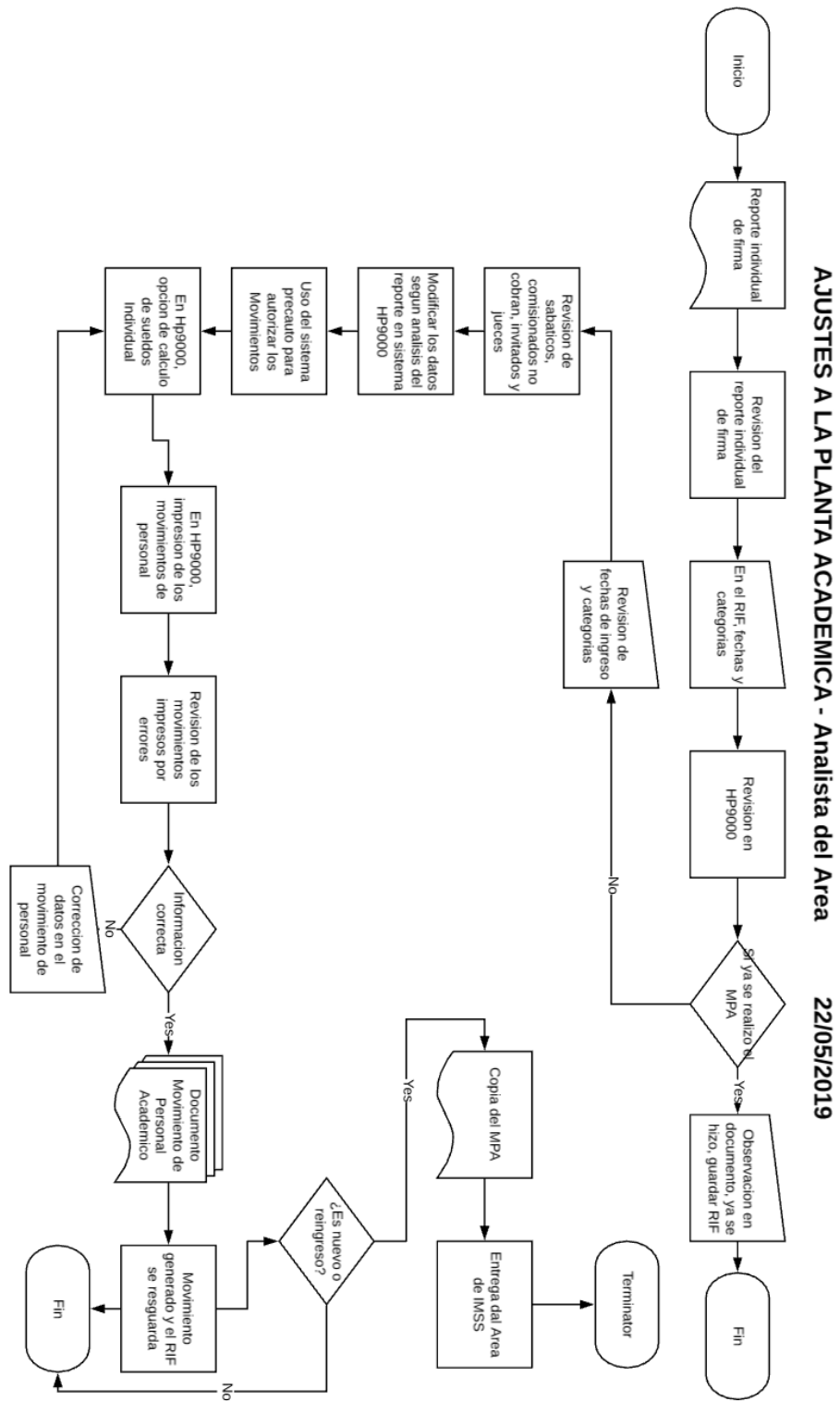


Figura 4.2, diagrama de Flujo 8, Ajuste a la planta académica



# Elaboracion y Calculo de finiquitos - Analista Area Academica

20/05/2019

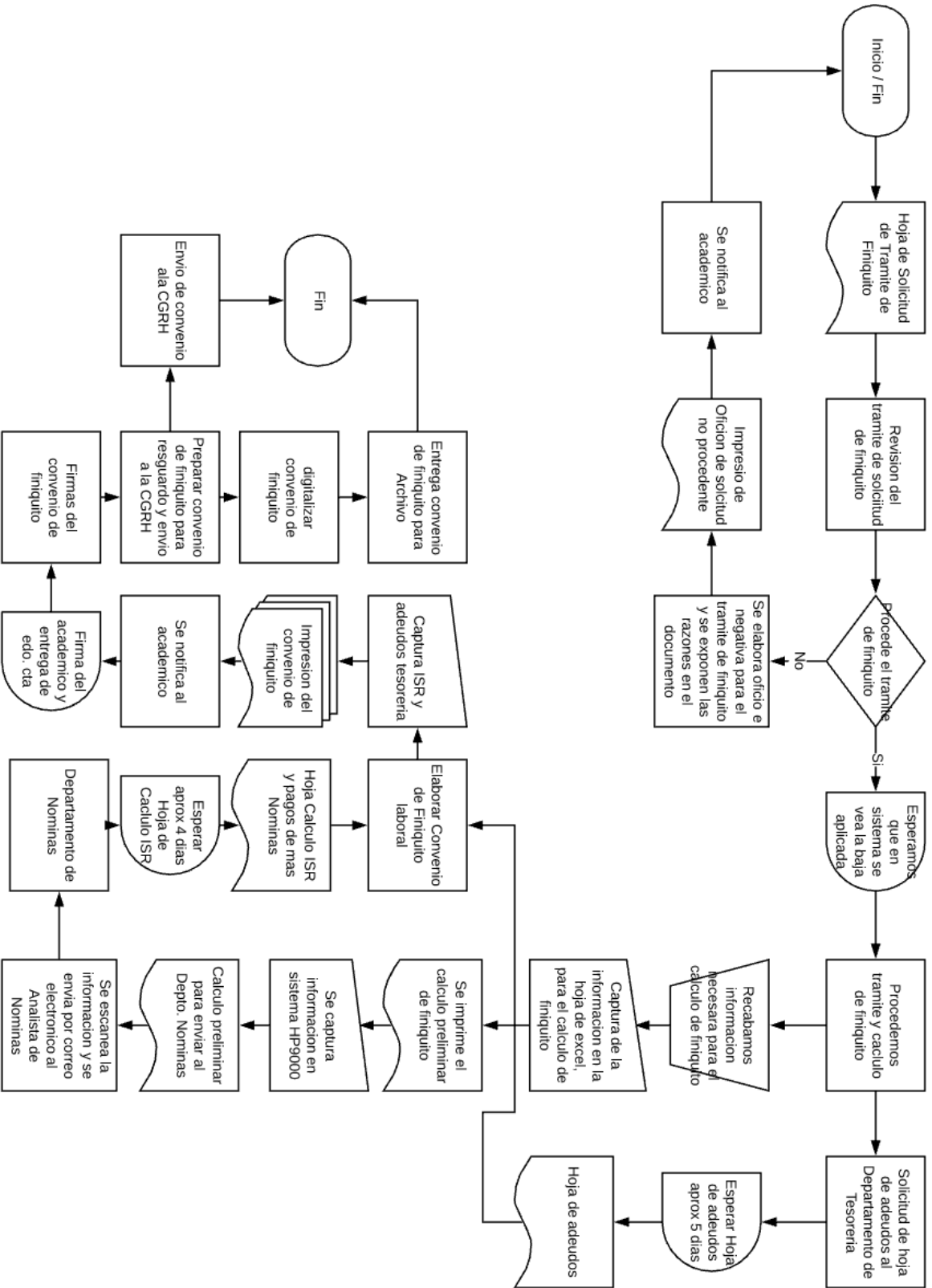


Figura 4.4, diagrama de Flujo 10, Elaboración y cálculo de finiquitos

# Expedientes de personal para asignación de números de empleado - Analista del Area Academica

24/05/2019

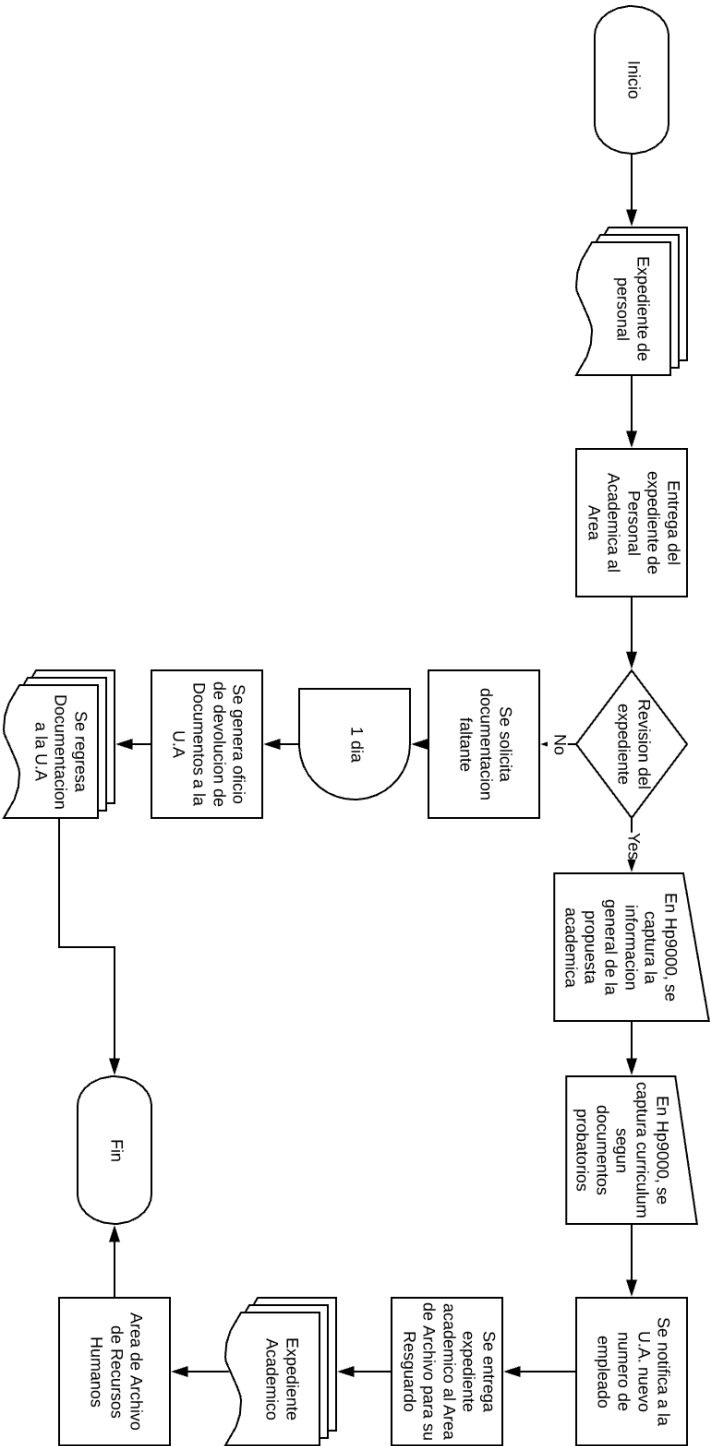


Figura 4.5, diagrama de Flujo 11, Asignación de números de empleado

Propuestas para ocupar o cubrir plazas vacantes - Analista Academico

28/05/2019

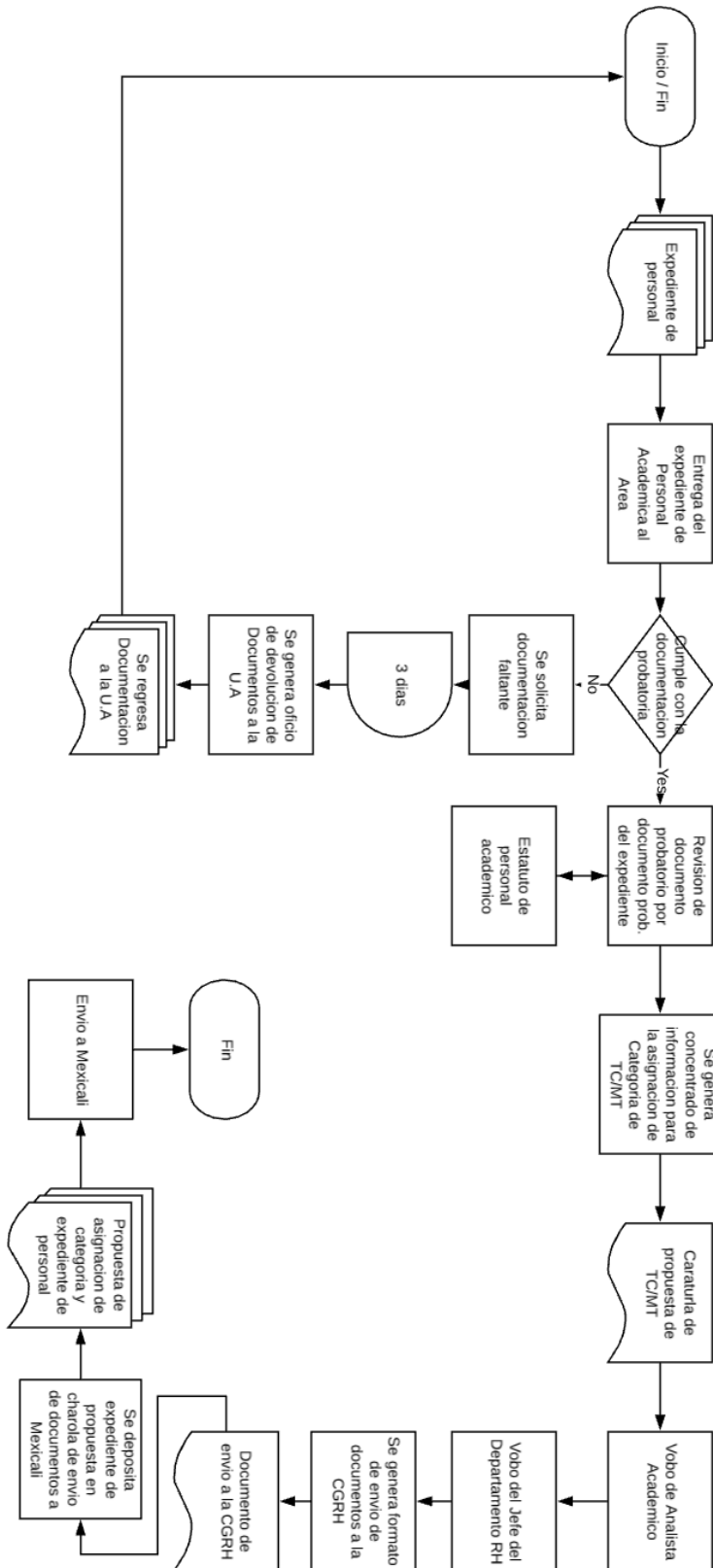


Figura 4.6, diagrama de Flujo 12, Propuestas para cubrir plazas vacantes

ALTAS ACADÉMICAS EN PLAZAS VACANTES - Analista Académico 28/05/2019

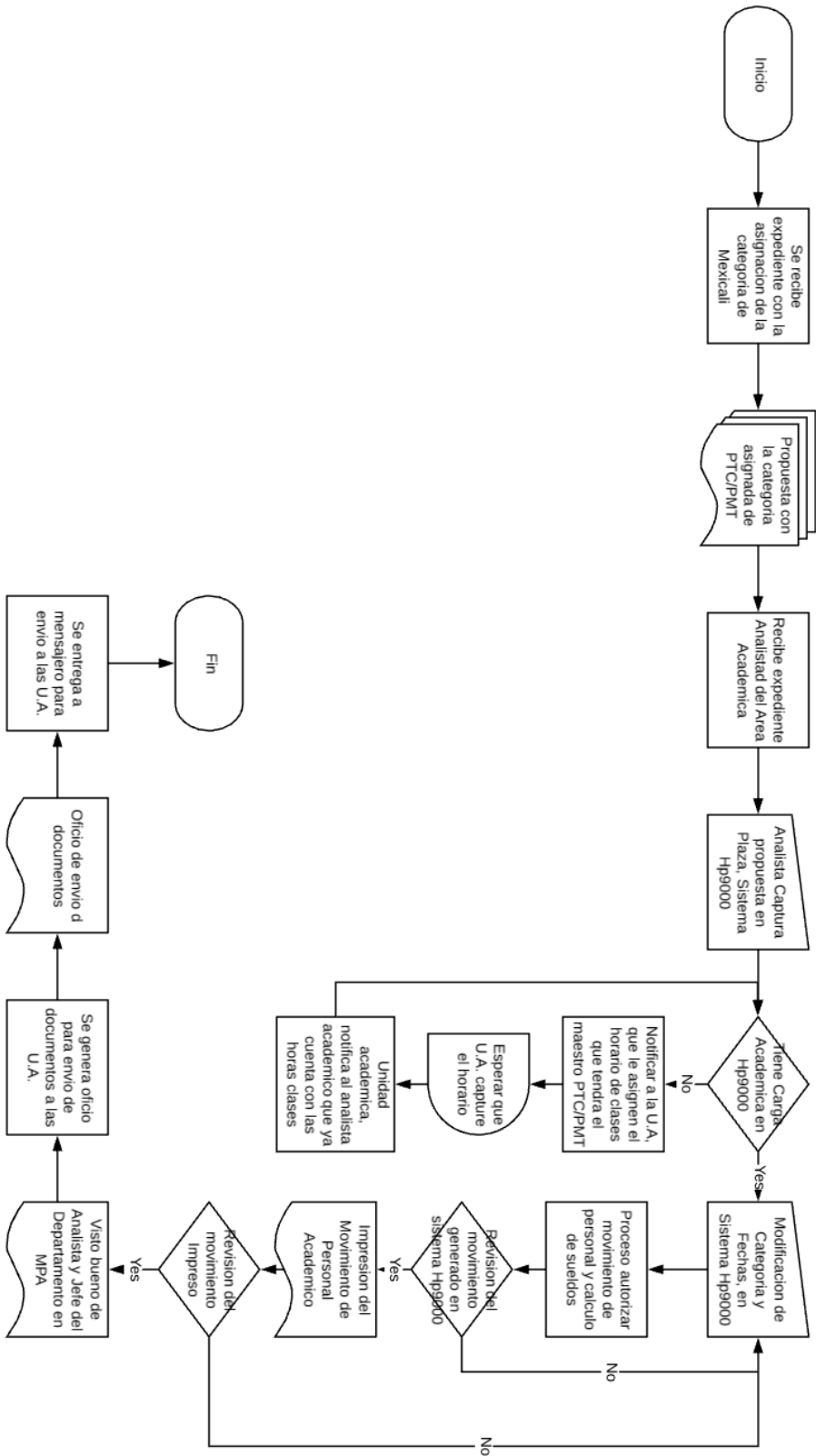


Figura 4.7, diagrama de Flujo 13, Altas Académicas en Plazas vacantes

## La confiabilidad y seguridad de la información y los documentos

Toda empresa o institución que maneja información debe de considerar entre sus procesos y actividades reglamentos, normas o medidas para proteger la integridad de los datos, documentos o información con la que cuentan o producen, es muy importante que se definan estrategias para este fin, estrategias que ayuden a coadyuvar con los procesos de seguridad y confiabilidad de la información, ya sea de índole público o privado.

La Universidad cuenta con su normatividad para protección de la información y documentos según reglamentos, medidas y procedimientos para salvaguardar y administrar esta información y documentos, y a continuación se mencionan algunos.

### Reglamento interior de trabajo de la universidad autónoma de baja california

ARTÍCULO 4.- Corresponde a la Universidad expedir las reglas, instructivos y normas de orden técnico y administrativo para la ejecución de los trabajos, a que se refiere el artículo 422 de la Ley.

### Reglamento para la transparencia y acceso a la información pública de la Universidad

**Capítulo I, Artículo 1.-** El presente ordenamiento tiene como finalidad establecer las reglas, procedimientos y principios para garantizar la transparencia, el acceso a la información pública y la protección de datos personales en la Universidad Autónoma de Baja California, conforme lo que dispone la normatividad estatal en la materia.

**Capítulo I, Artículo 2.-** El presente reglamento es de observancia obligatoria para todas las dependencias administrativas y unidades académicas de la Universidad, y tiene como objetivos, los siguientes:

III. Garantizar la protección de los datos personales de los miembros de la comunidad universitaria en posesión de la Universidad;

V. Mejorar la organización y manejo de los documentos en posesión de la Universidad, de conformidad con la normatividad archivística, y

VI. Promover la cultura de la transparencia, rendición de cuentas, acceso a la información pública y **protección de datos personales**.

**Capítulo IV, Artículo 28.-** Se considerará información confidencial:

I. La entregada con tal carácter por los particulares a las dependencias administrativas y unidades académicas de la Universidad, y

II. Los datos personales contenidos en los expedientes y archivos de la Universidad.

**Capítulo IV, Artículo 34.-** Las dependencias serán responsables de los datos personales que obren en sus archivos y, en relación con éstos, deberán observar los criterios siguientes:

I. Los datos personales deberán tratarse únicamente para la finalidad para la cual fueron obtenidos;

II. El tratamiento de datos personales deberá ser exacto, adecuado, pertinente y no excesivo;

III. Los sistemas de datos personales deberán almacenarse de forma tal, que permita el ejercicio de los derechos de acceso y modificación, actualización y eliminación de datos personales, previstos en el presente Reglamento;

IV. Se deberá hacer del conocimiento del titular de los datos, al momento de recabarlos, el fundamento y motivo de ello, así como los propósitos para los cuales se tratarán dichos datos;

V. Se adoptarán las medidas de seguridad necesarias para garantizar la integridad, confiabilidad, confidencialidad y disponibilidad de los datos personales, y

VI. Las demás que establezca el Comité.

Se entiende por tratamiento de datos personales, las operaciones y procedimientos físicos o automatizados que permitan recabar, registrar, reproducir, conservar, organizar, modificar, transmitir y cancelar datos personales.

## CAPITULO V

### POBLACION Y MUESTRA

La población objeto de estudio está considerada como el conjunto de todos los casos o unidades de análisis, que concuerdan con una serie de especificaciones, que establecen en correspondencia con los objetivos de investigación. Por lo cual la población es el universo sobre el cual se pretende generalizar los resultados.

Para la elaboración de esta investigación, es necesario determinar el universo donde se desarrollara y los individuos a los que va dirigido este caso de estudio.

La Universidad es una institución pública mexicana, con más de 50 años. La Universidad tiene tres campus, uno en Mexicali otro en Tijuana y Ensenada. Su plantilla laboral actualmente es de aproximadamente 7,900 empleados entre académicos, como personal administrativo.

La muestra representa una parte de la población objeto de estudio. Por lo cual es de suma importancia que la muestra seleccionada sea lo más representativo posible para poder hacer generalizaciones. Según el autor Morles (1994), la muestra es un Sub-conjunto representativo de un universo o población.

La muestra que seleccionaremos de nuestro universo o población será de modo no probabilístico, será dirigida específicamente a un subconjunto de la población, ya que la elección de los elementos de la muestra no depende de la probabilidad sino de causas relacionadas con la investigación y de las características particulares de esta investigación.

En la investigación, análisis del modelo de gestión documental para instituciones públicas de educación superior, se puede considerar como población a todas las personas que laboran en la Universidad, a todas las Coordinaciones y oficinas Administrativas, así como también a sus diferentes facultades, sin embargo, debido al tamaño de la población, se optó por escoger como muestra y objeto de estudio, solamente a los Departamentos de Recursos Humanos Campus Mexicali, Tijuana y Ensenada. La aplicación del modelo de Gestión de Documentos propuesto está centrado en estudiar una parte de los procesos de dicha

