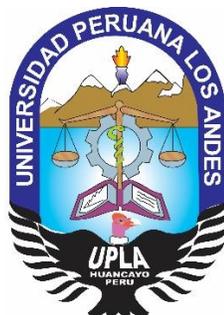


UNIVERSIDAD PERUANA DE LOS ANDES

FACULTAD DE INGENIERIA

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas y Computación



TESIS

Implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 Para la Gestión de Documentos

PRESENTADO POR:

Bach. Narciso Gonzalo Mori Acero

Línea de Investigación de la Universidad:

Nuevas Tecnologías y Procesos

Línea de Investigación de la Escuela Profesional:

Ingeniería e infraestructura

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN

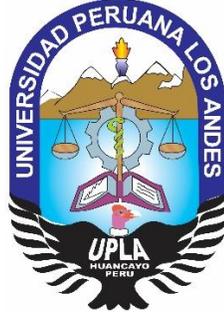
LIMA – PERÚ

2019

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE INGENIERIA

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas y Computación



TESIS

Implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 Para la Gestión de Documentos

PRESENTADO POR:

Bach. Narciso Gonzalo Mori Acero

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE
SISTEMAS Y COMPUTACION**

LIMA- PERU

2019

ASESORES

ASESOR METODOLOGICO
Mg. ANSELMO ANICETO VALENZUELA ZEGARRA

ASESOR TEMÁTICO
Ing. MABEL SUSANA YGNACIO GARCIA

Dedicatoria

El presente documento se realizó gracias al divino Dios que desde arriba me guio para su ejecución, también lo agradezco por darme la vida y permitirme realizarme en este momento valioso de mi instrucción profesional. Se lo dedico a mi Esposa, a mi hija por el apoyo incondicional, a mis hijos que son el motivo de mi lucha constante en el logro de mis metas trazadas, a mi Madre que siempre creyó en mí, y me dio aliento para que este proyecto fuera posible, a mi padre que desde el cielo me guio y me acompaño en la lucha por mis sueños. a mi hermano que nunca claudico en apoyarme hasta el día de hoy a quien lo quiero bastante con quien compartimos muchos momentos gratos y también aulas en la universidad.

Agradecimiento

Darle gracias a mi asesor metodólogo Mg. Anselmo Aniceto Valenzuela Zegarra, a mi asesor Temático Ing. Mabel Susana Ygnacio García por compartir sus experiencias, gracias a todos por formarme como persona y como profesional de alguna manera, en valores, en principios, con el coraje de un ganador, con empeño para seguir adelante a pesar de muchos aprietos en la lucha de conseguir mi objetivo.

JURADOS DE SUSTENTACIÓN

PRESIDENTE

Dr. CASIO AURELIO TORRES LOPEZ

PRIMER JURADO

Dr. GAMARRA MORENO ABRAHAM ESTEBAN

SEGUNDO JURADO

Mg. BLAS REBAZA MARUJA EMELITA

TERCER JURADO

Ing. VIGO LOPEZ GIOVANNY SOCORRO

SECRETARIO DOCENTE

Mg. MIGUEL ÁNGEL CARLOS CANALES

INDICE

ASESORES.....	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	IV
JURADOS DE SUSTENTACIÓN.....	V
INDICE.....	VI
INDICE DE TABLAS.....	IX
INDICE DE FIGURAS, GRAFICOS	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCION	XIII
CAPITULO I.....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2.1 PROBLEMA GENERAL.....	2
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	2
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	2
1.3.1 JUSTIFICACIÓN SOCIAL O PRÁCTICA:	2
1.3.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	3
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.4.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL	4
1.4.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	4
1.4.3 DELIMITACIÓN ECONÓMICA.....	5
1.5 LIMITACIONES	5
1.6 OBJETIVOS.....	5
1.6.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
CAPITULO II.....	6
MARCO TEORICO	6
2.1. ANTECEDENTES.....	6
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	12
2.2.1. NORMA ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION).....	12
2.2.1.1 Normas ISO para Gestión de Documentos.....	12
2.2.1.2. Norma ISO 15489 para la gestión de documentos	15
2.2.2. MODELO DE REQUERIMIENTOS	19
2.2.2.1 Requerimientos de la gestión de documentos.....	21
2.2.2.2. Generalidades del Sistema de Gestión Documental	21

2.2.2.3. Marco reglamentario (entorno legal y Normativo).....	22
2.2.2.4. Políticas y Responsabilidades de Gestión Documental.....	22
2.2.3 GESTIÓN	23
2.2.4 GESTIÓN DOCUMENTAL	24
2.2.4.1. Desarrollo de la gestión documental	24
2.2.4.2 Componentes Básicos de Gestión de Documentos	25
2.2.4.3. Ventajas de la Gestión Documental.....	26
2.2.4.4. Desventajas de la Gestión Documental	27
2.2.5. SERPOST S.A. EN EL PERÚ.....	27
2.2.5.1. Diferencia entre Courier y Serpost.S.A.....	28
2.2.5.2. Características de Serpsot.S.A.	30
2.2.5.3. Impacto de la mala Gestión de Documentos dentro de Serpost.S.A.	31
2.2.5.4 Manejo de la documentación mediante tecnologías.	32
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	33
2.4. HIPÓTESIS.....	35
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL	35
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	35
2.5. VARIABLES, OPERACIONALIZACION.....	35
2.5.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	35
2.5.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES.....	36
2.5.3 OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLES	36
CAPITULO III:	37
METODOLOGIA	37
3.1 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	37
3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	38
3.7 PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	38
3.8 TÉCNICAS Y ANÁLISIS DE DATOS.....	38
CAPITULO IV:	39
RESULTADOS	39
4.1 ANÁLISIS DE LA METODOLOGÍA	39
4.1.1. ANÁLISIS DE METODOLOGÍAS DIRKS (DESIGN AND IMPLEMENTATION OF A RECORD KEEPING SYSTEM).	40
4.1.1.1 Beneficios de la gestión de documentos.....	40
4.1.1.2. Marco reglamentario (entorno legal y normativo).	40
4.1.1.3. Política y responsabilidades.	41
4.1.1.4. Requisitos de la gestión de documentos.....	41
4.1.1.5. Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos.	42
4.1.1.6. Procesos y controles de la gestión de documentos.....	42
4.1.1.7. Supervisión y auditoría.....	42
4.1.1.8. Formación.	42

4.1.1.9. Informe técnico de un Sistema de Gestión Documental	43
4.1.2. ANÁLISIS DE METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS.	46
4.2. DIAGNÓSTICO DE RESULTADOS.....	48
4.3. MÉTODO APLICADO.	48
4.3.1. INVESTIGACIÓN.....	48
4.3.2. DESARROLLO.....	48
4.3.2.1. Identificación de las estrategias para cumplir con los requisitos.	49
4.3.2.2. Diseño del sistema de gestión de documentos	49
4.3.3. ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA.	50
4.4. DETERMINACIÓN DE RESULTADOS	53
4.5. BENEFICIO DE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS.	54
4.6. POLÍTICAS Y RESPONSABILIDADES.	54
4.6.1. POLÍTICAS GENERALES	54
4.6.2. RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL.....	56
4.6.3. PROCESOS Y CONTROLES DE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS EN LA APLICACIÓN.	57
4.6.4. MARCO REGLAMENTARIO (ENTORNO LEGAL Y NORMATIVO)	58
4.7. INFORME TÉCNICO DE LA METODOLOGÍA	59
4.7.1. A: INVESTIGACIÓN PRELIMINAR.	60
4.7.1.1. Resultado del Análisis de FODA.	60
4.7.2. B: ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.....	63
4.7.2.1. Cuadro de Clasificación Documental.....	63
4.7.3. C: IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS.	65
4.7.3.1. Requerimientos de la gestión de documentos.....	66
4.7.4. D: EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS EXISTENTES.	68
4.7.5. E: IDENTIFICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS PARA CUMPLIR CON LOS REQUISITOS.	68
4.7.6. F: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS.....	69
4.7.6.1. Base de Datos	69
4.7.6.2. Diseño de Formularios	70
4.7.7. G: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS	70
4.7.8. H: REVISIÓN POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN.	72
4.8. PROCESOS Y CONTROLES DE LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS.	73
4.9. SUPERVISIÓN Y AUDITORIA.....	73
4.10. FORMACIÓN (CAPACITACIÓN)	74
4.11. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS.....	75
4.12. PRUEBA DE HIPÓTESIS	95
CAPITULO V:	98
DISCUSION DE RESULTADOS.....	98
CONCLUSIONES	100
RECOMENDACIONES	101
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS	102
ANEXOS.....	103

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalizacion de Variables.....	36
Tabla 2 Características de las Metodologías.....	39
Tabla 3 Resultado de la encuesta en porcentaje.....	44
Tabla 4 Fortalezas y Debilidades	60
Tabla 5 Oportunidades y Amenazas.....	60
Tabla 6 Evaluación de Riesgos.....	61
Tabla 7 Cuadro de Clasificación.....	64
Tabla 8 Análisis mitigación de riesgos.....	72
Tabla 9 Matriz de Evaluación de las Metodologías por los Expertos.....	95
Tabla 10 Prueba de Rangos de Wilcoxon de la integridad de documentos	96
Tabla 11 Prueba de Rangos de Wilcoxon de la disponibilidad de documentos.....	97

INDICE DE FIGURAS, GRAFICOS

Figura 1 Ubicación de la Empresa Serpost Tomas Valle.....	4
Figura 2 Principios Básicos del Plan de Gestión de Documentos	16
Figura 3 Metodología DIRKS	18
Figura 4 Esquema de los Requerimientos según ModReq2	20
Figura 5 Metodología para implementación ISO 15489	46
Figura 6 Evaluación de Riesgos	47
Figura 7 Flujograma de Sistema de Gestión Documental	53
Figura 8 Responsables del Sistema de Gestión de documentos.....	57
Figura 9 Digitalización de Documentos.....	59
Figura 10 Requerimientos de Gestión de Documentos	67
Figura 11 Características de los Requerimientos	67
Figura 12 Identificación de Estrategias.....	68
Figura 13 Diseño de Formularios	70
Figura 14 Sistema de Gestión de Documentos.....	71
Figura 15 Distribución Porcentual del Acceso de la Información	75
Figura 16 Distribución Porcentual de la Clave de Acceso al Sistema	76
Figura 17 Distribución Porcentual Control de Acceso de la Información	77
Figura 18 Distribución Porcentual del Reglamento y Políticas SGDyA	78
Figura 19 Distribución Porcentual del Manejo de las Medidas de Seguridad.....	79
Figura 20 Distribución Porcentual del tipo de Seguridad para la Protección de Archivos.....	80
Figura 21 Distribución Porcentual de la Necesidad de los Programas Informáticos.....	81
Figura 22 Distribución Porcentual del Conocimiento de Programas Informáticos	82
Figura 23 Distribución Porcentual de la Protección de Archivos con Contraseñas.....	83
Figura 24 Distribución Porcentual la Adecuación de los Equipos de Digitalización	84
Figura 25 Distribución Porcentual de la Ubicación del Centro de Digitalización.....	85
Figura 26 Distribución Porcentual del Espacio entre Equipos	86
Figura 27 Distribución Porcentual del Respeto por el Resguardo de Información	87
Figura 28 Distribución Porcentual de la Disponibilidad de los Archivos Digitales.....	88
Figura 29 Distribución Porcentual de la Efectividad de los Técnicos para Resolver un Problema	89
Figura 30 Distribución Porcentual de la Adecuación de la Gestión de Documentos	90
Figura 31 Distribución Porcentual del Nivel de Conocimiento SGDyA.....	91
Figura 32 Distribución Porcentual del Nivel de Conocimiento Políticas de Gestión de Documentos.....	92
Figura 33 Distribución Porcentual de la Atención del Encargado del Sistema de Gestión Documental	93
Figura 34 Distribución Porcentual de la Disponibilidad de Búsqueda de un Archivo	94
Figura 35 Cuadro Comparativo de Pre-Test vs Post -Test.....	99

RESUMEN

Esta investigación respondió al problema general “¿Cuál será la influencia de la implementación de la norma ISO 15489-1:2016 para gestión de documentos?”, el objetivo general fue “Determinar el efecto de la implementación de la norma ISO 15489-1:2016 para gestión de documentos”; y la hipótesis general que se contrastó fue “La implementación de la norma ISO 15489-1:2016 para gestión de documentos mejorará significativamente la gestión de documentos”

El método general de investigación fue el método científico, el tipo de investigación fue aplicada, el nivel de investigación fue explicativo, el diseño Pre-experimental, la población de estudio fue de 45 empleados de la empresa SERPOST S.A., no se tomó una muestra por ser una población reducida, por lo tanto, se utilizó la técnica del censo.

Finalmente se llegó a la conclusión general, donde se determina que con la implementación de la norma ISO 15489-1:2016 para gestión de documentos, mejoró significativamente la gestión de documentos.

Palabras clave: Norma técnica, Gestión de documentos ISO 15489-1:2016, Calendario de conservación, Cuadro de clasificación, control de accesos.

ABSTRACT

This research responded to the general problem “What will be the influence of the implementation of ISO 15489-1: 2016 for document management? The general objective was “ To determine the effect of the implementation of ISO 15489-1: 2016 for document management ”; and the general hypothesis that was contrasted was “The implementation of ISO 15489-1: 2016 for document management will significantly improve document management”

The general method of research was the scientific method, the type of research was applied, the level of research was explanatory, the Pre-experimental design, the study population was 45 employees of the company SERPOST SA, a sample was not taken for being a small population, therefore the census technique was used.

Finally, the general conclusion was reached, where it is determined that with the implementation of ISO 15489-1: 2016 for document management, document management was significantly improved.

Keywords: Technical standard, ISO 15489-1: 2016 document management, Conservation calendar, Classification table, access control.

INTRODUCCION

En la actualidad la gestión de documentos dentro de la empresa ha tomado mucha importancia, porque permite controlar los procesos de almacenamiento en favor de la mejora de la gestión de información. Además, permite tener disponibilidad de acceso a todo tipo de archivos generados, posibilitando incrementar el rendimiento empresarial.

Serpost.S.A. es una empresa más grande de Perú en el sector postal, que tiene la necesidad acoplarse al mundo tecnológico para salvaguardar su información, bajo la norma de Gestión Documental ISO 15489-1:2016, en base a esta norma se busca que las organizaciones tengan una estructura de documentación organizada, clasificada, para tener un fácil acceso a la información.

La Gestión de Documentos permite que las empresas organicen sus archivos de una forma segura, lógica además de mantener la autenticidad, validez jurídica, integridad, disponibilidad en función de la agilidad de búsqueda del archivo ahorrando tiempo, costo y recursos humanos, que se requieren para la preparación de actividades que ayudara en la toma de decisiones, para contribuir a mejorar la eficiencia en los procesos de la administración.

Si bien es cierto las empresas suelen desarrollar adecuadamente las funciones de control de archivos, ya que esto les permiten respaldar los procesos que se ejecutan, en el sistema de gestión de documentos se requiere organizar el cuadro de la clasificación, calendario de conservación, la tabla de acceso y la seguridad de la información, dichas funciones se realizan en base a un tiempo específico por actividad. Hacer una operación con un documento, nos puede llevar entre tres y cuatro veces menos que con un sistema de gestión documental muy bien organizado.

por tal motivo se implementó la norma técnica 15489-1:2016 para la gestión de documentos, permitirá que las actividades del proceso para la documentación sean desarrolladas de mejor manera con eficiencia y eficacia para el crecimiento de la empresa.

En el Capítulo I de esta investigación, hace referencia al planteamiento, la formulación, la justificación, la delimitación, las limitaciones y el objetivo de los problemas actuales de gestión de documentos en la empresa, se analizó su impacto en la integridad y disponibilidad de informática, se analizó la influencia de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 en la gestión de documentos.

En el Capítulo II de esta investigación se analizó los conceptos básicos relacionados con la implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 para la gestión de documentos que servirán para proteger la integridad de la información y ayudar en la disponibilidad de la misma a quienes manipulan el SGDyA de la empresa, teniendo como material para realizar el proyecto los antecedentes Nacionales e Internacionales de diferentes investigaciones. las herramientas que se usó para analizar fueron los planteamientos teóricos donde se plantea la hipótesis, así como la operacionalización de variables.

En el Capítulo III se detalla el desarrollo de la metodología de investigación la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 para la gestión de documentos, el tipo de investigación aplicada, el nivel es Explicativo pues con esta investigación se busca explicar la relación existente y su comportamiento, se usara el diseño Pre-experimental debido a que se tendrá que manipular las variables haciendo una evaluación previa a nuestra investigación, la población, para obtener información se aplicará un procedimiento sistemático usando Instrumentos de medición tipo encuesta, para el procesamiento de la información producto de la recolección de datos mediante los instrumento, Técnicas y Análisis de Datos Los datos obtenidos pasaran por un proceso de Análisis comparativo usando las herramientas correspondientes.

En el Capítulo IV se describirá la implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016, se analizó las diferentes metodologías a utilizar, para elegir la mejor, luego se trabajó en el desarrollo de la metodología a implementar.

En el Capítulo V tendremos el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos en dicha investigación.

Finalmente se tiene las Conclusiones de los resultados, las Recomendaciones, Referencias bibliográficas y anexos.

Bach: Narciso Gonzalo Mori Acero

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Planteamiento del Problema

Las Empresas se ven en la necesidad de almacenar, administrar documentos, en el transcurrir del tiempo, la cantidad de archivos se incrementa, y en varias entidades el aumento progresivamente es más rápido que en otras, es el caso de la Empresa Sespost S.A, es una institución pública que cuenta con lugares y espacios donde se puedan guardar su documentación, la causa de la molestia para la empresa es que no cuenta con el personal idóneo para realizar esta actividad, por tal motivo se genera el desorden por que la documentación no se digitaliza y se improvisan espacios que no cumplen con la logística reglamentaria de un almacén. Asimismo, la manipulación de estos archivos físicos genera gastos, además se tiene que tener un buen cuidado y control a dichos archivos, porque los escritos se deterioran o corroe perdiendo dicho documento, causando incomodidad y perjuicios a la empresa, afectando su integridad y desempeño de la misma. en esta ocasión se requiere contratar personal capacitado para que realice esta actividad y organice la gestión de documentos, acompañado de la estandarización requerida.

En nuestro país, esto no ha pasado desapercibido, por lo tanto, nuestras organizaciones están encaminándose a la certificación NT ISO **15489-1:2016** con la finalidad de poder implementar las buenas prácticas para la gestión de documentos.

La Empresa Servicios Postales del Perú S.A. ubicada en la ciudad de Lima, sede Tomas Valle cuadra 7 S/N, en dichas áreas se desarrollará el trabajo de investigación, en estas áreas se velará por la correcta gestión de documentos porque se identificó muchas deficiencias como: la gestión en las “bases de datos” donde almacenan los archivos no están normalizadas, el control de acceso funciona ya que cualquier usuario puede acceder a dichos archivos sin restricciones, poniendo en riesgo la integridad de la información. Asimismo, no se

valora la información porque no se tiene identificada la importancia de la documentación. Por otro lado, el personal de las áreas en mención desconoce de la totalidad de información que se encuentra en los archivos como se puede observar la información esta insegura, esto conlleva a la pérdida de tiempo al empleado que realiza una búsqueda manual entre los diferentes documentos físicos y luego en los digitales hasta llegar al archivo que es materia de búsqueda, afectando la integridad y disponibilidad de la información, la información no está unificada. lo que se requiere es tener la base de datos normalizada y servidores con la capacidad suficiente para almacenaje de la información, y en su totalidad los archivos de la empresa digitalizados.

1.2 Formulación y Sistematización del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál será la influencia de la implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 para la Gestión de documentos?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿Cuál será el efecto en la implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 en la Integridad de la Gestión de documentos?
- b) ¿Cuál será el efecto en la implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 en la Disponibilidad de la Gestión de documentos?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación Social o Práctica:

La Gestión de documentos, basados en la norma técnica ISO 15489-1:2016, permitirá mejorar la imagen de la empresa en beneficio de la sociedad, ya que habrá consideración por la confidencialidad del ámbito archivista y transparencia en el en el principio de continuidad de archivos de información y la obligación por mantener su integridad. porque la norma

técnica ISO 15489-1:2016, “se centra en los principios de la gestión de documentos y establece los requisitos básicos para que las organizaciones puedan establecer un marco de buenas prácticas”.

1.3.2 Justificación Metodológica

La metodología utilizada para el desarrollo de la presente tesis se basa en el uso de un sistema de gestión de documentos, a nivel operativo de la norma técnica ISO 15489-1:2016, es quien regula la gestión de documentos que producen las instituciones con independencia de su formato tecnología que utilizan.

El sistema de gestión para los documentos debe garantizar: Autenticidad, Fiabilidad, Integridad y Disponibilidad de los documentos, llevándolo a un contexto propio de las actividades de la empresa.

1.4 Delimitación del Problema

En la actualidad, en la Empresa de Servicios Postales del Perú, la gestión de documentos en un verdadero problema, porque cuenta con una buena cantidad de papeles para archivar del servicio que se recibe al día. Produce incomodidad al personal que trabaja en las áreas involucradas al momento de la búsqueda, ya que cuando solicitan algún documento como por ejemplo DIF (Declaración de Importa Fácil) o necesitan las Etiquetas de entrega al destinatario por algún reclamo del usuario, contestar el reclamo del usuario se demora, ya que existen plazos de respuesta de estos documentos y si no se encuentra a tiempo genera multa. Esta demora se debe a que las manipulaciones de la información de estas áreas no tienen un ordenamiento todos los archivos digitalizados además de los archivos físicos, se realiza en carpetas como cree conveniente el personal a cargo, porque no existe personal idóneo para dicha actividad, teniendo que las personas que se encargan de administrar todos estos archivos son la mismas que realizan la labor operativa, y aproximadamente 180 documentos oficiales se reciben por día, generando 64800 al año, dicho documentos tienen que ser archivados hasta un

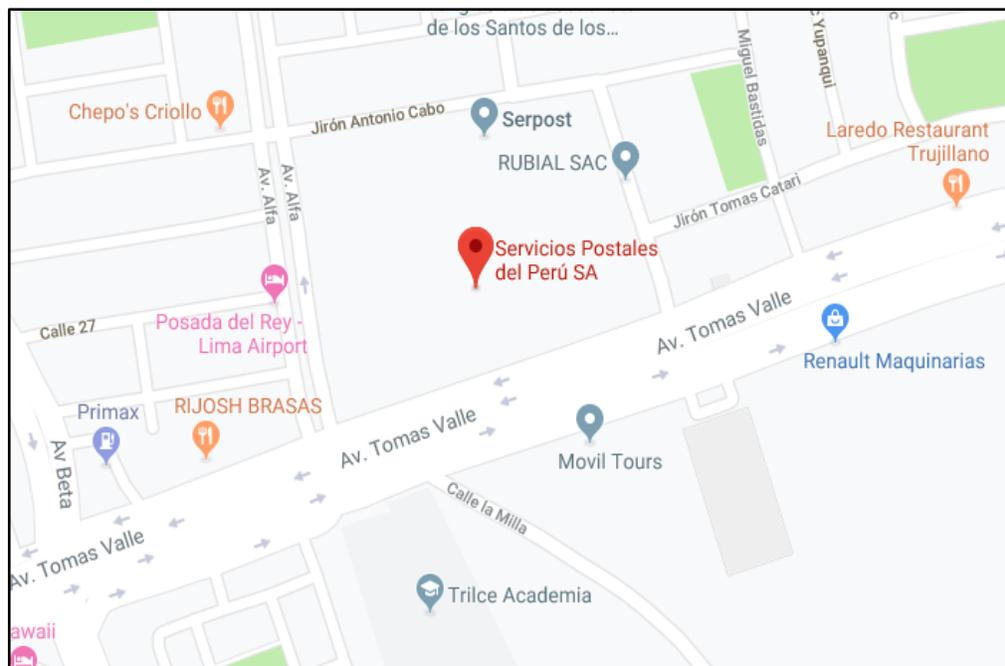
periodo según su importancia, algunos llegan hasta 5 años según la política de la empresa.

Al implementar la norma técnica de la gestión de documentos, mantendremos la información íntegra, con una disponibilidad para la búsqueda de archivos más rápida, la información será almacenada en una base de datos en forma ordenada con políticas y lineamientos de digitalización que permita su administración y utilización, será más fácil y eficiente el trabajo del personal de la Empresa.

1.4.1 Delimitación Espacial

La presente investigación se desarrolló implementando la norma técnica ISO 15489-1: 2016 para la gestión de documentos dentro de la empresa Serpost S.A. ubicada en Av. Tomas Valle cuadra 7 S/N Los Olivos

Figura 1 Ubicación de la Empresa Serpost Tomas Valle



Fuente: <https://www.google.com/map>

1.4.2 Delimitación Temporal

Para la obtención de información relacionada a implementación de la norma técnica y los resultados obtenidos de la implementación se tomó un periodo de tiempo promedio entre seis (6) meses entre enero a junio de 2019.

1.4.3 Delimitación Económica

Esta investigación se realizó mediante el autofinanciamiento, con recursos básicos de acuerdo a la necesidad y con la misma disponibilidad de racionalización se terminó la etapa de la investigación.

1.5 Limitaciones

Tiempo corto para la investigación de la implementación de la norma técnica ISO 15489-1:2016 gestión de documentos. Asimismo, la mayor limitación existente es la económica ya que el total de la inversión de la investigación es autofinanciada por el autor.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

- ✓ Determinar el efecto de la implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 para la Gestión de documentos.

1.6.2 Objetivos Específicos

- ✓ Evaluar el efecto en la implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 en la integridad de la Gestión de Documentos.
- ✓ Analizar el efecto en la implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 en la Disponibilidad de la Gestión de Documentos.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

En este capítulo del Marco Teórico de esta investigación, se analiza los conceptos básicos relacionados para implementar la norma ISO 15489-1:2016 para la gestión de documentos que servirán para resguardar la documentación en forma íntegra y ayudar en la disponibilidad de la misma a quienes manipulan el SGDyA de la empresa.

2.1. Antecedentes

Los archivos de la empresa cumplen una función importante en la gestión administrativa, hoy en día existe la tecnología de información para poder utilizar y darle seguridad a la integridad de la información que se encuentra contenidas en ellos, una de ellas es la digitalización la cual debe estar disponible para los usuarios, es una gestión de procesos para la obtención de imágenes de documentos por medio de un escáner, para ser enviados a un Servidor de Archivos, cumpliendo con los procesos a sugerencia de la norma técnica ISO 15489-1:2016 para la Gestión de Documentos. Pero para la digitalización necesitamos herramientas de estandarización, integridad, disponibilidad nos permitan llegar a la eficacia, que el sistema sea sencillo, seguro, ágil al momento de utilizarlo, porque la digitalización busca que la manipulación de archivos digitales sea más fácil, rápida y eficaz para los usuarios que vayan a utilizarlo.

a) Antecedentes Nacionales

“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL UTILIZANDO LA NORMA ISO 15489 Y PLATAFORMA ALFRESCO COMMUNITY” JHONSTON BERMÚDEZ, DANNY FARD (LIMA – 2014)

Según JHONSTON BERMÚDEZ, DANNY FARD (LIMA – 2014) nos menciona la forma de Implementación del Sistema para la Gestión de Documentos a través de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016, basada en la Plataforma Alfresco Community.

Además, se realizó un estudio de las Normas técnicas ISO, que apoyan a la gestión documental, como también, las diferentes plataformas que sirven para

implementar el Sistema para la Gestión de Documentos en el departamento de Operaciones de MDY Contact Center Business Process S.A.C.; Inclusive nos recomienda la Metodología DIRKS para hacer efectivo el Proceso de la Implementación del Sistema.

En esta investigación, en el interior de una empresa real, se analizó un problema concreto. Se realizó el planteamiento de la solución a la situación, en base a la investigación preliminar del departamento de Operaciones de MDY Contact Center Business Process & Outsourcing S.A.C.

Se analizó la existencia de falta de madurez de la Cultura Empresarial en la organización, nos vimos en la necesidad de recomendar la utilización una Norma técnica ISO que permita, el conocimiento, entendimiento y ejecución, con las características factibles para la implementación del Sistema de Gestión de Documentos, de forma idónea.

Se concluyó que la Norma ISO 15489 es la que tiene más herramientas, que ayudan a implementar el Sistema de Gestión para Documentos para diferentes empresas.

Se usó las recomendaciones de la Metodología DIRKS para mejorar el SGDyA de la Empresa, ya que la norma técnica ISO recomienda dicha metodología para su implementación, de la cual es motivo de la investigación.

“Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016. Br. Patricia Angélica Cabanaconza Tejeira” (LIMA -2016)

La Finalidad de este trabajo es analizar cuál es la relación entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión de documentos, de la Oficina General de Administración de Recursos-Seguro Integral de Salud, Lima 2016 se intenta ayudar al otorgamiento y dar la importancia del uso y/o manejo del desarrollo técnico de archivos en la gestión de documentos de la Oficina General de Administración de Recursos-Seguro Integral de Salud y a lo mejor en toda la empresa.

Al mismo tiempo el proceso de investigación tuvo por finalidad determinar el grado de relación entre los procesos técnicos archivísticos y la gestión de

documentos utilizando instrumentos de medición para permitir establecer la muestra de medición entre el grado de relación que existe entre las variables. Para esta investigación se usó el análisis de diseño no experimental de corte transversal con un nivel correlacional de tipo básica con una población 44 (100%) usuarios archivísticos que efectúan sus labores en varias oficinas que conforman el departamento de Gestión de Administración de Recursos – OGAR del SIS. Para este trabajo investigación se utilizó como instrumento el cuestionario visado por expertos los cuales validaron. con la finalidad de medir los procesos técnicos archivísticos y la gestión de documentos.

La solución para esta investigación se resuelve que sí hay concordancia entre los procesos técnicos para archivos y la gestión de documentos analizando la hipótesis formulada para las dos variables con un coeficiente de 0,731 y con un significado de $0,000 < 0,05$ y conforme a Bizquera tiene un grado de correlación de nivel alta.

Se usó de dicha tesis la herramienta de medición, el cuestionario visado por expertos los cuales validaron. con la finalidad de medir los procesos técnicos de la gestión de documentos.

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN BAJO PLATAFORMA WEB PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL DE LA EMPRESA CORPORACIÓN JUJEDU E.I.R.L.”
BACH. ERICKSON PIERE GOMEZ RUIZ (TALARA-2017)**

Este trabajo de investigación tuvo la finalidad del desarrollo de un sistema de información bajo plataforma web para la gestión y control documental de la empresa CORPORACIÓN JUJEDU E.I.R.L.(Talara-2017), con el objetivo de mejorar el sistema para la gestión documental que genera la organización.

Este trabajo de investigación tuvo un diseño no experimental y de corte transversal, de tipo cuantitativa y nivel descriptivo. La población de muestra de la tesis fue conformada por 20 empleados de la organización, se obtuvo como resultado el nivel de satisfacción de la gestión documental actual es de 15.00% además también un 85.00% está en desacuerdo de cómo se gestiona los documentaos en la actualidad, por lo tanto, el nivel prioritario de mejorar la

gestión de ahora es de 90.00% se percibe una muestra de deficiencia de gestión documental en estos tiempos en la organización.

Los resultados es el reflejo de la hipótesis propuesta, de tal manera que la hipótesis se demuestra y se acepta totalmente. Con esto el trabajo de investigación se justifica debidamente siendo necesario implementar un sistema de información bajo plataforma web para la gestión y **control documental** de la empresa CORPORACIÓN JUJEDU E.I.R.L. – Talara.

