



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA:

Sistema de gestión documental basado en la Norma ISO 30301 en Broadway Language Academy de la ciudad de Manta. Período 2017-2018

AUTOR:

Victor Alfonso Quimis Castro

**FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO
EJECUTIVO**

CARRERA DE SECRETARIADO BILINGÜE

Manta, febrero de 2018

TEMA

Sistema de gestión documental basado en la Norma ISO 30301 en
Broadway Language Academy de la ciudad de Manta. Período
2017-2018

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1
		Página II de 86

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de Proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es “Sistema de Gestión Documental basado en la Norma ISO 30301 en Broadway Language Academy. Período 2017-2018”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde al señor Victor Alfonso Quimis Castro, estudiante de la carrera de Secretariado Bilingüe, período académico 2017-2018, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta 20 de febrero 2018

Lo certifico,

Ing. Patricia Andrade
Docente Tutor(a)
Área:

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

TRIBUNAL

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Miembros del tribunal, aprueban el proyecto de investigación con tema:

**Sistema de gestión documental basado en la Norma ISO 30301 en
Broadway Language Academy de la ciudad de Manta. Período 2017-2018**

Para su constancia firman:

Tribunal examinador

Lcda. Magdalena Bermudez

Tribunal examinador

Lcdo. Pedro Idrovo

Tribunal examinador

Ing. Isabel Barreiro

DEDICATORIA

Este logro obtenido con mucho sacrificio, lo dedico de manera mesurada:

A mi madre Neiva, por ser esa persona, que con su ejemplo de superación, constancia y valentía, me motivó a llegar a ser, un buen hijo, un buen profesional.

A mis abuelos porque han sido y serán siempre mi guía y apoyo fundamental, ellos que con sus consejos, incentivos de seguir adelante, por esa confianza depositada en mí, me han permitido llegar hasta este momento tan especial en mi vida.

A mi familia por haberme dado ese aliento infinito para seguir y culminar con éxito este objetivo, me encaminaron y me enseñaron que con esfuerzo y dedicación, se puede llegar a lograr esos sueños que tanto anhelamos.

Victor Quimis Castro

RECONOCIMIENTO

Agradezco infinitamente a la fuerza celestial por ser la guía principal en mi vida.

Mi gratitud hacia la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por darme la oportunidad de acogerme en su seno como estudiante y dotarme de la educación superior de excelencia, que con mucho entusiasmo he aceptado para así culminar con mi carrera profesional.

A mi tutora Ing. Patricia Andrade por su esfuerzo, tiempo y dedicación, quien con sus acertados conocimientos y direccionamiento supo encaminarme para poder terminar este trabajo de investigación.

A mi querida Decana y a cada uno de los profesores de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, que compartieron sus conocimientos y experiencias durante toda mi carrera profesional, haciendo de mí un mejor ser humano mediante sus observaciones que con mucha humildad las he sabido acoger.

Un eterno agradecimiento para aquellos que me brindaron todo el apoyo incondicional, a mis amigos y amigas quienes fueron y serán siempre esa familia que uno escoge en la vida, quienes con su amistad, consejos, apoyo y ánimo supieron mejorar mis momentos más hostiles y así alcanzar esta aspiración profesional.

Victor Quimis Castro

INDICE GENERAL

Contenido	Pág.
TEMA.....	I
CERTIFICACIÓN.....	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	III
DEDICATORIA.....	IV
RECONOCIMIENTO.....	V
INDICE GENERAL.....	VI
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	5
1 Marco teórico.....	5
1.1 Antecedentes investigativos.....	5
1.2 Fundamentación legal.....	7
1.3 Fundamentación filosófica.....	9
1.4 Fundamentación teórica.....	11
1.4.1 Sistema de gestión documental.....	11
1.4.2 Importancia de los sistemas de gestión documental.....	12
1.4.3 Objetivos de los sistemas de gestión documental.....	13
1.4.4 Descripción de la norma ISO 30301.....	14
1.4.5 Importancia de la implantación de la Norma ISO 30301.....	16
1.4.6 Implantación de la Norma ISO 30301.....	17
1.4.6.1 Objeto y campo de aplicación.....	17
1.4.6.2 Referencias normativas, términos y definiciones.....	19
1.4.6.3 Contexto de la organización.....	19
1.4.6.4 Liderazgo.....	20
1.4.6.5 Planificación.....	23
1.4.6.6 Soporte.....	25
1.4.6.7 Operación.....	29
1.4.6.8 Evaluación del desempeño del SGD.....	31
1.4.6.9 Mejora.....	32
1.4.7 Beneficios de la implantación de un SGD 30301.....	33