dependencia administrativa, en este caso se seleccionó la Gestión Administrativa como una competencia vital para el funcionamiento institucional, por lo que la mayoría de los aspectos desarrollados en la investigación se centran en gestionar los documentos producidos y recibidos de la actividad administrativa del Departamento de Recursos Humanos.

Para la recolección de los datos existen varias técnicas o procedimientos utilizados en la investigación, en nuestro caso utilizaremos la encuesta como herramienta de recolección de datos mediante preguntas dirigidas. De forma que la información recolectada pueda generalizar al conjunto de la población.

Como se comentaba la recolección de los datos se hará a través de encuestas en línea, se estima un plazo de tres semanas para que los individuos que forman parte de la muestra poblacional puedan contestar la encuesta, se pretende enviar la encuesta el mismo día para todos los sujetos de la muestra y a la semana, enviar un recordatorio para aquellas personas que no hallan llenado la encuesta.

### **El cuestionario**

Como se comentaba la encuesta se hará a través de una encuesta en línea, se investigara primeramente los correos de los funcionarios y personal administrativo de la Coordinación de Recursos Humanos y sus departamentos en Mexicali, Tijuana y Ensenada, una vez obtenida esta información se les hará llegar el cuestionario vía correo electrónico para que puedan acceder a una página de Internet donde se tendrá ya el formulario definido para contestar.

## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS

El departamento de Recursos Humanos campus Ensenada de la universidad carece de un sistema de gestión documental definido que le permita afrontar las necesidades actuales de manejo de información que la institución y los usuarios necesitan. La falta de estrategias definidas para la gestión de los documentos incrementa el riesgo de pérdidas de documentos y problemas para la toma de decisiones por falta de un soporte documental.

Una vez conocido la panorámica general de la situación actual del manejo de los documentos dentro del Departamento de Recursos Humanos y continuando con la investigación del análisis y diseño de un modelo de gestión documental en base a la metodología DIRKS, se elabora el diagnóstico de la situación actual del manejo de la gestión documental.

Se ha realizado la aplicación de una encuesta, y se les envió un cuestionario por medio del correo electrónico para ser contestado en línea a todos los trabajadores que forman parte de la muestra seleccionada que son el personal que labora en la Coordinación de Recursos Humanos, y los departamentos de Recursos Humanos de Ensenada, Tijuana y Mexicali, la cual está formada por una población de 54 personas.

Este cuestionario contiene las siguientes secciones (Ver Anexo 1).

- Información general de los encuestados
- Sección I. Evaluación y Organización del Programa de Gestión Documental
- Sección II. Orientación y capacitación
- Sección III. Gestión del riesgo
- Sección IV. Creación y Captura de Registros
- Sección V. Mantenimiento de expedientes de papel
- Sección VI. Mantenimiento de Registros Electrónicos
- Sección VII. Calendario de resguardo de documentos y destrucción

- Sección VIII. Acceso a la información

## 4.1 ANÁLISIS DE LOS DATOS

Una vez realizada la encuesta al personal de la Coordinación de Recursos Humanos y a los departamentos de RH de Ensenada, Tijuana y Mexicali, se obtuvieron los siguientes resultados de 34 personas que contestaron la encuesta de una población de 54 trabajadores repartidos entre la Coordinación de Recursos Humanos y sus Departamentos en Ensenada, Tijuana y Mexicali:

### 1. Edad:

Tabla 6.1, Edad

Edad	29	30	32	36	37	38	39	40	43	44	45	46	47	49	50	51	52	53	55	59
Encuestados	1	3	2	1	1	1	1	4	3	1	2	1	1	3	1	1	2	1	3	1

De los 34 participantes de la encuesta podemos ver que la edad es variada, podemos ver que el mínimo de edad de las personas participantes de la encuesta es de 29 años y la persona con mayor edad es de 59 años. Esto nos dice que toda la población que participo en la encuesta son adultos.

### TOTAL DE ENCUESTADOS POR RANGO DE EDADES

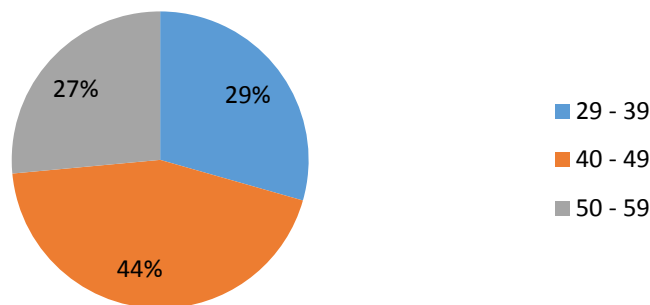


Figura 4.7, Edad

Como resultado de las 34 encuestas realizadas a los trabajadores se puede evidenciar que el mayor por ciento está comprendido en el rango de 40 a 49 años con un total de 15 encuestados que representan el 44% de la población, seguido de 10 encuestados que se encuentran en el rango de 29 a 39 años y representan el 29% y por ultimo tenemos a 9 encuestados en el rango de 50 a 59 años y ellos representan una población del 27% de la muestra.

- De los 34 personas que realizo la encuestada podemos ver que 21 personas pertenecen al sexo femenino, lo que representa un 61.8% mientras que 13 personas son del sexo masculino y ellos representan el 38.2%, esto nos dice que nuestra población mayormente está conformado por personal femenino.

34 respuestas

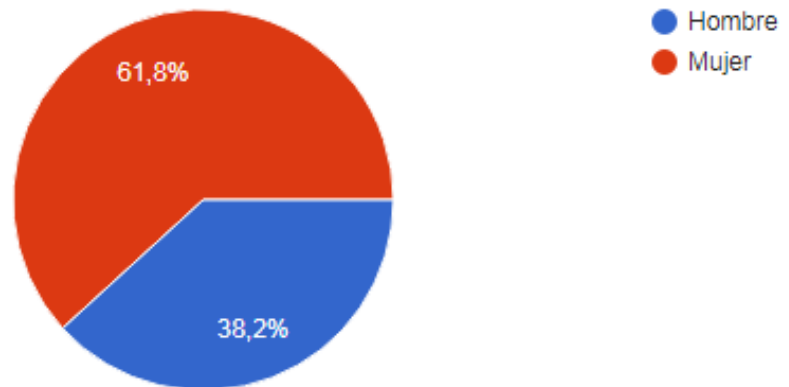


Figura 4.8, Género.

- En la muestra seleccionada podemos apreciar el número de participantes de este cuestionario y definir el número de participantes por lugar de trabajo, se puede apreciar que de los 34 participantes de la encuesta, tenemos como primer lugar al Campus de Ensenada con 13 usuarios que pertenecen al Departamento de Recursos Humanos siendo el 38.2% de la población, posteriormente se encuentra el Departamento de Recursos Humanos Tijuana con 8 participantes que equivalen al

23.5% seguido de la Coordinación de RH que se encuentra en Mexicali con 7 participantes siendo el 20.6% de la población y por último está el Departamento de RH Mexicali, con 6 usuario y dando el 17.6% del total.

34 respuestas

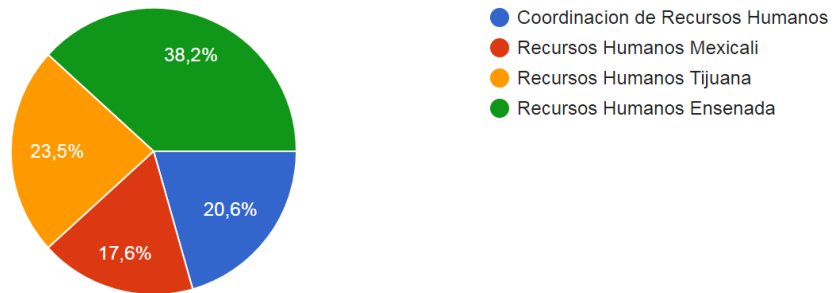


Figura 4.9, Departamento donde labora.

- De la muestra obtenida se puede observar que el nivel de estudios de la población encuestada es de nivel medio-superior y mayor, y que la mayor parte de la muestra están formados por profesionista de nivel Licenciatura con 20 participantes que equivalen al 58.8% del total, seguido de 10 participantes de nivel escolar preparatoria equivalente al 29.4% de la muestra y con 4 participantes con maestría la cual representa el 11.8% del total de los 34 encuestados.