Se usó la técnica de la encuesta con el fin de conocer la percepción de los trabajadores de la empresa frente a las dimensiones planteadas en esta investigación.

b) **Antecedentes Internacionales**

“TRABAJO DE INVESTIGACIÓN METODOLOGÍA DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL SIGD PARA ENTIDADES ESTATALES.” MARÍA DEL CARMEN RABA ROBERTO (COLOMBIA-2018)

Este trabajo de investigación tiene la finalidad el diseño de una metodología de auditoria de SIGD para inspeccionar los procesos automatizados de gestión de documentos en las instituciones estatales de Colombia de conformidad de la normativa de archivos vigentes y reglamentarios internacionales.

La metodología sugerida está fundamentada en la norma de archivos actualizada para Colombia, normalizada e involucrada con las mejores prácticas internacionales de las normas NTC – ISO-15489:1, Moreq2, ISO 27001, NTC-ISO-30300 y NTC-ISO-30301.las normas antes mencionadas se utiliza como guía para realización de una inspección al sistema de Gestión basada riesgos que puede estar a exposición, todo proceso de Gestión de Documentos en las instituciones del estado.

Afirmamos que las entidades del estado colombiano, a pesar de contar con los lineamientos para implementar el sistema de información para la gestión de documentos y la definición del proceso y demás reglamentaciones establecidas en el capítulo V de Decreto 1080 de 2015 Gestión Documental, no cuentan con Sistemas de Información de Gestión documental implementados bajos los

estándares y mejores prácticas, que les permita administrar los documentos electrónicos producidos desde otras aplicaciones informáticas, recibidos a través de formularios electrónicos y procesos de digitalización.

Se usó como referencia La metodología DIRKS que ayuda en la tesis colombiana en la gestión de documentos, nos detalla como un proceso esta compuestos por 8 etapas identificadas con las letras de A la H, para la normalización del SGDyA, recomendada en la implementación la norma técnica 15489 -1:2016. que debe garantizar la integridad y disponibilidad final de los archivos.

“PROPUESTA DE GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS EN EL DEPARTAMENTO DE PERSONAL DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL SECTOR UNIVERSITARIO (OPSU).” GÓMEZ R. JHONNY L. (CARACAS – 2015)

Esta investigación tiene por objetivo de esta propuesta es que exista un fácil o mejor manejo de los archivos depositados en las carpetas de los trabajadores de la Institución por parte del analista del departamento, para así finiquitar trámites de una manera más rápida y a su vez preservar las condiciones físicas de los expedientes, evitando el deterioro de los mismos.

Dentro de las metas trazadas se planteó analizar la situación actual, ubicar los requerimientos de documentos por parte del empleado, identificar la normativa para la digitalización de documentos y diseñar un módulo de un sistema para consulta de documentos mediante la Web.

La Metodología que argumenta el trabajo de investigación es de tipo descriptivo y documental, los instrumentos que se usaron para la recolección de datos fueron el diagnóstico, el cuestionario y además fuentes bibliográficas que validan la forma teórica del tema de investigación.

La aplicación de tecnologías en los procesos de consulta de información de los expedientes de los servidores públicos del CNU/OPSU, por parte de los analistas del Departamento de Personal, representaría un gran progreso para la gestión y el desarrollo institucional, el cual permitiría mayor efectividad, optimización y rápidos tiempos de respuesta en las tramitaciones.

Se tomó como referencia, los instrumentos que se usaron para la recolección de

datos fueron el diagnóstico y el cuestionario permitir establecer el resultado de las variables del pre-post, que validan la forma teórica del tema de investigación, para mejorar la gestión de documentos existente en la empresa.

“IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL ANÁLISIS Y DISEÑO PARA LA OPTIMIZACIÓN AL PROCESO DE MANEJO DOCUMENTAL EN LA EMPRESA AUTORIDAD AEROPORTUARIA DE GUAYAQUIL”. DE LA A GONZALEZ PABLO MOISES (ECUADOR - 2016)

Este proyecto tiene por objetivo el diseño del modelo de Sistema para la Gestión de documentos de acuerdo a los procedimientos archivísticos que proporciona el buen manejo de los documentos administrativos de la organización Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil.

El diseño para el trabajo de investigación es el planteamiento es un buen número de actividades, que organizadas deben adecuarse a las características de cada trabajo de investigación y además que no mencionan los requisitos, pruebas a realizar y las técnicas que se utiliza para el análisis y recolección de Datos.

El uso del tipo de investigación, es con el propósito de analizar el informe de la situación inicial, un plan y una fundamentación teórica de lo de acuerdo a la propuesta a través de realización de acciones y recursos previos para lograr la ejecución del proyecto, con el fin de obtener la viabilidad del mismo.

Mediante la identidad de los trabajos que se realizan en el procesamiento de archivos, y a través de pasos simples se ha llegado a establecer la trazabilidad en cuanto a la manera de ingresar documentos y su sindicación dentro del sistema.

Con respecto a la manera del manejo digital, los procesos de almacenamiento también deben optimizarse de una forma física, de esta manera garantizar el acceso a la documentación en el caso de requerirse su búsqueda.

De este proyecto se usó el modelo de la encuesta tipo Likert que fue de utilidad para la realización de la muestra investigación.

2.2. Marco Conceptual

En este capítulo se detallan los conceptos que fundamentan la investigación y permiten el análisis de las partes del tema de estudio; además se presentan los principios de implementación de la norma técnica para la gestión de documentos de mejora de todo proceso internos para gestión de la institución.

2.2.1. Norma ISO (International Organization for Standardization)

Según Mayra Ramos (1) La ISO consta de un conjunto de normas y regímenes para la calidad, las empresas del mundo pueden certificarse ante ellas, pero para esto es necesario que pasen por una serie de pruebas, auditorias, etc. Las empresas adquieren certificación ISO para obtener renombre y lograr otro nivel de calidad. El objetivo más importante de las normas ISO es organizar, dirigir, sintetizar e integrar su uso para obtener menos costo y más efectividad.

Estas normas poseen un valor indicativo. En la actualidad su manejo se ha incrementado y existe un mejor interés por cumplir las normas que existen, ya que, visto a partir del punto económico, disminuye costos, tiempos o procesos. Es por esto que las empresas deben tomar más en cuenta estas normas, ya que son de gran utilidad y dan respuesta a la innovación, imponiendo las nuevas tecnologías.

2.2.1.1 Normas ISO para Gestión de Documentos

La norma técnica ISO 15489 para la gestión de documentos tiene una estructura de Directrices y Principios además es promotora de las buenas prácticas para la gestión de documentos y se aplica de acuerdo a la necesidad que requieran las actividades de cada institución.

Según La norma ISO 15489 (2) Las Normas que están asociadas a la Gestión de Documentos son las siguientes:

UNE-ISO 23081-1:2008. Esta norma se ocupa de los Metadatos para la gestión de documentos en la parte número 1 se basa en los **Principios**, la Norma en mención abarca los principios que regulan

los metadatos para la gestión de documentos. Estos principios se aplican a lo largo del tiempo a los documentos y sus metadatos, los procesos que los afectan, cualquier sistema en que residan y cualquier organización que sea responsable de su gestión.

UNE-ISO/TS 23081-2:2008. Es la parte número 2 Metadatos para la gestión de documentos se ocupa de los Elementos de implementación y conceptuales, Regula el marco de definición de los elementos de metadatos se fundamentan en los principios y las consideraciones sobre su implementación proyectados en la parte uno.

ISO/CD TR 26102. Requirements for long-term preservation of electronic records, Proyecto de informe técnico que, de acuerdo con los requisitos establecidos por la norma ISO 15489, esta norma aplica la metodología para el desarrollo estratégico para la conservación de documentos electrónicos en un largo tiempo, independientemente del hardware, el software y el entorno tecnológico original de su creación.

ISO/TR 26122:2008. Work process analysis for records. es un informe técnico que orienta sobre el análisis de procesos de trabajo desde la perspectiva de la creación, captura y control de los documentos. Identifica dos tipos de análisis: primero el análisis funcional (descomposición de las funciones en procesos), y segundo el análisis secuencial (investigación del flujo de transacciones).

Existen también varias normas ISO destinadas a los sistemas informáticos y las aplicaciones de gestión de documentos, que se deberían tener en cuenta cuando se diseñe o implemente un sistema de gestión electrónica de documentos.

ISO/TR 15801:2004. Electronic imaging – Information stored electronically – Recommendations for trustworthiness and reliability. Este informe técnico que te indica la forma de implementar y operación del sistema de almacenaje de información electrónica y por tal motivo las

características como la veracidad, fiabilidad, autenticidad e integridad son importantes. Se considera toda la magnitud del ciclo de vida de los documentos almacenados electrónicamente desde su ingreso inicial hasta su destrucción.

UNE-ISO/IEC 17799:2002. Tecnología de la Información – Código de buenas prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información. Esta norma fundamenta los principios generales y directrices para el inicio de la implementación, mantenimiento y para mejorar la gestión de la seguridad de la información de una empresa. su contenido son las buenas prácticas de control de las áreas de la gestión de la seguridad informática (política de seguridad, organización de la seguridad informática, administración de activos, seguridad de los recursos humanos, seguridad física y del entorno, gestión de las comunicaciones y las operaciones, control del acceso, adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información, gestión de incidentes, gestión de la continuidad del negocio, conformidad).

ISO/TR 18492:2005. Long-term preservation of electronic document-based information Informe técnico orientado con la metodológicas para la preservación a largo plazo y la recuperación de la información basada en documentos electrónicos cuando su periodo de conservación supera el tiempo previsto de duración de la tecnología (hardware y software) usada para crear y mantener la información.

ISO 19005-1:2005. Document management – Electronic document file format for long-term preservation. Parte 1: Uso de PDF 1.4 (PDF/A-1). esta norma específica la utilización del formato PDF/A para conservar los documentos a largo plazo de los documentos electrónicos.

ISO 32000-1:2008. Document management – Portable document format – Parte 1: PDF 1.7. Genera la información especial que necesitan los desarrolladores de software para la creación de ficheros PDF o leer

ficheros PDF existentes e interpretación de su contenido para visualizar e interactuar.

Además de estas normas ISO, encontramos otros modelos de requisitos elaborados por otras instituciones que determinan un marco de trabajo sobre un aspecto determinado para la gestión de documentos:

MoReq. Es un Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo. Especificación elaborada por el DLM-Forum de la Unión Europea que detalla el modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo; se fijan en los requisitos funcionales del sistema para la gestión de documentos electrónicos de archivo.

2.2.1.2. Norma ISO 15489 para la gestión de documentos

Según Alonso-García-Lloveras ((2)) se divide en 2 partes:

a) la primera (UNE-ISO 15489-1:2006. Información y documentación – Gestión de documentos – Parte 1: Generalidades) es el centro de la norma que determina los conceptos básicos, los principios y los requisitos para la gestión de documentos de las instituciones. se detallan los componentes que se puede ser la razón para garantizar que una institución pueda crear y gestionar los documentos que necesita. Así, la enumeración de los capítulos de la norma, descontando los preliminares, nos proporcionaran una idea de todos los aspectos que se contemplaran para poner en marcha un plan de gestión de documentos:

- Beneficios de la gestión de documentos.
- Marco reglamentario (entorno legal y normativo). contemplar para poner en marcha un plan de gestión de documentos.
- Política y responsabilidades
- Requisitos de la gestión de documentos.
- Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos.
- Procesos y controles de la gestión de documentos.
- Supervisión y auditoría.
- Formación.

b) la segunda (UNE-ISO/TR 15489-2: 2006. *Información y documentación – Gestión de documentos – Parte 2: Directrices*) es un informe técnico asigna la metodología para implementar un sistema de gestión de documentos conforme a los principios detallados en la primera parte de la norma. Así, se insiste especialmente en las estrategias y la metodología de diseño e implementación y se establecen directrices colaterales para determinar los procesos y las herramientas principales de gestión de documentos (cuadro de clasificación, calendario de conservación y tabla de acceso).

Desde el campo de aplicación, la norma ISO 15489 parte de los principios se enfoca basándose en procesos y de la mejora continua, que propone La European Foundation for Quality Management, el modelo EFQM de excelencia como la familia de normas ISO 9000, para determinar la gestión de documentos en las instituciones. Todos los componentes básicos del enfoque, el despliegue y la evaluación y supervisión del sistema para la gestión de documentos que se indica en la norma.

Figura 2 Principios Básicos del Plan de Gestión de Documentos



Fuente: www.ecured.cu/images/f/f0/ElementosGD.jpg

La norma tiene un enfoque:

La norma se enfoca en la política de gestión de documentos también se asigna claramente las responsabilidades y las competencias relacionadas con la gestión de documentos.

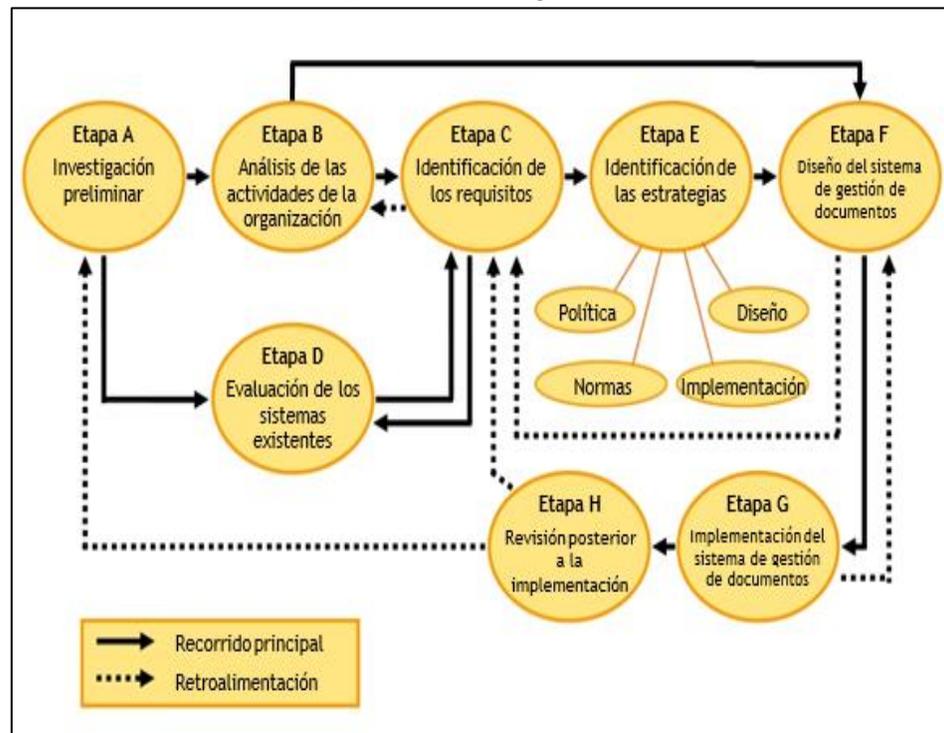
La definición de estas responsabilidades implica decidir “quién hace qué” teniendo en cuenta: Los técnicos para la gestión de documentos, quienes asumen la responsabilidad principal de definir, quien hace el seguimiento y para mejorar los procesos y los principios de gestión de documentos, la administración tiene la responsabilidad de avalar el éxito del plan de gestión , el personal encargado tiene que cumplir con los procesos además de coordinar sus actividades con el responsable general de la gestión de documentos, el personal involucrado con los documentos tiene la responsabilidad de crear y mantener los documentos íntegros y completos como parte de sus actividades diarias.

para implementa la norma ISO 15489 en una institución se debe tener en cuenta los siguientes procesos interrelacionados:

- ✓ los procesos de diseño y puesta en marcha del sistema de gestión de documentos;
- ✓ los procesos para la gestión de documentos;
- ✓ los procesos de mejora continua (actividades de seguimiento, medición y de aprendizaje).

La norma técnica ISO 15489 propone la metodología DIRKS (Designing and Implementing Recordkeeping Systems) Diseño e implementación de sistemas de mantenimiento de registros, de origen australiano, para el diseño e implementación de un sistema para la gestión de documentos. Esta metodología consta de ocho etapas.

Figura 3 Metodología DIRKS



Fuente: norma ISO 15489

Además, la actualización de la norma se realizó en noviembre del 2016 solo se encuentra un extracto por tal motivo se extrae del documento de Alonso-García-Lloveras como hace la referencia por mostrar el documento completo.

La norma (3) (UNE-ISO 15489-1:2016. Información y documentación – Gestión de documentos, Parte uno: Conceptos y Principios) Dicha parte de la norma técnica ISO 15489 que detalla los conceptos y principios para los que desarrollan su enfoque es en la creación, captura y gestión de documentos. Además, describe conceptos y principios relativos a:

- los documentos, los metadatos de la gestión para documentos y los sistemas de gestión para los documentos;
- las políticas, la asignación de responsabilidades, la supervisión y la formación como apoyo a la gestión efectiva de documentos;
- el análisis recurrente del contexto de la organización y la identificación de los requisitos para la gestión de documentos;

- los instrumentos de la gestión de documentos;
- los procesos para crear, capturar y gestionar documentos.

Es la parte de la Norma Técnica ISO 15489 que se emplea para la creación, captura y gestión para los documentos a lo largo del tiempo, independientemente de su formato o estructura, en cualquier tipo de entorno organizativo y tecnológico.

La norma técnica ISO 15489 tiene por finalidad la regulación “la gestión de documentos que generan las instituciones, pueden ser públicas o privadas, con finalidad externa o interna”.

el objetivo es que cada institución disponga, en algún momento, de los instrumentos adecuados para:

- realizar de manera efectiva los procedimientos del negocio y actividades;
- llevar a cabo la realización del marco legal y reglamentario;
- entregar cuentas de las actividades cuando necesitan las partes interesadas (clientes, personal involucrado).

2.2.2. Modelo de Requerimientos

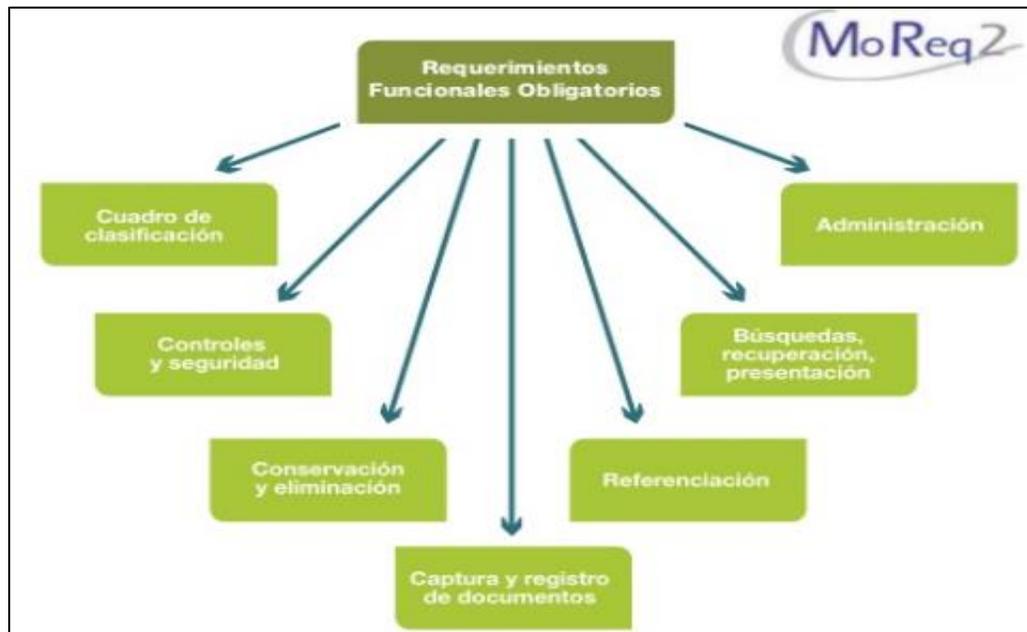
Según Mayra Vizcarra (1) Las Normas ISO 15489 está dividida en dos partes que son las generalidades y el informe técnico las cuales nos permite gestionar la documentación de un archivo e implementar metodologías para cualquier formato o soporte.

Como se está aplicando la Norma ISO 15489, se aplicará el modelo de requerimientos MoReq2, el mismo que está enfocado para la gestión de documentos electrónicos de archivos, pero que a su vez se ha implementado para la gestión de documentos sobre cualquier otro soporte, esta metodología es un conjunto de módulos de requisitos para la gestión de documentos que permite garantizar la autenticidad, la integridad y la disponibilidad de documentos en el sistema para gestión de documentos.

Además el MoReq2 incluye requisitos funcionales puede abarcar todo el ciclo de vida de los documentos, se aplicará en el Modelo de Requisitos para la administración documental; al establecer este modelo las empresas deben documentar, definir y aplicar políticas, procedimientos de gestión de documentos que satisfagan las necesidades de información, cumpliendo con los lineamientos de la norma ISO/IE 15489, garantizando la correcta gestión de almacenamiento y conservación de los documentos electrónicos considerando lo siguiente:

- Identificar los objetivos de la empresa.
- Seleccionar un proveedor de servidor apropiado.
- Esquema de los Requerimientos según ModReq2

Figura 4 Esquema de los Requerimientos según ModReq2



Fuente: <https://es.slideshare.net/radarik/guia-6-sistema-de-gestion-de-documentos>

El nivel de protección para la gestión de documentación en su totalidad se puede decir que se espera con el correcto funcionamiento del Sistema para la Gestión de Documentos(SGD), para mitigar los riesgos. que se han identificado y se proceda a su tratamiento adecuado o de manera sistematizada.

2.2.2.1 Requerimientos de la gestión de documentos

Según Mayra Vizcarra (1) En este punto estableceremos los requerimientos necesarios para una adecuada gestión de documentos entre equipos y materiales, responsabilidades, determinación de acceso a la información y ciclo de vida de los mismos, estos pueden ser normativos, administrativos, económicos y tecnológicos.

Para proceder con los requerimientos de la gestión documental se ha subdividido en Requerimientos Mínimos, Opcionales, Preservación, Seguridad, lo cual se han considerado conforme a la metodología ModReq2.

2.2.2.2. Generalidades del Sistema de Gestión Documental

Según Leonor Sandoval (4) Según decreto 1080 mayo 2015, artículo 2.8.2.6.1 nos provee de requisitos que consideramos importantes para la implementación, en las empresas nos damos cuenta que en las áreas donde se genera flujo de documentación, con estos requisitos podemos controlar la eficiencia del flujo que genera una organización:

- a) Organización de los documentos físicos y electrónicos, incorporando los metadatos por medio del cuadro de clasificación de documentos.
- b) determinar los plazos de conservación, eliminación de información de los documentos electrónicos de archivos.
- c) Los procesos de eliminación parcial o completa de acuerdo a tiempos fundamentados en las tablas de retención de documentos (TRD) y tablas de valoración de documentos (TVD).
- d) Con base a que una gestión documental administra el flujo de documentación, permitiendo la recuperación, y determinación del tiempo en que los documentos.
- e) Avalar la autenticidad de los documentos de archivo y la información relacionada (metadatos) con la duración del ciclo de vida del documento.

- f) Conservar íntegros los documentos, por medio de grupos documentales, en series y sub series. Con la adaptación de los cuadros de Clasificación de documentos.
- g) Conservar los documentos y sus agrupaciones.
- h) Autorizar, posibilitar el acceso y la disponibilidad de los documentos de archivo por parte de la sociedad y de la propia institución, cuando lo requieran con la finalidad de una eficaz de gestión de documentos.

2.2.2.3. Marco reglamentario (entorno legal y Normativo)

Según RTA (5) La investigación del marco legal normativo de la empresa es parte de la política de Gestión para Documentos y Archivos que nos faculta conocer a la institución en su entorno, comprender que las normas son de utilidad, de función y obligación que la empresa tiene encomendada en actividad de su incumbencia, por tal motivo, es lo que sociedad y ciudadanía necesita.

Al empezar el estudio del marco legal y normativo de la empresa u organización, además podemos confeccionar un repertorio fuentes legales y normas que procederá como un instrumento estratégico de acontecimiento y alcance transversal en el modelo de gestión para documentos y archivos.

2.2.2.4. Políticas y Responsabilidades de Gestión Documental

Según RTA (5) la política de gestión de documentos y archivos se define como una declaración de intenciones en la que se exponen grandes líneas de actuación además de la finalidad que la institución quiere alcanzar en la relación de la gestión de documentos que produce de acuerdo a sus funciones y actividades, se puede incluir en la misma, un resumen del plan de actuación y de procesos para conseguirlo.

por tal motivo, la declaración de intenciones no garantiza en sí misma una buena política de gestión de documentos y archivos. el éxito dependerá bastante principalmente de la aprobación y el respaldo, visible y activo,

de dirección, por consiguiente, de la atribución de los recursos necesarios para implementar. por tal razón, la política de gestión de documentos y archivos precisa de la intención y de directrices generales de la organización en relación con el sistema de gestión de los documentos, expresadas formalmente por la alta dirección de la citada organización.

2.2.3 Gestión

La gestión se utiliza para proponer ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar y organizar los procesos o actividades de una empresa.

Según (6) son guías para orientar la acción, previsión, visualización, empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que desean alcanzar, la secuencia de actividades que deben realizarse para lograr los objetivos en el tiempo requerido para efectuar cada parte y también todos aquellos eventos involucrados en su consecución. También hace referencia a los tipos de gestión que son importantes para la gestión de actividades de una empresa

Gestión Tecnológica: Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.

Gestión Social: Es el proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.

Gestión de Proyecto: Es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.

Gestión de Conocimiento: Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refieren a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta forma, ese modo de conocimiento puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.

Gestión Ambiente: Es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.

2.2.4 Gestión Documental

Según kyocera document solution (7) La gestión de documentos consiste en la captura, almacenamiento y recuperación de documentos. Cualquier empresa ya captura, almacena, y Expurgo de documentos todos los días.

Los documentos llegan a la empresa en forma de papel y también en formato electrónico. Una factura que viene por correo ordinario es obviamente es un documento en papel que se puede leer y contabilizar. Sin embargo, esa factura probablemente comenzó con un pedido de la empresa. Ese pedido podría ser un registro electrónico y eso significa que tenemos dos documentos relacionados que se deben mantener referenciados, y que, sin embargo, son muy diferentes en la forma en que se almacena. Sin una gestión documental profesional, la gestión de toda esta documentación resulta complicada.

2.2.4.1. Desarrollo de la gestión documental

Según José quinteros (8) Durante varios siglos, la gestión para documentos en las empresas fue dominio exclusivo de administradores, archiveros y bibliotecarios. sus herramientas manuales y básicas incluían libros de registro, carpetas, archivadores, cajas, estanterías en que se guardaban los documentos de papel (más tarde sustituidas por audiovisuales y documentos en soportes magnéticos u ópticos); ficheros o kardex que permitían hacer referencias cruzadas, y una larga lista de técnicas para la recuperación de información mediante sistemas de codificación y clasificación. En tiempos más recientes se han sumado los medios informáticos, cada vez más necesarios debido a la complejidad y nivel de sofisticación que van alcanzando los sistemas computacionales de apoyo a la actividad administrativa. Aunque los

medios informáticos benefician sustancialmente a la gestión documental, continúa requiriéndose el trabajo de profesionales en sistemas de información, como expertos en flujos de documentos y en procesos de cada documento de soporte papel o electrónico.

En la actualidad existen en el mundo los más diversos sistemas de gestión documental; desde el simple registro manual de la correspondencia que entra y sale, hasta los más sofisticados sistemas informáticos. Estos últimos manejan no sólo la documentación administrativa como tal, venga ella en papel o en formato electrónico, sino que, además: controlan los flujos de trabajo del proceso de tramitación de expedientes; capturan información desde bases de datos de producción, contabilidad y otros; enlazan con el contenido de archivos, bibliotecas, centros de documentación; y además permiten realizar búsquedas sofisticadas y recuperar información de cualquier lugar.

2.2.4.2 Componentes Básicos de Gestión de Documentos

Según la gestión documental se han establecido tres características básicas que permiten el adecuado funcionamiento y desempeño de la gestión: el inventario, la preservación y la conservación de documentación, los mismos que permiten ordenar, conservar y archivar lo resultados, agilizando su acceso y distribución.

A continuación, se detalla las características básicas de los componentes básicos de la gestión documental (9)

- **El Inventario** es una herramienta documental que permite tener un registro total del número de soportes que conforman el acervo e identificarlos con un código único e irrepetible. en el inventario se hace una primera descripción en la que se anuncian de manera general de los datos básicos del soporte: título, tipo de soporte, colección a la que pertenece, procedencia, categorías en las que se puede clasificar el contenido, entre otros.

- **La preservación:** se trata de un proceso integral de salvaguarda de los documentos se les da la contención y el tratamiento adecuado para lograr su permanencia en el tiempo, reconociendo y atendiendo sus particularidades y su valor.
- **Las conservaciones:** El propósito de garantizar la transmisión de un objeto en el mismo aspecto en que este ha llegado a nosotros, a través de procesos que eviten la alteración de sus materiales y su función. La conservación abarca muchas actividades en diversos niveles de atención, desde las que tienen que ver con atender las propiedades exclusivas del soporte (materiales que lo componen, tratamientos adecuados), hasta las que controlan el ambiente que lo rodea (clima, temperatura), pasando por las de la manipulación a la que se someten (la manera como se empacan, se trasladan, se restauran, se producen, se consultan). La conservación de los documentos nunca termina: es una tarea de gestión permanente.

2.2.4.3. Ventajas de la Gestión Documental

La aplicación de un programa de gestión documental permite un incremento exponencial de la productividad empresarial, ya que facilita la ubicación y el manejo de la información además que reduce en gran medida, el exceso de documentos que generalmente se conservan en las organizaciones y que no son importantes para la misma.

Luis David Fernández Valderrama (10), comenta algunas de estas ventajas de la siguiente forma

- Reducción del tiempo de consulta de un documento en papel.
- Reducción del tiempo de consulta de documentos electrónicos.
- Reducción de los costes de archivado
- Reducción de la recuperación de un documento.
- Acceso concurrente a un documento.
- Mejora de atención a los clientes.
- Reducción de costes legales.
- Reducción de costes de acceso a la documentación.

- Posibilidad de integrarse con subsistemas de gestión documental específicos.
- Incremento en la satisfacción de los usuarios internos.

2.2.4.4. Desventajas de la Gestión Documental

Posibles desventajas según Jorge Melgarejo (11)

- Factor económico, la aplicación de este tipo de sistemas conlleva una inversión monetaria importante.
- Las personas no autorizadas pueden acceder ilícitamente a los datos sensibles en una computadora o un servidor si los protocolos de seguridad están por debajo del nivel aceptable.
- Hay que definir planes de redundancia (es decir, siempre hay que almacenar la información en servidor de respaldo secundario que esté ubicado a distancia) para poder recuperar los datos en caso de robo, incendio o inundación.
- Riesgo de violar alguna ley u otros reglamentos de trastrabillad y resguardo de la información.

En la implementación de la norma técnica un sistema de gestión documental nos posibilita a las instituciones controlar los archivos y documentos existentes en la empresa, estos controles permiten la identificación de la duplicidad y disminución de información, pero estos sistemas siempre requieren de inversión porque se utiliza última tecnología, esto se realiza con un sistema eficaz y ágil empleado para las actividades de gestión.

2.2.5. Serpost S.A. en el Perú

Servicios Postales del Perú S.A. – SERPOST S.A. es una persona jurídica de derecho privado organizada de acuerdo a la ley de actividades empresarial del estado y a la ley general de sociedades, cuya actividad principal es la prestación de los servicios postales en todas sus modalidades con ámbito de acción a nivel nacional e internacional. El decreto legislativo N° 685 otorga a SERPOST S.A.

la concesión de servicio postal, sin exclusividad, obligado a prestar el servicio en todo el país, con carácter de administración postal del Estado, para el cumplimiento de los acuerdos y convenios internacionales.