CAPITULO II	36
2 Diagnóstico o estudio de campo.....	36
2.1 Encuesta aplicada a los estudiantes de la Academia de Enseñanza del Idioma Inglés Broadway.	36
2.2 Encuesta aplicada al personal administrativo de la academia de enseñanza del idioma inglés Broadway	41
CAPITULO III	54
3 Diseño de la propuesta.	54
3.1 Tema.....	54
3.2 Introducción.....	54
3.3 Objetivos.....	55
3.3.1 Objetivo general.....	55
3.3.2 Objetivos específicos.....	55
3.4 Metodología de trabajo.	56
3.5 Actividad de la academia.	57
3.6 Alcance del plan de capacitación.	57
3.7 Fines del plan de capacitación.	57
3.8 Metas.	58
3.9 Recursos.....	58
3.9.1 Recursos humanos	58
3.9.2 Mobiliario, equipo y otros.....	58
3.9.3 Recursos técnicos, educativo.....	58
3.10 Financiamiento.....	59
3.11 Presupuesto.	59
3.12 Plan de ejecución y estrategias operativas.....	60
3.13 Cronograma.....	63
Conclusiones.	64
Recomendaciones.....	65
Bibliografía.	66
Referencias bibliográficas.	66
Artículos científicos.....	67
Webgrafías.....	67
Anexos.....	69
Anexo I	69
Fotografías de trabajo con el tutor y de aplicación de encuestas	69
Anexos II.....	70

Encuesta dirigida a los estudiantes de la Academia de Enseñanza del idioma ingles Broadway.	70
Anexos III.....	72
Encuesta dirigida al personal administrativo de la academia de enseñanza del idioma inglés Broadway.	72

RESUMEN

Los documentos son respectivamente información, en términos generales es el nexo entre la información y el conocimiento. Los documentos tienen su debido propósito; ayudan a mantener un historial de las actividades realizadas o comunicar una información a partes interesadas, de ahí proviene la importancia de contar con sistemas que permitan la gestión eficaz de los mismos.

En el presente trabajo de investigación, Sistema de gestión documental basado en la norma ISO 30301 en Broadway Language Academy de la ciudad de Manta. Período 2017-2018 se establecen los requisitos necesarios para implementarlos en un sistema de gestión documental, este trabajo describe la metodología para el diseño, documentación, implementación y evaluación de un sistema para la academia antes mencionada, dedicada a la enseñanza del idioma inglés, con el fin de favorecer la eficiencia y eficacia del área de gestión documental.

Se realizó un diagnóstico a través de encuestas aplicadas al personal administrativo y estudiantes quienes son los evidenciadores y entes directos de la problemática, donde se evidenció el bajo nivel de conocimiento que tienen acerca de la ISO 30301 y gestión documental, seguido de este proceso se procedió a dar una posible solución a la problemática.

Se concluye, con la presentación de una propuesta de plan de capacitación fundamentada en un sistema de gestión documental basado en la norma ISO 30301 misma que constituye una fortaleza, para la gestión eficiente de los documentos en la academia Broadway.

ABSTRACT

The documents are respectively information, in general terms the link between information and knowledge. The documents have their due purpose; these help to maintain a record of the activities carried out or communicate information to interested parties, hence the importance of having systems that allow the effective management of them.

In the present research work, Document management system based on the ISO 30301 in the Broadway Language Academy in Manta city. Period 2017-2018 the necessary requirements are established to implement them in a document management system, this work describes the methodology for the design, documentation, implementation and evaluation of a system for the aforementioned academy, dedicated to the teaching of the English language, with in order to favor the efficiency and effectiveness of the document management área.