34 respuestas

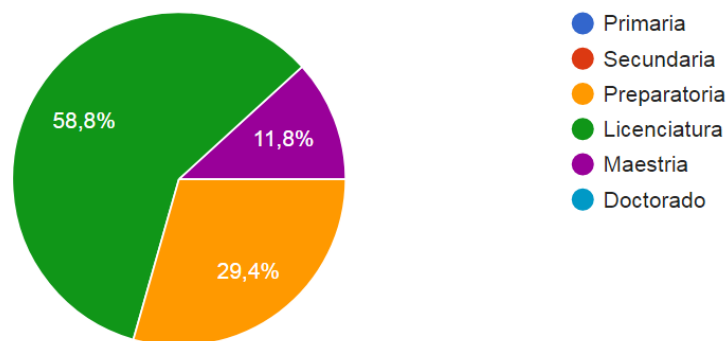


Figura 4.10; Nivel de estudios.

5. Se optó por analizar la experiencia laboral de los encuestados y pudimos obtener de la muestra que el 50% por ciento de los encuestados tienen más de 21 años de experiencia laboral en general repartidos de la siguiente forma, 9 encuestados con más de 26 años que representan el 26.5% de la muestra, 8 encuestados con 21 años a 25 años equivalentes al 23.5%, además de 9 encuestados con más de 26 años de experiencia laboral equivalente al 26.5% de la muestra.

34 respuestas

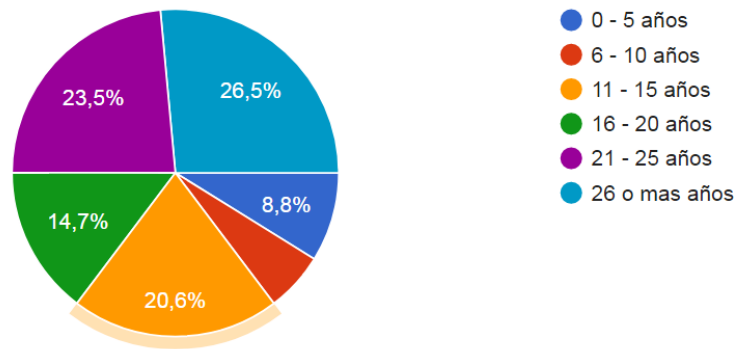
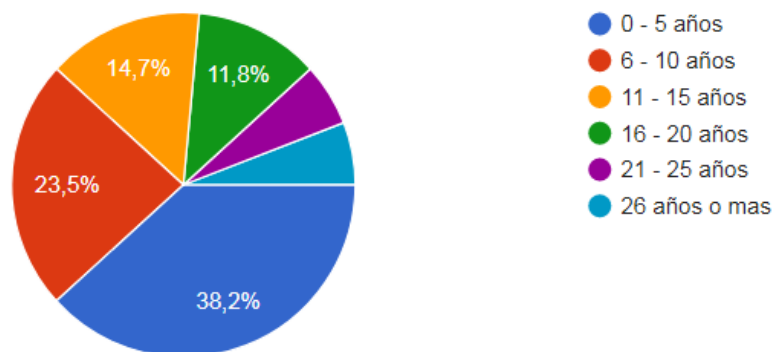


Figura 4.10, Experiencia laboral

6. De la muestra obtenida podemos observar que la mayoría de los encuestados que laboran en la Coordinación y Departamentos de Recursos Humanos tienen de 0 a 5 años laborando siendo estos 13 encuestados y dando el 38.2% de la muestra, seguidos de 8 encuestados con una antigüedad de 6 a 10 años que representan el 23.5%, 5 encuestados que se encuentran entre 11 y 15 años de antigüedad con un 14.7%, 4 encuestados de 16 a 20 años de antigüedad con el 11.8%, 2 encuestados con una antigüedad de 21 a 25 años, 5.9% de la muestra y por último otros 2 encuestados con más de 26 años dando el 5.9% del total de la muestra.

34 respuestas

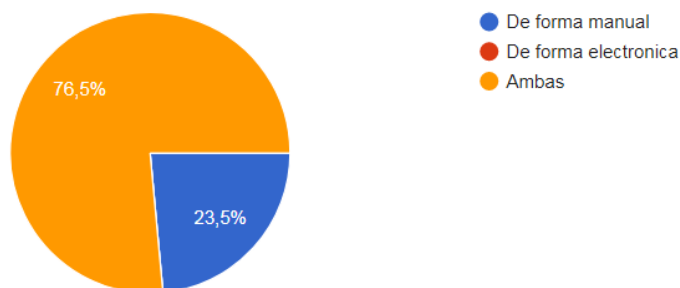


**Figura 4.11, Años laborados en la Coordinación RH/ Departamento RH**

## Evaluación de prácticas de gestión de documentos

1. En la encuesta se preguntó sobre prácticas de gestión documental y de cómo se almacena la información con la que se trabaja obteniendo la siguiente información. 8 personas que equivalen al 23.5% de los encuestados contestaron que almacenan la información de forma manual, y 26 encuestados contestaron que almacenan la información en forma manual y electrónica dando el 76.5% de la muestra.

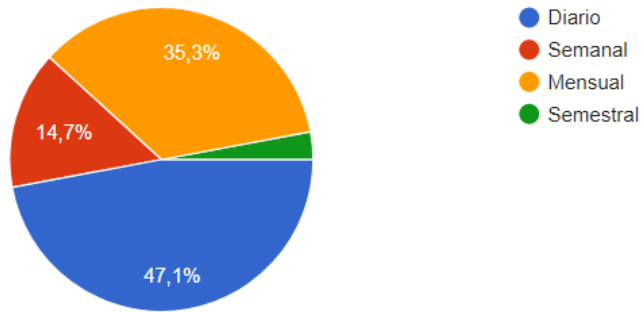
34 respuestas



**Figura 4.12, Cómo almacena sus documentos**

2. De la pregunta anterior el 47.1% de los encuestados contestaron que diariamente almacenan los documentos, el 14.7% lo hace semanalmente, el 35.3% de los encuestados contestaron que almacenan mensualmente los documentos y por último el 2.9% lo hace semestralmente

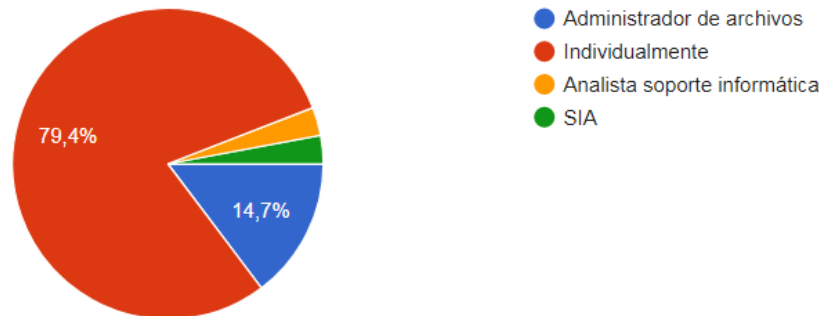
34 respuestas



**Figura 4.13, frecuencia de almacenamiento**

3. También se preguntó a los encuestados quien supervisa y controla la gestión y recuperación de los documentos obteniendo los siguientes datos. 5 personas encuestadas ósea 14.7% de los encuestados respondieron que el administrador de archivos, el 79.4% de los encuestados que son 27 personas respondieron que la supervisión es individual, 1 persona contesto que el analista de soporte de informática, y por último el 2.9% ósea 1 persona respondió que la SIA.

34 respuestas



**Figura 4.14, Quién supervisa y controla la gestión**

## Sección I. Evaluación y Organización del Programa de Gestión Documental

La aplicación de este instrumento para la recolección de los datos se segmentó en varias secciones y utilizando la escala Likert para medir y evaluar las opiniones de los encuestados de acuerdo a una escala definida, nos servirá principalmente para medir y conocer sobre el grado de conformidad de una persona encuestada. El encuestado respondió de acuerdo a su experiencia y conocimiento con una escala de totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), con un elemento neutral ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y hasta un totalmente en desacuerdo (1).

### 1. ¿La Oficina tiene políticas y procedimientos establecidos para crear y almacenar documentos tanto en papel como en formato electrónico?

De acuerdo a los resultados obtenidos las respuestas a esta pregunta fueron muy variadas, sin embargo el mayor porcentaje de los encuestados con un 26.5%, contestaron de forma neutral.

34 respuestas

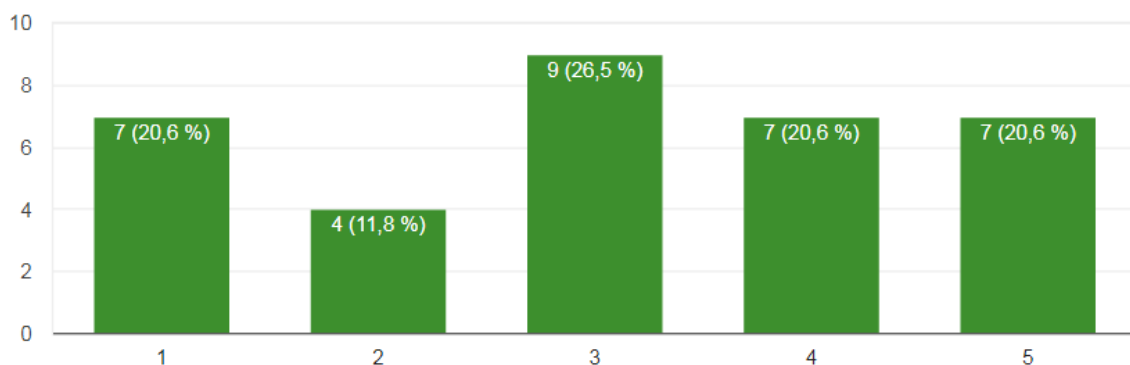


Figura 4.15; Políticas y procedimientos crear documentos

2. Se les pregunto a los encuestados acerca si **¿Cada año se organiza un programa de capacitación en gestión de documentos para garantizar que se mantenga un archivo de calidad?** y en esta pregunta 20 encuestados que es la mayoría de las personas ósea el 58.8 % contestaron que no cuentan con un programa de capacitación, mientras que el 23.5% que son 8 personas contestaron de forma neutral, evidenciando que el departamento no cuenta con un programa de capacitación para el archivo.

34 respuestas

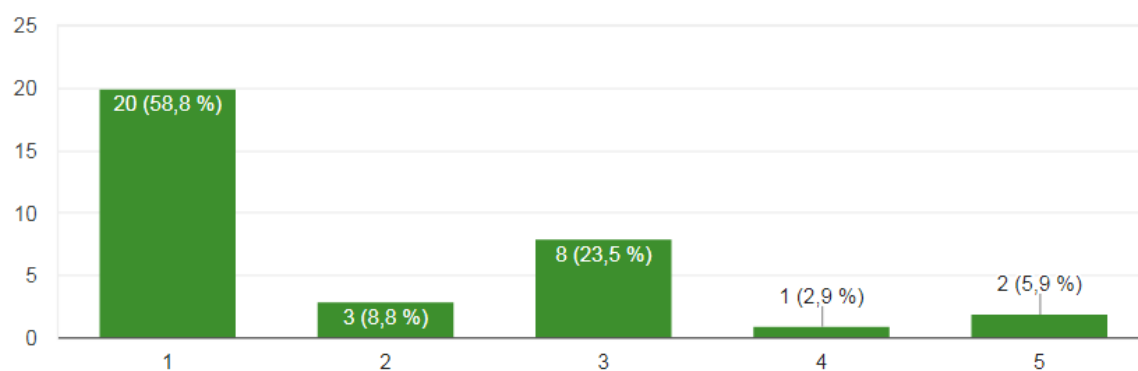


Figura 4.16, programa de capacitación en gestión de documentos

3. En cuanto a la mención sobre si **¿La oficina cuenta con un programa de resguardo de documentos completamente documentado que enumere las categorías de los documentos y los períodos de resguardo?** las respuestas fueron variadas, sin embargo el mayor porcentaje de encuestados con 13 respuestas que equivalen al 38.2% del total mencionan que no existen manuales de procedimientos.

34 respuestas

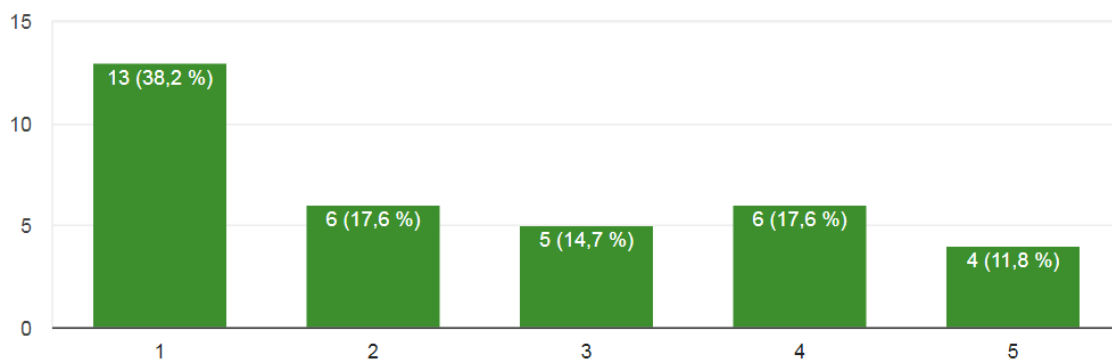


Figura 4.17, cuenta con un programa de resguardo de documentos

4. Se preguntó a los encuestados si **¿Ha designado la oficina un miembro del personal con la responsabilidad de llevar a cabo actividades de gestión de documentos en su oficina?** y las respuestas fueron variadas el mayor porcentaje es decir el 29.4% contestó de forma neutral, esto deja en evidencia que no existe una designación oficial de alguna persona que tenga la responsabilidad que llevar un control sobre el archivo o el manejo de los documentos

34 respuestas

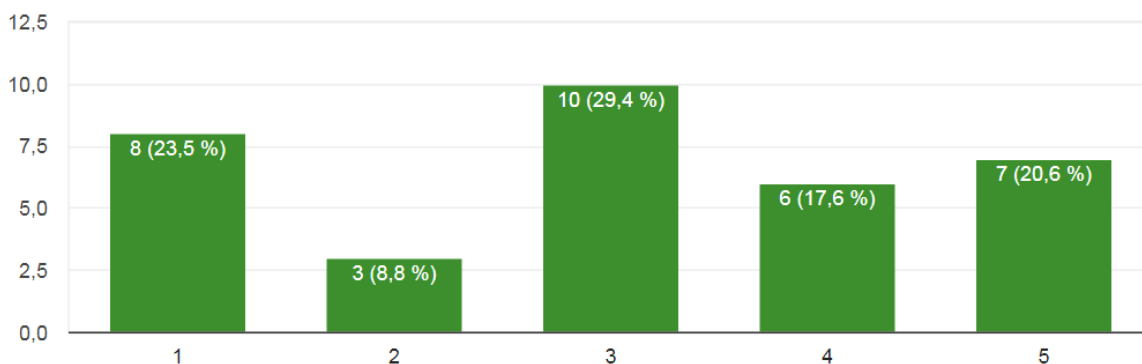


Figura 4.18, Ha designado un miembro para actividades de gestión de documentos

5. El siguiente ítem o reactivo En caso afirmativo, **¿se informa a todo el personal de la identidad y el papel del miembro del personal encargado de los expedientes y documentos que sirven a su oficina?** se relaciona con la pregunta anterior pero

como se comento antes al parecer no existe una persona designada con estas responsabilidades y nuevamente las respuestas a esta pregunta fueron varidas y el mayor porcentaje osea el 32.4 % contestaron de forma neutral.