El proceso de las actividades de Serpsot.S.A.se caracteriza por:

Admisión, Clasificación, Transporte, Distribución.

2.2.5.1. Diferencia entre Courier y Serpost.S.A.

Courier significa mensajero.

Según Niura Beato (12) El servicio Courier se realiza en la recogida, seguimiento y distribución personalizada de mercancías, ofrecido con cobertura que abarca la zona urbana, interurbana, periférica y secciones rurales, caracterizado por simplificar y agilizar el proceso de transporte de mercancías a través del servicio de entrega puerta a puerta y en un plazo establecido con informaciones para rastrear sus mercancías desde el punto de partida hasta el destino final.

Las Courier que existen en nuestro país, para empresas que requieren el servicio Courier: **Servicio Internacional**, DHL, FEDEX, TNT, UPS, PITS, **Servicio Nacional**, SMP, OLVA, URBANO, MACROPOST, ENLACE, entre otras

Serpost S.A. El Correo de Perú

Según la Página Oficial (13)Servicios Postales del Perú S.A. (SERPOST S.A.) es una empresa cuya actividad principal es la de envíos en todo el ámbito nacional e internacional. Cuenta con una gran cobertura y su eje principal es el crecimiento en todo el continente suramericano, buscando mantener su calidad dentro del territorio peruano.

SERPOST S.A., (14) Dispone de una importante infraestructura operativa, la cual nos permite llegar a los puntos más alejados de nuestra geografía nacional y poder satisfacer la demanda de nuestros usuarios, en cumplimiento al rol social encomendado por el Estado Peruano. SERPOST S.A. ha ampliado su cobertura postal irradiando el servicio

postal a través de 723 puntos de atención a nivel nacional al mes de mayo del 2013, de los cuales 161 puntos de atención son propios y 562 a cargo de terceros; llevando el servicio postal hasta los lugares más inaccesibles, con el fin de cumplir su misión, asumiendo los riesgos y altos costos que su finalidad demanda.

Principales líneas de negocio SERPOST S.A. Ofrece servicios de mensajería local, nacional e internacional, los que están clasificados en cuatro líneas de negocio:

- **Correo Personal** Comprende la correspondencia tradicional como:
 - Servicio Especial Nacional:** Servicio de entrega de puerta a puerta de documentos comerciales, paquetes y carga en pequeñas o grandes cantidades a nivel nacional, en un tiempo de 24 horas en localidades especificadas.
 - Servicio de Apartados Postales:** Servicio de correspondencia en una casilla determinada bajo llave a disposición del cliente.
 - Servicio de Estafeta:** Los usuarios de SERPOST S.A. pueden enviar su correspondencia a las diferentes administraciones y oficinas, para su custodia hasta que el destinatario pase a recogerla.
 - Concursos y Promociones:** Las empresas pueden utilizar la infraestructura de SERPOST S.A. para la recepción de envíos promocionales, a través del servicio de Apartado Postal. Los envíos recibidos son trasladados al Centro de Clasificación Postal de Lima, Sede Central de SERPOST S.A. donde se realizan los sorteos según lo acordado con la empresa contratante del servicio.
- **Correo Empresarial**
 - Servicio Empresarial Local – SEL:** Especial para empresas que deseen distribuir cartas, estados de cuenta, facturas, notificaciones, folletería, revistas e invitaciones en el ámbito local, en Lima o en los Departamento del interior del país.

Servicio Empresarial Nacional – SEN: Especial para empresas que deseen distribuir cartas, estados de cuenta, facturas, notificaciones, folletería, revistas e invitaciones en el ámbito nacional.

- **Correo Encomiendas**

Encomiendas Nacionales: Especial para empresas que deseen distribuir muestras, paquetería y mercadería hasta por un peso de 31.5 kilogramos.

Encomiendas Internacionales: Recepción y distribución de mercadería procedente de los 190 países miembros de la Unión Postal Universal (UPU).

Express Mail Service EMS: El servicio EMS constituye el más rápido de los servicios postales por medios físicos. Consiste en recolectar, transmitir y distribuir correspondencia, documentos o mercadería en plazos muy cortos.

Servicio Exporta Fácil: Este servicio facilita a los micro, pequeños y medianos empresarios la exportación de bienes con pesos menores a 30 kilogramos por cada envío.

2.2.5.2. Características de Serpsot.S.A.

Relación con otras entidades: SERPOST S.A. es una empresa pública de derecho privado sujeta a las normas legales vigentes, y de manera especial a las directivas emitidas por los siguientes entes rectores:

Unión Postal Universal

El Perú es miembro de la Unión Postal Universal (UPU), organismo especializado de las Naciones Unidas. Este organismo es el foro internacional de los países donde se fijan las normas comunes que hacen posible el intercambio de correo y la garantía de servicio postal en todos los lugares del mundo. Su objetivo es propender hacia un acceso universal a la comunicación a través de la red postal mundial. Sus actividades están orientadas a afianzar la organización y el

mejoramiento de los servicios postales, participar en la asistencia técnica postal que soliciten los países miembros y fomentar la colaboración internacional en materia postal. **SERPOST S.A.** a través del Decreto Legislativo N° 685 recibió la concesión, sin exclusividad, del servicio postal en todo el país. Dicha concesión la obliga a la Empresa a prestar el servicio en todo el país, con carácter de administración postal del Estado, para el cumplimiento de los acuerdos y convenios internacionales.

Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) Se trata de una unión restringida, es decir una organización independiente regional de países dentro del marco de la UPU. La organización de la cual Perú es miembro desarrolla los temas de la Unión Postal Universal de manera regional.

Ministerio de Transportes y Comunicaciones La Empresa de Servicios Postales del Perú S.A. – SERPOST S.A., es una empresa descentralizada del Sector Transportes y Comunicaciones, entidad que delega su representación ante los organismos internacionales postales, a SERPOST S.A., en casos específicos, reservándose el derecho de adoptar acuerdos normativos y de aprobar, suscribir y ratificar las actas de la Unión Postal Universal (UPU) y las de las Uniones Postales restringidas.

2.2.5.3. Impacto de la mala Gestión de Documentos dentro de Serpost.S.A.

Según Nacho Sáenz (15) Son numerosas las empresas (tanto recién creadas como las más experimentadas) que operan bajo la mala gestión documental, sin ser conscientes del pésimo trabajo en cuanto a la productividad que se desencadena a causa de una mala gestión de documentos se tiene constancia de trabajadores que pierden hasta el 50% de su tiempo en jornadas buscando documentos. La Empresa Serpost.S.A. está inmersa en este tipo de empresas por eso el afán de la implementación de la norma ISO 15489 para mejorar la gestión de documentos.

2.2.5.4 Manejo de la documentación mediante tecnologías.

Según Sanz (16) En primer lugar, hay bastante confusión en torno al conceptos de archivo digital y archivo electrónico. Existe la creencia que la digitalizando documentos de archivos en papel o teniendo archivos digitales ya se tiene archivos de documentos electrónicos. estos son conceptos que es preciso aclarar, ¿o acaso lo digital no es electrónico y lo electrónico no es digital? Sin embargo, cuando nos metemos en el terreno de la gestión documental si es preciso diferenciar entre ambos conceptos. Entonces, la frontera se hace más visible y el papel que juega el archivero se hace más necesario que nunca y a la vez más difícil.

Es conveniente precisar lo que la literatura sobre este tema viene entendiendo por digital y electrónico, las diferencias conceptuales entre digitalización y gestión documental electrónica.

Digitalizar implica una acción expresa, una voluntad de pasar (transformar) a un formato digital (o electrónico) la imagen y el contenido de un soporte analógico para su gestión, almacenamiento y/o difusión.

Gestión (documental) electrónica, es decir, lo que se viene entendiendo como parte de la administración electrónica (E-Admin), no implica voluntad alguna de transformación (salvo que lo que se gestione es algo electrónico resultado de una “digitalización”, en cuyo caso nos remitimos a la definición anterior), sino de pura gestión de lo ya nacido electrónicamente, de los documentos electrónicos.

Sin embargo, en ambos casos (documentos de archivo digitalizados como documentos de archivo electrónicos) el resultado se almacena en repositorios electrónicos, generalmente sin criterios claros de preservación, conservación o eliminación, sin criterios archivísticos, fruto de un concepto de gestión documental muy extendido en nuestros días, pero excluyente de la fase de archivo. Y es desde este punto de vista de la gestión documental archivística, se está observando, cada vez

más, la urgencia de darle un tratamiento correcto a esos documentos de archivo electrónicos nacidos y creados electrónicamente, desde el momento de su producción hasta su destino final. A los primeros, asegurando su conservación, su legibilidad y su acceso y a los segundos asegurando, además de lo anterior, su autenticidad, fiabilidad y validez jurídica-legal. De ahí la necesidad de utilizar software para la gestión de Archivo Electrónico, y Plataformas de Preservación Digital cuyo objetivo sea conservar a largo plazo la documentación con condiciones de asegurar las características de fiabilidad, integridad, autenticidad, etc. Es decir, las mismas que ofrecen los documentos analógicos, en papel, tradicionalmente guardados en los archivos físicos.

2.3. Definición de Términos

A los efectos de esta parte de la Norma ISO 15489, se aplican los términos y definiciones siguientes. En cuanto a los términos que no se incluyen en el presente documento, consúltese la Norma ISO 5127.

Acceso (access) derecho, modo y medios de localizar, usar o recuperar información

Responsabilidad (accountability) rendición de cuentas principio por el que los individuos, las organizaciones y la comunidad son responsables de sus acciones y se les puede solicitar una explicación al respecto.

Trazabilidad de las acciones (action tracking) proceso de controlar e imponer etapas y plazos en la gestión de los asuntos a quienes llevan a cabo una actividad

Autoridad Archivística (archival authority) agencia o servicio de archivos, institución archivística, programa archivístico servicio o programa responsable de la selección, adquisición y conservación de documentos de valor permanente, de facilitar el acceso a los mismos y de la concesión de autorizaciones para llevar a cabo la destrucción de otros documentos

Clasificación (classification) identificación sistemática y organización de las actividades de una organización y/o de los documentos en categorías, que se representan en un sistema de clasificación de acuerdo con convenciones lógicamente estructuradas, métodos y reglas.

Sistema de Clasificación (classification system) VÉASE clasificación

Conversión (conversion) proceso de cambio de un soporte a otro o de un formato a otro de documentos de archivo. VÉASE migración

Destrucción (destruction) proceso de eliminación o borrado de documentos de archivo, imposibilitando por completo una posible reconstrucción de los mismos

Disposición (disposition) serie de procesos asociados con la aplicación de decisiones de transferencia, destrucción o conservación de documentos de archivo; que se documentan en los calendarios de conservación u otros instrumentos.

Documento (document) información u objeto registrado que puede ser tratado como una unidad

Indización (indexing) proceso por el que se establecen puntos de acceso para facilitar la recuperación de documentos y/o información

Metadatos (metadata) datos que describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos de archivo y su gestión a lo largo del tiempo

Migración (migration) acción de trasladar documentos de archivo de un sistema a otro, manteniendo la autenticidad, la integridad, la fiabilidad y la disponibilidad de los mismos VÉASE conversión

Conservación (preservation) procesos y operaciones realizados para garantizar la permanencia intelectual y técnica de documentos de archivo auténticos a lo largo del tiempo

Documentos de archivo (records) documentos información creada o recibida, conservada como información y prueba, por una organización o un individuo en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales.

Gestión de documentos de archivo (records management), gestión de Documentos. gestión documental área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el 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.

Sistema de gestión de documentos de archivo (records system), sistema de Gestión de documentos, sistema de gestión documental sistema de información que incorpora, gestiona y facilita el acceso a los documentos de archivo a lo largo del tiempo

Registro (registration) acto por el que se atribuye a un documento de archivo un identificador único al introducirlo en un sistema

Trazabilidad (tracking) creación, incorporación y conservación de información sobre el movimiento y el uso de documentos de archivo

Transferencia (transfer) cambio de la custodia, la propiedad y/o la responsabilidad de los documentos de archivo

Traslado (transfer) movimiento de documentos de archivo de una ubicación a otra

2.4. Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

La implementación de la Norma Técnica **ISO 15489-1:2016** mejorara significativamente la Gestión de Documentos.

2.4.2 Hipótesis Específicas

a) La implementación de la Norma Técnica **ISO 15489-1:2016** mejora significativamente la integridad de la Gestión de Documentos.

b) La implementación de la Norma Técnica **ISO 15489-1:2016** mejora significativamente la disponibilidad de la Gestión de Documentos.

2.5. Variables, Operacionalizacion

2.5.1. Definición Conceptual de la Variable

Variable Independiente (X): Norma Técnica ISO 15489-1:2016

Es un estándar o norma que ha sido creado con el propósito de gestionar la documentación de todo tipo que se crean en las empresas o instituciones públicas, tomando en cuenta un ciclo de sus fases como son política, responsabilidad, requisitos, procesos, instrumentos y mejora; todo esto permitirá la búsqueda de información, la expulsión de los que no sean necesarios, la conservación de los que son importantes durante el tiempo de utilidad, así como la destrucción cuando ya no son necesarios.

Variable Dependiente (Y): Gestión de Documentos

Un sistema de gestión documental, está diseñado para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos dentro de una organización. Se trata de una forma de organizar los documentos e imágenes digitales en una localización centralizada a la que los empleados puedan acceder de forma fácil y sencilla.

2.5.2 Definición Operacional de las Variables

Es un estándar o norma que ha sido creado con el propósito de gestionar la documentación de todo tipo que se crean en las empresas o instituciones públicas, tomando en cuenta un ciclo de sus fases como son política, responsabilidad, requisitos, procesos, instrumentos y mejora; adecuado a un sistema de gestión documental, el cual está diseñado para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos dentro de una organización. Se trata de una forma de organizar los documentos e imágenes digitales conservando su integridad, manteniendo la disponibilidad para el personal involucrado.

2.5.3 Operacionalización de la Variables

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de Variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES				
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	ITEM/INDICADOR
Variable Independiente(X) Norma Técnica ISO 15489-1: 2016	Es un estándar o norma que ha sido creado con el propósito de gestionar la documentación de todo tipo que se crean en las empresas o instituciones públicas, tomando en cuenta un ciclo de sus fases como son política, responsabilidad, requisitos, procesos, instrumentos y mejora; todo esto permitirá la búsqueda de información, el expulsión de los que no sean necesarios, la conservación de los que son importantes durante el tiempo de utilidad, así como la destrucción cuando ya no son necesarios.	Es un estándar o norma que ha sido creado con el propósito de gestionar la documentación de todo tipo que se crean en las empresas o instituciones públicas, tomando en cuenta un ciclo de sus fases como son política, responsabilidad, requisitos, procesos, instrumentos y mejora; adecuado a un sistema de gestión documental, el cual está diseñado para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos dentro de una organización. Se trata de una forma de organizar los documentos e imágenes digitales conservando su integridad, manteniendo la disponibilidad para el usuario.		
Variable Dependiente(Y) Gestión de Documentos	Un sistema de gestión documental, está diseñado para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos dentro de una organización. Se trata de una forma de organizar los documentos e imágenes digitales en una localización centralizada a la que los empleados puedan acceder de forma fácil y sencilla.	Es un estándar o norma que ha sido creado con el propósito de gestionar la documentación de todo tipo que se crean en las empresas o instituciones públicas, tomando en cuenta un ciclo de sus fases como son política, responsabilidad, requisitos, procesos, instrumentos y mejora; adecuado a un sistema de gestión documental, el cual está diseñado para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos dentro de una organización. Se trata de una forma de organizar los documentos e imágenes digitales conservando su integridad, manteniendo la disponibilidad para el usuario	INTEGRIDAD	- Control de acceso a los archivos - Seguridad en la protección de Archivos
			DISPONIBILIDAD	- Los archivos disponibles en todo momento - Técnico de SGdYA atención inmediata

Fuente: Elaboración Propia

CAPITULO III:

METODOLOGIA

3.1 Método de la Investigación

En esta investigación se utilizó el método científico porque se analiza diversos elementos que puedan ser medidos y cuantificados; además que toda la información se establece en base a muestra y población. (17)

3.2 Tipo de Investigación

Nos adecuaremos al tipo de investigación Aplicada, debido a que esta investigación se realizará en base a conocimientos teóricos relacionados a gestión de documentos y de esa manera poder hacer que estos conocimientos sean utilizados en el área de las TIC.

3.3 Nivel de Investigación

Explicativo pues con esta investigación se busca explicar la relación existente y su comportamiento relacionado a la interacción de causa y efecto entre las variable independiente y variable dependiente.

3.4 Diseño de la Investigación

Para el desarrollo de esta tesis se utilizará el diseño Pre experimental debido a que se tendrá que manipular las variables haciendo una evaluación previa a nuestra investigación o implementación y luego otra evaluación después de la implementación para comparar los resultados y poder demostrar la hipótesis.

3.5 Población y Muestra

no se tomó una muestra por ser una población reducida, por tanto, se utilizó la técnica del censo.

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para obtener información se aplicará un procedimiento sistemático usando técnicas de medición tipo encuesta, reportes, pruebas, etc. lo que permitirán obtener información directa y confiable, siempre que se haga mediante un procedimiento sistematizado y controlado de los Instrumentos (ficha de registro, cuestionarios) para tener mayor validez y confiabilidad de los resultados.

3.7 Procesamiento de Información

Para el procesamiento de la información producto de la recolección de datos mediante los instrumentos utilizados se hará el análisis utilizando herramientas estadísticas que me permitan obtener resultados producto media, moda, varianza, gráficos

3.8 Técnicas y Análisis de Datos

Los datos obtenidos pasaran por un proceso de Análisis comparativo usando las herramientas correspondientes. (Software: = SPSS 24)

CAPITULO IV:

RESULTADOS

4.1 Análisis de la Metodología

Según el informe técnico de la **ISO/TR 15489** se basa en la metodología Dirks (Diseño e implementación de un sistema de mantenimiento de registros) para su implementación. Este informe técnico resulto una buena guía para la gestión documental de nuestra empresa.

Tabla 2 Características de las Metodologías

DIRKS(Diseño e implementación de un sistema de mantenimiento de registros)	MGD (Modelo de Gestión de Documentos)	Checkland(Sistemas Blandos)
ISO 15489 propone como marco de trabajo.	Se basa en guías de Implementación de Políticas y Procesos del MGD	
Identificar factores que influyen en la necesidad de crear y mantener documentos		Análisis y selección de alternativas basadas en la información documental para identificar cambios factibles
Desarrollar un modelo conceptual de qué hace la organización		Comparar Modelos diseñados con la situación real percibida
Determinar los requisitos que evidencien las actividades de la Organización.		
Determinar qué políticas, normas y procedimientos asegurar la creación de los documentos		
Traducir las estrategias adoptadas con el fin cumplir con los requisitos identificados en la etapa anterior		Análisis de cambios deseables y culturalmente factibles
Evaluar y medir la eficacia del sistema de gestión de documentos		

Fuente: Elaboración Propia

4.1.1. Análisis de metodologías DIRKS (Design and Implementation of a Record Keeping System).

La norma ISO 15489-1:2016 mediante fase de generalidades donde engloba políticas, requisitos y procesos también contempla los aspectos para poner en marcha un plan de gestión de documentos:

4.1.1.1 Beneficios de la gestión de documentos.

La Gestión de la empresa de acuerdo a sus actividades ocasiona un ingreso de una gran proporción de documentación de distintos fines. se deduce que la gran mayoría de documentos son de importancia interna para la empresa y así como también se genera de importancia externa, por lo que la empresa está sujeta a controles de la oficina de control interno, así como también de la oficina de control externa del estado, propensa en cualquier momento en ser auditada.

El implementar norma técnica que no es más que la instalación de las políticas y procedimientos de gestión digital que garantiza la conservación de información, la clasificación de documentos permite la agilización de búsqueda, mejorar la atención al cliente, la apropiada seguridad de los documentos, permitiendo la preservación y recuperación de modo eficiente y eficaz, utilizando políticas y procedimientos fundamentados con las buenas prácticas.

4.1.1.2. Marco reglamentario (entorno legal y normativo).

En el marco de la gestión documental el entorno legal busca establecer y contribuir al buen funcionamiento de los procesos administrativos inmiscuyéndose en las necesidades y objetivos trazados, además de fortalecer la imagen de la Empresa.

En el capítulo siguiente veremos las normas generales de aplicación para la creación de los documentos digitales que contribuyen a mejorar el tiempo y la disponibilidad de búsqueda de información.

4.1.1.3. Política y responsabilidades.

La Política de Gestión de Documental, implementadas para el desempeño de sus actividades de la empresa, tiene por objeto establecer el conjunto de criterios comunes asumidos por la misma, así como documentar los mismos. Esta Política persigue garantizar la disponibilidad e integridad de los metadatos mínimos (metadatos de contenido, contexto y estructura) para asegurar la gestión, recuperación y conservación de los documentos de la empresa.

Al normalizar las políticas de gestión de documentos debe tener en cuenta lo siguiente:

- Análisis de las normas de los procedimientos en general relacionados con la gestión documental.
- Determinar los roles, responsabilidades y competencias del personal de la empresa.

4.1.1.4. Requisitos de la gestión de documentos

Se puede establecer que los requerimientos importantes para una gestión de documentos se adecuada entre materiales, equipos, responsabilidades, deciden el acceso a la información y al ciclo de vida de los archivos digitales, estos pueden ser normas, administrativas, económicas y tecnológicas.

Para determinar los requisitos de la gestión de documentos precisamos que el MoReq2, será el Modelo de Requisitos para la Gestión documental, para fijar este modelo las organizaciones deben documentar, definir y aplicar políticas, procedimientos de gestión de documentos que estén acorde con sus necesidades en cuanto a la información, en cumplimiento de los lineamientos de la norma ISO 15489-1:2016, que garantiza la adecuada gestión de preservación y conservación de los documentos digitales considerando lo siguiente:

- Identifica los objetivos de la organización.
- evaluar las oportunidades para mejorar la eficacia, eficiencia o calidad de los procesos.

4.1.1.5. Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos.

El diseño de un SGDyA es un listado de requisitos funcionales, un Modelo de Requisitos como está diseñado e implementado el SGDyA resulta de mucha importancia, pues constituye la base sobre la cual se realizará su desarrollo e implementación de la norma técnica. aquí en este punto se realizó el análisis del tipo de sistema informático que puede proveer de las necesidades de la empresa, sujeto a la política de SGDyA, determinadas características, a etapas del diseño e implementación, metodología que se utilizó para el diseño y la implementación de un SGDyA. todo esto se mejorará con todos los lineamientos basados en la norma técnica a implementar.

4.1.1.6. Procesos y controles de la gestión de documentos.

Clasificamos los instrumentos y las normativas para la gestión documental.

4.1.1.7. Supervisión y auditoria.

Se asocian políticas para disponer personal responsable en el control del mismo y cumplir con los requerimientos para un auditorio documental.

4.1.1.8. Formación.

Aquí se detallan los conocimientos del personal en este proceso y a su vez se fijan políticas para la formación del personal de la empresa.

4.1.1.9. Informe técnico de un Sistema de Gestión Documental

Con la implementación del SGDyA, se requiere alcanzar el resguardo de los documentos de la información, que son usados en las actividades cotidianas de la metodología administrativa, para moderar las amenazas, pueden ser internas, externas, deliberadas, accidentales, con el objetivo de resguardar la documentación necesaria demuestre integridad, conformidad, exhaustividad y aspecto metódico.

Al implementar las políticas de proteger la información se detallan los recursos, presupuesto para conservar las políticas actuales, conservando su vigencia y su máximo nivel de eficiencia.

Para proceder a la recolección de la información que nos detalla la situación actual de la organización. se ha iniciado a realizar entrevistas al gerente y al personal; se realiza encuestas a los siguientes departamentos: Desarrollo Empresarial, Tecnología, Finanzas, Logística, Recursos Humanos, Ventas, Administraciones Postales, Operaciones Postales, Paquetería, conforme a un análisis de importancia de acuerdo al Organigrama de la Empresa (Anexo 3)

Utilizando la observación y analizando ínsito, se pudo establecer que la información esta reguardada en documentos físicos es de vital importancia en todos los departamentos como son: Desarrollo Empresarial, Tecnología, Finanzas, Logística, Recursos Humanos, Ventas, Administraciones Postales, Operaciones Postales, Paquetería, para validar la seguridad de la misma, realizamos encuestas para los empleados de los Departamentos y un cuestionario para el Gerente General, se obtuvo los siguientes resultados (Anexo 4)

Tabla 3 Resultado de la encuesta en porcentaje

Departamentos	Resultado en Porcentaje
Desarrollo Empresarial, Tecnología, Finanzas, Logística, Recursos Humanos, Ventas, Administraciones Postales, Operaciones Postales, Paquetería,	33 %
Departamentos	Resultado en Porcentaje
Desarrollo Empresarial, Tecnología, Finanzas, Logística, Recursos Humanos, Ventas, Administraciones Postales, Operaciones Postales, Paquetería,	36 %

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados son obtenidos de las respuestas afirmativas, cada respuesta está en el rango de 5 como máximo y 0 como mínimo, dichas preguntas de las encuestas realizadas a los empleados se enfocaron en los procesos de la gestión documental, atención al público, conocimientos, normativas, integración tecnológica.

Análisis del instrumento N° 1.

Al realizar la encuesta de 14 preguntas a 45 empleados de las diferentes áreas, del 100% el resultado es de 33%, se determina la existencia de alto índice de una gestión documental inadecuada, se requiere la implementación de la norma ISO 15489-1:2016 de sistema de gestión documental, los procesos de gestión documental no han sido implementados de manera adecuada, teniendo perdida de documentos, demora en la búsqueda de los mismos. (anexo 3, Tabulación Encuesta N°1).

Análisis Encuesta N° 2.

La encuesta de 22 preguntas realizada, se aplicó a 45 empleados de las áreas de la empresa, del 100% se ha obtenido el 36%, demuestra la inexistencia de que una estructura de gestión de documentos a la altura del nivel de la organización, carece de normas y políticas de gestión documental, no ayuda en la toma de decisiones rápidas, de igual manera para los empleados como para la alta dirección, nos induce a la implementación de la norma 15489 gestión de documentos. (Anexo 3, Tabulación Encuesta N°2).

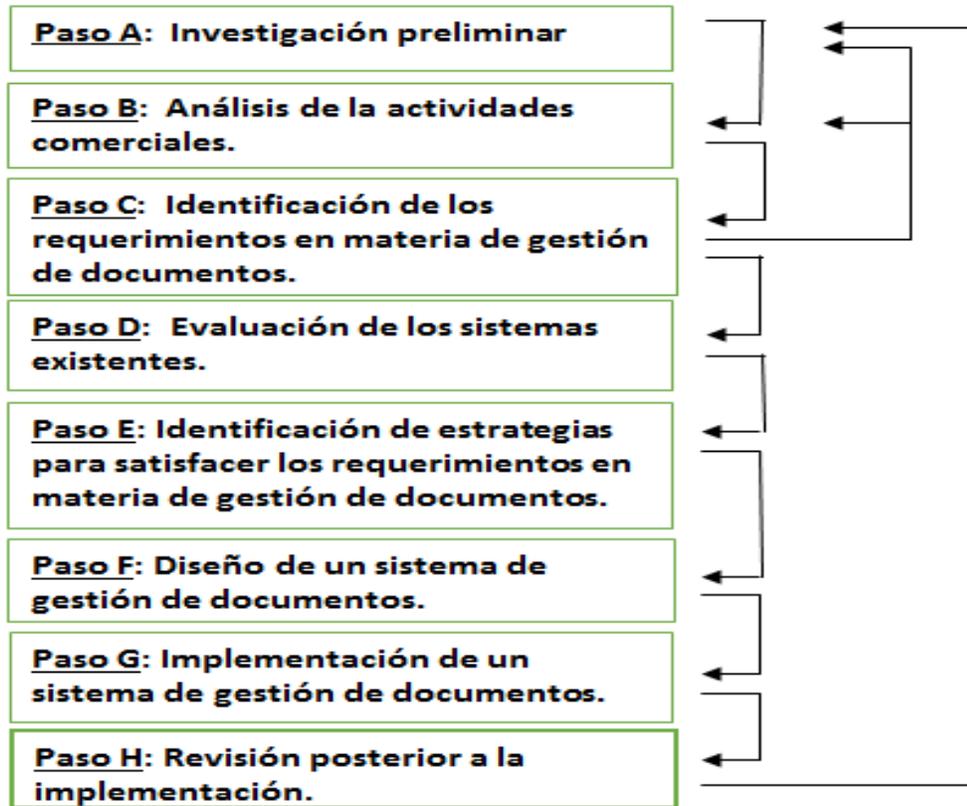
Análisis de la Entrevista.

Al Gerente General de la empresa se formularon 7 preguntas, la entrevista se enfocó a los procesos y recursos de la gestión documentos en la empresa, además de la disponibilidad de la implementación de la norma de gestión documental.

El resultado se demuestra la inadecuada gestión documental y por tal motivo el Gerente General está a disposición de apoyar con los recursos necesarios para aliviar el riesgo de desaparición de información, por medio del sistema de gestión existente u otros medios tecnológicos, considerando a los documentos de gran importancia para la empresa.

Además del informe técnico de la aplicación de la metodología DIRKS compuesta por las siguientes etapas:

Figura 5 Metodología para implementación ISO 15489



Fuente: Elaboracion Propia

Para la definición de los requisitos aplicaremos la metodología MoReq2, incluye requisitos funcionales puede abarcar todo el ciclo de vida de los documentos, los cuales cumplan con a Norma ISO 15489-1:2016 y políticas de gestión documental.

4.1.2. Análisis de Metodologías de Evaluación de Riesgos.

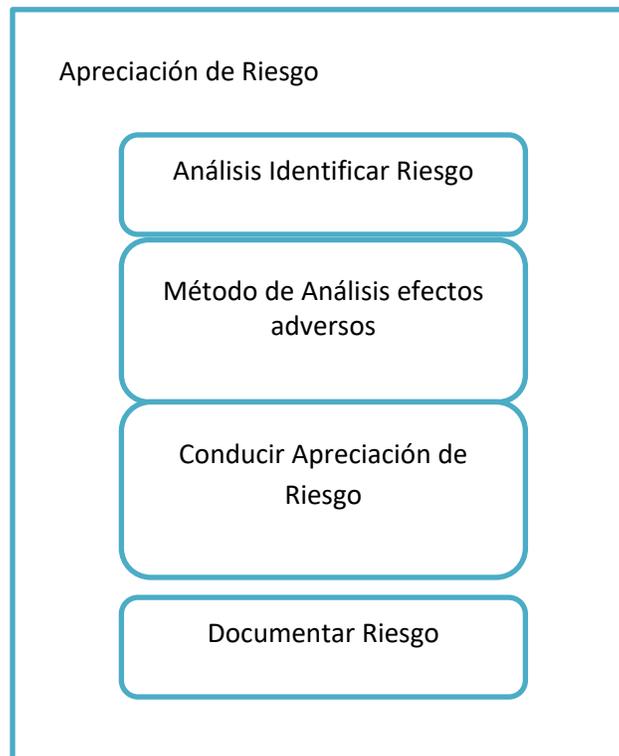
Este informe técnico de la norma ISO/TR 18128:2014 (17) está dirigido a asistir a las organizaciones en la apreciación de los riesgos relacionados con los sistemas y procesos de gestión documental, de manera que se pueda asegurar que los documentos continúan satisfaciendo las necesidades de la organización durante todo el tiempo que sea requerido.

El informe:

- establece un método de análisis para identificar los riesgos relacionados con los procesos y sistemas de gestión documental;

- b) proporciona un método de análisis de los potenciales efectos de eventos adversos sobre los procesos y sistemas de gestión documental;
- c) proporciona directrices para conducir la apreciación de los riesgos relacionados con los procesos y sistemas de gestión documental;
- d) proporciona directrices para documentar los riesgos apreciados en preparación para la mitigación.

Figura 6 Evaluación de Riesgos



Fuente: Elaboración Propia

Este informe técnico no trata de los riesgos generales relacionados con las operaciones de la organización que pueden ser mitigados creando documentos. También el informe técnico puede ser utilizado por todas las organizaciones sin importar su tamaño, la naturaleza de sus actividades o la complejidad de sus funciones y estructura. Estos factores, y el entorno regulatorio de la organización que prescribe la creación y control de sus documentos, se tienen en cuenta cuando se identifican y aprecian los riesgos relacionados con los procesos y sistemas de gestión documental.

4.2. Diagnóstico de Resultados

En la actualidad la empresa SERPOST.S. A, es de gran importancia para el Perú por su cobertura como empresa líder en los servicios postales, por tal motivo su política de seguridad de información es vital para resguardo de su documentación, lo debe realizar de manera adecuada íntegra, confiable y disponible como lo requiere la norma técnica.

4.3. Método aplicado.

En este proyecto se utilizó el método de investigación y desarrollo, por tal razón se usó las herramientas de recopilación de datos como la entrevistas, encuestas y Ficha de observación de campo y metodologías de gestión documental.

4.3.1. Investigación

En una investigación realizada en los procesos administrativos de la gestión documental, se aplicó la técnica de la encuestas y entrevista, con esta información se ratifica la propuesta de implementación de la Norma ISO 15489-1:2016, esta herramienta que genera entendimiento, verificación e inspección de la gestión de documentos y se convierta en una fuente fiable, íntegra y de alto nivel de información de los Administradores.

4.3.2. Desarrollo

En la implementación de la norma técnica, se basa en las etapas de la metodología DIRKS, que se enfoca en la definición de los requisitos, investigación preliminar, diseño, implementación y revisión posterior, lo que nos ayuda a identificar las necesidades de la organización y aliviar los riesgos que nacen de las anomalías por falta de la gestión documental adecuada.

El sistema de gestión existente, debe cumplir con las características de la norma técnica que son fiabilidad, integridad, conformidad, disponibilidad, además de los requisitos para el SGDyA son, establecer, adoptar, conservar y gestionar los documentos de acuerdo a la actividad del empleado y estructura de la institución.

Primero se analiza los requerimientos, luego de realizar su proceso de sistematización, para dicha actividad hemos utilizado herramientas estratégicas de recopilación de la información como:

- Análisis DAFO/FODA
- Análisis de Riesgos identifica los requisitos obligatorios para el SGDyA.
- Información sobre los procesos de gestión de documental de cada Área.
- Resultados de encuestas y entrevistas efectuadas.

Segundo se analiza la información de fue origen (internas y externas) concerniente a la gestión de documentos e implementación de la norma técnica, se ubican las necesidades, obligaciones legales y normativas, designación de responsabilidades de la empresa, a su vez los procesos técnicos como: tipo, responsable, secuencia, numeración, clasificación, conservación, acceso, transparencia, gestión, vocabulario y seguridad del documento, para lo cual se utilizó la metodología para la elaboración de requisitos ya existentes.

4.3.2.1. Identificación de las estrategias para cumplir con los requisitos.

Al definir las estrategias y planes que adopta la empresa para cumplir con el desarrollo de los procedimientos y requerimientos para el SGDyA, el diseño y aplicación de las estrategias se realizan antes de la implementación de la norma técnica.

4.3.2.2. Diseño del sistema de gestión de documentos

El diseño del SGDyA debe ser basado en los requerimientos de la Norma ISO 15489-1:2016, al implementar podemos considerar lo siguiente:

- Documentar los procesos para la gestión documental
- Evaluación de la estructura física, almacenamiento y seguridades.
- Control de acceso a la información, clasificación de documentos y conservación documental.
- Definición de requerimientos.

La metodología que el SGDyA toma como referencia es la metodología ágil, que la norma técnica recomienda en el cual los requisitos y las soluciones evolucionan de manera adecuada a las necesidades del sistema de gestión de la empresa, alcanzando la mejora continua.

4.3.3. Análisis de las actividades de la empresa.

Al analizar las actividades de los diferentes departamentos nos ayuda identificar la clasificación de información del tipo de nivel para su protección, lo que nos permite adoptar medidas de tratamiento, empleando políticas al SGDyA de la empresa, por tal razón se identificó a los usuarios responsables de conservar organizada la misma, se definió funciones a los usuarios para obtención de permisos de acceso a la información.

Actualmente en la empresa, en cada departamento no existe una persona responsable del sistema de gestión de documentos, el personal manipula la información sin identificar el grado de importancia.

- **Desarrollo Empresarial**

Es el departamento de planificación por la cual la alta dirección y su personal buscan determinar que estructura se adoptara para favorecen el buen manejo eficiente y eficaz de los recursos de la organización, mediante el cambio de técnica y metodología, de tal manera, que contribuya al crecimiento sostenible de la organización. Para mejorar la economía y el buen desempeño de la empresa. se genera archivos digitales en algunos casos, en otros casos se archiva físicamente, es así como se guardan los planos de proyectos en ambientes de la oficina, los técnicos solo se encargan de generar la información necesaria sin un registro adecuado.

- **Tecnología**

Es el departamento que se encarga del desarrollo resguardo, almacenamiento y mantenimiento de la infraestructura tecnológica de la información, solo de archivos digitales que los diferentes departamentos le remiten para su custodia o documentos que consideran de importancia, las

ventajas de la tecnología de información para el crecimiento del negocio postal, han aumentado considerablemente, por tal motivo nos permite seguir desarrollando aplicativos para mejorar la administración de documentos que es generada en la Empresa

- **Finanzas**

Es el departamento Encargado de la facturación y cobranzas, pagos de servicios básicos, pago de remuneraciones, además es responsable de la contabilidad relacionada con las operaciones postales. el proceso de la documentación se archiva en carpetas auxiliares contables, además que se controla internamente en una carpeta general por la importancia de los documentos, sin embargo, también se encuentra documentación sin clasificación, sin digitalizar en archivos físicos acondicionados en el departamento.

- **Logística**

Es el departamento encargado de la adquisición, organización, control, almacenamiento, transporte de materiales a las sedes lima y provincia relacionados con el negocio postal, solo sus archivos son físicos pocos documentos son digitalizados, por lo que nos trae problemas con la gestión documentaria.

- **Recursos Humanos**

Es el departamento encargado de la captación, evaluación, y disposición de los recursos de todos los departamentos de la empresa. Asimismo, se encarga de mejorar y mantener el un buen ambiente laboral dentro de la empresa. los documentos que genera todos son digitalizados, pero no siguen los lineamientos de la norma técnica de gestión de documentos.

- **Ventas**

Este departamento es el encargado de procesos de selección, será responsable de consultar diariamente a través del sistema electrónico de acceso a contrataciones con el estado (SEACE), a fin de buscar licitaciones en las cuales participa SERPOST S.A., el responsable bajará las bases del SEACE en las cuales participará la empresa, asimismo remitirá las bases a las áreas involucradas en los procesos a participar, los documentos que

genera todos son digitalizados, pero no siguen los lineamientos de la norma técnica de gestión de documentos.

- **Administraciones Postales,**

Este departamento se encarga de la distribución del correo personal y correo empresarial, mediante las oficinas postales de todo lima y provincias, también en donde inicia el proceso postal admisión de envíos, luego se genera despacho y son remitidos al ccpl, que viene de diferentes lugares, los documentos que genera esta área la mayoría son guardados en archivos físicos.

- **Operaciones Postales**

Este departamento se encarga de la recepción y salida de despachos del correo empresarial, correo personal como son: área de extra postales, clasificación y distribución. además, el área de extra postales se encarga de recepción envíos empresariales de clientes como sunat, sat, onp, sunarp, mtc que generan etiquetas o cargos de devolución, son digitalizados para su control de entrega al usuario, en operaciones se requiere mucho de la coordinación e integración con el sistema de información postal es de vital importancia que la información se actualice en línea para ayuda del usuario.

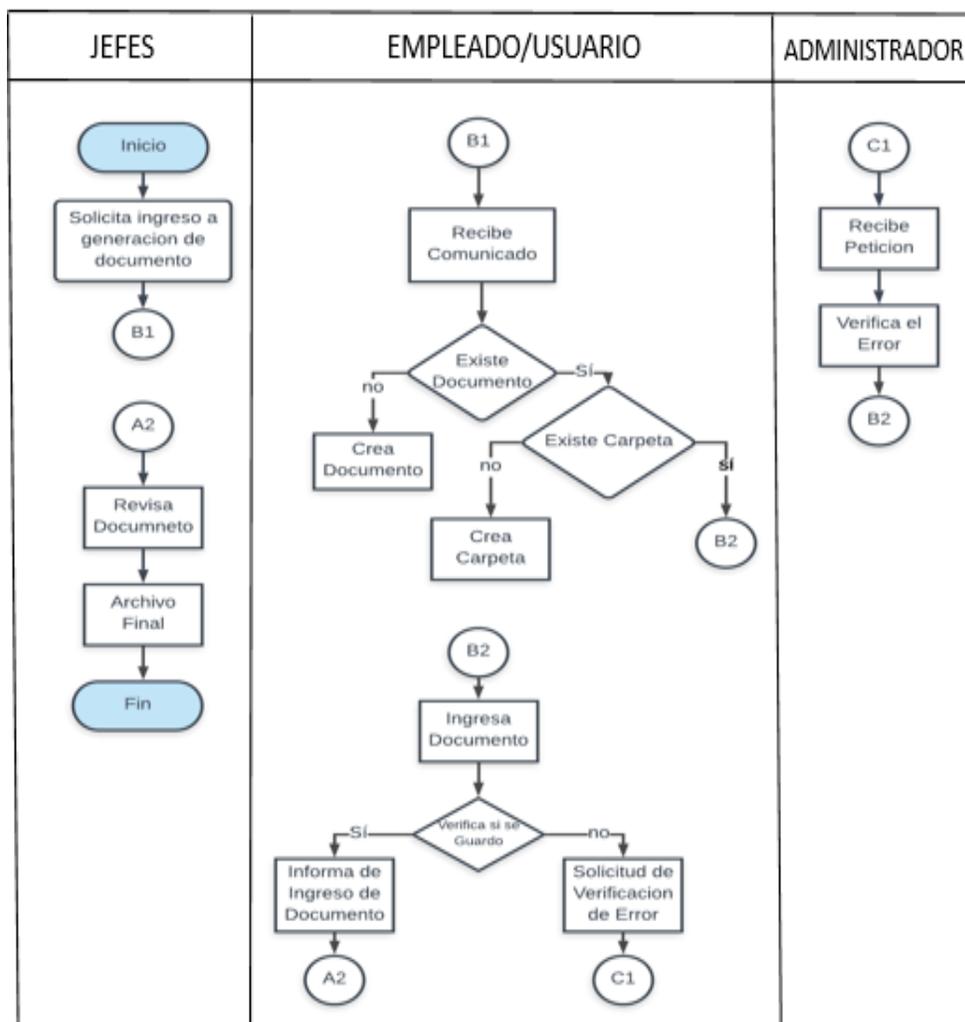
- **Paquetería y Operaciones Aduaneras**

Este departamento se encarga del correo encomiendas, además nos ofrece el área de servicio Exporta Fácil para exportadores nacionales, permitiendo exportar sus productos de modo seguro, sencillo y rápido, reduciendo tiempo y trámites burocráticos, así como reduciendo costos de logística y transporte. además del área de servicio EMS (Express Mail Service) servicio de cobertura internacional, generan los documentos DIF (declaración de importa fácil) que es de vital importancia tanto para la empresa como para el usuario en el momento de reclamo.

Mediante el análisis de las actividades cada área de la empresa podemos poner en evidencia el sistema gestión documental no están cumpliendo con las políticas y normas de gestión de documentos.

se muestra en el (Anexo 05) los diferentes departamentos de la Empresa

Figura 7 Flujograma de Sistema de Gestión Documental



Fuente: Elaboración Propia

4.4. Determinación de resultados

Luego del análisis de la situación actual de la organización, y no muestra que requiere de la aplicación de la metodología, además de visualizar y corroborar muchos errores y vulnerabilidades a que se encuentra expuestos que han provocado múltiples problemas en los procesos de gestión, por tal motivo las normas y políticas del sistema de gestión de documentos implementado se basaron en la norma ISO 15489-1: 2016.

4.5. Beneficio de la Gestión de Documentos.

la importancia del beneficio de la Gestión de Documentos es implementar buenas prácticas para el resguardo de los documentos y al mismo tiempo tener una buena organización en los archivos de la empresa, también en sus procedimientos para conservar una gestión documental de manera íntegra, confiable, disponible y de manera sistematizada, además podemos definir los siguientes beneficios:

- Asignación de responsabilidades y competencias en cada departamento y personal encargado.
- Identificación de la política basada en la Norma ISO 15489-1:2016, para el fortalecimiento de los planes estratégicos de la empresa.
- Control en la transparencia y acceso al personal y a terceros bajo la supervisión respectiva para seguridad de la información.
- alcanzar la satisfactoria organización documental, cumpliendo con las obligaciones de toma de decisiones o rendición de cuentas.
- Definición de la importancia de documentos y además del tiempo de conservación de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- Reducción de los riesgos de pérdida o de destrucción de los documentos.
- Documentar los procesos de los proyectos presentes y futuros, para contar con un historial de los mismos.

4.6. Políticas y Responsabilidades.

4.6.1. Políticas Generales

La política se establece de acuerdo al marco legal y normativo a partir del análisis de las actividades que realiza la empresa, que es razón de la investigación, debemos tener en cuenta que; las normas son asignadas por la alta dirección y es aplicada, difundida por los jefes de cada área o supervisores. Además, dichas normas tienen que ser supervisadas, controladas cada cierto tiempo con la finalidad de garantizar en el tiempo su

desarrollo en la empresa. la generación de documentos debe cumplir la aplicación de las buenas prácticas como lo siguiente:

- ✓ El administrador del sistema de gestión de los documentos es responsable de garantizar que sistemas de información documental sea veraz y oportuna en el cumplimiento y mejora continua del proceso.
- ✓ La obtención de copias de un documento, deberá ser digital, cero papeles, se imprimirán los documentos importantes para cumplir con los procesos de contratación pública.
- ✓ Se otorgará permisos para cada usuario para el ingreso al SGDyA para acceder algún tipo de documento para mantener las respectivas seguridades.
- ✓ Los plazos máximos de la conservación de los documentos, será de acuerdo a el análisis de importancia jerárquica, así tendremos que los documentos de proyectos y contables son de prioridad alta tendrán un tiempo de 5 años, los documentos de operaciones aduaneras son de prioridad medio 3 años y el resto de información de las demás áreas será de 2 años. después será dada de baja y eliminada.
- ✓ El personal responsable del manejo del SGDyA en general deberá garantizar el control y la total eliminación mediante un registro, guardando un muestreo de información eliminada, dicho proceso estará autorizada por la alta dirección.
- ✓ Definir el personal responsable de la Supervisión y Auditoria, además está en la obligación de solicitar la realización de una auditoria, con un cronograma, orden de auditoria, con documentación que lo respalde y aprobación de la alta dirección.
- ✓ El responsable de la supervisión y auditoria está en la obligación de presentar el informe de su trabajo, para determinar las acciones a tomar, además para mitigar los riesgos o falencias encontradas.
- ✓ Realizar capacitaciones mensuales, para el personal involucrado en el SGDyA, realizando convenios con instituciones para la realización de los cursos.

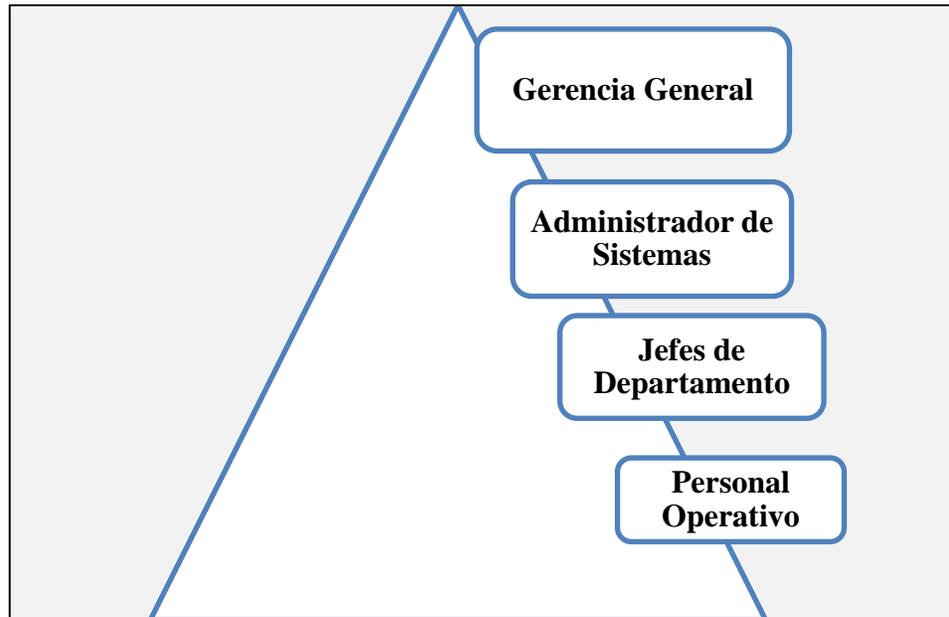
- ✓ El personal de sistemas debe generar un plan estratégico tecnológico en el cual se involucre al personal para una capacitación constante referente a las TIC conforme al proceso de las actividades internas del SGDyA teniendo en cuenta los cambios y actualizaciones.

4.6.2. Responsabilidades del Personal

La alta dirección define las competencias y responsabilidades del personal a cargo de la gestión de documentos. asignan las siguientes categorías:

- a) La Gerencia General tiene toda la responsabilidad de los activos para el éxito del SGDyA, este respaldo fomenta el cumplimiento de normas y los procedimientos de gestión de documentos en toda la empresa.
- b) El personal que tenga bajo su responsabilidad la administración del SGDyA ante posibles riesgos, su perfil es Ing. de Sistemas y Computación, su función es: crear usuarios y perfiles del personal para el acceso al sistema, modificación y eliminación de documentos con autorización escrita del Gerente General, modificación del cuadro de clasificación documental, transferencia de documentos, generación de respaldos.
- c) Los jefes de departamentos tendrán la responsabilidad de garantizar que el personal involucrado cree y mantenga la documentación digital con las políticas, procedimientos y normas establecidas.
- d) Para la adecuación en el SGDyA, contrató un profesional con conocimiento y experiencia en la implementación de la Norma ISO 15489-1:2016 y gestión de riesgos, para abarcar con todas las necesidades de la gestión documental en la empresa.

Figura 8 Responsables del Sistema de Gestión de documentos



Fuente: Elaboración Propia

4.6.3. Procesos y Controles de la gestión de documentos en la aplicación.

- ✓ Digitalización: Ingreso al sistema de documentos digitales, de todo tipo de documento creado por el usuario (Word, Excel, pdf, documentos técnicos, jpg entre otros).
- ✓ Gestión de Documentos: para el registro y control de las versiones de un mismo documento, este control tiene el propósito que se puedan gestionar un documento asignando controles de seguridad propios de acceso, consulta y modificación.
- ✓ Ciclo de vida documental: empieza desde la digitalización del documento, hasta ser archivado finalmente.
- ✓ Acceso y búsqueda concurrente: forma de ingreso mediante permisos de usuario, visualización del documento invocando a la aplicación nativa del documento.
- ✓ Integración del sistema con el resto de aplicaciones de la organización: bases de datos, aplicaciones ERP, SGDiA.

- ✓ Adaptabilidad para múltiples arquitecturas de red y plataformas: cliente/servidor, Intranet, etc.
- ✓ Capacidad: Los documentos pueden subir máximo de 25 MB.

4.6.4. Marco reglamentario (entorno legal y Normativo)

En el marco normativo se han implementado con políticas de digitalización que establecen los formatos adecuados para manejar con eficiencia la gestión documental, conforme al análisis hemos implementado las siguientes políticas:

- ✓ Para el almacenamiento de documentos se digitalizará en dos formatos uno para la conservación en formato JPG o TIFF, y el otro en formato PDF que garantiza el acceso y descarga de los documentos.
- ✓ Todos los documentos serán digitalizados al inicio en formato JPG y/o TIFF, para garantizar la integridad de los documentos en su totalidad, luego serán convertidos en formato PDF para su disponibilidad.
- ✓ Los documentos serán digitalizados en la resolución idónea es a 200 DPI ya que es un pixel de buena calidad y sirve para almacenamiento.
- ✓ Lo recomendable de los documentos serán digitalizados a color de 24 BITS, se toma en cuenta el RGB que son 8 BITS por 3 canales de color; después convertidos a Bitonal y escala de grises
- ✓ La fuente de papel a utilizar será el cristal de escáner idóneo para la digitalización de documentos en varias aplicaciones, pero la bandeja alimentadora no garantiza la integridad del documento y los documentos son hojas sueltas.
- ✓ La codificación de documentos debe ser única para la empresa. Esta codificación está formada por las siglas de la empresa, seguida por las siglas del departamento, año y número secuencial y finalmente las siglas del tipo de documento
- ✓ La Codificación de Las carpetas y subcarpetas principales tendrán el mismo nombre que se haya designado en el cuadro de clasificación de la empresa conservando el orden jerárquico.

- ✓ Los archivos son almacenados en formatos comprimido y no comprimidos con el fin de analizar calidad y peso en el archivo.

Figura 9 Digitalización de Documentos



Fuente: <https://kerneldoc.es/es/digitalizacion-de-documentos/>

4.7. Informe técnico de la Metodología

Con el desarrollo de la metodología de implementación de la norma técnica, lo que se anhela lograr es mejorar la protección del sistema de gestión de documentos, los que vienen siendo utilizados en las actividades cotidianas de los procesos administrativos de la empresa, para mitigar las amenazas de riesgo, que se presenta internas, externas, deliberadas, accidentales, con el fin de resguardar la documentación requerida y que demuestre confidencialidad, integridad, disponibilidad, y aspecto sistemático. para conservar las políticas y normas actualizadas, manteniendo su vigencia y un alto nivel de eficiencia.

4.7.1. A: Investigación preliminar.

4.7.1.1. Resultado del Análisis de FODA.

Del análisis de la situación de la empresa permitió conocer e identificar los aspectos positivos y negativos a fin de formular estrategias necesarias para alcanzar los objetivos trazados.

Tabla 4 Fortalezas y Debilidades

FORTALEZAS – F	DEBILIDADES – D
F1 Ampliar cobertura de puntos de atención a nivel nacional e internacional.(contratos)	D1 falta de recursos humanos
F2 Operador Público del estado para cumplimiento de convenios internacionales.(upu)	D2 Sistemas Informáticos que no generan reportes de gestión
F3 Únicos emisores de sellos postales(estadística)	D3 documentos generados por la mal encaminamiento de la correspondencia
F4 exclusividad en el sistema simplificado para exporta fácil.(cn22, cp72)	

Fuente: Plan Estratégico Serpost.S.A.

Tabla 5 Oportunidades y Amenazas

Oportunidades – O	Amenazas – A
O1 Alianzas estratégicas con empresas que desarrollen servicios complementarios a la actividad postal.	A1 Alto nivel de competencias a través de empresas postales privadas con uso intensivo de tecnología de la información.
O2 La filatelia como desarrollo de la actividad postal.	A2 Evolución Tecnológica.
O3 Desarrollo de tecnología que permita mejorar la calidad postal.	A3 Dependencia de la Sunat en el servicio Postal
O4 Desarrollo de servicios postales en línea.	

Fuente: Plan Estratégico Serpost.S.A.

De tal manera a su vez para cubrir una de sus debilidades tiene una referencia a las brechas en las TIC, El método para implementar recursos tecnológicos para mejorar los procesos y ser competitivos, con el análisis del FODA se puede determinar la viabilidad del Diseño e implementación de un SGDyA.

4.7.1.2. Evaluación de Riesgos de la Empresa

Este informe técnico puede ser utilizado por todas las organizaciones sin importar su tamaño, la naturaleza de sus actividades o la complejidad de sus funciones y estructura. Estos factores, y el entorno regulatorio de la organización que prescribe la creación y control de sus documentos, se tienen en cuenta cuando se identifican y aprecian los riesgos relacionados con los procesos y sistemas de gestión documental.

La identificación de los riesgos se lo realizó conforme a los resultados de los bancos de preguntas los que se aplicó con el propósito de recopilar información y determinar las insolvencias existentes en lo que se refiere a la gestión documental.

Se analiza el valor de impacto y la frecuencia que ocurre una amenaza ante un activo, para este tipo de valoración se ha calificado la frecuencia de 1 al 5 donde da a conocer con la frecuencia que se presenta y el impacto de igual manera del 1 al 5, siendo el valor más alto considerado como impacto grave.

Tabla 6 Evaluación de Riesgos

ACTIVO	AMENAZAS	FRECUENCIA	IMPACTO
Internet	Uso no apropiado	4	5
Correo Electrónico	Acceso sin autorización	3	4
	Bloqueo de correo	3	4
Documentación	Desaparición de Información	3	5
	Deterioro de información	2	4
	Eliminación de la	4	4

	información		
Gestión interna	Sin planes estratégicos	3	4
	Difusión de información	3	5
Software	Ingreso de virus en los archivos existentes de la documentación.	3	4
Sistemas Operativos	Adulteración de identidad de usuario	3	4
	Difusión de software malicioso	3	4
	Acceso sin autorizado	3	5
Sistema de Backup	Sin copia de seguridad	3	5
Antivirus	antivirus sin actualizar	3	4
Equipos de Red	Manipulación de configuración de red	3	4
Personal de los Distintos departamentos.	No conocen de funciones propias del Departamento	4	5
	La Asignación de actividades que no corresponden a su contrato	4	5
	Indisponibilidad del personal	3	4
	Difusión de información	2	3
	Manejo de información	2	3
	Eliminación de información	4	5

Fuente Elaboración Propia

Con el análisis se observar que la amenaza se ha presentado de una manera frecuente con un impacto grave a los activos, nos vemos en la necesidad de realizar un tratamiento a estas amenazas para mitigar los riesgos a los que esta expuestos la empresa.

El tratamiento de riesgos son las vulnerabilidades y causas de los riesgos potenciales, cuantificando los mismos para realizar la

implantación la norma técnica con políticas de seguridad y disminuir los riesgos existentes. con la información obtenida se ha procedido a identificar los riesgos conociendo las amenazas mediante un análisis, evaluación y tratamiento. (Anexo 06)

4.7.2. B: Análisis de las actividades de la organización.

En el análisis de actividades se recopiló información y además considerando la cantidad de departamentos involucrados pudiendo constatar lo siguiente:

se identificó los problemas que afectan en la implementación de la norma técnica es el desorden que se encuentra la documentación, retardando la búsqueda de información y produciendo la pérdida de documentos.

Serpost S.A cuenta con estructura organizativa para un buen desempeño de la gestión administrativa, con sus principales departamentos; Desarrollo Empresarial, Tecnología, Finanzas, Logística, Recursos Humanos, Ventas, Administraciones Postales, Operaciones Postales, Paquetería.

Se pudo verificar que la política y responsabilidad de la gestión de documentos se encuentra desorganizada sin cumplir con la normativa de gestión documental.

4.7.2.1. Cuadro de Clasificación Documental

Con el análisis de las técnicas de recopilación de la información se ha determinado la importancia de documentos que constituyen el funcionamiento interno de la empresa, lo cual ha permitido elaborar el cuadro de clasificación de las actividades de acuerdo al orden jerárquico y se determinó de la siguiente manera:

Tabla 7 Cuadro de Clasificación

Cuadro de Clasificación Serpost.S.A.			
A			Directorio
B			Organismo de Control Interno
C			Gerencia General
D			Asesoría Jurídica
E	E100		Gerencia Desarrollo Corporativo
		E101	Sub Gerencia Desarrollo Empresaria
		E111	Sub Gerencia Tecnología de la Información
	F100		Gerencia de Administración de Recursos
		F101	Sub Gerencia Finanzas
		F111	Sub Gerencia Logística
		F121	Sub Gerencia Recursos Humanos
	G100		Gerencia Comercial
		G101	Oficina de Marketing y Filatelia
		G111	Departamento de Evaluación y Control de Ventas
		G121	Departamento de Evaluación y Control de Ventas
	H100		Gerencia Postal
		H101	Atención al Cliente
		H111	Encaminamiento
		H121	Transportes
		H131	Seguridad
		H141	Sub Gerencia de Administración
		H151	Sub Gerencia de Operaciones
		H161	Sub Gerencia de Paquetería y Operaciones Aduaneras

Fuente Elaboración Propia

4.7.3. C: Identificación de los requisitos.

Los requisitos principales del SGDyA los documentos que se almacenen deben estar protegidos de modificaciones no autorizadas, además de estar completos sin alteraciones, también los documentos deben estar disponibles para los usuarios, estarán muy identificados, bien legibles y serán interpretados correctamente. la identificación se realizó a través de un análisis de las actividades, la misma ha permitido obtener procedimientos que permitan la conservación de los documentos facilitando el mejoramiento de los procesos. Para identificar la organización de documentos se analizó por etapas y en cada una de ellas fijamos los requerimientos principales que tiene que cumplir la empresa son diferentes a los requisitos del sistema, entre las etapas tenemos:

Análisis de los problemas comunes que se presentan en la gestión documental:

- Documentación duplicada y obsoleta.
- Tareas duplicadas para los procedimientos.
- Criterios diferentes de archivamiento.
- Ausencia de personal.
- Falta de normas y políticas de administración documental.

También se analizó documentos o aspectos legales de la empresa facilitando así el conocimiento del aspecto gestión documental.

- ✓ Planes estratégicos
- ✓ Normas y políticas internas
- ✓ Análisis del Organigrama de la empresa
- ✓ Informe de los jefes departamentales.
- ✓ Norma Técnica de Gestión Documental.
- ✓ Metodología de la norma técnica de gestión documental.

En esta fase se procedido analizar las normas y requerimientos del SGDyA y adaptarlos a la norma técnica, conforme a las necesidades de la empresa. se identificó los siguientes puntos:

- Se definió los tipos de documentos que maneja la empresa, como son documentos legales, financieros, técnicos, publicitarios y tecnológicos,

permitiendo definir las funciones de cada departamento y además rediseñar el cuadro de clasificación documental.

- Elaboración de informe o tablas donde se especifique los requerimientos para la gestión documental.
- Rediseño de la tabla de conservación documental, donde se pueden detallar los tiempos conservación, transferencias. (Anexo 08)
- Conforme al cuadro de clasificación documental se pudo determinar los perfiles para los usuarios y el acceso para gestionar los documentos. con un orden jerárquico para la gestión documental.
- Adecuación de las políticas de conservación, eliminación, almacenamiento de la documentación.
- Análisis de los recursos tecnológicos de la implementación del sistema de gestión documental para determinar si cumple con la norma técnica, donde se observa que cuentan también con servicio de internet, red informática y equipos de cómputo.