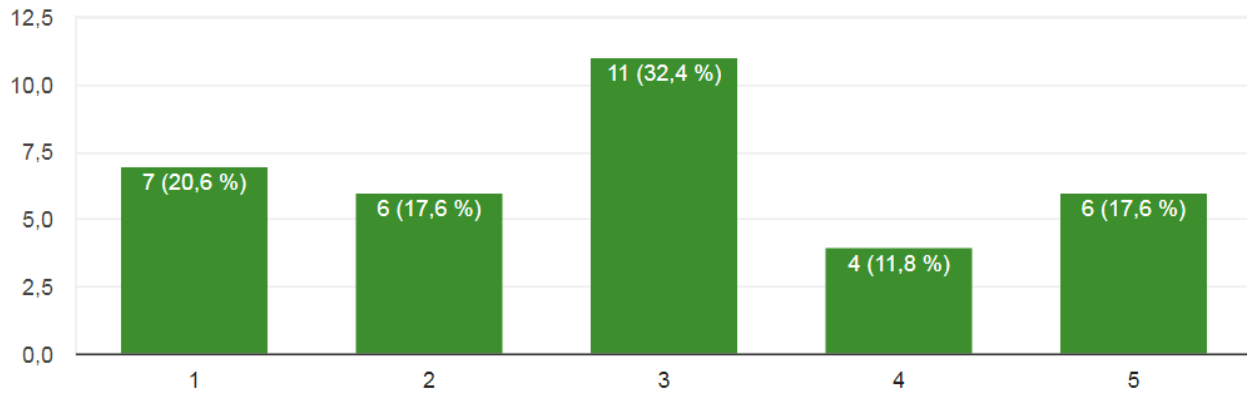


Figura 4.19, se informa al personal de la identidad del personal encargado de los expedientes

6. Se les pregunto a los encuestados si **¿Ha incorporado la oficina sus actividades de archivo en un programa de gestión documental?** teniendo los siguientes resultados; 8 encuestados contestaron de forma neutral y gran parte de los encuestados, 16 personas ósea el 47.1% contestaron que no están incorporados a algún programa de gestión documental.

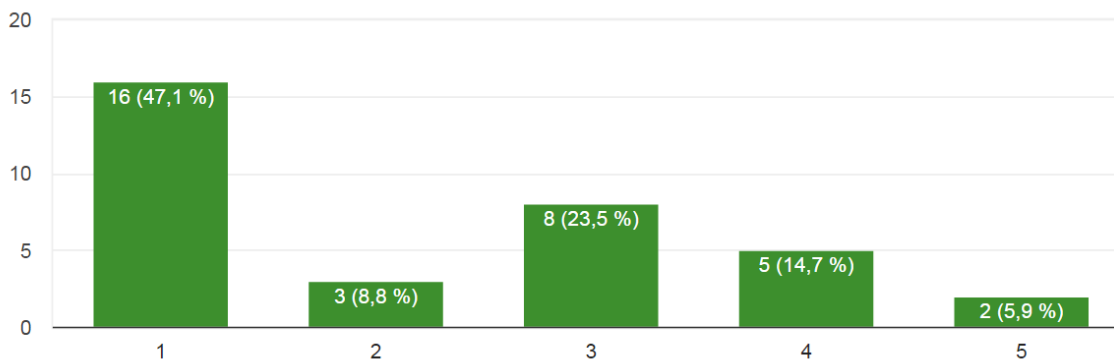
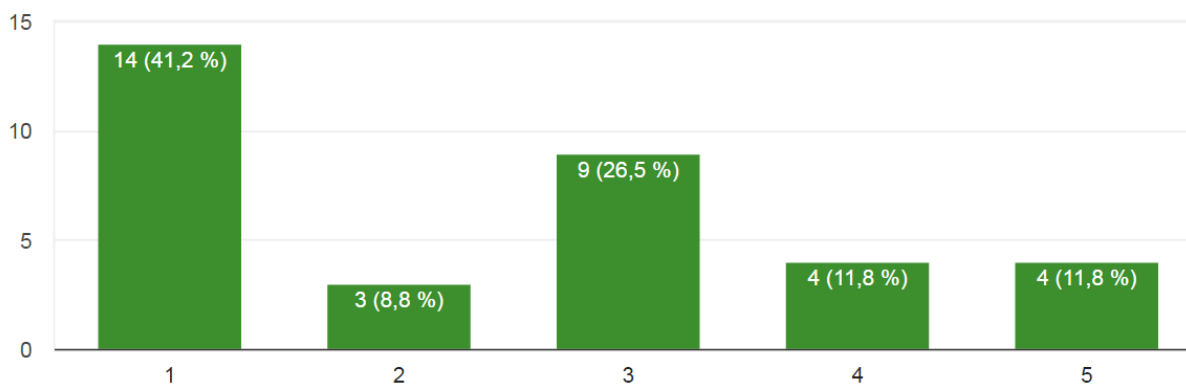


Figura 4.20; incorporan un programa de gestión documental

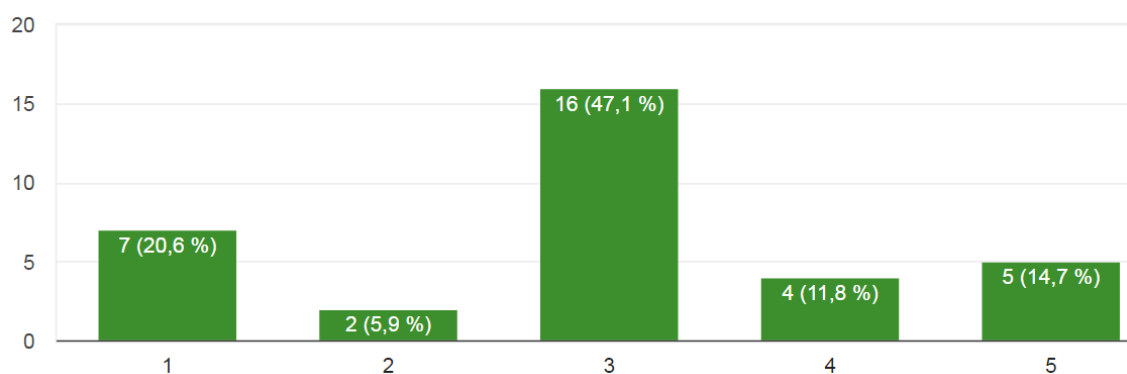
**7. ¿Está el personal encargado del archivo involucrado en el desarrollo o despliegue de sistemas electrónicos de gestión documental o sistemas de información comercial que contengan documentos?**

La mayoría de los encuestados con el 41.2% están totalmente en desacuerdo, que no existe el uso de sistemas electrónicos que contengan información, seguido del 26.5% de encuestados que contestaron de forma neutral.



**Figura 4.21; el personal encargado del archivo cuenta con sistemas electrónicos de gestión documental**

**8. Se preguntó si ¿Las prácticas de archivo, los procesos y los recursos de personal de su oficina reflejan el nivel de apoyo de la información a los usuarios que la requieran? y tenemos que la gran mayoría ósea 16 personas, que son el 47.1% de los encuestados contestaron de forma neutral, seguido de 7 personas que equivalen al 20.6% que contestaron que están totalmente en desacuerdo.**



**Figura 4.22, nivel de apoyo de la información a los usuarios que la requieran?**

## **Sección II. Orientación y capacitación**

1. Dentro de esta segunda sección de preguntas relacionado a la orientación y capacitación del manejo de documentos se preguntó lo siguiente. **¿La oficina está consciente de la política de gestión de documentos de la institución y de las reglas de mantenimiento de los archivos?**

En este reactivo las respuestas fueron variadas, en toda la escala, sin embargo la respuesta predominante fue neutral con 12 respuestas equivalentes al 35.3% de los encuestados. Seguido de 8 respuestas totalmente de acuerdo ósea el 23.5%.

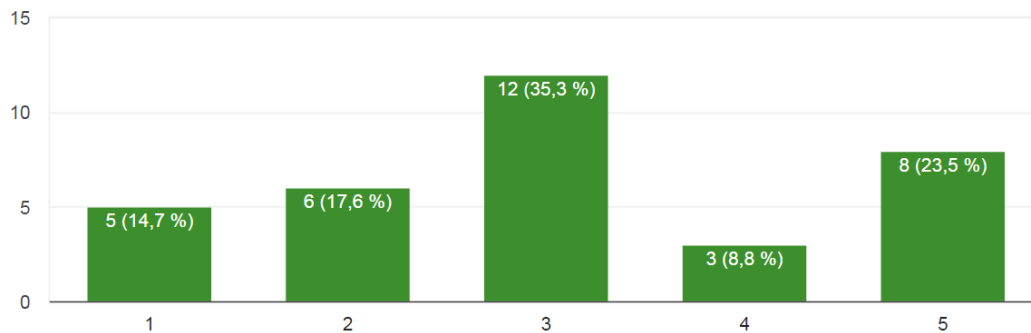


Figura 4.23, conciencia sobre la política de gestión de documentos

2. Se les pregunto si **¿Está enterado de la política o las normas de la institución para administrar correos electrónicos?** y obtuvimos las siguientes respuestas, el 29.4% que es la mayoría de los encuestados respondieron de forma neutral, mientras que los 24 encuestados restantes contestaron de forma variada y equilibrada en toda ña escala como lo muestra la figura siguiente.

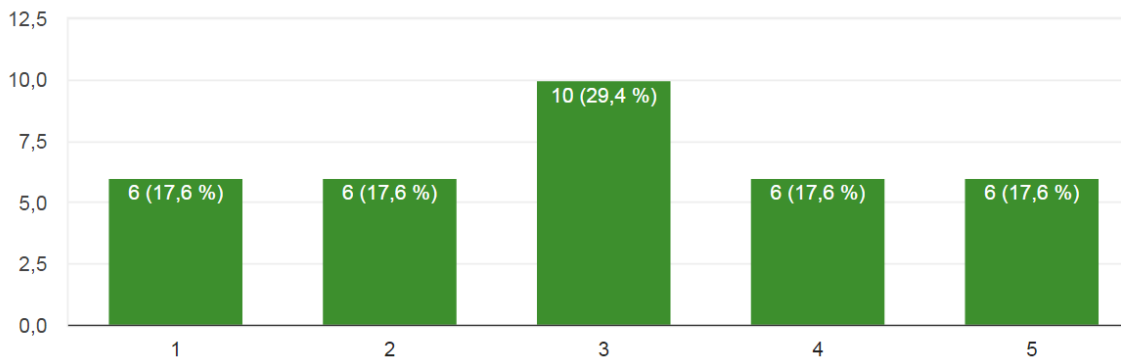


Figura 4.24, política para administrar correos electrónicos

3. En la siguiente pregunta, **¿Está enterado de la política o normas de la institución para la destrucción de expedientes y documentos?** la mayoría de los encuestados respondieron de forma negativa, es decir 8 contestaron que están totalmente en desacuerdo, otros 8 personas ósea el 23.5% contestaron que están en desacuerdo, mientras que otro 23.5% de los encuestados contestaron de forma neutral.

34 respuestas

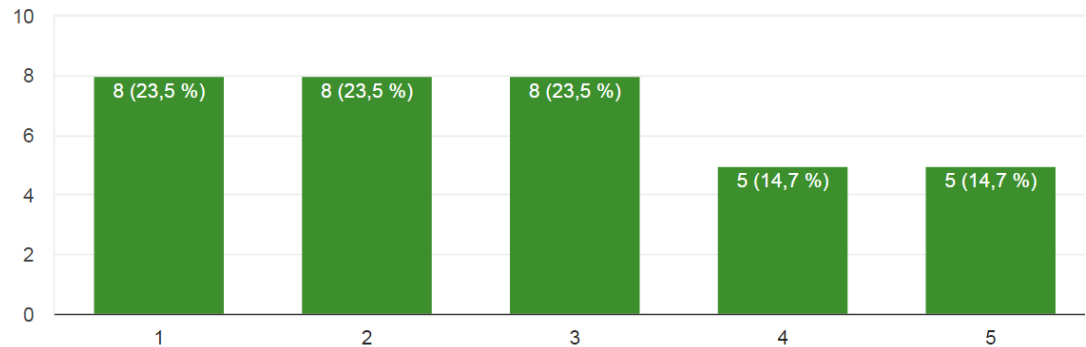


Figura 4.25; política de destrucción de expedientes y documentos

4. Se preguntó si **¿Han recibido capacitación en prácticas y procedimientos de mantenimiento de archivos y documentos?** y la gran mayoría, 20 encuestados que equivalen al 58.8% de los encuestados contestaron de forma total mente en desacuerdo.

34 respuestas

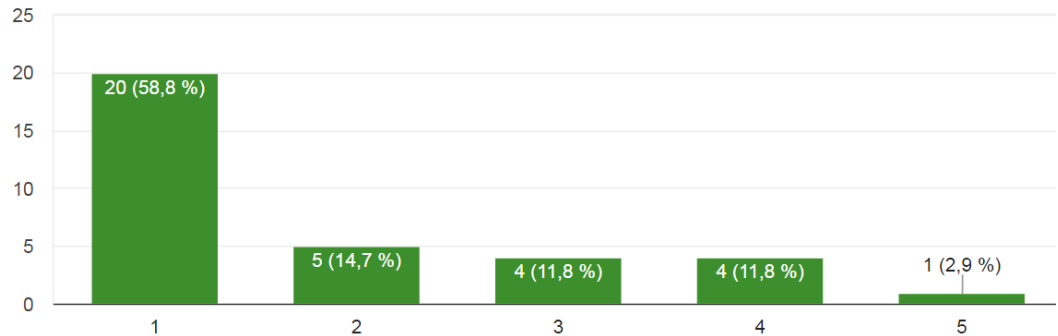


Figura 4.26; capacitación en prácticas y procedimientos de mantenimiento de archivos

5. Se preguntó también si **¿Están los manuales de información sobre las mejores prácticas de gestión de documentos y archivo disponibles para el personal que administra los documentos en su oficina?** Nuevamente la mayor parte de los encuestados contestaron de forma negativa a esta pregunta, 12 encuestados en Total desacuerdo, 5 en desacuerdo y 11 encuestados neutrales a esta pregunta.

34 respuestas

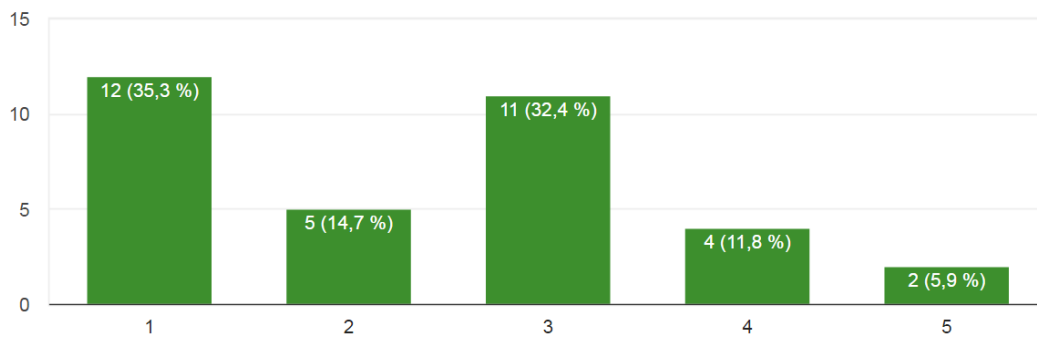
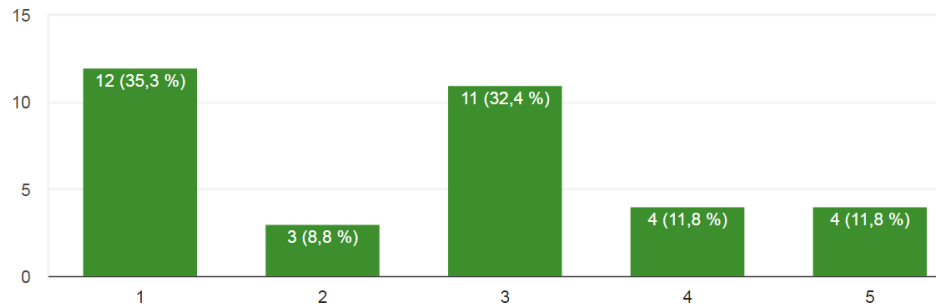


Figura 4.27, manuales de información sobre las mejores prácticas de gestión de documentos

6. Se preguntó si **¿Tienen algún otro personal con tareas de gestión documental o manejo de archivo en capacitación como por ejemplo, manejo de documentos, procedimientos de archivo y disposición de documentos?** 12 personas que son el 35.3% de las 34 encuestadas contestaron que están totalmente en desacuerdo, mientras que 11 personas ósea el 32.4% contestaron de forma neutral.