4.7.3.1. Requerimientos de la gestión de documentos

Mediante el recojo de información se determinó los principales requerimientos para el proceso de gestión documental, se determinó los siguientes requerimientos: mínimos, opcionales, preservación y seguridad, se evalúa el entorno de cada uno identificando las siguientes características: clasificación documental, conservación, eliminación o transferencia, búsquedas, recuperación administración y evaluación.

Figura 10 Requerimientos de Gestión de Documentos

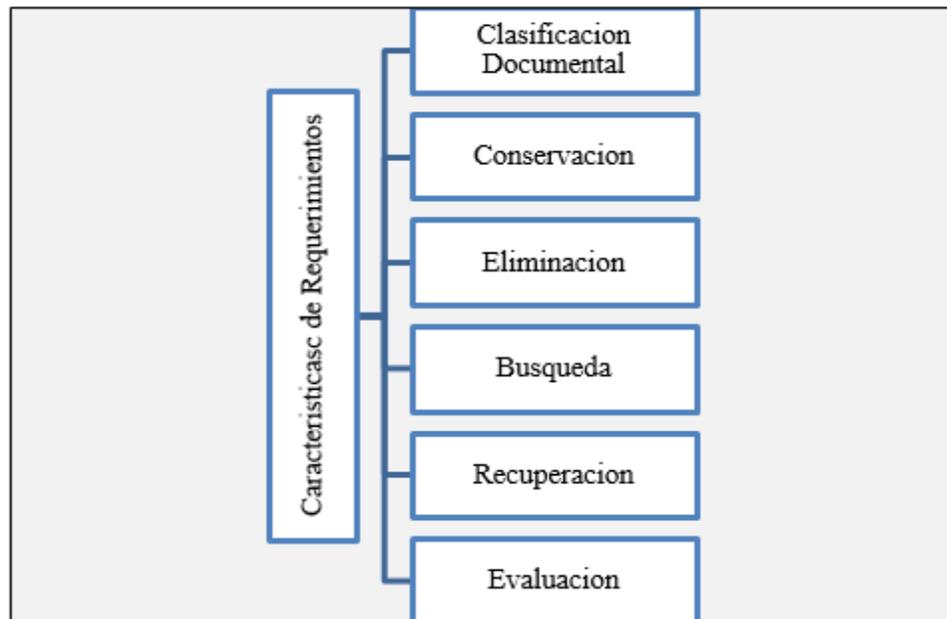


Fuente: Elaboración Propia

Características de los Requerimientos

Los requerimientos son todas las referencias que el SGDyA debe cumplir para la gestión de los documentos y a su vez salvaguardar la información.

Figura 11 Características de los Requerimientos



Fuente: Elaboración Propia

4.7.4. D: Evaluación de los sistemas existentes.

Se identifica mediante un inventario los sistemas existentes de acuerdo al análisis in situó y mediante de las encuestas efectuadas al personal de la empresa, se determinó que hay un sistema de gestión de documentos, en el cual se registran los documentos, que no cumple con la normativa, lo cual se ha determinado las siguientes desventajas:

- ✓ Desorden en el almacenamiento de los archivos.
- ✓ Pérdida de documentación,
- ✓ Pérdida de tiempo en búsqueda de los documentos.
- ✓ falta de personal para la adecuación de la información en el SGDyA.

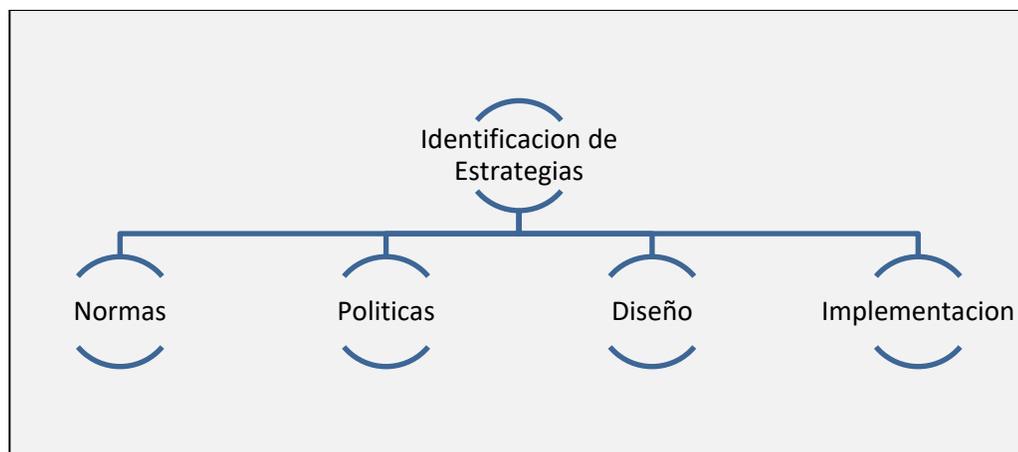
además, se verifica mediante un informe el cumplimiento de los requisitos de los sistemas existentes

4.7.5. E: Identificación de las estrategias para cumplir con los requisitos.

Las estrategias se identificaron de acuerdo a cada metodología o requerimiento identificado para llevar a cabo el desarrollo de este proyecto se han detallan:

- se analizó las normas de gestión documental.
- se analizó Políticas y responsabilidades
- se analizó la metodología para el análisis de riesgos, metodología de modelo de requerimientos(ModReq2), se analizó la metodología para el diseño y la implementación de la norma técnica.

Figura 12 Identificación de Estrategias



Fuente: Elaboración propia

4.7.6. F: Diseño del sistema de gestión de documentos

La implementación del Sistema de Gestión Documental y Archivo de Serpost,S.A. su diseño y estructura se adaptó conforme a los requerimientos de la norma técnica analizados en el punto 4.7.3.1 con sus características antes indicadas, lo cual hemos hecho un rediseño donde hemos analizado la base de datos, formularios, controles de acceso y sobre todo la parte de administración del sistema, las respectivas modificaciones lo hemos realizado con el lenguaje de programación Visual Studio 2008, conforme a su metodología de desarrollo RUP. Entre los requerimientos mínimos, el sistema está diseñado para crear carpetas de acuerdo a la sección del cuadro de clasificación documental de la institución.

Entre los requerimientos opcionales, ayuda a realizar en el sistema el cuadro de clasificación documental dándole un orden jerárquico.

Entre los requerimientos de preservación, permiten determinar el tipo de formato del documento, copias de seguridad y soporte técnico, para la obtención de la seguridad de la información.

Entre los requerimientos de seguridad, se realiza el control de acceso a la documentación, además determina los perfiles para el permiso de cada usuario.

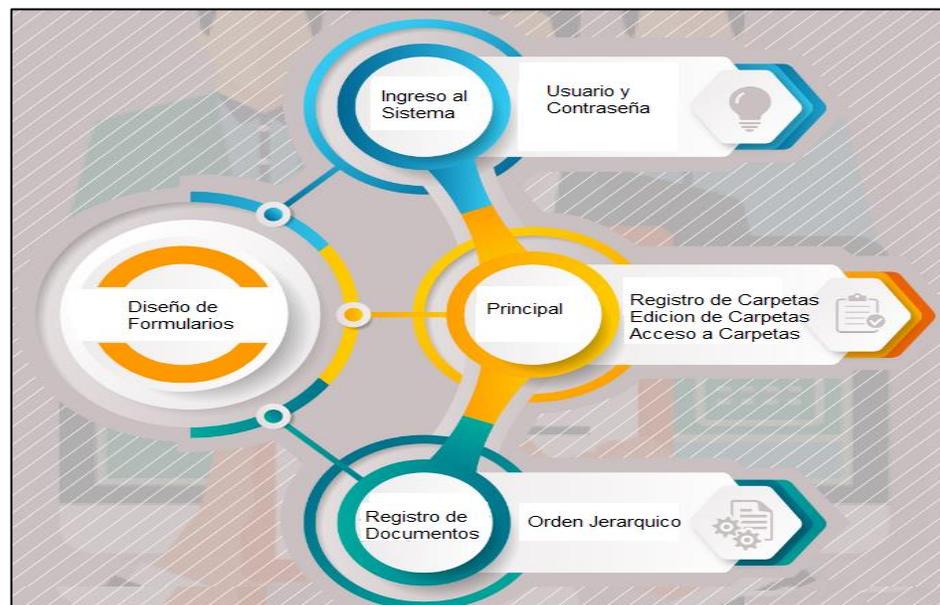
4.7.6.1. Base de Datos

En la empresa se utiliza MySQL como base de datos, Es de tipo relacional multiusuario, es compatible con diferentes sistemas operativos y soportes disponibles en la actualidad. Es muy amigable por su capacidad de adaptación a PHP lenguaje de programación para páginas Web, permite incorporar scripts para consultas en SQL, que interactúa fácilmente con la base de datos de tipo MySQL. También se puede funcionar como base de datos distribuida. Esto le confiere una gran capacidad de adaptación a entornos de red. Es utilizada principalmente para la gestión sitios web, gestión de documentación. Carece de limitaciones de espacio en la longitud de campos por lo que resulta muy flexible de adaptar a las necesidades de la Empresa.

4.7.6.2. Diseño de Formularios

En la designación del diseño de los formularios se conservan mismos formatos que tiene el nivel de estándar en los cuales se modificó los campos que considerado importantes para la gestión de documentos de la empresa, pero también se desarrolló los controles de acuerdo el orden jerárquico de los documentos, controles de accesos, visualización de los documentos, aplicando lo que se refiere a ingeniería de software en el desarrollo de los sistemas informáticos.

Figura 13 Diseño de Formularios



Fuente: Elaboración Propia

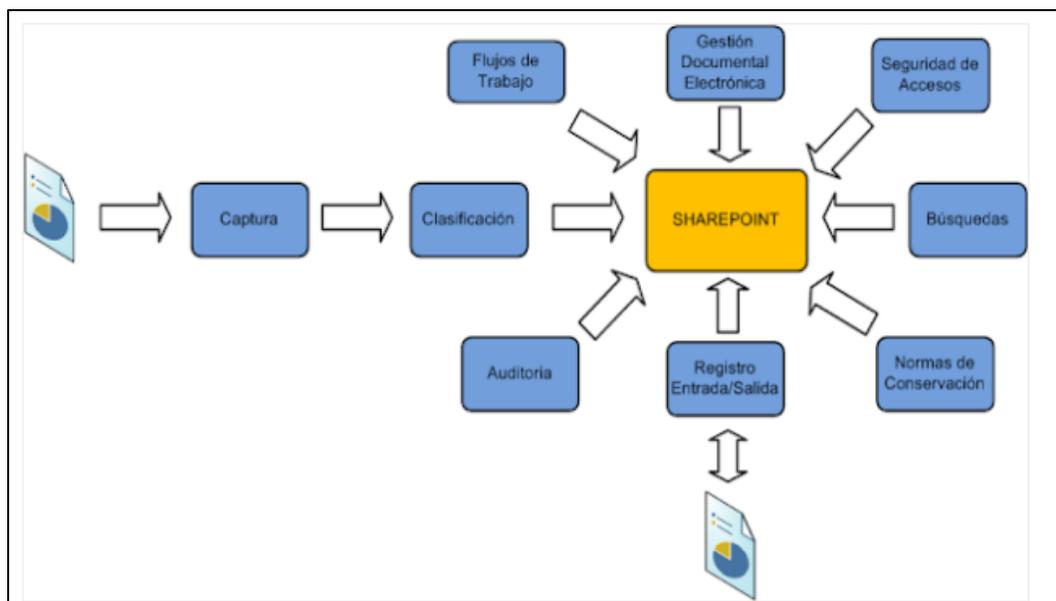
4.7.7. G: Implementación del sistema de gestión de documentos

Para la implementación del Sistema de Gestión de Documentos, se consideraron tres fases principales, 1. Cuadro de clasificación de los Documentos, 2. Calendario de conservación de documentos y 3. Control de acceso de acuerdo a la Jerarquía del personal para los respectivos perfiles.

- La aplicación fue implementada sobre un servidor adquirido por la empresa, juntamente con la base de datos.

- se realizó la creación de carpetas conforme al cuadro de clasificación documental, la creación de grupos, Al crear los grupos se dispuso crear los usuarios.
- Después de la creación de las carpetas, grupos y usuarios, por la opción de Administrador, se asignaron los accesos correspondientes de acuerdo al orden jerárquico y a las políticas de seguridad establecidas por la empresa. solicitó a los usuarios a poner a prueba la gestión documental.
- Con este proceso se determinó el tiempo para la ejecución de la gestión documental, el tiempo de demora para subir un documento es de 10 segundos, el tiempo es variable por el tamaño de la información.
- Para editar las características del documento para el acceso y su visualización es en minutos, se realiza en un tiempo promedio de 2 min con 20 seg, en ingresar un documento al sistema.
- De esta forma se implementó el SGDyA el cual debe funcionar eficientemente de acuerdo a la normativa, minimizando el tiempo para ingresar el documento, cada vez que los usuarios lo necesiten puedan acceder inmediatamente.

Figura 14 Sistema de Gestión de Documentos



fuentes: <https://www.soluciones-sharepoint.com/2013/07>

4.7.8. H: Revisión posterior a la implementación.

Después de la instalación del SGDyA, la Gerencia dispuso un plazo para el análisis de funcionamiento del sistema implementado, los puntos para la evaluación después del plazo establecido para la comprobación, si se mitigo los riesgos de los que estaban expuestos los documentos son los siguientes.

Tabla 8 Análisis mitigación de riesgos.

DETALLE	ANALISIS
Contexto Organizacional: al indagar de la documentación, sabemos que es un activo estratégico para las buenas prácticas de la empresa	Con la implementación del SGDyA, se ha podido disminuir el riesgo de pérdida de la información.
Gestión del cambio: Instrumento que contribuyen al cambio de la gestión de documentos para una eficaz atención de las necesidades de los proyectos y buen funcionamiento de la institución.	Al automatizar el proceso de gestión de documentos que se realizaba de forma manual, se puso a buen recaudo la documentación.
Capacidad Organizacional: son las normas, políticas, procedimientos para una buena gestión de la documentos	Se gestionó políticas de estrategia documental, se implementó la norma ISO 15489-1:2016.
Integración de la tecnología: Es interacción del usuario con el sistema automatizado para optimizar la gestión documentos.	Con el sistema de Gestión de Documentos, se acorto tiempo de búsqueda de información.
Gestión de los documentos: Se refiere al proceso correcto para el buen desempeño de la empresa, mediante recursos y controles para su aplicación efectividad y eficiencia y está contemplada dentro de los manuales de procedimientos.	El Sistema de Gestión de documentos permitió generar el cuadro de clasificación y calendario de conservación documental.
Gestión del Riesgo: Formas que permiten analizar, cuantificar y supervisar los riesgos concernientes a la gestión de documentos.	El SGDyA ha mitigado el riesgo principal que es la perdida de la información.
Normativa: Se refiere a las disposiciones de leyes y resoluciones vigentes para conocimiento del personal involucrado con la gestión documental.	Aplicación de la NORMA ISO 15489-1:2016

Con el análisis de los requerimientos de la gestión documental, se logró un sistema sencillo y amigable para el usuario, se rediseño la organización documental con la adecuación del cuadro de clasificación, calendario de conservación documental. en la revisión periódica procesos o necesidades de gestión de documentos, se realizó un simulacro de revisiones cual podemos reflejar que se ha mitigado en un 100% los riesgos.

4.8. Procesos y Controles de la gestión de documentos.

Para realizar los procesos y controles del sistema de Gestión de Documentos y Archivo, tiene en su creación de carpetas y subcarpetas de la empresa en orden jerárquico, los documentos que se deben insertar en diferentes formatos como Word, Excel, pdf, jpg, cada documento tiene la capacidad de 25 MB, en gestión de la administración, a los usuarios se crean los perfiles respectivos, se le asigna un password y contraseña para seguridad de los mismos con la finalidad de proteger la información, dicho SGDyA ayuda a controlar los accesos a los archivos, nos muestra un reporte de las carpetas, documentos ingresados y registro de usuarios, el sistema permite crear backups en varias versiones y al final tenemos la conservación, al observar el estado de los documentos, si tener plazos establecidos de eliminación..

4.9. Supervisión y Auditoria.

Después que el SGDyA se implementó se ha cubierto el 95% de los riesgos, se estableció normas y políticas de ayuda para la realización de mejoras continuas al sistema.

- Se designó al jefe de departamento de tecnología como responsable de la implementación de la Norma ISO 15489-1:2016 Gestión de Documentos quien cumplirá con la función de administrador del mismo.
- El porcentaje de mitigación de los riesgos cubre en parte su totalidad, por lo que se realizara una auditoria interna, con la intervención de todos los jefes de departamentos para el análisis, evaluación y definir los problemas suscitados en el incumplimiento de los objetivos y generar mejoras.

- si al porcentaje de mitigación de riesgos tiene un nivel bajo y no ayuda a los mismos se volverá a realizar una auditoria con prestaciones del personal externo.

4.10. Formación (Capacitación)

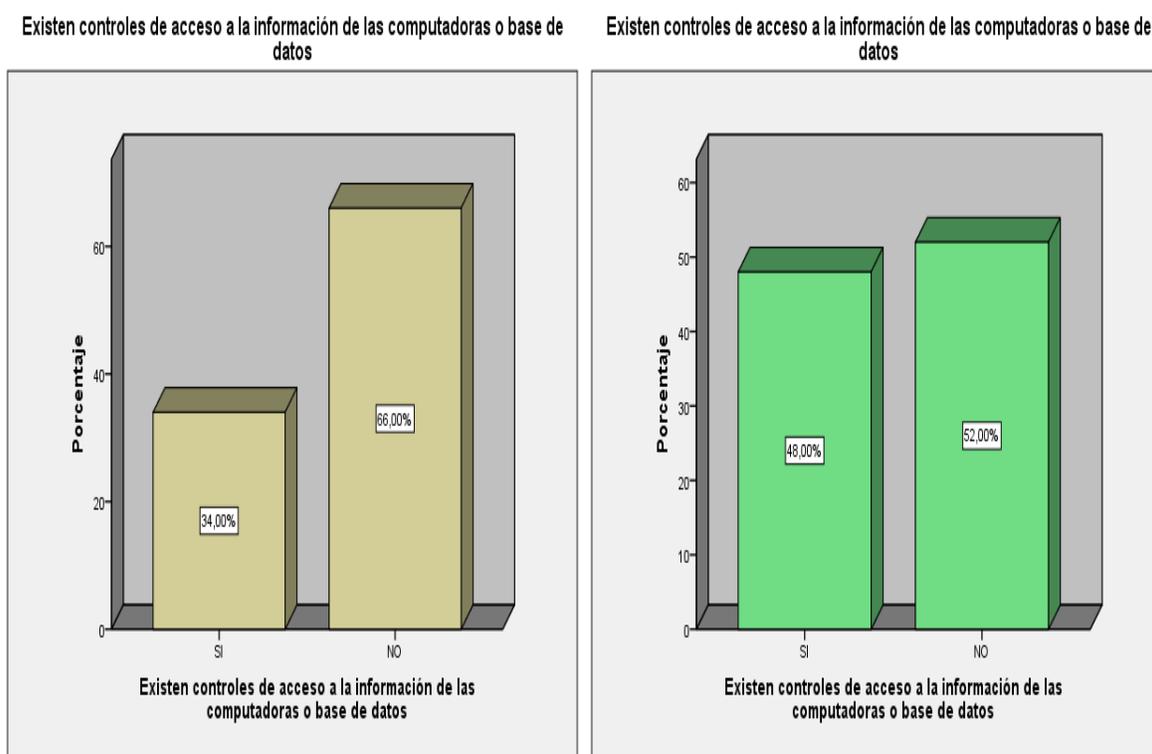
Antes de realizar la capacitación del SGdYA adaptado con la norma ISO 15489-1:2016 al personal involucrado, el Gerente en coordinación del departamento de capacitación, organizaron una capacitación relacionado con la gestión de documentos, en la misma que el personal capacitado tomo conciencia que el orden y clasificación de documentos son vitales para la Gestión de Documentos, sirvió de ayuda para que los empleados tengan conocimiento de la gestión documental adaptado a la norma y se sientan identificados con el sistema. el resultado de la capacitación fue favorable.

4.11. Análisis descriptivo de los resultados

Los resultados para cada pregunta son presentados en los histogramas de barras a lado izquierdo de color verde corresponde a los resultados Pre-implementación y al lado derecho de color celeste corresponde a los resultados Pos-implementación.

1. ¿Existen controles de acceso a la información de las computadoras o base de datos?

Figura 15 Distribución Porcentual del Acceso de la Información

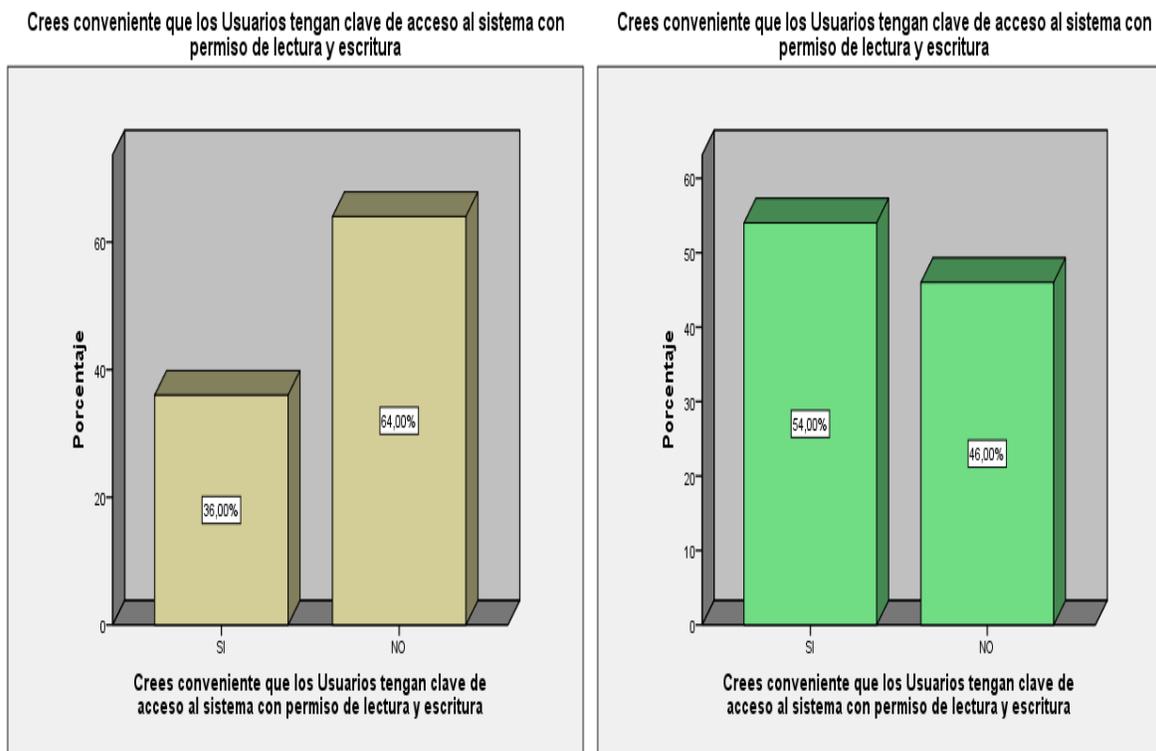


Fuente: Elaboración Propia

Como podemos apreciar la comparación de los resultados del antes y después de la aplicación del instrumento existe una variación del 14% con respecto a que los encuestados consideraron responder **SI** a la pregunta si deberían tener controles los accesos de información a las computadoras o base de datos.

2. ¿Crees conveniente que los Usuarios tengan clave de acceso al sistema con permiso de lectura y escritura?

Figura 16 Distribución Porcentual de la Clave de Acceso al Sistema

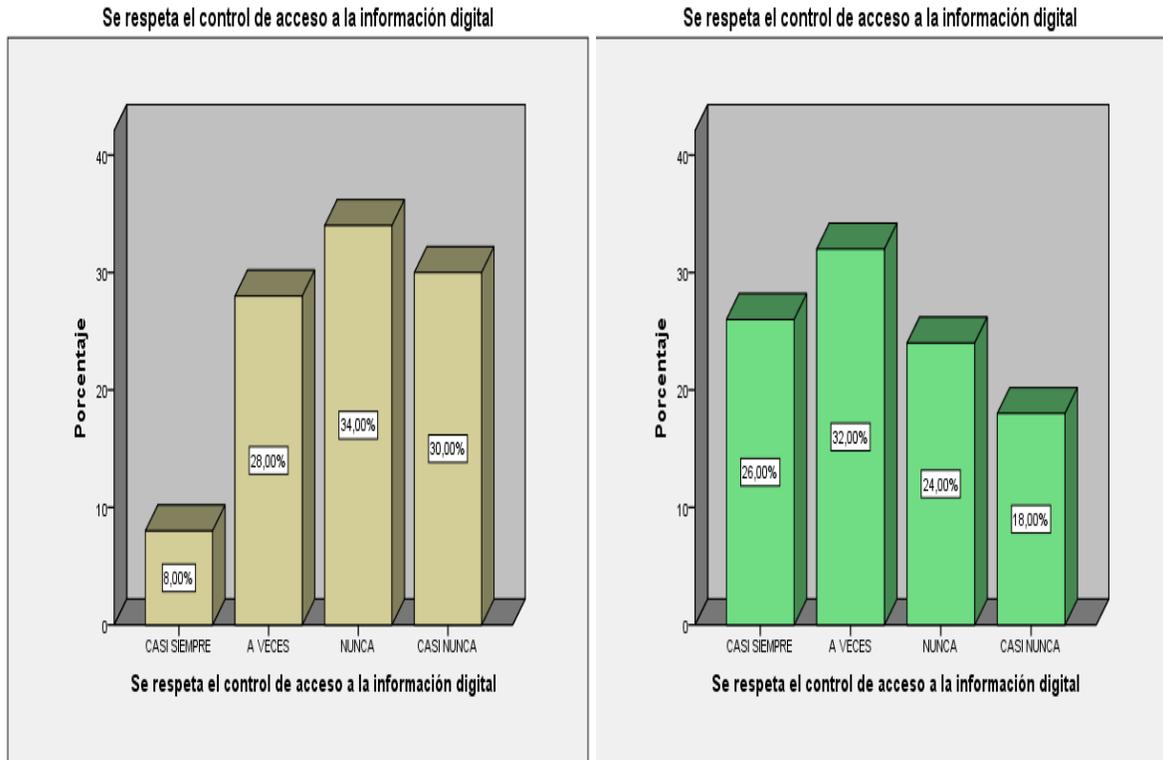


Fuente: Elaboración Propia

Como podemos apreciar la comparación de los resultados del antes y después de la aplicación del instrumento existe una variación del **20%** con respecto a que los encuestados consideraron responder **SI** a la pregunta si los usuarios deberían tener clave de acceso al sistema con permiso de lectura y escritura.

3. ¿Se respeta el control de acceso a la información digital?

Figura 17 Distribución Porcentual Control de Acceso de la Información

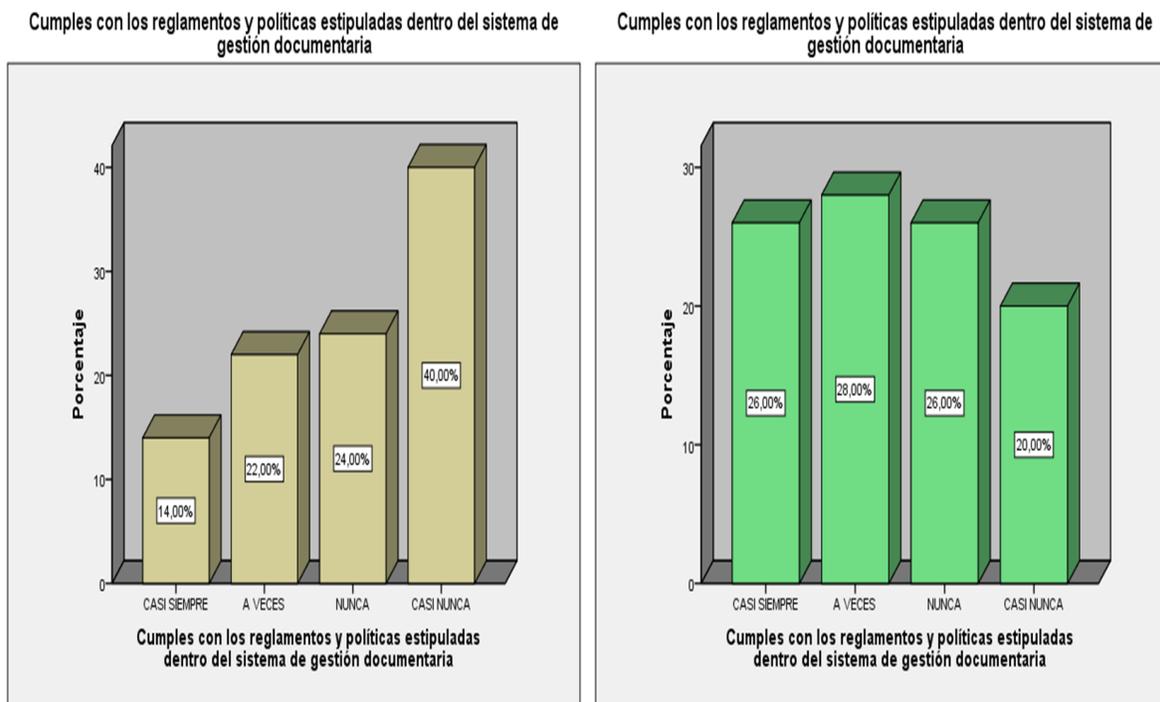


Fuente: Elaboración Propia

Como podemos apreciar la comparación de los resultados del antes y después de la aplicación del instrumento existe una variación del **18%** con respecto a que los encuestados consideraron responder **casi siempre** a la pregunta si se respeta el control de acceso a la información digital.

4. ¿Cumple con los reglamentos y políticas estipuladas dentro del sistema de gestión documentaria?

Figura 18 Distribución Porcentual del Reglamento y Políticas SGDyA

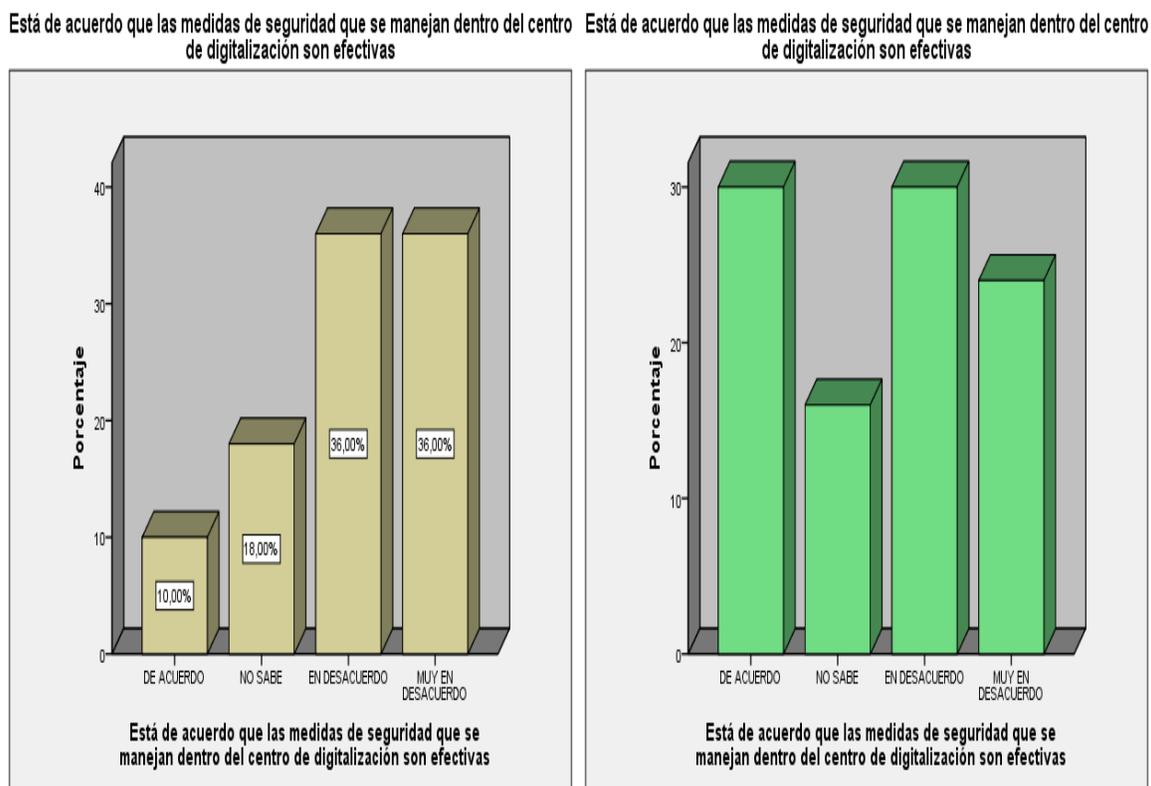


Fuente: Elaboración Propia

Como podemos apreciar la comparación de los resultados del antes y después de la aplicación del instrumento existe una variación del 12% con respecto a que los encuestados consideraron responder **casi siempre** a la pregunta si se Cumple con los reglamentos y políticas estipuladas dentro del sistema de gestión documentaria.

5. ¿Está de acuerdo que las medidas de seguridad que se manejan dentro del centro de digitalización son efectivas?

Figura 19 Distribución Porcentual del Manejo de las Medidas de Seguridad

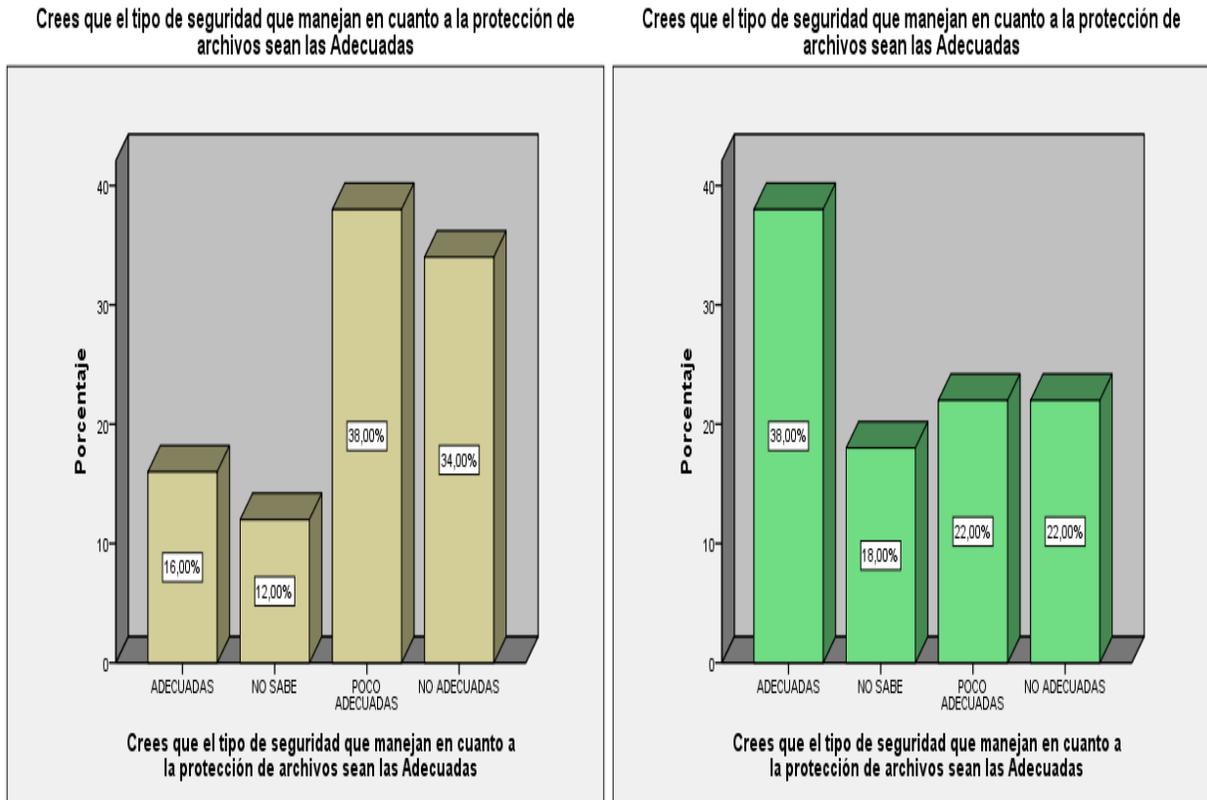


Fuente: Elaboración Propia

Como podemos apreciar la comparación de los resultados del antes y después de la aplicación del instrumento existe una variación del **20%** con respecto a que los encuestados consideraron responder **de acuerdo** a la pregunta si se Cumple con las medidas de seguridad que se manejan dentro del centro de digitalización si son efectivas.

6. ¿Crees que el tipo de seguridad que manejan en cuanto a la protección de archivos sean las Adecuadas?

Figura 20 Distribución Porcentual del tipo de Seguridad para la Protección de Archivos

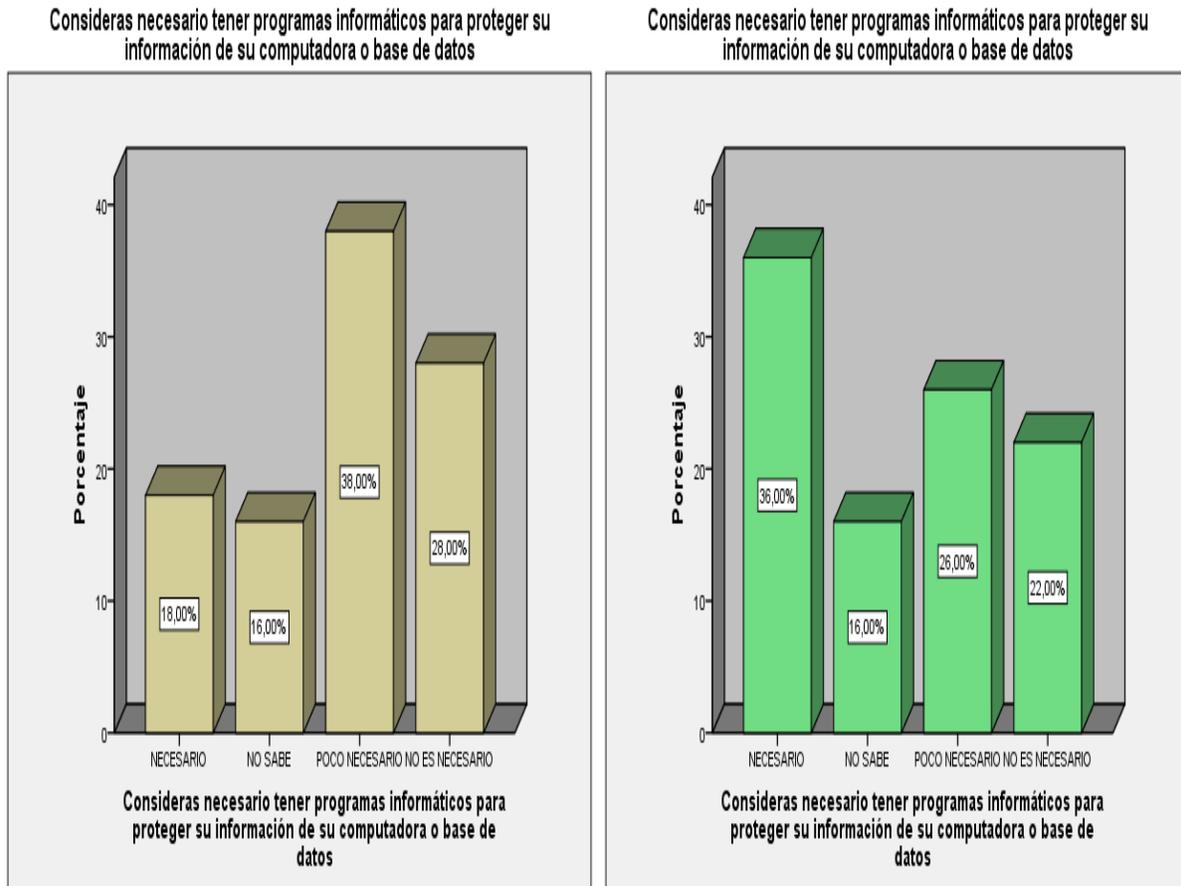


Fuente: Elaboración Propia

Como podemos apreciar la comparación de los resultados del antes y después de la aplicación del instrumento existe una variación del **22%** con respecto a que los encuestados consideraron responder **adecuadas** a la pregunta si el tipo de seguridad que se manejan en cuanto a la protección de archivos son las Adecuadas

7. ¿Consideras necesario tener otro tipo de programas informáticos para proteger su información de su computadora o base de datos?

Figura 21 Distribución Porcentual de la Necesidad de los Programas Informáticos



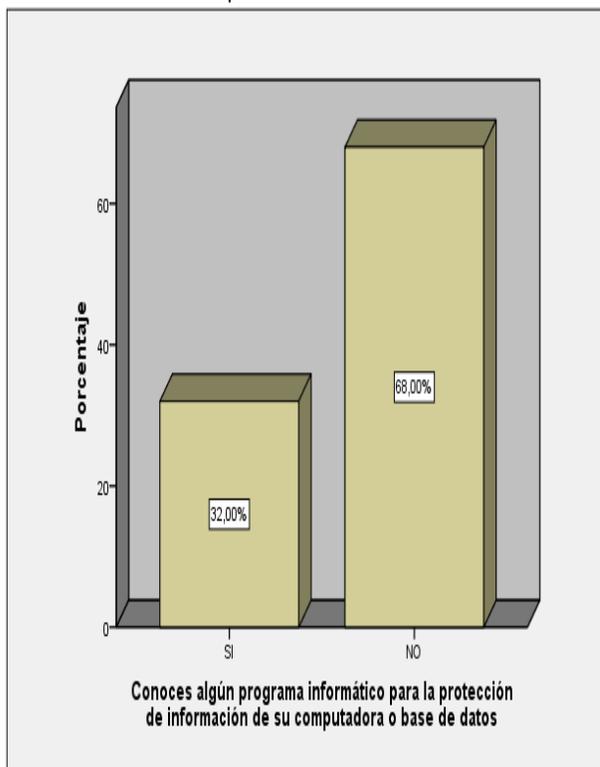
Fuente: Elaboración Propia

Como podemos apreciar la comparación de los resultados del antes y después de la aplicación del instrumento existe una variación del 18% con respecto a que los encuestados consideraron responder **Necesario** a la pregunta si se Consideras necesario tener otro tipo de programas informáticos para proteger su información de su computadora o base de datos.

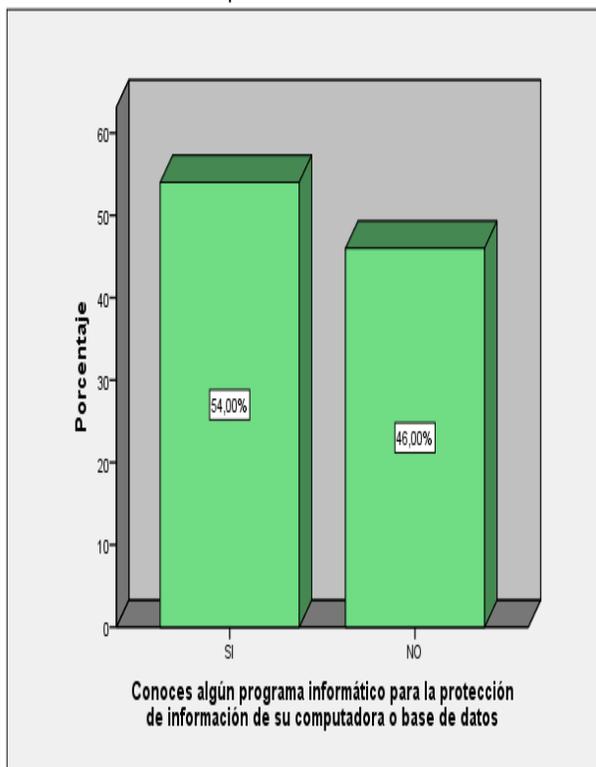
8. ¿Conoces algún programa informático para la protección de información de su computadora o base de datos?

Figura 22 Distribución Porcentual del Conocimiento de Programas Informáticos

Conoces algún programa informático para la protección de información de su computadora o base de datos



Conoces algún programa informático para la protección de información de su computadora o base de datos

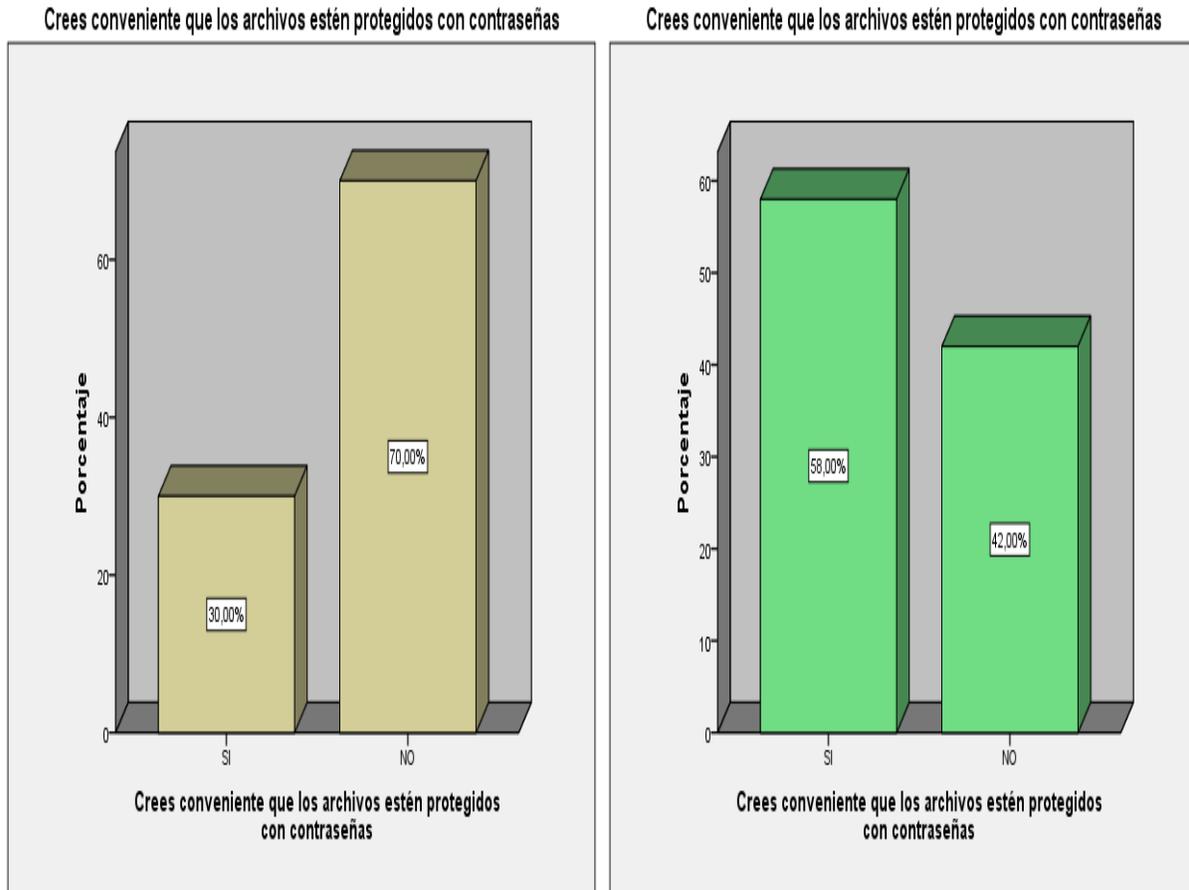


Fuente: Elaboración Propia

Como podemos apreciar la comparación de los resultados del antes y después de la aplicación del instrumento existe una variación del 22% con respecto a que los encuestados consideraron responder **Si** a la pregunta si Conoces algún programa informático para la protección de información de su computadora o base de datos.

9. ¿Crees conveniente que los archivos estén protegidos con contraseñas?

Figura 23 Distribución Porcentual de la Protección de Archivos con Contraseñas

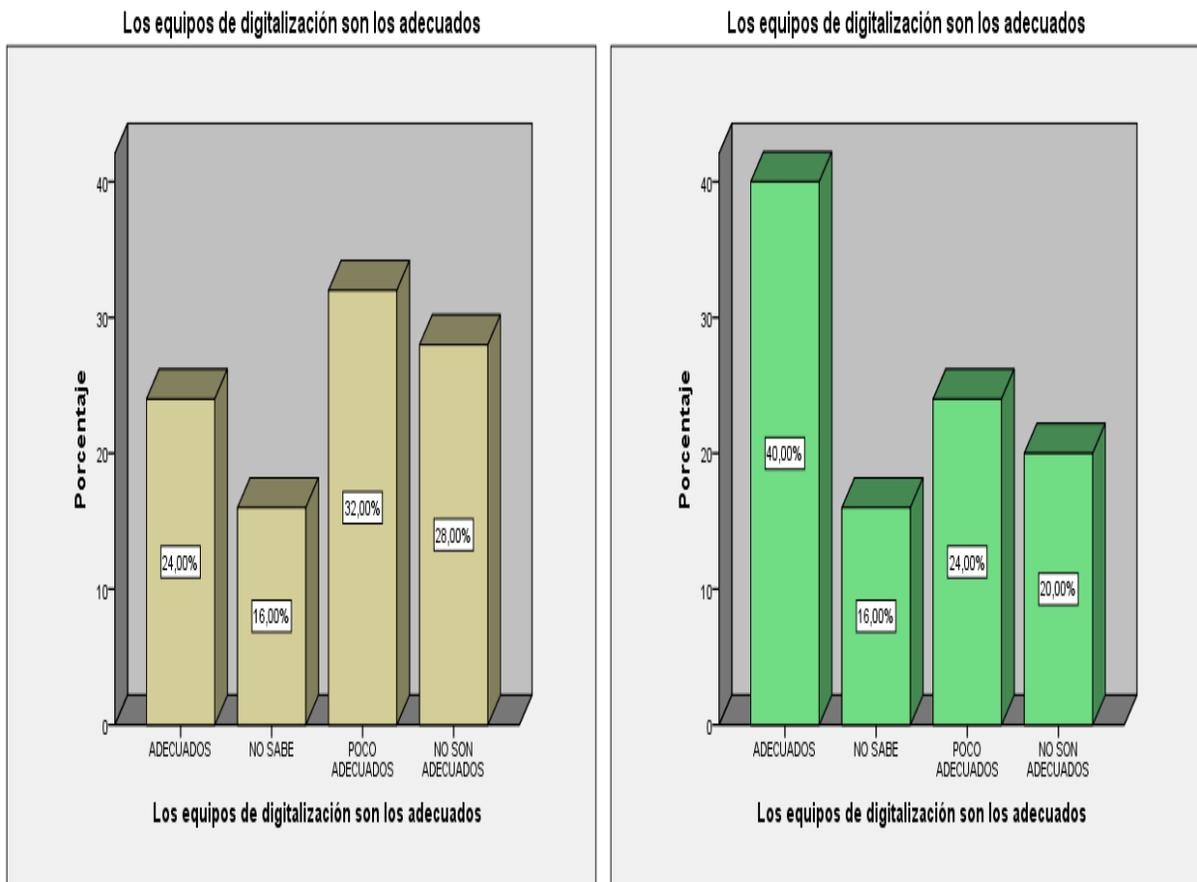


Fuente: Elaboración Propia

Como podemos apreciar la comparación de los resultados del antes y después de la aplicación del instrumento existe una variación del 28% con respecto a que los encuestados consideraron responder **Si** a la pregunta si Crees conveniente que los archivos estén protegidos con contraseñas.

10. ¿Los equipos de digitalización son los adecuados?

Figura 24 Distribución Porcentual la Adecuación de los Equipos de Digitalización

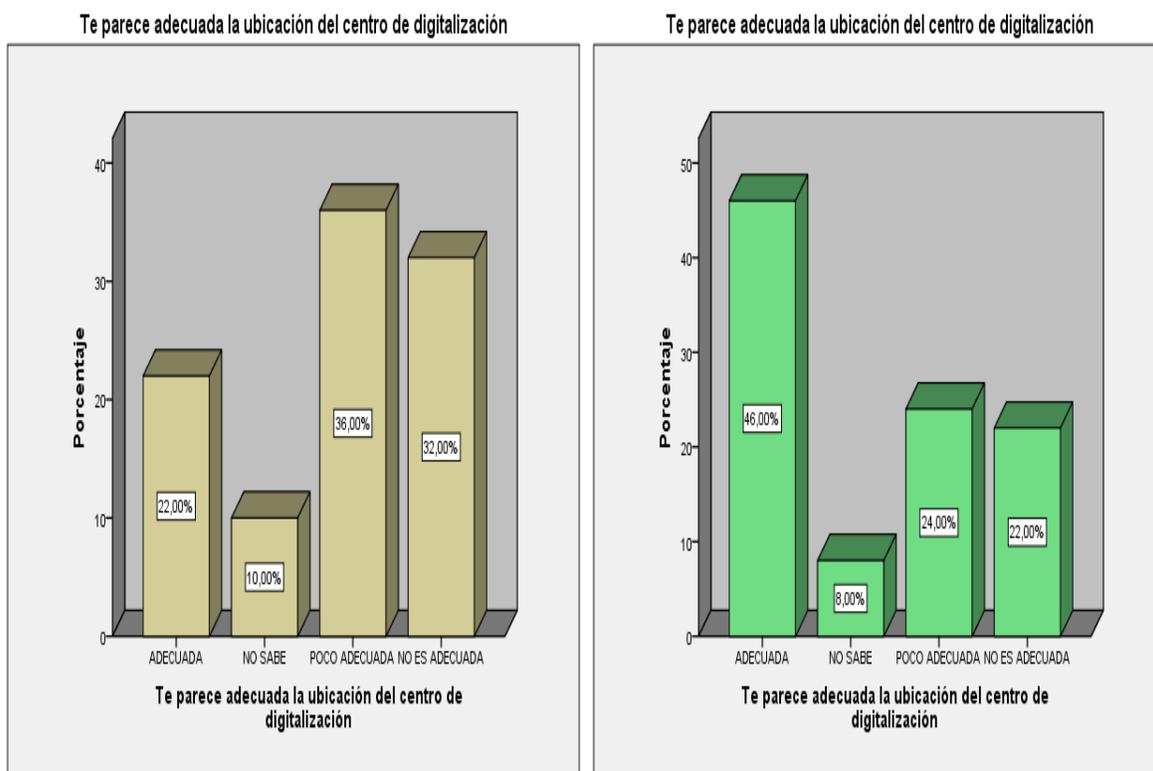


Fuente: Elaboración Propia

Como podemos apreciar la comparación de los resultados del antes y después de la aplicación del instrumento existe una variación del **16%** con respecto a que los encuestados consideraron responder **Adecuados** a la pregunta si Los equipos de digitalización son los adecuados.

11. ¿Te parece adecuada la ubicación del centro de digitalización?

Figura 25 Distribución Porcentual de la Ubicación del Centro de Digitalización

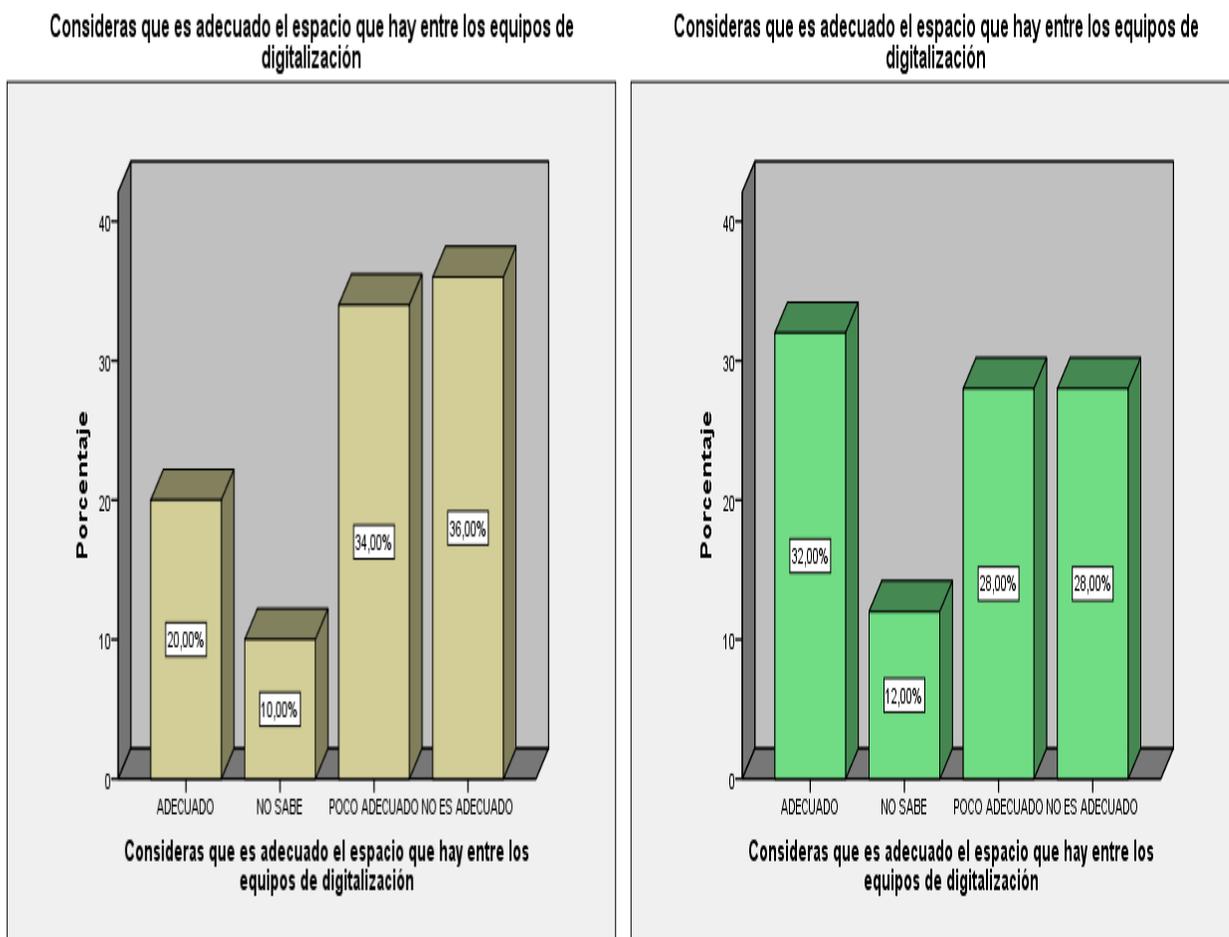


Fuente: Elaboración Propia

Como podemos apreciar la comparación de los resultados del antes y después de la aplicación del instrumento existe una variación del 24% con respecto a que los encuestados consideraron responder **Adecuada** a la pregunta si Te parece adecuada la ubicación del centro de digitalización.

12. ¿Consideras que es adecuado el espacio que hay entre los equipos de digitalización?

Figura 26 Distribución Porcentual del Espacio entre Equipos

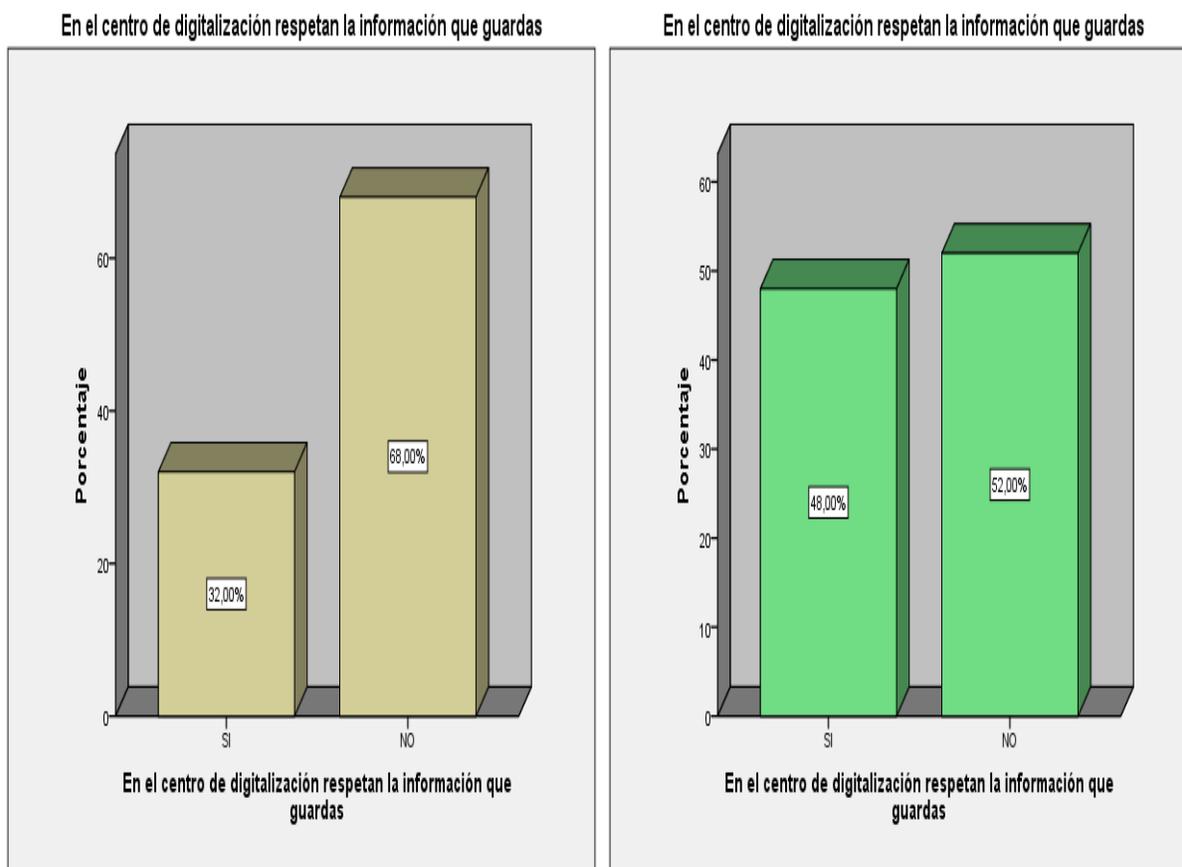


Fuente: Elaboración propia

Como podemos apreciar la comparación de los resultados del antes y después de la aplicación del instrumento existe una variación del 12% con respecto a que los encuestados consideraron responder **Adecuado** a la pregunta si Te parece el espacio que hay entre los equipos de digitalización.

13. ¿En el centro de digitalización respetan la información que guardas?