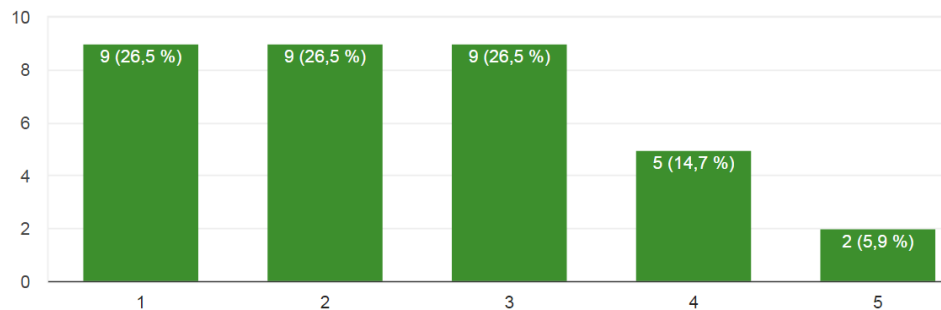
34 respuestas



**Figura 4.28, personal con tareas de gestión documental o manejo de archivo en capacitación**

7. En el siguiente reactivo se preguntó **¿Está al tanto de las políticas de dirección, gestión documental y manejo de archivo y procedimientos disponibles?** obteniendo los siguientes resultados. El 26% de los encuestados están en total desacuerdo en esta pregunta, otros 9 respuestas que son el 26.5% de los encuestados también en desacuerdo y otro 26.5 contestaron de forma neutral.

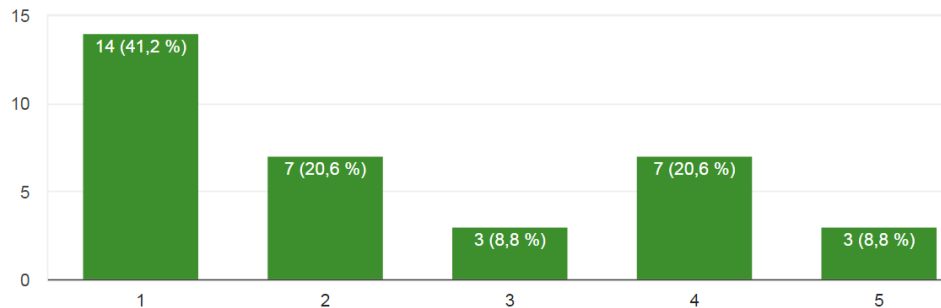
34 respuestas



**Figura 4.29, políticas de dirección, gestión documental y manejo de archivo**

8. Se preguntó a los encuestados si **¿Ha recibido alguna indicación o noticia de que en un futuro el trabajo de gestión documental y archivo se llevara a cabo con el uso de sistemas informáticos?** y la gran mayoría respondieron de forma negativa a esta pregunta. 14 personas (41.2%) de los 34 encuestados con totalmente en desacuerdo, 7 personas más en desacuerdo que equivale al 20.6% y otras 7 personas (20.6%) que contestaron estar de acuerdo a esta pregunta.

34 respuestas



**Figura 4.30, en un futuro la gestión documental y archivo se llevara a cabo con el uso de sistemas informáticos**

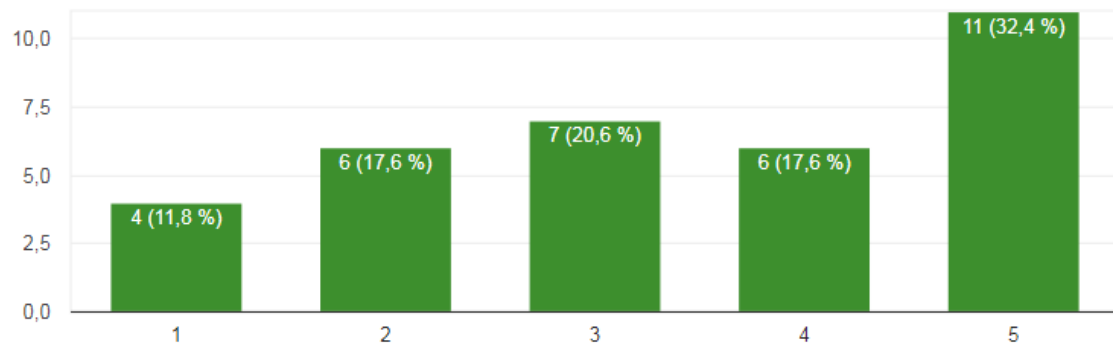
Como podemos ver en esta sección II de la encuesta que trata de la orientación y la capacitación del archivo y del manejo de los documentos podemos observar que gran porcentaje de los encuestados contestaron de forma neutral a las preguntas de esta sección, seguido de respuestas en desacuerdo, con esto podemos inferir que hace falta más comunicación por parte del departamento hacia sus trabajadores respecto a los temas de normas y procedimientos para el uso y manejo del archivo y los documentos de la oficina.

### **Sección III. Gestión del riesgo**

En esta sección se le pregunto a los encuestados sobre la gestión de riesgo, es decir la identificación y manejo de la información sensible que se maneja y recibe en el Departamento de Recursos Humanos derivándose las siguientes preguntas.

1. Primeramente se les pregunto a los encuestados si **¿Ha identificado su oficina procesos de alto riesgo en los que es esencial gestionar adecuadamente la información y los documentos (por ejemplo, gestión de información confidencial, personal, registros financieros, entre otros)?**

34 respuestas



2.

**Figura 4.31, identificado su oficina procesos de alto riesgo**

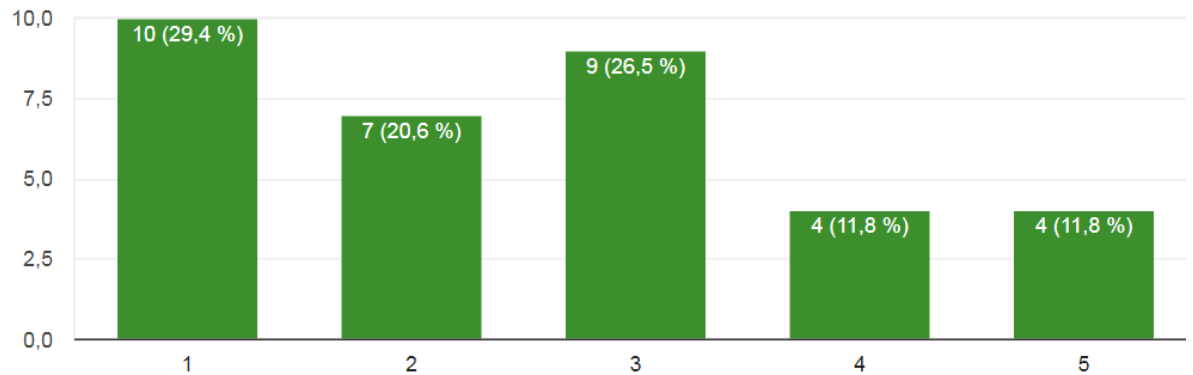
total mente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)

Como podemos observar en esta grafica el 32.4 % de los 34 encuestados están totalmente de acuerdo de que la oficina de Recursos Humanos ha identificado la información y documentos sensibles para gestionar, a este porcentaje le podemos sumar el 17.6% de encuestados que están de acuerdo en haber identificado esta información dándonos como resultado un 50% de los encuestados que saben que información es relevante para el manejo de documentación, seguido del 20.6% de los encuestados que contestaron de manera neutral a esta pregunta, y por ultimo tenemos al 17.6% que están en desacuerdo, además les sumamos el 11.8% que están en total desacuerdo sobre la identificación del manejo de información sensible por parte de la oficina de Recursos Humanos.

3. Entre las preguntas de gestión de riesgos de la documentación que se maneja en la oficina de Recursos Humanos también se les pregunto a los encuestados si **¿La oficina evaluó riesgos potenciales para los documentos de la oficina (Como por ejemplo, cambio tecnológico, contenido sensible en la red, obsolescencia**

## tecnológica)?

34 respuestas

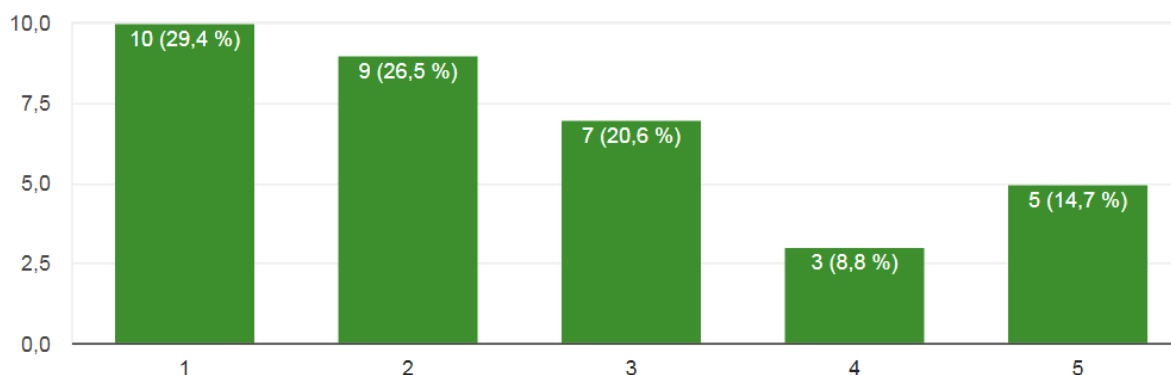


**Figura 4.32, evaluó riesgos potenciales para los documentos de la oficina**

total mente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)

En el grafico anterior podemos observar que gran parte de los encuestados están en desacuerdo en la evaluación de los riesgos, el 29.4% están en total desacuerdo, junto con el 20.6 % en desacuerdo es decir el 50% comenta que la oficina no ha evaluado los riesgos potenciales que pueden tener los documentos, seguido de un alto porcentaje de encuestados que respondieron de forma neutral a esta pregunta ósea el 26.5% (nueve encuestados), por ultimo tenemos al 23.6% (ósea ocho encuestados) de encuestados que respondieron que la oficina si evaluó los riesgos sobre los documentos.

4. La siguiente pregunta **¿La oficina organiza procedimientos para modificar y minimizar el riesgo de los documentos y los lugares de almacenamiento?**

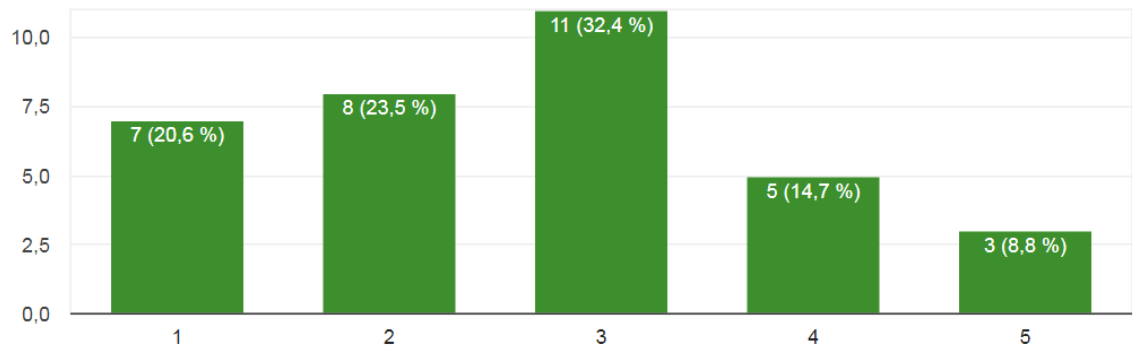


**Figura 4.33, La oficina organiza procedimientos para modificar y minimizar el riesgo**

Jeurgens (2014) afirma que cuando los administradores de documentos utilizaban el término de riesgo, lo asociaban con el hecho de controlar los efectos de las posibles amenazas perjudiciales de la calidad de los documentos, debido a su mala gestión. En relación a la pregunta número tres de esta sección que trata de los riesgos, podemos ver en el gráfico 28 sobre los procedimientos para minimizar los riesgos tenemos que gran cantidad de los encuestados ósea el 55.9% (19 encuestados) contestaron en forma negativa o en desacuerdo sobre el punto de procedimientos para minimizar el riesgo, es decir más de la mitad de los encuestados comentan que la oficina no organiza procedimientos para minimizar el riesgo, esto es importante destacar ya que como se ha comentado anteriormente los documentos son unos de los principales activos con los que cuenta cualquier organización o institución. Tenemos también que el 20.6% de los encuestados contestaron de forma neutral, y solo el 23.5% contestaron de forma afirmativa o de acuerdo sobre este tema.

5. En este reactivo se les pregunta a los encuestados si **¿Está el personal de la oficina suficientemente informado sobre las políticas, clasificación y manejo de información sensible?**

34 respuestas

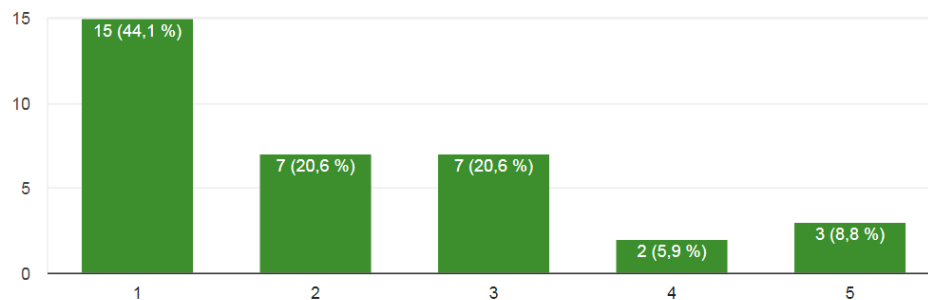


**Figura 4.34, Políticas, clasificación y manejo de información sensible**

A primera vista en el grafico anterior podemos ver que la mayoría de los encuestados, ósea el 44.1 % contestaron de forma negativa o en desacuerdo sobre el conocimiento de políticas, clasificación y manejo de información sensible, seguido de un 32.4% que contestaron de manera neutral, y por ultimo tenemos a un 23.5% de encuestados que comentan que están de acuerdo de que la oficina los mantiene informados sobre los procedimientos para el manejo de información sensible.

**6. En la siguiente reactivo se les pregunta a los encuestados si **¿Tiene la oficina un plan de contingencia en caso de desastres para sus documentos e información?****

34 respuestas



**Figura 4.35, plan de contingencia para sus documentos e información?**

Como se puede apreciar la mayoría de los encuestados con un 44.1% están totalmente en desacuerdo, es decir la oficina no cuenta con un plan de contingencia en caso de algún

desastre para el resguardo de la documentación, si a estos 15 encuestados le súmanos además los que están en desacuerdo entonces tenemos un total del 64.7% de encuestados que están en desacuerdo o que comentan que la oficina no cuenta con un plan de contingencia.

7. En el siguiente reactivo está relacionado un poco con el reactivo anterior sobre el plan de contingencia, pero en este reactivo se pregunta si **¿Se revisa y actualiza periódicamente el plan contra contingencias para reflejar los cambios organizacionales?**

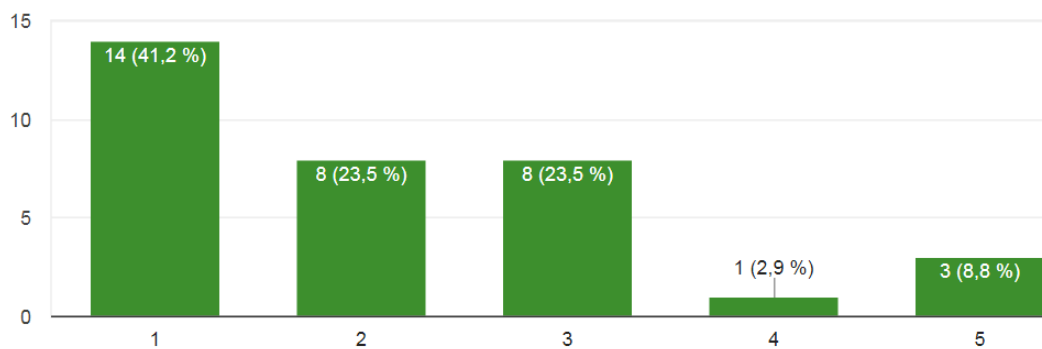


Figura 4.36, Se revisa el plan contra contingencias

Como se puede leer en la pregunta anterior está relacionado un poco con el reactivo número 5 de esta encuesta, sobre el plan de contingencia, donde comentaron la mayoría de los encuestados que no contaban con un plan de contingencia, en esta pregunta número seis se pregunta por la revisión periódica del plan de contingencia, sin embargo nuevamente es negativa o en desacuerdo por la mayoría de los encuestados por no existir definido un plan de contingencia.

8. A continuación se pregunta si **¿La oficina ha identificado sus documentos vitales (es decir, sus documentos de operaciones en caso de emergencia y los documentos de derechos legales) como parte de su plan de continuidad de operaciones?**

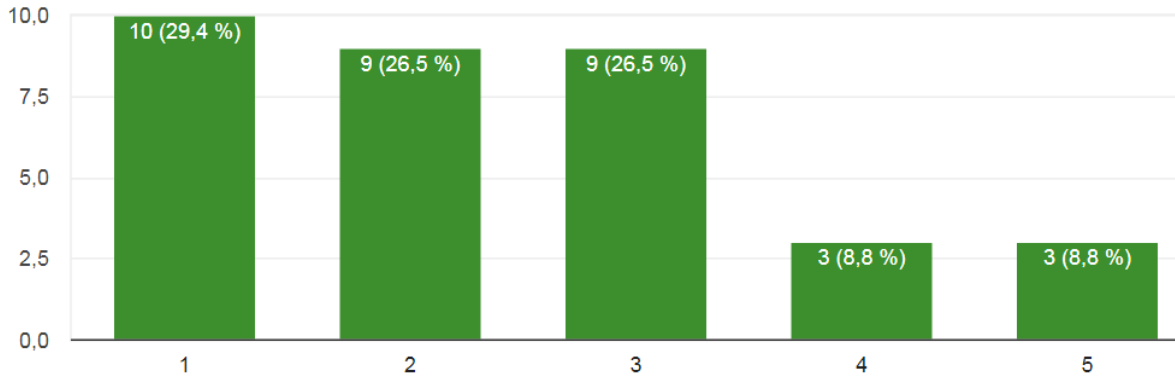


Figura 4.37, documentos vitales

Como se ha observado en los últimos reactivos de esta sección de la gestión de riesgos donde la mayoría de las respuestas han estado en desacuerdo, continúa la tendencia a esta pregunta con un 55.9% de encuestados en desacuerdo, seguido de un 26.5% de encuestados que respondieron de forma neutral, es decir desconocen si se tienen identificada esta información.

9. Se les pregunto a los encuestados si **¿La oficina tiene protegida sus documentos vitales?** y esto fue lo que contestaron.

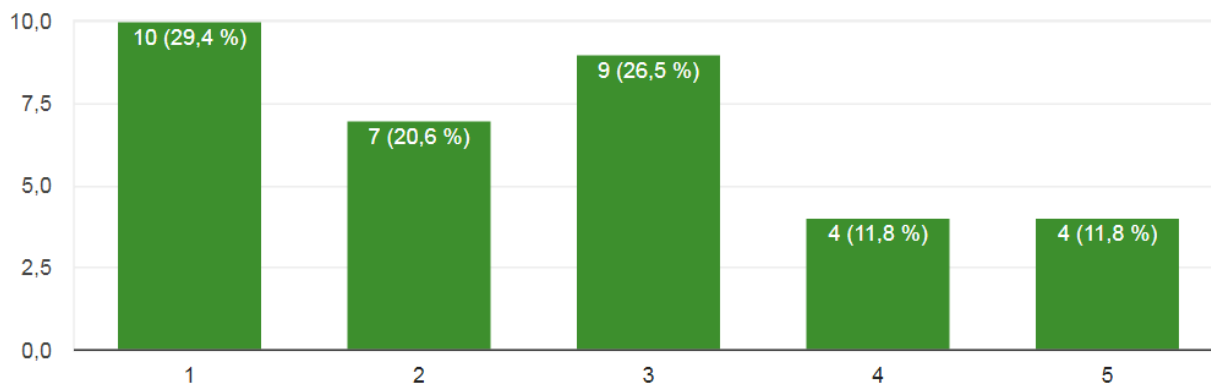


Figura 4.38, La oficina tiene protegida sus documentos vitales

Diez encuestados que son el 29.4% están totalmente en desacuerdo, 20.6% comentan que también están en desacuerdo, nueve encuestados ósea el 26.5% contestaron de forma neutral, es decir desconocen del tema, y por último el 23.6% de los encuestados que son 8 personas consideran que la información si se encuentra protegida.

## Sección IV. Creación y captura de registros

En esta sección se les pregunto a los encuestados sobre la creación y captura de la información que se maneja y se crea en el departamento de Recursos Humanos, si conocen o se les orienta como usar los formatos definidos en el departamento, plantillas entre otros para el adecuado manejo de la información.

1. En esta primer reactivo se les cuestiona si **¿El personal de la oficina está al tanto de las orientaciones sobre la creación de los documentos y sobre las formas en que deben gestionarse?**

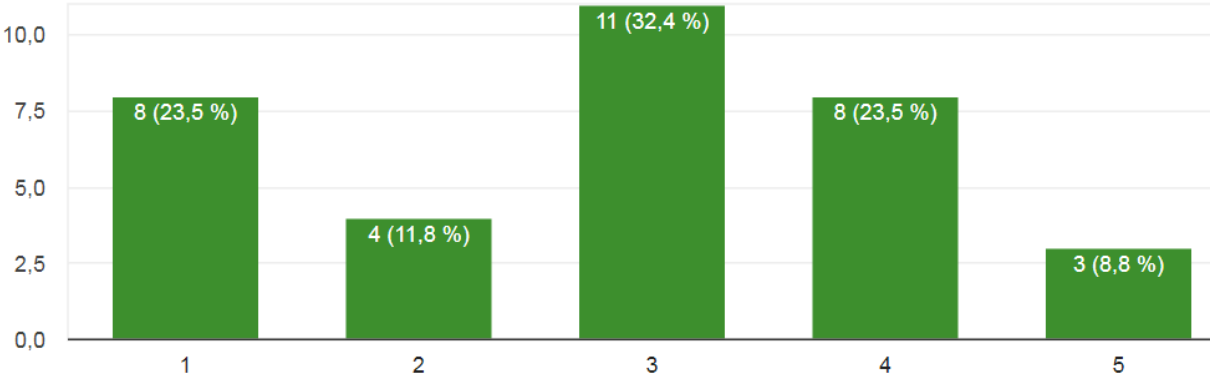
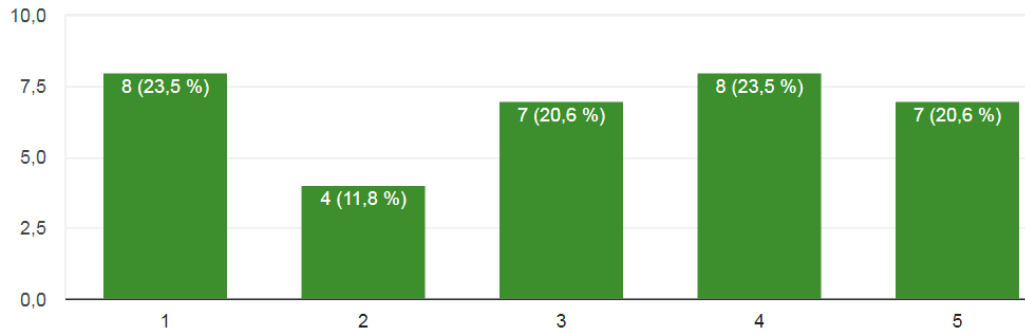


Figura 4.39, orientaciones sobre la creación de los documentos

Como lo muestra el grafico 34, once encuestados contestaron de forma neutral a la pregunta anterior con un 32.4%, seguido de un 35.3% que están en desacuerdo de que la oficina los oriento de cómo se debe de crear o gestionar la información, 32.3% en contra parte once encuestados están de acuerdo que se les notifico la forma de crear y gestionar información.

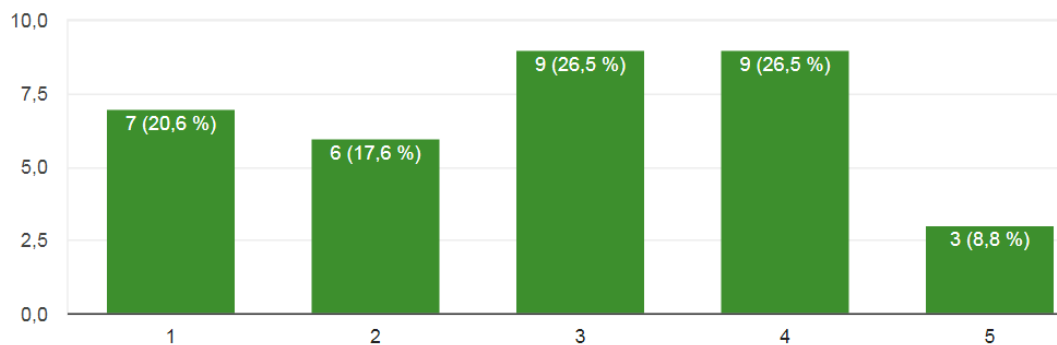
2. Este reactivo les pregunta a los encuestados si **¿Está enterado de las reglas para la creación de documentos específico para su grupo o área de trabajo?**



**Figura 4.40, reglas para la creación de documentos específico para su área de trabajo**

En esta pregunta la mayoría de los encuestados 44.1% están de acuerdo de que conocen como se deben de crear los documentos que concierne a su área de trabajo, seguido de 35.3% personas en desacuerdo o que desconocen las reglas para la creación de documentos del área y un 20.6% contestaron de forma neutral, es decir desconocen si existen reglas definidas para la creación de documentos en su área de trabajo.

3. En el siguiente reactivo se pregunta a los encuestados si **¿Está enterado del valor de usar las plantillas del área de trabajo para la creación de los expedientes y documentos?**



**Figura 4.41, el valor de usar las plantillas**

En este grafico se puede observar que las respuestas de los encuestados están distribuidas de la siguiente manera, el 38.2% de los encuestados desconocen o están en desacuerdo sobre el valor de usar las plantillas de trabajo, seguidos de un 35.3% de encuestados que reconocen el valor de usar las plantillas para la creación de los documentos y expedientes, seguido de un 26.5% de personas que contestaron de forma neutral.

4. El siguiente reactivo es para encuestar si **¿Existen controles periódicos de los documentos dentro de la dependencia para mayor precisión?**

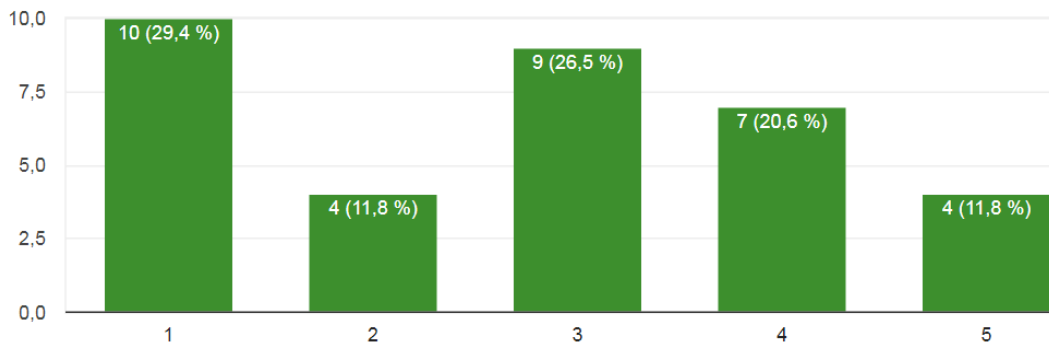


Figura 4.42, controles periódicos de los documentos

Como muestra el grafico anterior se sigue con el desconocimiento de planes de gestión documental ya que observa que 14 encuestados que conforman el 41.2% desconocen o están en desacuerdo de que existan controles periódicos de uso de los documentos, mientras que el 32.4% afirman lo contrario o están de acuerdo en que existen controles periódicos y por ultimo tenemos a nueve personas ósea el 26.5% que contestaron de forma neutral.

5. La intención de la siguiente pregunta es saber si **¿Utiliza su oficina un plan de clasificación de archivos para documentos electrónicos?**

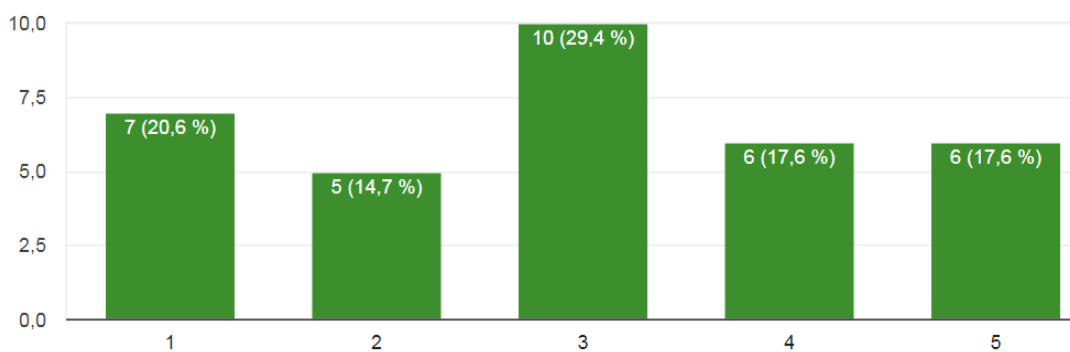


Figura 4.43, plan de clasificación de archivos para documentos electrónicos

La grafica anterior denota desconocimiento del tema, ya que diez de los encuestados que son el 29.4% contestaron de forma neutral, es decir desconocen si existe planes para la clasificación de los documentos electrónicos, mientras que el 35.3% comenta que no existe

planes para la clasificación, y por ultimo tenemos a doce personas ósea el 35.2% que comentan o están de acuerdo sobre la existencia de planes para la clasificación de documentos en formato electrónico.