Figura 27 Distribución Porcentual del Respeto por el Resguardo de Información

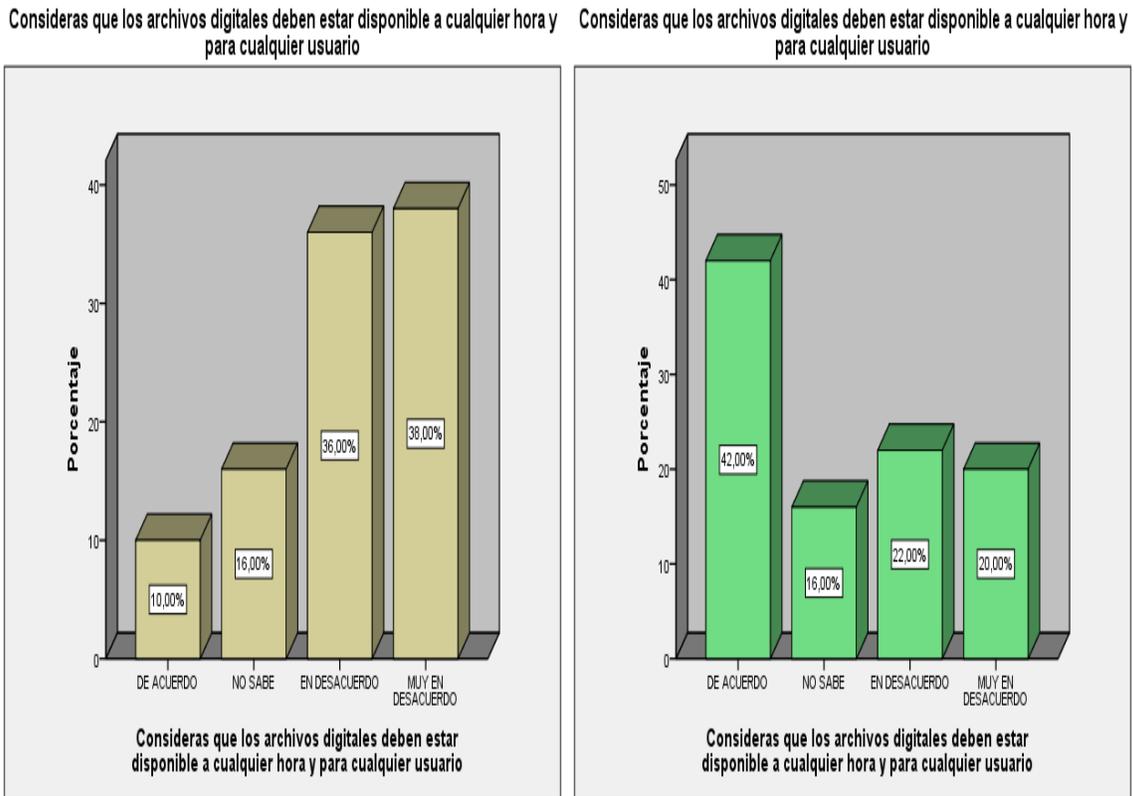


Fuente: Elaboración propia

Como podemos apreciar la comparación de los resultados del antes y después de la aplicación del instrumento existe una variación del 16% con respecto a que los encuestados consideraron responder **Si** a la pregunta si en el centro de digitalización respetan la información que guardas.

14. ¿Consideras que los archivos digitales deben estar disponible a cualquier hora y para cualquier usuario?

Figura 28 Distribución Porcentual de la Disponibilidad de los Archivos Digitales

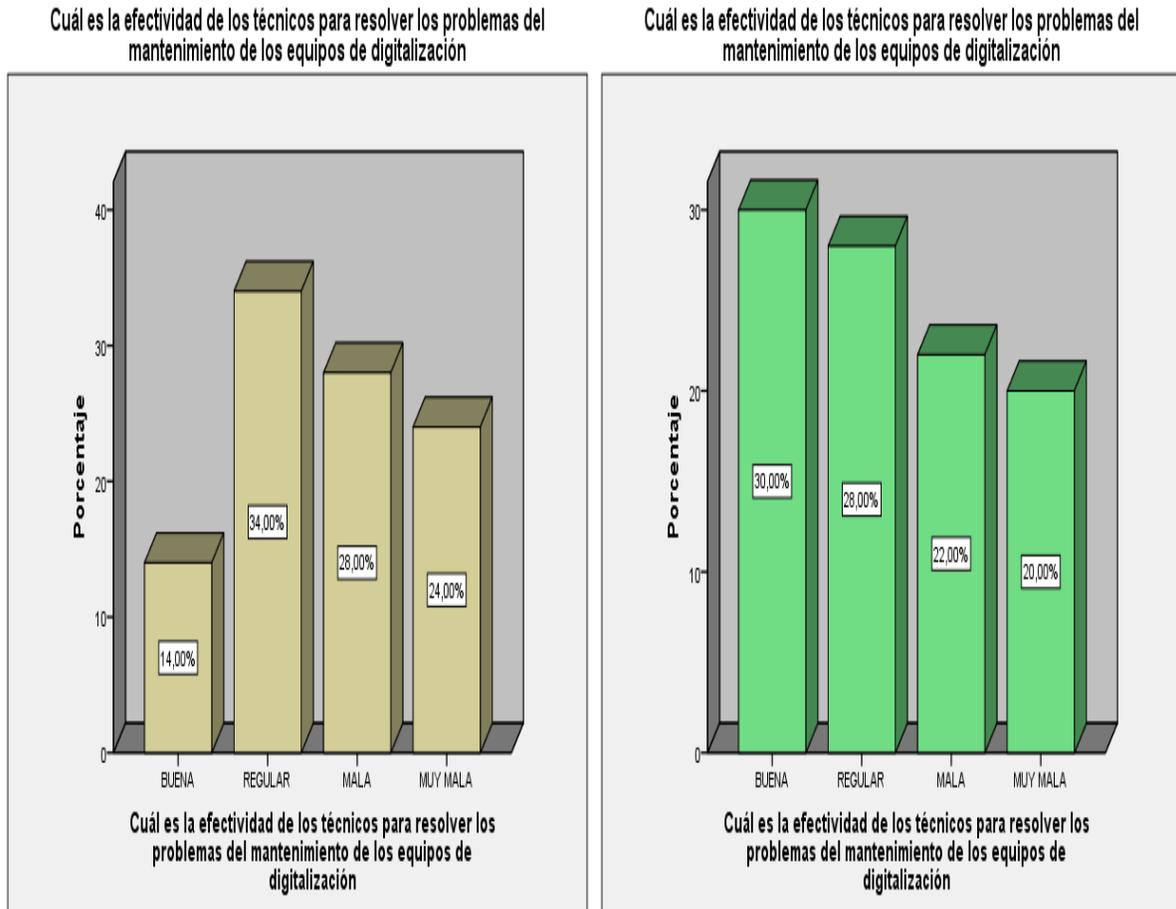


Fuente: Elaboración Propia

Como podemos apreciar la comparación de los resultados del antes y después de la aplicación del instrumento existe una variación del 32% con respecto a que los encuestados consideraron responder **de Acuerdo** a la pregunta si los archivos digitales deben estar disponible a cualquier hora y para cualquier usuario.

15. ¿Cuál es la efectividad de los técnicos para resolver los problemas del mantenimiento de los equipos de digitalización?

Figura 29 Distribución Porcentual de la Efectividad de los Técnicos para Resolver un Problema

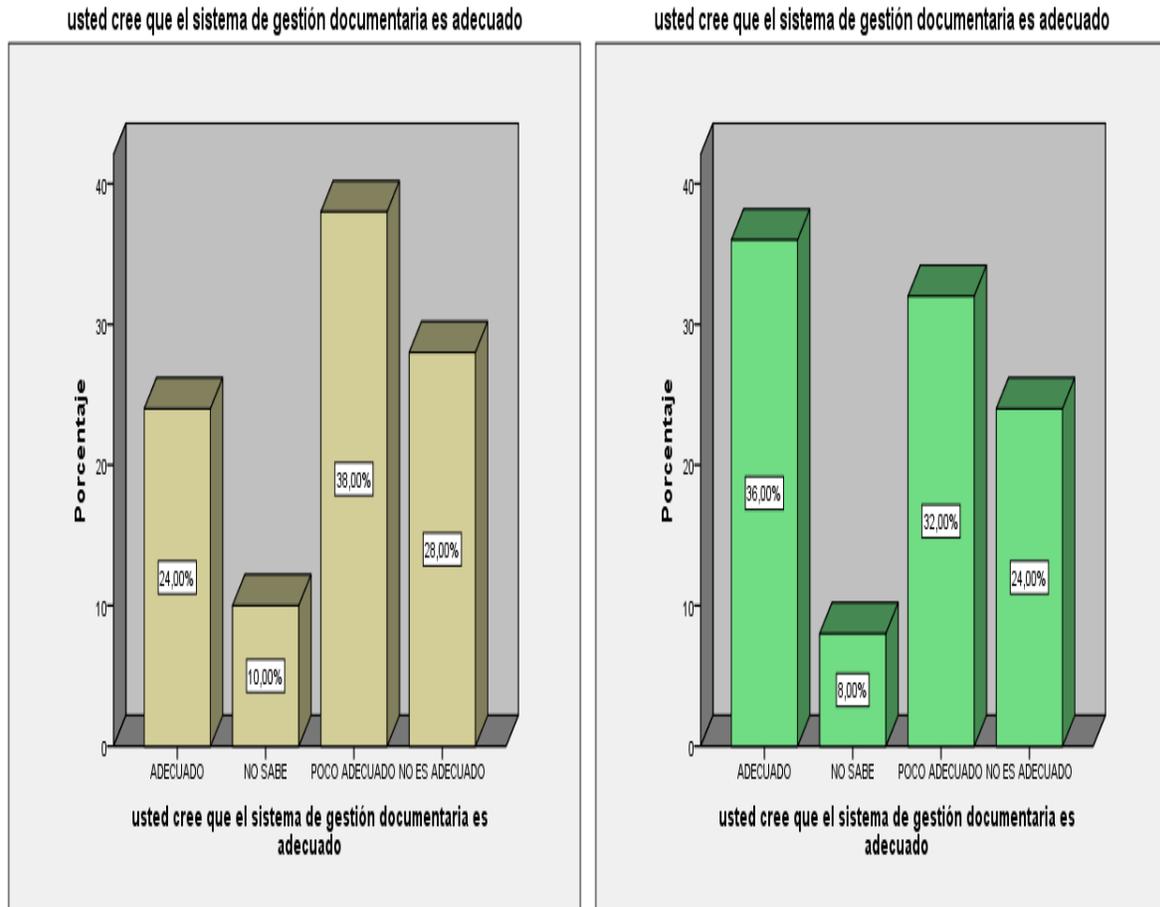


Fuente: Elaboración Propia

Como podemos apreciar la comparación de los resultados del antes y después de la aplicación del instrumento existe una variación del 14% con respecto a que los encuestados consideraron responder Buena a la pregunta si la efectividad de los técnicos para resolver los problemas del mantenimiento de los equipos de digitalización.

16. ¿usted cree que el sistema de gestión documentaria es adecuado?

Figura 30 Distribución Porcentual de la Adecuación de la Gestión de Documentos

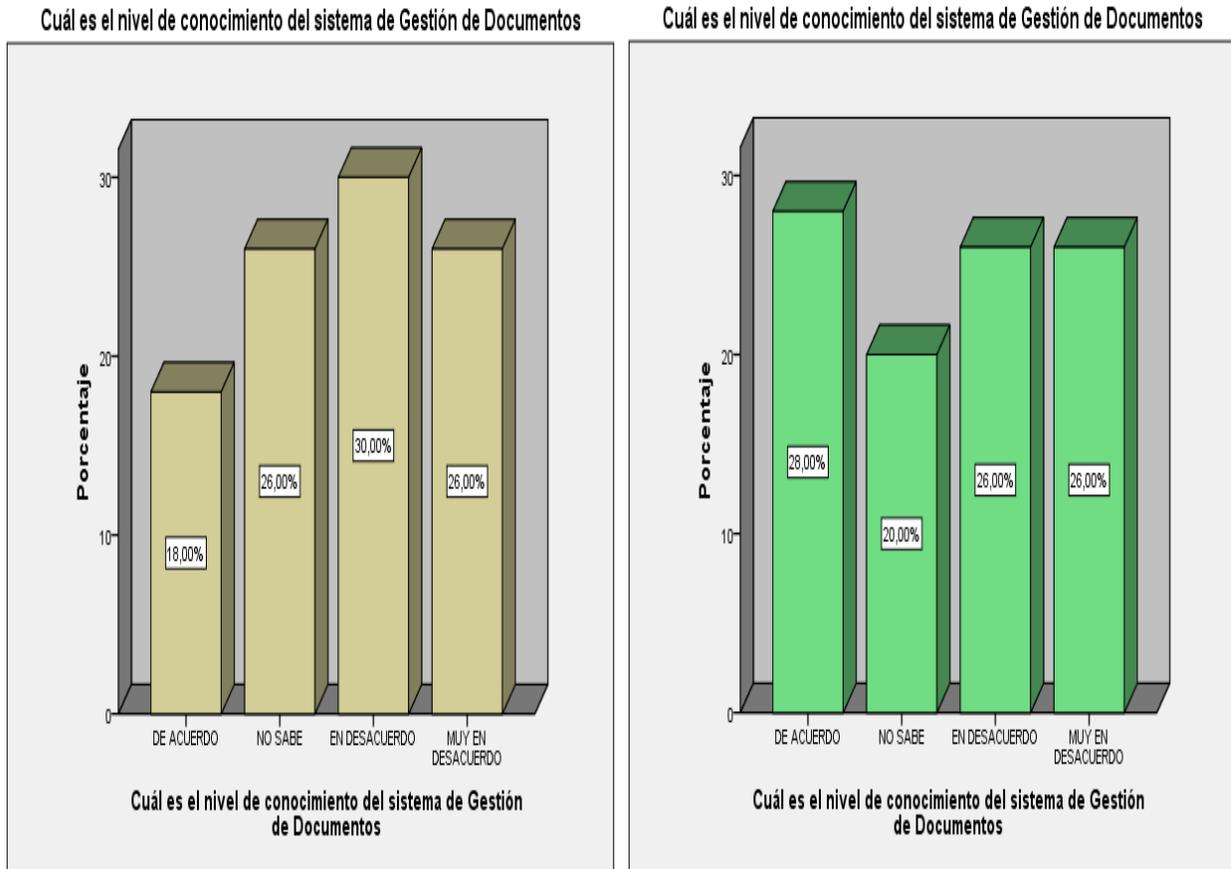


Fuente: Elaboración Propia

Como podemos apreciar la comparación de los resultados del antes y después de la aplicación del instrumento existe una variación del 12% con respecto a que los encuestados consideraron responder **Adecuado** a la pregunta si cree que el sistema de gestión documentaria es adecuado.

17. ¿Cuál es el nivel de conocimiento del sistema de Gestión de Documentos?

Figura 31 Distribución Porcentual del Nivel de Conocimiento SGDyA

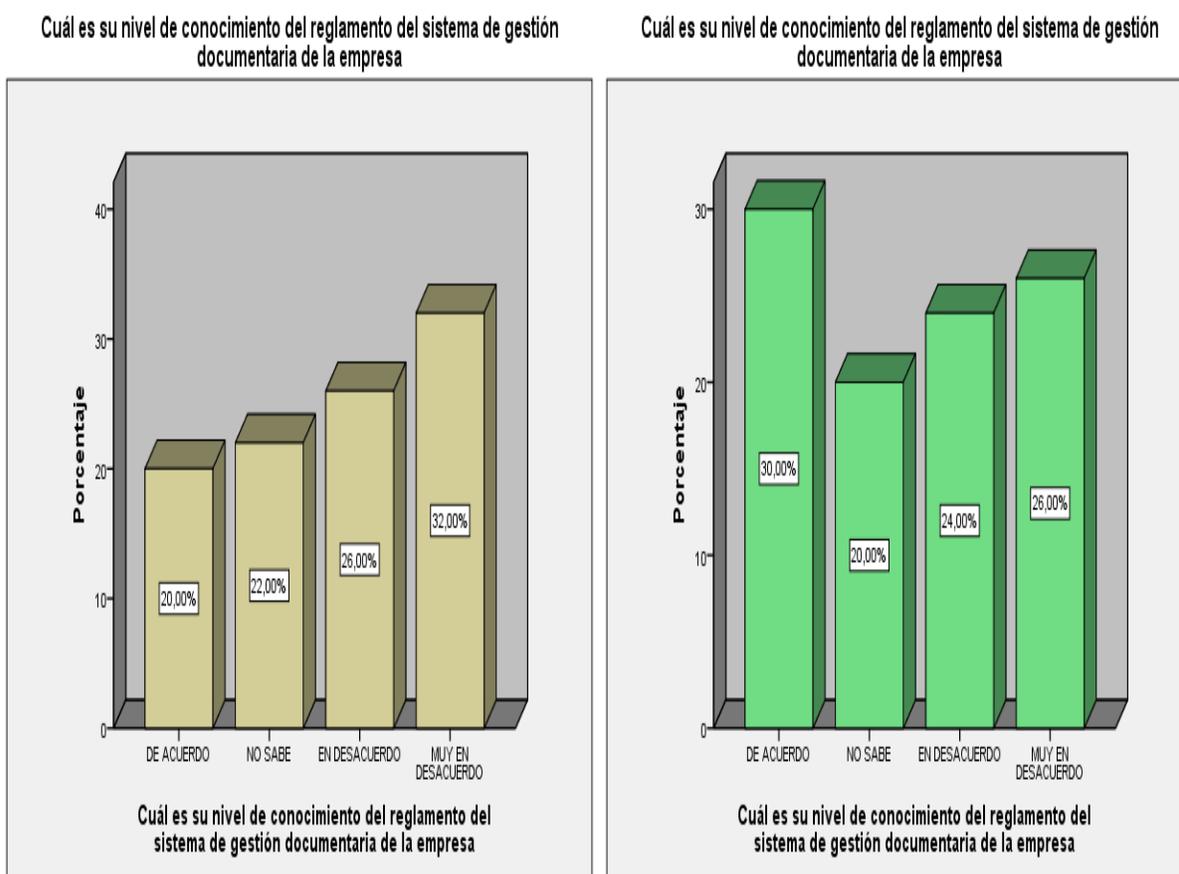


Fuente: Elaboración Propia

Como podemos apreciar la comparación de los resultados del antes y después de la aplicación del instrumento existe una variación del 10% con respecto a que los encuestados consideraron responder **de Acuerdo** a la pregunta del nivel de conocimiento del sistema de Gestión de Documentos.

18. ¿Cuál es su nivel de conocimiento de las políticas del sistema de gestión documentaria de la empresa?

Figura 32 Distribución Porcentual del Nivel de Conocimiento Políticas de Gestión de Documentos



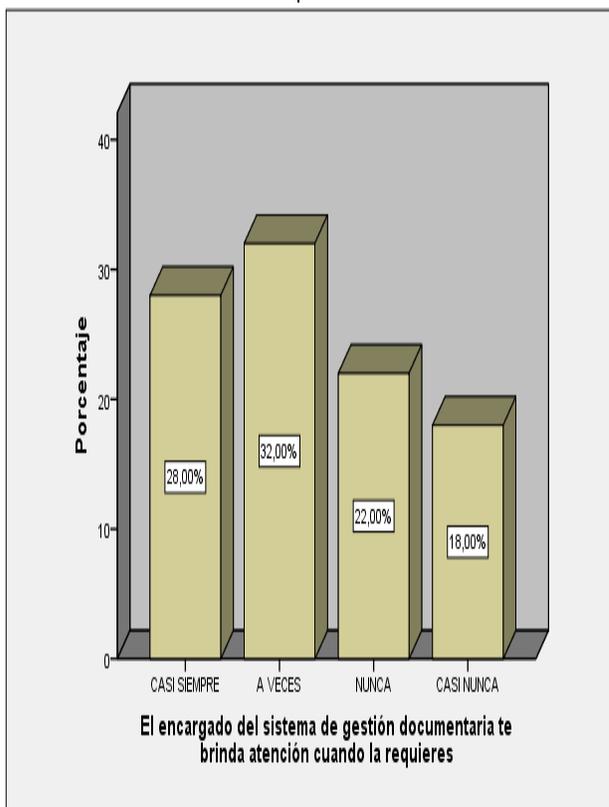
Fuente: Elaboración Propia

Como podemos apreciar la comparación de los resultados del antes y después de la aplicación del instrumento existe una variación del **10%** con respecto a que los encuestados consideraron responder **de Acuerdo** a la pregunta del nivel de conocimiento de las políticas del sistema de gestión documentaria de la empresa.

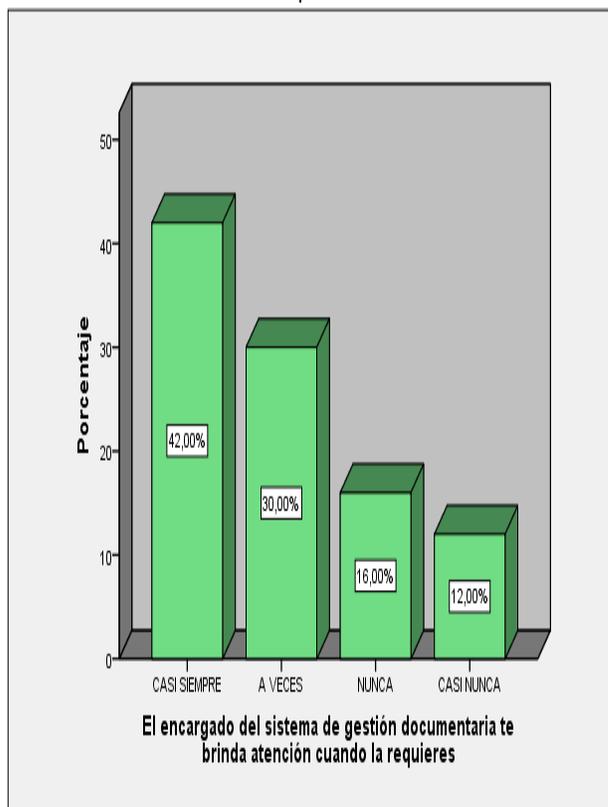
19. ¿El encargado del sistema de gestión documentaria te brinda atención cuando la requieres?

Figura 33 Distribución Porcentual de la Atención del Encargado del Sistema de Gestión Documental

El encargado del sistema de gestión documentaria te brinda atención cuando la requieres



El encargado del sistema de gestión documentaria te brinda atención cuando la requieres

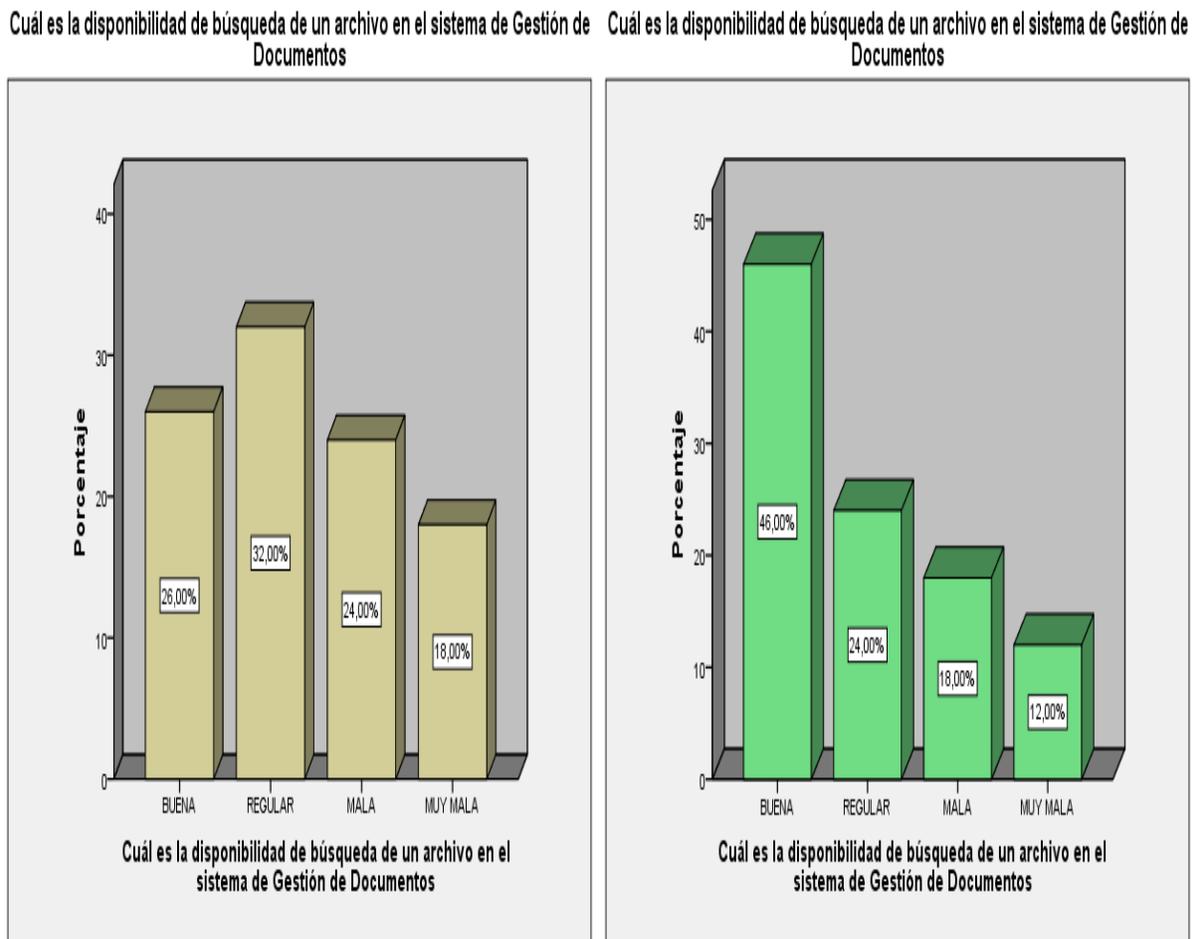


Fuente: Elaboración Propia

Como podemos apreciar la comparación de los resultados del antes y después de la aplicación del instrumento existe una variación del 16% con respecto a que los encuestados consideraron responder **casi siempre** a la pregunta si el encargado del sistema de gestión documentaria te brinda atención cuando la requieres.

20. ¿Cuál es la disponibilidad de búsqueda de un archivo en el sistema de Gestión de Documentos?

Figura 34 Distribución Porcentual de la Disponibilidad de Búsqueda de un Archivo



Fuente: Elaboración Propia

Como podemos apreciar la comparación de los resultados del antes y después de la aplicación del instrumento existe una variación del 20% con respecto a que los encuestados consideraron responder buena a la pregunta sobre la disponibilidad de búsqueda de un archivo en el sistema de Gestión de Documentos.

Evaluación de la metodología para implementar la NT ISO 15489-1:2016

Para evaluar la metodología se recurrió a tres expertos a fin de determinar la metodología pertinente para implementar la NT ISO 15489-1:2016 para la Gestión de Documentos, teniendo en cuenta los criterios respecto a cada metodología validada mediante la herramienta juicio de expertos (ver anexo 7). Asimismo, el resumen se puede evidencia en la tabla 9.

Tabla 9 Matriz de Evaluación de las Metodologías por los Expertos

Expertos	Grados	DIRKS	MGD	CHECKLAND
Blas Rebaza, Maruja	Magister	28	24	16
Cruz Tregear, Luis Humberto	Ingeniero	24	18	12
Valenzuela Zegarra, Anselmo A.	Magister	26	25	15
Promedio		78	67	43

Fuente: Elaboración propia

Según la validación de expertos de la tabla 9, podemos determinar que la metodología escogida con mayor puntaje de 78 puntos es la DIRKS para implementar la NT ISO 15489-1:2016 para la Gestión de Documentos. de la Empresa Serpost S.A.

4.12. Prueba de Hipótesis

Hipótesis 1

H0: La implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 no mejora significativamente la integridad de la Gestión de Documentos.

H1: La implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 mejora significativamente la integridad de la Gestión de Documentos.

Tabla 10 Prueba de Rangos de Wilcoxon de la integridad de documentos

Estadísticos de prueba^a

	PostTest – PreTest
Z	-4,309 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon (variable de grupo)

b. Valor Experimental del Estadístico de Contraste

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 10: Prueba de rangos de Wilcoxon para la mejora significativa de la integridad de documentos, antes y después de la Gestión de Documentos de la tabla N° 10, se evaluó la significancia asintótica (bilateral), donde se observa que la significancia estadística es de 0.000 <0.005, por lo que podemos afirmar que hay diferencias estadísticamente significativas entre las muestras relacionales (Pre-Test y Pos-Test), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1) donde indica que la implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 mejora significativamente la integridad de la Gestión de documentos.

Hipótesis 2

H0: La implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 no mejora significativamente la disponibilidad de la Gestión de Documentos.

H1: La implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 mejora significativamente la disponibilidad de la Gestión de Documentos.

Tabla 11 Prueba de Rangos de Wilcoxon de la disponibilidad de documentos

Estadísticos de prueba^a

	<i>PosTest – PreTest</i>
Z	-1,989^b
Sig. asintótica (bilateral)	,004

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon (variable de grupo)

b. Valor Experimental del Estadístico de Contraste

Fuente: Elaboración Propia

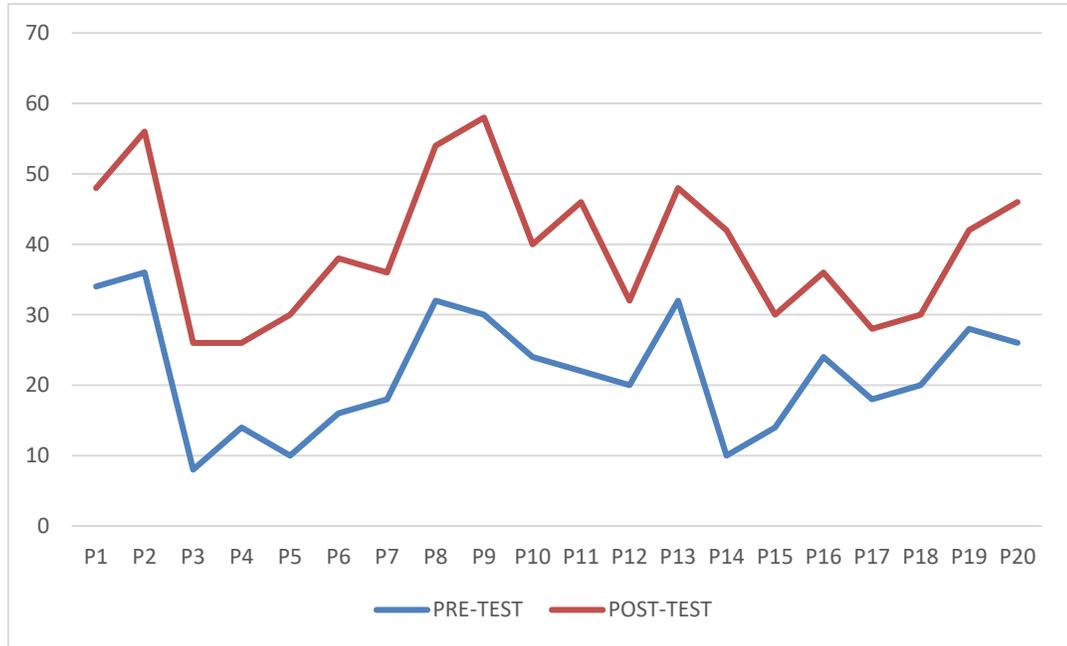
Tabla N° 11: Prueba de rangos de Wilcoxon para la mejora significativa de la disponibilidad de documentos, antes y después de la Gestión de Documentos de la tabla N° 11, se evaluó la significancia a sintónica (bilateral), donde se observa que la significancia estadística es de $0.000 < 0.005$, por lo que podemos afirmar que hay diferencias estadísticamente significativas entre las muestras relacionales (Pre-Test y Pos-Test), por lo que se rechaza la hipótesis (Ho) nula y se acepta la hipótesis alterna (H1) donde indica que la implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 mejora significativamente la disponibilidad de la Gestión de documentos.