6. El siguiente reactivo es muy similar al anterior solo que en este se pregunta si **¿Utiliza su oficina un plan de clasificación de archivos para documentos en papel?**

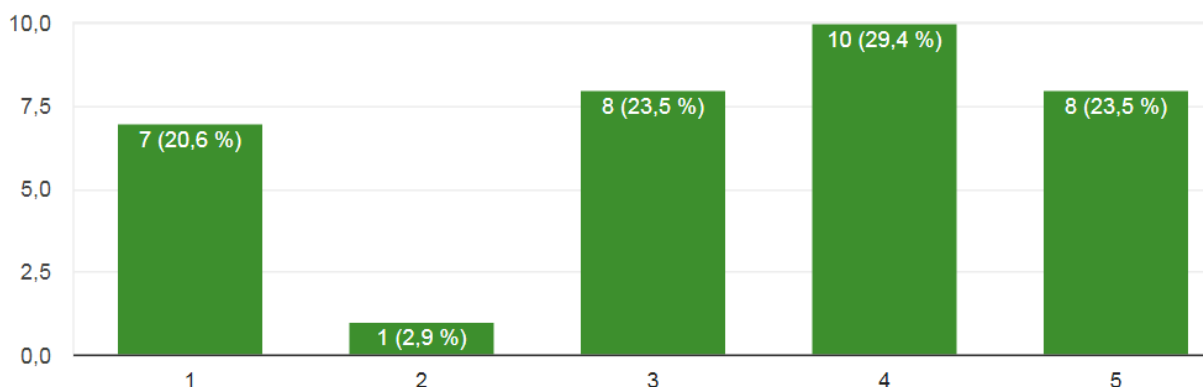
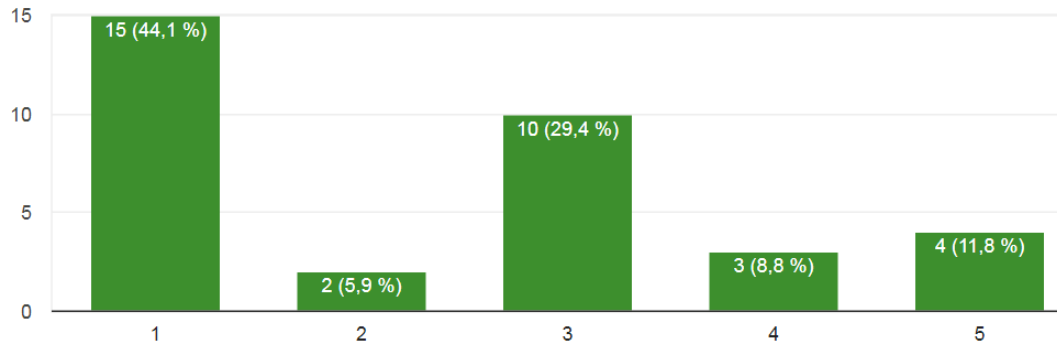


Figura 4.44, plan de clasificación de archivos para documentos en papel

En esta pregunta podemos ver que la mayoría de los encuestados, 18 de ellos que equivalen al 52.9% tienen conocimiento o están de acuerdo de que existen planes para la clasificación de documentos en formato papel, seguido de ocho encuestados ósea el 23.5 que contestan de forma neutral o desconocen si existen dichos planes de clasificación, por ultimo tenemos a ocho encuestados que están en desacuerdo de que existan planes para la clasificación de documentos.

## Sección V. Mantenimiento de expedientes de papel

La siguiente sección que habla del mantenimiento y conservación de los expedientes hace referencia a toda aquella medida o acción que se tenga implementada en el departamento con el objetivo de salvaguardar la integridad de los documentos dentro del espacio físico donde se almacenan.



1.

En la primera pregunta de esta sección se inicia con el cuestionamiento de que si **¿Están todas las áreas e instalaciones de almacenamiento adecuadas para el almacenamiento de archivos y documentos y se consideran compatibles con el estándar de almacenamiento?**

**Figura 4.45, áreas e instalaciones de almacenamiento adecuadas**

Como podemos observar en la gráfica superior el 44.1% de los encuestados está totalmente en desacuerdo del lugar donde se encuentran las instalaciones de almacenamiento de los archivos, este porcentaje es muy importante a considerar ya que si la mayoría opina que el lugar de almacenamiento de archivo no son los adecuados, y es de suma importancia que la alta dirección de Recursos Humanos evalúe y revise las áreas ya que los archivos están expuestos a diferentes tipos de riesgo y algunos de estos riesgos pueden causar grandes pérdidas en el acervo documental. El 29.4% de los encuestados contestaron de manera neutral sobre la pregunta anterior, es decir desconocen su el área donde se almacenan los documentos es el adecuado para este fin, y por último el 20.6% consideran que el área es adecuada para el almacenamiento de archivos.

2. En el siguiente reactivo se pregunta si **¿Están las instalaciones de almacenamiento de los archivos dedicadas al resguardo de la información?** Los encuestados comentaron lo siguiente; el 38.2% de los 34 encuestados comentaron que están de acuerdo que el área de almacenamiento de los archivos si está dedicada al resguardo de la información, esta área es importante ya que se debe de evitar que el área de almacenamiento se utilice también para otros fines diferentes, dependiendo del lugar de almacenamiento de los archivos se pueden reducir los

riesgo e incrementar la integridad de la información. En contra parte el 35.3% de los encuestados están en desacuerdo de que esta área es dedicada para los fines de resguardo, nuevamente la dirección debe de definir políticas o normas para designar áreas dedicadas al resguardo de la información y dar a conocer al personal de los departamentos cuales son estas áreas que el 26.5% de los encuestados desconoce si las áreas designadas son dedicadas o no a esta actividad.

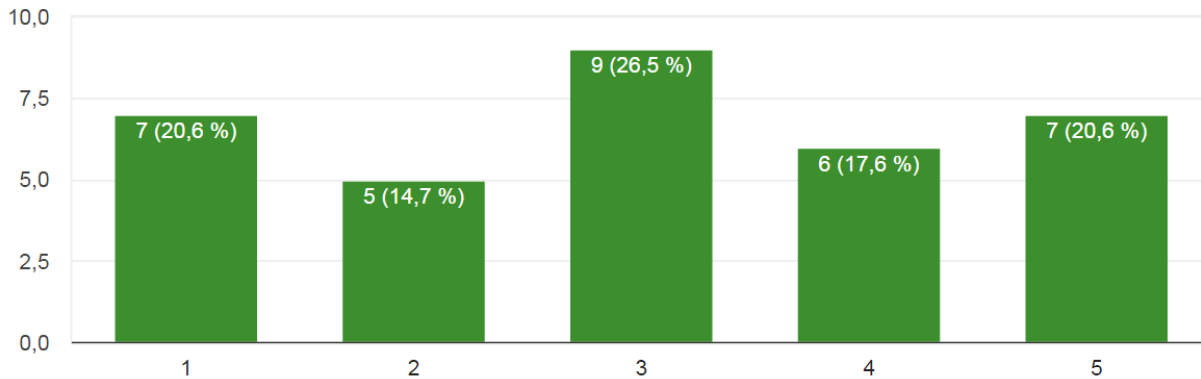


Figura 4.46, instalaciones de almacenamiento dedicadas al resguardo de la información

3. En la siguiente pregunta si **¿Se almacenan los archivos y documentos en condiciones ambientales apropiadas?** y se obtuvieron las siguientes respuestas.

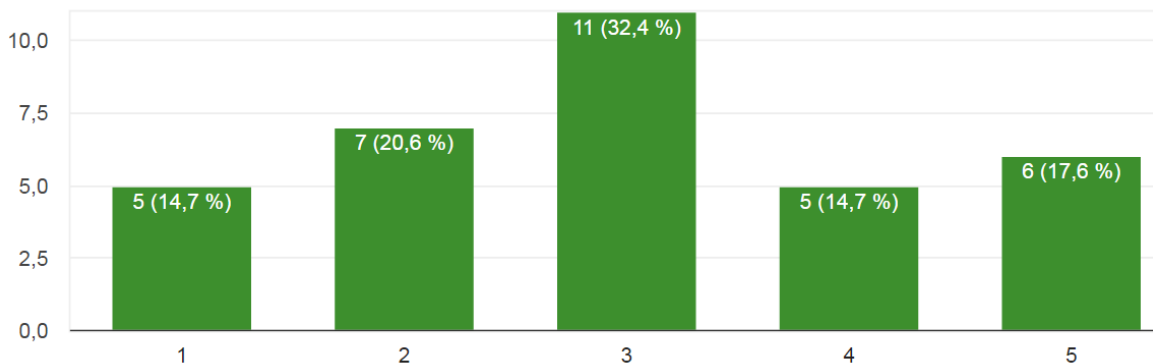


Figura 4.47, Se almacenan los archivos y documentos en condiciones ambientales apropiadas

Como podemos observar en la gráfica la mayoría de los encuestados que son el 32.4% respondieron de forma neutral sobre si los archivos se almacenan en condiciones ambientales apropiadas, seguido del 35.3% de encuestados que están en desacuerdo sobre las condiciones ambientales, por ultimo tenemos al 32.3% de los encuestados que están de

acuerdo sobre estas condiciones, pero como podemos ver aquí las respuestas son muy variadas unos dicen que sí, otros están en desacuerdo y un buen porcentaje desconoce, esto nos indica que hace falta informar al personal sobre estos temas, que es importante saber que las condiciones ambientales son factores que deben de considerar a la hora de la designación de espacios de almacenamiento y resguardo, temas como la temperatura y humedad, contaminación, el tipo de luz entre otros, son factores que se deben de considerar para evitar en la medida de lo posible cualquier riesgo en el deterioro de los documentos.

4. En el siguiente reactivo se pregunta si **¿Se almacenan los archivos adecuadamente en las áreas de almacenamiento e instalaciones?**

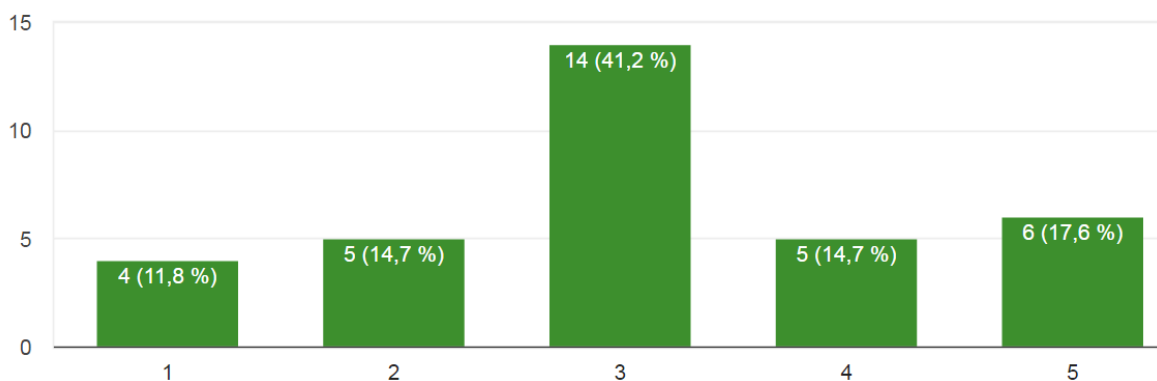
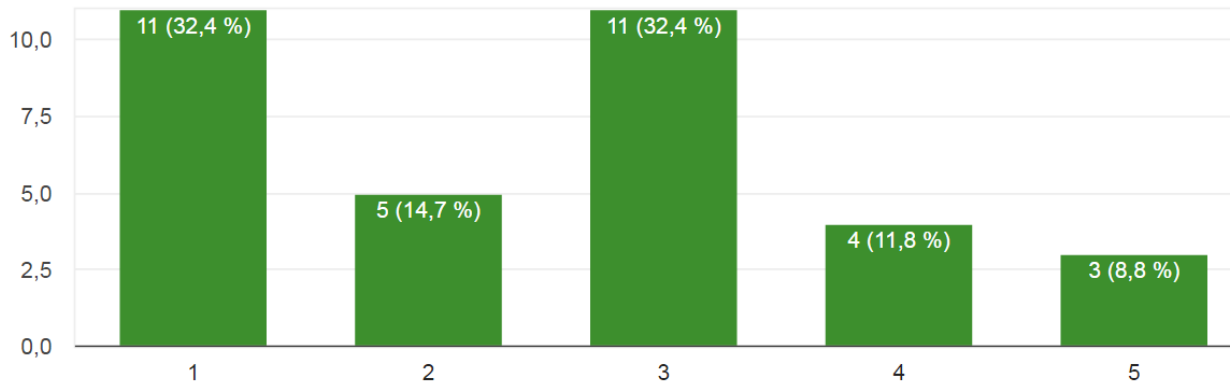


Figura 4.48, **almacenan los archivos adecuadamente en las áreas de almacenamiento**

Tenemos que el 41.2% de los encuestados respondieron de forma neutral a esta pregunta, seguido del 32.3% de los encuestados que contestaron que están de acuerdo que la forma de almacenar la información es la adecuada, y por último el 26.5% de personas que están en desacuerdo, nuevamente tenemos respuestas variadas, pero con un gran porcentaje de desconocimiento sobre el tema, es importante dar a conocer a los departamento las mejores prácticas para el almacenamiento, es decir el uso de mobiliario especial diseñado para el almacenamiento de documentos, por ejemplo los estantes, gavetas, archiveros, entro otros nos permiten tener un mejor lugar de almacenamiento.

7. En el siguiente reactivo se les pregunta a los encuestados **¿Ha establecido la oficina estándares y procedimientos para clasificar, indexar, archivar y recuperar documentos y archivos?**



**Figura 4.49, Ha establecido estándares y procedimientos para clasificar documentos y archivos**

Como podemos observar la gran mayoría, ósea el 47.1% de los encuestados comentan que el departamento no ha establecido estándares y procedimientos para clasificar, archivar y recuperar la información documental, seguido del 32.4 % que contestaron de forma neutral, es decir desconocen el tema, mientras que un 20.6% están de acuerdo. La falta de información o el desconocimiento es una constante en las respuestas de los encuestados, la alta dirección de recursos humanos debe de coadyuvar sobre este ya que la literatura menciona los beneficios asociados al definir normas y procedimientos para el manejo de la información documental.

## Capítulo VI

### Conclusiones y recomendaciones

#### **Conclusión**

Los avances tecnológicos que hemos vivido en los últimos años han permitido el desarrollo y la rápida implementación de herramientas informáticas dentro de las instituciones y empresas, y esto a su vez ha repercutido dentro de las instituciones para que los procesos que en ellos se llevan a cabo se hagan de forma más eficiente permitiendo el incremento en la generación de documentos, ya que normalmente estos documentos son creados como parte de las actividades diarias de empresas e intuiciones. Estos documentos tienen un valor muy significativo para las instituciones ya que representan evidencia y memoria de que en algún momento se llevó acabo algún trámite en particular, es por ello la importancia de gestionar y preservar esta información.

Este estudio que ha girado en torno a la gestión documental, es decir a la aplicación sistemática de técnicas y procedimientos en todo el proceso del ciclo de vida de los documentos, desde su creación hasta su resguardo en el archivo. Se ha investigado que la gestión documental es importante no solo porque la información es uno de los activos más importante con los que cuentan las empresas e instituciones para la toma de decisiones, sino porque es un medio para lograr el control y eficiencia en el uso de los documentos. Por lo cual es importante que todas las organizaciones consideren la implementación de modelos de gestión documental como parte de sus actividades y apuesten por la mejora continua de sus procesos, deberán adoptar una serie de normas relacionadas con el tratamiento de la información y documentos, que le permitan crear, gestionar, almacenar y conservar la información de forma que puedan ser recuperados y consultados.

Por lo cual una vez realizado toda esta investigación, y analizado los datos obtenidos del instrumento de evaluación se llega a la conclusión que a la universidad le hace falta incursionar en esta área del conocimiento, no se comenta que desconozcan del tema o que no cuenten con controles para esta actividad, de hecho si existen las nociones básicas del manejo de la documentación, sin embargo la forma actual como se lleva acabo el control de esta actividad es insuficiente ya que las necesidades actuales de la administración de los

documentos y el archivo por su crecimiento en los últimos años se ha visto rebasada la capacidad de control con los conocimientos actuales, el manejo de la documentación y resguardo del archivo no es una actividad menor, y menospreciar su campo de estudio es una falla que muchas empresas e instituciones pasan por alto, es importante que dentro de lo posible las instituciones se sumerjan en el tema de la gestión documental y apuesten a la innovación de sus procesos.

### **Recomendaciones**

Como he mencionado anteriormente la Gestión Documental es una de las actividades que tienen un impacto significativo en cualquier institución o empresa por lo cual se sugieren las siguientes recomendaciones para tener un mejor control sobre la documentación y mejorar la funcionalidad de los procesos;

- Diseñar y establecer formatos de uso común para la entrada de documentos y la generación de los mismos dentro del Departamento.
- Optimizar los recursos con los que se cuentan, documentar los procesos y procedimientos de la gestión documental
- Manejar indicadores que nos permitan medir los procesos de gestión documental
- Calendarizar cursos de capacitación sobre el tema y hacer difusión permanente de las fortalezas del uso adecuado de los procesos de gestión documental
- Elaborar, actualizar y utilizar los documentos con los que se cuentan en el archivo del departamento
- Optimizar de manera adecuado los documentos que se se crean y se reciben.
- Optimizar los espacios con los que se cuentan para el resguardo de los documentos en el archivo.
- Utilizar las tecnologías de la información para generar documentos en formato digital y disminuir el uso de papel, y solo solicitar los documentos que realmente se requieren que sean impresos
- Digitalizar los documentos con los que se cuentan en el archivo.
- Incorporar a la empresa o institución algún software de gestión documental que les permita administrar la información de manera mas adecuada y eficiente.