CAPITULO V:

DISCUSION DE RESULTADOS

- Al realizar un análisis de los resultados obtenidos del pre-test se encontró que existe una mala gestión de documentos en la empresa Serpost.S.A., los documentos no son clasificados correctamente, no se identifica la importancia de los documentos, no hay un control de acceso, demostrando inseguridad en la en la gestión de información, encontrando la necesidad de la implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 para gestión de documentos. luego con el análisis de los resultados del post-test se puede observar mejoro significativamente la gestión de documentos, se puso en funcionamiento el cuadro de clasificación, el calendario de conservación, el control de acceso, y la seguridad de información.
- De igual forma se observa que con la implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 para gestión de documentos en la empresa Serpost.S.A., existe mayor seguridad en la información, garantizando de esta manera la integridad de los documentos. debido a que se puso en funcionamiento del control de acceso con sus políticas establecidos evitando de esta manera la perdida de información y manteniendo los archivos digitales íntegros.
- Además, se observa que con la implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 para gestión de documentos de la empresa Serpost.S.A. existe mayor disponibilidad de la información, permitiendo mejorar el tiempo de búsqueda de los documentos. debido que se encuentra ordenados mediante un cuadro de clasificación y en un buen estado de conservación de los documentos según su importancia para la empresa.

Figura 35 Cuadro Comparativo de Pre-Test vs Post -Test



Elaboración Propia

CONCLUSIONES

1. Se concluye de acuerdo al análisis realizado, donde se determina la implementación de la norma ISO 15489-1:2016 para gestión de documentos, soluciono efectivamente superando la deficiencia en el manejo del sistema de gestión de documentos y archivo ayudo a optimizar el tiempo en la gestión administrativa contribuyendo para alcanzar las metas y los objetivos trazados por la empresa.
2. De igual forma se observa que con la implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 para gestión de documentos, existe mayor seguridad en la información, garantizando de esta manera la integridad de los documentos.
3. además, se observa que con la implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 para gestión de documentos existe mayor disponibilidad de la información, permitiendo mejorar el tiempo de búsqueda de los documentos.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda contratar personal capacitado en el manejo del sistema de gestión de documentos y archivo para optimizar la buena gestión administrativa contribuyendo para alcanzar las metas y los objetivos trazados por la empresa.
2. Realizar periódicamente el control y seguimiento al SGDyA, para determinar la presencia de riesgos y proceder con el análisis de riesgos y mitigar el mismo para mayor seguridad en la información, de esta manera garantizar la integridad de los documentos.
3. Se recomienda tener el centro de digitalización con la infraestructura adecuada y los medios informáticos actualizados para poder mantener la disponibilidad de la información, permitiendo una búsqueda rápida y sencilla de los documentos.

Referencias Bibliográficas

1. **Viscarra, Mayra Paola Ramos.** *ESTUDIO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN.* Ecuador : s.n., 2018.
2. **Alonso-Garcia-Lloveras.** *La Norma ISO 15489.* 2008.
3. **AENOR.** *Asociacion Española de Normalizacion.* España : s.n., 2016.
4. **Sandoval, Valentina Movil.** *Generalidades del sistema de Gestion Documental.* USA : s.n., 2015.
5. *Modelo de Gestion Documental. informacion, Red Transparencia y Acceso a la.* España : s.n., 2015.
6. **GAIBOR, LUIS HERNAN BENAVIDES.** *GESTION, LIDERAZGO Y VALORES EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA "SAN JUAN DE BUCAY"* . guayacquil : s.n., 2011.
7. **Kiocera, documents solutions.** *Gestion de Documentos.* 2019.
8. **Idarraga, jose quinteros.** *Gestion Documental.* 2016.
9. **Fonoteca.** *preservacion y conservacion.* Mexico : s.n., 2018.
10. **Valderrama, Luis David Fernández.** *Gestion de Documentos.* Caracas : s.n., 2015.
11. *Desventajas de Sistema de Gestion de Documentos.* **Melgarejo, Jorge.** Peru : s.n., 2011.
12. *Correo Expreso.* **Beato, Niura.** Santo Domingo : s.n., 2013.
13. **webmaster@serpost.com.pe.** *webmaster@serpost.com.pe.* [En línea] 2019.
14. **S.A, Serpost.** *Plan Estrategico 2013-2017. Plan Estrategico 2013-2017.* [En línea] 2017.
15. **Saenz, Nacho.** *Gestion Documental y ECM.* españa : s.n., 2016.
16. *Archivos entre la digitalizacion y gestion documental electronica.* **Herrero, Andrés Sanz.** andalucia : s.n., 2015.
17. **AENOR-2014.** *Informe tecnico norma iso /TR 18128:2014.* España : s.n., 2014.

ANEXOS

Anexo 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA INFLUENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA ISO 15489-1:2016 PARA LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	Variables	Indicadores	Metodología
Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis			
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la influencia de la implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 para la Gestión de documentos?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál será el efecto en la implementación de Norma Técnica ISO 15489-1:2016 en la Integridad de la Gestión de documentos?</p> <p>¿Cuál será el efecto en la implementación de Norma Técnica ISO 15489-1:2016 en la Disponibilidad de la Gestión de documentos?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el efecto de la implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 para la Gestión de documentos.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Evaluar el efecto en la implementación de Norma Técnica ISO 15489-1:2016 en la integridad de la Gestión de Documentos.</p> <p>Analizar el efecto en la implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 en la Disponibilidad de la Gestión de Documentos.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 mejorara significativamente la Gestión de Documentos.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>La implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 mejora significativamente la integridad de la Gestión de Documentos.</p> <p>La implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 mejora significativamente la disponibilidad de la Gestión de Documentos.</p>	<p>Variable (X): Independiente</p> <p>Norma Técnica ISO 15489-1:2016</p> <p>Variable Dependiente (Y):</p> <p>Gestión de Documentos</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Integridad Disponibilidad</p>	<p>Integridad</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener inalterada la información ➤ Prevenir modificaciones de la información <p>Disponibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguridad de información ➤ Acceder de forma sencilla y segura 	<p>Tipo de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicada <p>Niveles de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Explicativo <p>Metodología de Desarrollo: Norma Técnica ISO 15489-1:2016 para la Gestión de documentos</p> <p>Diseño de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pre - Experimental <p>Población:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 45 empleados <p>Muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 45 empleados (censo) <p>Muestreo: No aplica</p> <p>Técnicas de Investigación y aplicación de instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas, ➤ Reportes <p>Análisis e interpretación de datos: SPSS</p>

Fuente: Elaboración Propia

Implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 Para la Gestión de documentos

Objetivo : Determinar el efecto de la implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 para la Gestión de documentos.

Instrucciones: de las siguientes preguntas seleccione una sola opción

Se le agradece por su participación la cual es anónima y confidencial.

1. ¿Existen controles de acceso a la información de las computadoras o base de datos?

Si No

2. ¿Crees conveniente que los Usuarios tengan clave de acceso al sistema con permiso de lectura y escritura?

Si No

3. ¿Se respeta el control de acceso a la información digital?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

4. ¿Cumple con los reglamentos y políticas estipuladas dentro del sistema de gestión documentaria?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

5. ¿Está de acuerdo que las medidas de seguridad que se manejan dentro del centro de digitalización son efectivas?

Muy de acuerdo De acuerdo No sabe En desacuerdo Muy en desacuerdo

6. ¿Crees que el tipo de seguridad que manejan en cuanto a la protección de archivos sean las Adecuadas?

Muy adecuadas Adecuadas No sabe Poco adecuadas No son adecuadas

7. ¿Consideras necesario tener otro tipo de programas informáticos para proteger su información de su computadora o base de datos?

Muy necesario Necesario No sabe Poco necesario No es necesario

8. ¿Conoces algún programa informático para la protección de información de su computadora o base de datos?

Si No

9. ¿Crees conveniente que los archivos estén protegidos con contraseñas?

Si No

10. ¿Los equipos de digitalización son los adecuados?

Muy adecuados Adecuados No sabe Poco adecuados No son adecuados

11. ¿Te parece adecuada la ubicación del centro de digitalización?

Muy adecuada Adecuada No sabe Poco adecuada No adecuada

12. ¿Consideras que es adecuado el espacio que hay entre los equipos de digitalización?

Muy adecuado Adecuado No sabe Poco adecuado No adecuado

13. ¿En el centro de digitalización respetan la información que guardas?

Si No

14. ¿Consideras que los archivos digitales deben estar disponible a cualquier hora y para cualquier usuario?

Si No

15. ¿Cuál es la efectividad de los técnicos para resolver los problemas del mantenimiento de los equipos de digitalización?

Muy Buena Buena Regular Mala Muy Mala

16. ¿usted cree que el sistema de gestión documentaria es adecuado?

Muy adecuado Adecuado No sabe Poco adecuado No adecuado

17. ¿Cuál es el nivel de conocimiento del sistema de Gestión de Documentos?

Muy Alto Alto Regular Bajo Muy Bajo

18. ¿Cuál es su nivel de conocimiento de las políticas del sistema de gestión documentaria de la empresa?

Muy alto Alto Regular Bajo Muy bajo

19. ¿El encargado del sistema de gestión documentaria te brinda atención cuando la requieres?

Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

20. ¿Cuál es la disponibilidad de búsqueda de un archivo en el sistema de Gestión de Documentos?

Muy buena Buena Regular Mala Muy Mala

Fuente: Rodrigo Eduardo Herrera Hernández / Cuestionario de Auditoria Informática/2014

Anexo 03

Cuestionarios de Encuestas y Entrevista

Encuesta N^a 1

Empleados de la empresa SERPOST S.A

PREGUNTAS		Respuestas	
		SI	NO
Atención al Usuario			
1	¿En la Empresa la atención al cliente es prioridad en todos los servicios brindados?		
2	¿Son considerados los documentos de gran importancia en todos los procesos tanto operativos como administrativos?		
3	¿El cliente recibe una atención oportuna a sus solicitudes de la información?		
4	¿Encuentra fácilmente la información solicitado por los clientes?		
Conocimiento de la Organización			
5	¿Conoce las funciones de su cargo para el que fue contratado?		
6	¿Están definidas sus funciones y responsabilidades?		
7	¿Es responsable en cada una de sus actividades vinculadas a sus funciones?		
8	¿Le han capacitado para cumplir sus funciones?		
9	¿Existen políticas, normas y procedimientos para las siguientes actividades: Producción Documental, Recepción de documentos, Registro de documentos enviados?		
Clasificación, ordenación y descripción de documentos			
10	¿Existen políticas, normas y procedimientos para las siguientes actividades: ¿Clasificación de documentos por series, Utilización de tablas de retención documental, Organización de documentos, Ciclo de vida del documento, Localización de documentos en el espacio físico?		
Conservación y preservación de documentos			
11	¿Existen políticas, normas y procedimientos para las siguientes actividades: Conservación de documentos en el espacio físico (archivadores, estantería), Preservación de documentos?		
Capacitación			
12	¿Tiene conocimiento sobre los procedimientos de gestión documental?		
13	¿Ha recibido algún tipo de capacitación en la empresa para la gestión documental?		
14	¿La gestión documental es igual que la gestión de un archivo?		

Fuente "Tesis Estudio e Implementación de un sistema de Gestión de Documentos" (Ecuador 2018)

Anexo 03

Encuesta N^o 2

Empleados de la Empresa SERPOST.S. A

PREGUNTAS		Respuestas	
		SI	NO
Contexto Organizacional: Reconocimiento de que la documentación es un activo estratégico para el buen funcionamiento de la empresa			
1	¿Cree Ud. que la documentación es un activo importante para el buen funcionamiento de la empresa?		
2	¿Considera Ud. que la documentación que se genera en el área de planificación son un elemento vital para el buen funcionamiento de la empresa?		
3	¿Considera Ud. que el mal manejo de la documentación genera pérdida de información y ocasiona inconvenientes en el buen funcionamiento de la empresa?		
Gestión del cambio: Mecanismos que permiten el cambio de la gestión documental para el buen funcionamiento de la empresa.			
4	¿Existen las posibilidades y recursos para el cambio en la gestión documental en la empresa?		
5	¿La jerarquía más alta de la empresa está conforme con la gestión documental actual?		
6	¿La jerarquía más alta de la empresa, en este caso el Gerente, se involucra directamente en la gestión documental?		
7	¿El Gerente ha buscado alternativas para facilitar el cambio en la gestión documental?		
Capacidad Organizacional: Son las políticas, directrices y procedimientos para la adecuada gestión de la documentación.			
8	¿Existen políticas, normas o procedimientos para la gestión de la documentación?		
9	¿Existen políticas, normas o procedimientos muy generales para la gestión de la documentación, son aplicadas?		
Integración de la tecnología: Es el desarrollo de sistemas automatizados para optimizar la gestión de los documentos.			
10	¿Existe algún plan estratégico de tecnología para la gestión de los documentos?		
11	¿Usted tiene herramientas tecnológicas para llevar la gestión documental, tomando en cuenta los recursos disponibles?		
12	¿Existe algún sistema de información automatizado que fusione las actividades administrativas y operativas de empresa?		
Gestión de los documentos: Se refiere a que la gestión de la documentación está contemplada dentro de los manuales de procedimientos.			
13	¿Existe una planificación para La gestión documental incluidos en los procedimientos internos de la empresa y controles para su aplicación?		
14	¿El plan de gestión documental está incluido en los procedimientos de empresa que aparecen claramente identificadas su organización, necesidades, controles, riesgos y presupuesto asignado?		
15	¿El plan de gestión documental se considera esencial dentro de la planificación estratégica de la unidad de trabajo, de manera tal que la planificación de la gestión documental es elaborada por un grupo interdisciplinario?		

Gestión del Riesgo: Mecanismos que permiten identificar, medir y supervisar los riesgos referentes a la gestión documental.			
16	¿La documentación de la empresa está expuesto a riesgos personales, naturales u ocasionados?		
17	¿Existe una estrategia empresarial para la gestión de riesgos de los documentos?		
18	¿Cree Ud. que la pérdida de documentos trae como consecuencias: Aumento de trabajo, Mala atención al usuario en la información, Tomar decisiones erróneas para la prevención?		
Normativa: Se refiere a las medidas que se han dado para que todo el personal relacionado con la gestión documental conozca las leyes y normativas vigentes.			
19	¿Conoce de normas que permita una adecuada gestión documental?		
20	¿Existe un plan de capacitaciones para impartir las leyes y normativas relacionadas con la gestión documental?		
21	¿Tiene conocimiento de la Norma ISO 15489 referente a la gestión documental?		
22	¿Cree usted que el implementar un Sistema de Gestión documental basado las Normas ISO 15489, logre contrarrestar la gestión documental?		

Anexo 03

Cuestionario de Entrevista

Entrevista realizada al Gerente.

PREGUNTAS		Respuestas	
		SI	NO
1	¿Usted como máxima autoridad consideran que la documentación es un activo esencial para el buen funcionamiento de la empresa?		
2	¿La mayor parte del Talento Humano consideran que no llevan una buena gestión documental esto ha impedido el buen funcionamiento de la empresa?		
3	¿Existen los recursos para el cambio en la gestión documental dentro de las políticas de la empresa?		
4	¿Existe una planificación para la evaluación, actualización de las herramientas que al momento que utilizan para la gestión documental?		
5	¿Usted como gerente ha tomado las medidas necesarias para solventar la gestión de riesgos que se vinculan con la gestión documental?		
6	¿Cree que la tecnología mediante la implantación de un sistema informático podrá mejorar la gestión documental?		
7	¿Cree que el implementar normas, políticas basadas en la Norma ISO 15489, podrá contrarrestar las falencias en la gestión documental?		

Fuente "Tesis Estudio e Implementación de un sistema de Gestión de Documentos" (Ecuador 2018)

Anexo 04

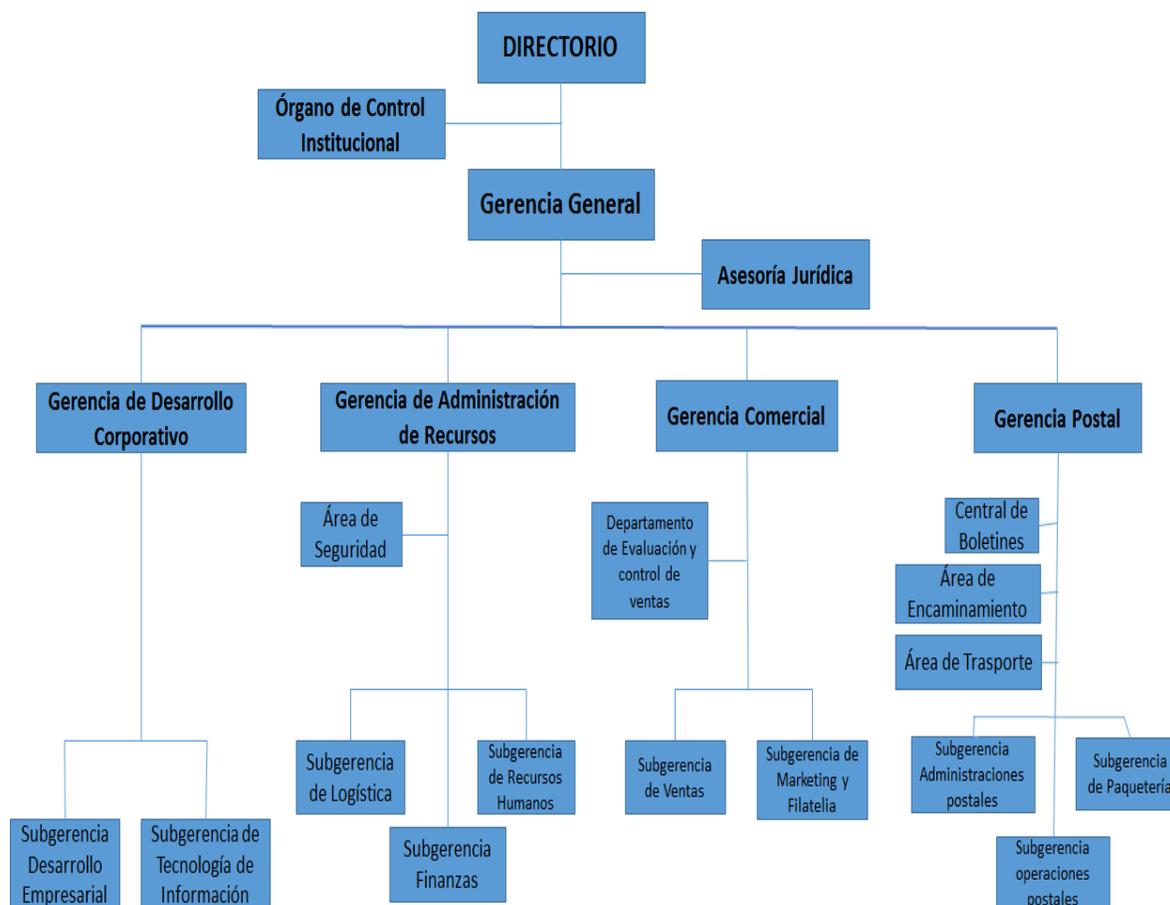
Formulario de observación en campo.

	Departamentos	Rango 0 a 5	Registro		Archivo Físico	
			Automático	Manual	Si	No
1	Desarrollo empresarial	4	x			X
2	Tecnología	4		X		X
3	Finanzas	4	x			X
4	Logística	3		X	x	
5	Recursos Humanos	5	x			X
6	Ventas	3		X	x	
7	Administraciones Postales	3		X	x	
8	Operaciones Postales	3	x			X
9	Paquetería	4		X	x	
Estado de conservación						
Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Requiere Cambios <input type="checkbox"/>						
Análisis: Todos los departamentos generan documentación, pero los que más genera son las áreas operativas es el porcentaje mayor del monto total, pero no registran el tiempo de búsqueda de cada documento por lo que se calcula un tiempo promedio de respuesta de 3 horas mínimas en los archivos físicos, y por la falta de normas técnicas los archivos digitales también tienen un retraso en la búsqueda.						
Los documentos son archivados digital y físicamente no cumplen con las normas para el SGD						

Fuente "Tesis Estudio e Implementación de un sistema de Gestión de Documentos" (Ecuador 2018)

Anexo 05

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Fuente <http://www.serpost.com.pe/transparencia/Organigrama.html>

Anexo 06

1. Identificación de Riesgos

IDENTIFICACION DEL RIESGO			
PROCESO: Gestión de Documentos			
OBJETIVO: Determinar lineamientos concernientes a la gestión de documentos para normalizar y estandarizar la administración de los documentos para el cumplimiento a la norma técnica			
CAUSAS	RIESGO	DESCRIPCIÓN	CONSECUENCIAS POTENCIALES
Pérdida de tiempo en la búsqueda y entrega de información. Falta de personal. Multifuncionalidad. Equipos escasos y obsoletos. Ausencia de procesos y procedimientos. Falta y mal de herramientas de trabajo. Falta de un programa de mantenimiento. Espacios físicos inadecuados.	R1: Pérdida de información.	Los procesos de Administración, recepción, trámite, consulta, organización, conservación, recuperación y disposición final de los documentos no se realice de acuerdo a las normativas de gestión documental.	Pérdida de imagen empresarial Inconformidad de los clientes. Desmotivación laboral. Incumplimiento de los objetivos
Selección de recurso humano no idóneo para las actividades	R2 Gestión y conservación de los documentos de apoyo.	En el control de gestión documental se identifica un porcentaje de error alto en la calidad.	Falencias en la integridad de la información. Entrega de información fuera del tiempo establecido.
Selección de recurso humano no idóneo para las actividades	R3 Determinación errónea de las series y sub series documentales	Accesibilidad de Manera inmediata a la información.	Afectar la integridad de la información. Pérdida de la Información. Pérdida de la confidencialidad de la información.
No existe un plan para la organización de los archivos de la empresa	R4 Falta de un espacio físico para la realización de este proceso.	Espacios reducidos en la actualidad.	Privación a la accesibilidad de la información. Entrega de información fuera del tiempo establecido.
Selección de recurso humano no idóneo para las actividades	R5 ubicar los tipos documentales en el expediente equivocado.	En el control de gestión documental se identifica un Porcentaje de error alto en la calidad.	Falencias en la integridad de la información. Pérdida de la Información. Pérdida de la confidencialidad de la información.
Falta de Manuales de funciones, procesos y procedimientos definidos.	R6 Falta de definición de las funciones de las unidades de proceso	Carencia de los manuales.	Falencias en la integridad de la información. Pérdida de la Información.

Fuente "Tesis Estudio e Implementación de un sistema de Gestión de Documentos" (Ecuador 2018)

Anexo 06

2. Análisis de Riesgo

ANÁLISIS DEL RIESGO					
PROCESO: Gestión Documental					
OBJETIVO: Determinar lineamientos referentes a la gestión documental con el fin de normalizar y estandarizar la administración de los documentos en cumplimiento a la normativa archivística.					
RIESGO	CALIFICACIÓN		TIPO DE IMPACTO	EVALUACIÓN ZONA DE RIESGO	MEDIDAS DE RESPUESTA
	PROBABILIDAD	IMPACTO			
R1: Pérdida de información.	Probable (4)	Catastrófico (5)	Cumplimiento De imagen Legal	Extrema	Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir
R2 Gestión y conservación de los documentos de apoyo.	Probable (4)	Catastrófico (5)	Cumplimiento De imagen Legal	Extrema	Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir
R3 Determinación errónea de las series y subseries documentales	Probable (4)	Catastrófico (5)	Cumplimiento De imagen Legal	Extrema	Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir
R4 Falta de un espacio físico para la realización de este proceso.	Probable (4)	Catastrófico (5)	Cumplimiento De imagen Legal	Extrema	Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir
R5 Ubicar los tipos documentales en el expediente equivocado.	Probable (4)	Catastrófico (5)	Cumplimiento De imagen Legal	Extrema	Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir
R6 Falta de definición de las funciones de las unidades de proceso	Probable (4)	Catastrófico (5)	Cumplimiento De imagen Legal	Extrema	Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir

Fuente "Tesis Estudio e Implementación de un sistema de Gestión de Documentos" (Ecuador 2018)

Anexo 06

3. Nuevo Análisis de Riesgo

Nuevo Análisis de Riesgo					
PROCESO: Gestión Documental					
OBJETIVO: Determinar lineamientos referentes a la gestión documental con el fin de normalizar y estandarizar la administración de los documentos en cumplimiento a la normativa archivística.					
RIESGO	CALIFICACIÓN		TIPO DE IMPACTO	EVALUACIÓN ZONA DE RIESGO	MEDIDAS DE RESPUESTA
	PROBABILIDAD	IMPACTO			
R1: Pérdida de información.	Improbable (2)	Moderado (3)	Cumplimiento De imagen Legal	Moderada	Asumir el riesgo, Reducir el riesgo
R2 Gestión y conservación de los documentos de apoyo.	Improbable (2)	Menor (2)	Cumplimiento De imagen Legal	Baja	Asumir el riesgo
R3 Determinación errónea de las series y sub series documentales	Improbable (2)	Menor (2)	Cumplimiento De imagen Legal	Baja	Asumir el riesgo
R4 Falta de un espacio físico para la realización de este proceso.	Improbable (2)	Moderado (3)	Cumplimiento De imagen Legal	Moderada	Asumir el riesgo, Reducir el riesgo
R5 Ubicar los tipos documentales en el expediente equivocado.	Improbable (2)	Menor (2)	Cumplimiento De imagen Legal	Baja	Asumir el riesgo
R6 Falta de definición de las funciones de las unidades de proceso	Improbable (2)	Moderado (3)	Cumplimiento De imagen Legal	Moderada	Asumir el riesgo, Reducir el riesgo

Fuente "Tesis Estudio e Implementación de un sistema de Gestión de Documentos" (Ecuador 2018)

Anexo 07

EVALUACIÓN DE EXPERTOS - METODOLOGÍA DE DESARROLLO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: CRUZ TREGEAR, LUIS HOMBERTO

TÍTULO Y/O GRADO:
 DOCTOR... () Magister ... () Ingeniero... (X) Licenciado... () Otros... ()

Universidad donde labora: Universidad Peruana los Andes - Filial Lima

Fecha: 6/5/2019

TÍTULO:
IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TECNICA ISO 15489-1:2016 PARA LA DE GESTION DE DOCUMENTOS

Autores: Mori Acero Narciso Gonzalo

Evaluación de las Metodologías para la Implementacion de la Norma Tecnica ISO 15489-1:2016 Gestion de Documentos

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de calificar las metodologías involucradas, mediante una serie de preguntas con puntuaciones específicas al final de la tabla. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

ÍTEM	CRITERIOS	METODOLOGÍA			OBSERVACIONES
		DIRKS	MGD	Checkland	
1	Califique Ud. Como gestiona el trabajo en grupo las siguientes metodologías.	4	3	2	
2	Califique Ud. Como manejan la gestión de prioridades las siguientes metodologías.	4	3	2	
3	Califique Ud. Como manejan la orientación a la calidad las siguientes metodologías.	4	3	2	
4	Califique Ud. Como manejan el enfoque a usuarios las siguientes metodologías	4	3	2	
5	Califique Ud. Como manejan la documentación formal las siguientes metodologías.	4	3	2	
6	Califique Ud. Como utilizan los estándares de codificación las siguientes metodologías.	4	3	2	
TOTAL		24	18	12	

FUENTE: Narciso Gonzalo Mori Acero

Evaluar con la siguiente puntuación:
 1.- Muy Malo 2.- Malo 3.- Regular 4. Bueno 5. Muy bueno

Sugerencias


 Firma del Experto

Anexo 07

EVALUACIÓN DE EXPERTOS - METODOLOGÍA DE DESARROLLO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: BLAS REBOZA, MARUJA

TÍTULO Y/O GRADO:

DOCTOR... () Magister ... () Ingeniero... () Licenciado... () Otros... ()

Universidad donde labora: Universidad Peruana los Andes - Filial Lima

Fecha: 20/05/2019

TÍTULO:

IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TECNICA ISO 15489-1:2016 PARA LA DE GESTION DE DOCUMENTOS

Autores: Mori Acero Narciso Gonzalo

Evaluación de las Metodologías para la Implementación de la Norma Técnica ISO 15489-1:2016 Gestión de Documentos

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de calificar las metodologías involucradas, mediante una serie de preguntas con puntuaciones específicas al final de la tabla. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

ÍTEMS	CRITERIOS	METODOLOGÍA			OBSERVACIONES
		DIRKS	MGD	Checkland	
1	Califique Ud. Como gestiona el trabajo en grupo las siguientes metodologías.	5	4	2	
2	Califique Ud. Como manejan la gestión de prioridades las siguientes metodologías.	4	3	3	
3	Califique Ud. Como manejan la orientación a la calidad las siguientes metodologías.	5	4	3	
4	Califique Ud. Como manejan el enfoque a usuarios las siguientes metodologías	5	4	3	
5	Califique Ud. Como manejan la documentación formal las siguientes metodologías.	4	4	2	
6	Califique Ud. Como utilizan los estándares de codificación las siguientes metodologías.	5	5	3	
TOTAL		28	24	16	

FUENTE: Narciso Gonzalo Mori Acero

Evaluar con la siguiente puntuación:

1.- Muy Malo 2.- Malo 3.- Regular 4. Bueno 5. Muy bueno

Sugerencias



Firma del Experto
Mg. Maruja Blas Reboza.

EVALUACIÓN DE EXPERTOS - METODOLOGÍA DE DESARROLLO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: VALENZUELA ZEBEDERS, ANSELMO.

TÍTULO Y/O GRADO:

DOCTOR... () Magister... Ingeniero... Licenciado... () Otros... ()

Universidad donde labora: Universidad Peruana los Andes - Filial Lima

Fecha: 4/5/2019

TÍTULO:

IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TECNICA ISO 15489-1:2016 PARA LA DE GESTION DE DOCUMENTOS

Autores: Mori Acero Narciso Gonzalo

Evaluación de las Metodologías para la Implementacion de la Norma Tecnica ISO 15489-1:2016 Gestion de Documentos

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de calificar las metodologías involucradas, mediante una serie de preguntas con puntuaciones específicas al final de la tabla. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

ÍTEM	CRITERIOS	METODOLOGÍA			OBSERVACIONES
		DIRKS	MGD	Checkland	
1	Califique Ud. Como gestiona el trabajo en grupo las siguientes metodologías.	4	3	2	
2	Califique Ud. Como manejan la gestión de prioridades las siguientes metodologías.	5	4	2	
3	Califique Ud. Como manejan la orientación a la calidad las siguientes metodologías.	4	4	2	
4	Califique Ud. Como manejan el enfoque a usuarios las siguientes metodologías	4	4	2	
5	Califique Ud. Como manejan la documentación formal las siguientes metodologías.	4	5	2	
6	Califique Ud. Como utilizan los estándares de codificación las siguientes metodologías.	5	5	5	
TOTAL		26	25	15	

FUENTE: Narciso Gonzalo Mori Acero

Evaluar con la siguiente puntuación:

1.- Muy Malo 2.- Malo 3.- Regular 4. Bueno 5. Muy bueno

Sugerencias


 Firma del Experto