# ANEXOS

## INSTRUMENTO DE EVALUACION

### Sección I. Marco de información y gestión documental

#### Información demográfica

- Edad (manejar intervalos -18-25, 26-35, 36-45, 46 y mayores )
- Género (hombre / mujer)
- Departamento (Coordinación RH, RH Mexicali, RH Tijuana, RH Ensenada)

#### Antecedentes del personal administrativo

- Nivel de estudios (secundaria, preparatoria, licenciatura, Maestría, Doctorado)
- Experiencia laboral (en años)
- Años laborados en la institución (manejar intervalos – 0-5, 6-10, 11-15, 16 y mayor)
- Nombramiento

#### Evaluación de prácticas de gestión de documentos

¿Cómo almacena sus documentos de oficina?

- De forma manual
- De forma electrónica
- Ambas

¿Con qué frecuencia almacena los documentos de la oficina?

- Diario
- Semanal

- Mensual
- Semestral

¿Quién supervisa y controla la gestión y recuperación de los documentos?

- Administrador de archivos
- Individualmente
- Otros

### **Sección I. Evaluación y Organización del Programa de Gestión Documental**

1. ¿La Universidad tiene políticas y procedimientos establecidos para crear y almacenar documentos tanto en papel como en formato electrónico?**(total mente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en Desacuerdo, Totalmente en desacuerdo)**
2. ¿Cada año se organiza un programa de capacitación en gestión de documentos para garantizar que se mantenga un archivo de calidad?**(total mente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en Desacuerdo, Totalmente en desacuerdo)**
3. ¿La Universidad cuenta con un programa de resguardo de documentos completamente documentado que enumere las categorías de los documentos y los períodos de resguardo?**(total mente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en Desacuerdo, Totalmente en desacuerdo)**
4. ¿Ha designado la oficina un miembro del personal con la responsabilidad de llevar a cabo actividades de gestión de documentos en su oficina?

5. En caso afirmativo, ¿se informa a todo el personal de la identidad y el papel del miembro del personal encargado de los registros que sirven a su oficina?
6. ¿Ha incorporado la oficina sus actividades de archivo en un programa de gestión documental?
7. ¿Está el personal encargado del archivo involucrado en el desarrollo o despliegue de sistemas electrónicos de gestión documental o sistemas de información comercial que contengan documentos?
8. ¿Las prácticas de archivo, los procesos y los recursos de personal de su oficina reflejan el nivel de apoyo de la información a los usuarios que la requieran?

## **Sección II. Orientación y capacitación**

1. ¿La oficina está consciente de la política de gestión de documentos de la organización y de las reglas de mantenimiento de los archivos?
2. ¿Está enterado de la política o las normas de la organización para administrar correos electrónicos?
3. ¿Está enterado de la política o normas de la institución para la destrucción de expedientes y documentos?
4. ¿Han recibido capacitación en prácticas y procedimientos de mantenimiento de archivos y documentos?

5. ¿Están los manuales de información sobre las mejores prácticas de gestión de documentos y archivo disponibles para el personal que administra los documentos en su oficina?
6. ¿Tienen algún otro personal con tareas de gestión documental o manejo de archivo en capacitación como por ejemplo, manejo de documentos, procedimientos de archivo y disposición de documentos?
7. ¿Está al tanto de las políticas de dirección, gestión documental y manejo de archivo y procedimientos disponibles?
8. ¿Ha recibido alguna indicación o noticia de que en un futuro el trabajo de gestión documental y archivo se llevara a cabo con el uso de sistemas informáticos?

### **Sección III. Gestión del riesgo**

1. ¿Ha identificado su oficina procesos de alto riesgo en los que es esencial gestionar adecuadamente la información y los documentos (por ejemplo, gestión de información confidencial, personal, registros financieros, entre otros)?
2. ¿La oficina evaluó riesgos potenciales para los documentos de la oficina (Como por ejemplo, cambio tecnológico, contenido sensible en la red, obsolescencia tecnológica)?
3. ¿La oficina organiza procedimientos para modificar y minimizar el riesgo de los documentos y los lugares de almacenamiento?

4. ¿Está el personal de la oficina suficientemente informado sobre las políticas, clasificación y manejo de información sensible?
5. ¿Tiene la oficina un plan de contingencia en caso de desastres para sus documentos e información?
6. ¿Se revisa y actualiza periódicamente el plan contra contingencias para reflejar los cambios organizacionales?
7. ¿La oficina ha identificado sus documentos vitales (es decir, sus documentos de operaciones en caso de emergencia y los documentos de derechos legales) como parte de su plan de continuidad de operaciones?
8. ¿La oficina tiene protegida sus documentos vitales?
9. ¿Ha identificado la oficina el riesgo de no capturar y gestionar la información adecuadamente (por ejemplo, riesgo legal /o de operación)?

#### **Sección IV. Creación y Captura de Registros**

1. ¿El personal de la oficina está al tanto de las orientaciones sobre la creación de los documentos y sobre las formas en que deben gestionarse?
2. ¿Está enterado de las reglas para la creación de documentos específico para su grupo o área de trabajo?

3. ¿Está enterado del valor de usar las plantillas del área de trabajo para la creación de los expedientes y documentos)?
4. ¿Existen controles periódicos de los documentos dentro de la dependencia para mayor precisión?
5. ¿Utiliza su oficina un plan de clasificación de archivos para documentos electrónicos?
6. ¿Utiliza su oficina un plan de clasificación de archivos para documentos en papel?

#### **Sección V. Mantenimiento de expedientes de papel**

1. ¿Están todas las áreas e instalaciones de almacenamiento adecuadas para el almacenamiento de archivos y documentos y se consideran compatibles con el estándar de almacenamiento?
2. ¿Están las instalaciones de almacenamiento de los archivos dedicadas al resguardo de la información?
3. ¿Se almacenan los archivos y documentos en condiciones ambientales apropiadas?
4. ¿Se almacenan los archivos adecuadamente en las áreas de almacenamiento e instalaciones?
5. ¿Existe un programa para monitorear los archivos y documentos en áreas de almacenamiento?

6. ¿Se pueden identificar, localizar y recuperar fácilmente los archivos y documentos de las áreas e instalaciones de almacenamiento?
7. ¿Ha establecido la oficina estándares y procedimientos para clasificar, indexar, archivar y recuperar registros?
8. ¿El acceso a todos los documentos, independientemente de los medios de comunicación, está limitado al personal autorizado?
9. ¿Ha establecido e implementado la oficina reglamentos o procedimientos para el almacenamiento de los documentos que se clasificaron como de seguridad y otros documentos restringidos?

#### **Sección VI. Mantenimiento de Registros Electrónicos**

1. ¿Es consciente de que una parte de la información electrónica debe ser capturada como documento y preservada como prueba?
2. ¿Todos los documentos electrónicos creados en la oficina son accesibles al personal para llevar a cabo su trabajo diario?
3. ¿Los sistemas electrónicos requieren códigos de identificación de usuario o contraseñas para controlar el acceso y garantizar la integridad de los documentos?

#### **Sección VII. Calendario de resguardo de documentos y destrucción**

1. ¿El personal está al tanto de las reglas y procedimientos de la institución para la eliminación de los documentos?

2. ¿Tienen en la oficina un calendario definido para el resguardo que cubre todas las operaciones básicas y todos los documentos?
3. ¿Se vigila la condición física y estado de conservación de los documentos a largo plazo?
4. ¿Se implementan y monitorean las políticas y procedimientos para el manejo de los archivos?
5. ¿Se mantienen los archivos de largo plazo en buen estado?
6. ¿La oficina convierte o digitaliza documentos en papel?
7. ¿Su programa de resguardo está actualizado y cubre todos los documentos?
8. ¿Su calendario de resguardo es utilizado por todo el personal?
9. ¿Utiliza su oficina los calendarios generales de resguardo de las Coordinaciones para los documentos administrativos y otros registros comunes?
10. ¿Se destruyen los documentos sólo de acuerdo con las políticas y fechas calendarizadas?
11. ¿Se digitalizan y transfieren los documentos a algún sistema informático para su preservación antes de ser destruidos?

## **Sección VIII. Acceso a la información**

1. ¿El personal de la oficina está al tanto de las reglas y procedimientos para proveer acceso a los documentos de la institución?
2. ¿Está el personal de la oficina está consciente de la necesidad de proteger los documentos confidenciales y el acceso no autorizado?
3. ¿Existe algún sistema o proceso de presentación que permita al personal recuperar documentos y registrarlos según sea necesario para llevar a cabo su trabajo diario?
4. ¿La oficina controla, registra o revisa el acceso a los documentos?
5. ¿Dispone de algún sistema o política para prevenir el acceso no autorizado de los documentos?
6. ¿Existen procedimientos para asegurar que el personal sepa que los documentos pertenecen a la Institución para que no haya acceso a los documentos cuando el personal abandone la institución o se jubile?

## Referencias

- Records Management Bulletin . (2012). *Records management advice prepared for GNWT employees by Records Management*.  
[https://www.inf.gov.nt.ca/sites/inf/files/bulletin\\_06\\_the\\_life\\_cycle\\_of\\_records\\_.pdf](https://www.inf.gov.nt.ca/sites/inf/files/bulletin_06_the_life_cycle_of_records_.pdf),  
1-2.
- Bak, N. (2004). *Completing Your Thesis: A Practical Guide*. Pretoria: Van Schaik Publishers.
- Barata, K. (2004). *Archives in the Digital Age*. *Journal of Society of Archivists*, Vol. (25) no.1, pp 63-70.
- Bustelo Ruesta, C., & y Ellis, J. (2010). Better Record=Better Business. Using ISO 30300 in the strategic Management of your organization. *NEN Managementseminar-Informatiehouding La Haya*, 29-10-2010. <http://www.nen.nl/web/Werken/NEN-Managementseminar->.
- Cano Anisley, I., Campillo Torres, I., & Cuesta Rodríguez, F. (2014). Sistema de Gestión de Información para la Educación Superior. *Ciencias de la Información Vol. 46*, pp. 21 - 24.
- Chia Hung Kao, & Shin Tzu Liu. (2013). Development of a Document Management System for Private Cloud Environment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 73, 424 – 429.
- Cloonan, M. V. (2001). W(h)ither preservation? *Library Quarterly*, 71(2),, 231-242.
- Conaip. (2016). acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos para la Organización y Conservación de los Archivos. *ACUERDO/EXT13/04/2016-03*.

- Cornella, A. (1999, 04 05). *Cultura informacional es civismo informacional*. Retrieved from <http://www.quadernsdigitals.net/>:  
[http://www.quadernsdigitals.net/datos\\_web/hemeroteca/r\\_1/nr\\_6/a\\_55/55.html](http://www.quadernsdigitals.net/datos_web/hemeroteca/r_1/nr_6/a_55/55.html)
- Cortes Foreno, C. I., Lopez Franco, D., & Sarmiento Torres, L. M. (2013). Etapas del Ciclo de Vida de los Documentos. *Asignatura gestion Documental II*, 8-9.
- Cruz Mundet, J. R. (2011). *Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales*. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros.
- Cuatecatl, I. v. (2010). la descripción archivística en México: análisis de las ponencias presentadas en los congresos y reuniones nacionales de archivos organizados por el archivo general de la nación.
- Díaz, A. (2007). El concepto de documento electrónico y su validación. La validación de los documentos: pasado, presente y futuro. *Huelva, Diputación Provincial*.
- Fidias, G. A. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica 6ª Edición*. Caracas - República Bolivariana de Venezuela: editorial episteme, c.a.
- Flynn, S. J. (2001). The Records Continuum Model in Context and its Implications for Archival Practice. *Journal of the Society of Archivists, Vol. 22, No. 1,* 79-93.
- IFAI, I. F. (2011). Metodología para la organización de sistemas institucionales de archivos.
- INAI. (2015). Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos. *Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública*.
- ISO 15489-1. (2006). *Information and Documentation - Records Management*. Retrieved from [http://isotc.iso.org/webquest/tc46sc11/index\\_es.html](http://isotc.iso.org/webquest/tc46sc11/index_es.html)
- ISO, I. O. (2011, 11 15). *Information and documentation -- Management systems for records -- Fundamentals and vocabulary*. Retrieved 04 05, 2016, from [http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=53732](http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=53732)

- Jeurgens, C. (2014). *Risk-based appraisal of records: some developments in Dutch appraisal practice*. Retrieved from Leiden University, The Netherlands. : <https://openaccess.leidenuniv.nl>
- Keefer, A., & Gallart, N. (2007). La preservacion de recursos digitales: El reto para las bibliotecas del siglo XXI. Barcelona. *Editorial UOC. ISBN: 9788497885667*, p. 229.
- Llansó sanjuan, j. (1993). Gestión de documentos : definición y análisis de modelos . *IRARGI, Centro de Patrimonio Documental de Euskadi*.
- Makhura, M., & Du Toit, A. (2005). Records Management and Information User Behaviour at SAN Parks: A Case Study. *Mousaion*, 23 (2), 213-229.
- Moreiro, J. A. (1998). *Introducción al estudio de la formación y la documentación* . Medellín: Editorial Universidad de Antioquia. 171 p.
- Moro C., M. (2010). Reflexiones en torno a la normalización archivística. Primeras Jornadas On Line en Gestión Documental: Reflexiones En torno a la Normalización Archivística. *Santa Fe de Bogotá: A&C Sistemas de Archivos e Información LTDA*.
- Navarro, M. Á. (2001). Los archivos de documentos electrónicos. *El profesional de la información*, vol. 10, n° 12, diciembre 2001, 40-45.
- Ngulube, P. (2003). Preservation and access to public records and archives in South Africa. PHD Thesis. *Pietermaritzburg: University of Natal*.
- Núñez, f. e. (1999). Organización y gestión de archivos.
- Penn, I. A. (1989). Records Management Handbook. . *Vermont: Gower, aunque ya lo tratara antes en su artículo "Understanding the life cycle concept of records management"*. En: *Arma. Records Management Quaterly*, 1983, 17, 3, 5-8.
- Piattini, M. y. (2001). *Auditoría Informática. Un enfoque práctico*. Madrid: RA-MA, Madrid, 245.

- Ponjuán Dante, G. (1998). *gestion de informacion en las organizaciones; principios, conceptos y aplicaciones. Santiago de Chile: CECAPI, 222.*
- Ranson, S. (1995). Theorising education policy. *Records in Records Management Journal, Vol.15, No(2).*, 449-455.
- Read, J., & Ginn, M. (2011). *Records Management, Ninth Edition.* Mason, OH: South-Western Cengage Learning.
- Revah Lacouture, M. (2009). La gestión documental en procesos estratégicos de mejora; un agente de oportunidad en una institucion publica de Educación Superior. *Revista anales de la Documentación Vol. (12)*, 221-233.
- Richmond, H. (2010). Why Records Management: The Ten Reasons.
- Russo, P. G. (2009). *Gestión Documental en las Organizaciones.* Barcelona: Editorial UOC.
- Sánchez, A. E. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento [en línea]* , 25-49.
- Secretaria de Servicios Parlamentarios. (2002, 06 11). *instituto nacional de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales.* retrieved 04 28, 2016, from <http://inicio.ifai.org.mx/lftaipg/lftaipg.pdf>
- The National Archives. (2010). Records management policy. *the Lord Chancellor under section 46 of the Freedom of Information Act 2000.* , <http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/information-management/rm-code-guide3.pdf>.
- Upward, F. (1996). Structuring the Records Continuum - Part One: Postcustodial Principles and Properties. *MONASH University Archives & Manuscripts, Vol. 24, Issue 2*, 1-8.
- Vázquez, M. J. (1995). La función social del tlacuilo. Los amoxtlis y los amoxcallis. *México: SEP.*

Wamukoya, J., & Mutula, S. (2005). Capacity-building requirements for e-records management: the case of East and Southern Africa, . *Records Management Journal*, 15(2): Accessed 11 February 2010. Available at: <http://www.emeraldinsight.com/Insight/vi>, 71-9.