A diagnosis was made through surveys applied to administrative staff and students who are the evidencers and entities direct of the problem, where the low level of knowledge they have about ISO 30301 and document management was evidenced, followed by this process, a posible solution to the problema was given.

It is concluded, with the presentation of a proposal for a training plan based on a document management system based on the ISO 30301 which constitutes a strength for the efficient management of documents at the Broadway Academy.

INTRODUCCIÓN.

La sociedad desde sus inicios, exige dejar registradas acciones en documentos perdurables, a consecuencia de la necesidad de memorizar aquellas cosas que a todos concierne y no deben ser olvidadas. Hoy en día, la organización depende de la gestión documental definida como un área responsable del control eficaz y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso, disposición y preservación de documentos, que optimiza el desempeño de la misma.

Esta investigación parte de la problemática observada como usuario de la academia, en donde el manejo inadecuado de papeles, duplicidad de documentos, el archivo tradicional y la acumulación de papeles, falta de espacio físico y pérdida de tiempo dedicado a la organización por parte del personal, torna difícil la ejecución de un flujo de información, lo que conlleva a una rendición de cuentas poco funcional.

En América Latina, la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA, 2014) afirma que: “El no poder disponer de información podría convertirse en un impedimento para la gestión de las solicitudes de información, mientras que una gestión inapropiada de archivos podría retardar la recopilación de la información solicitada”. El sistema de gestión documental (SGD), se ha convertido en una necesidad en las organizaciones, mediante este, se administra de manera sistemática y verificable los documentos y la información de las actividades de la organización.

En el Ecuador, según Freile (2016) expresa que: “La planificación de las instituciones muchas veces se ve afectada por la mala gestión documental que impide dar continuidad a procesos internos”. La inadecuada administración documental conlleva a la pérdida parcial o total de la información, poca evidencia o pruebas documentales en caso de conflictos con los clientes, acumulación de papeles en despachos, la falta de cumplimiento con normas

ambientales, por la impresión indebida de documentos, repercutiendo todo ello en la generación de fuertes gastos económicos.

Broadway Language Academy, es una institución que se dedica a la enseñanza del inglés como idioma; por su actividad se convierte en un ente generador y receptor de documentación e información, que al sistematizarse servirían para la toma de decisiones certeras y eficaces, coadyuvando a la mejora de las labores académicas y administrativas de la misma.

La estructuración del trabajo investigativo, se realiza con fundamentos bibliográficos, así como fuentes extraídas de internet, herramientas, que permiten establecer teóricamente las variables de estudio, de carácter descriptivo.

A partir de la investigación se formula el problema de la siguiente forma: ¿De qué manera un sistema basado en la norma ISO 30301 favorece la gestión documental en Broadway Language Academy de la ciudad de Manta?; además, determina que las Normas ISO 30301 son el objeto de estudio, y el campo de aplicación, el Sistema de Gestión Documental.

A través de este trabajo se logra responder una serie de incógnitas, tales como:

- ¿Qué es un sistema de gestión documental?
- ¿Cuál es la importancia y los objetivos de un sistema de gestión documental?
- ¿Cuáles son características que describen a la norma ISO 30301?
- ¿Cuáles son los requisitos de implantación y los beneficios de la Norma ISO 30301?

De las mencionadas tareas científicas surge el objetivo general que es: Implementar un plan de capacitación sobre un sistema de gestión documental,

basado en la norma ISO 30301, para favorecer la administración de la información en Broadway Language Academy. Periodo 2017 – 2018

Este objetivo puede ser posible si se cumple con los objetivos específicos que se detallan a continuación:

- Definir la variable sistema de gestión documental.
- Especificar la importancia y los objetivos de un sistema de gestión documental
- Describir los objetivos, ventajas y razones para la utilización de la norma ISO 30301.
- Identificar los requisitos para la implementación de la Norma ISO 30301.
- Elaborar una propuesta basado en un Plan de Capacitación en Sistema de Gestión Documental y Norma ISO 30301.

La hipótesis de este trabajo investigativo se determina como: “La implantación de un sistema de gestión documental basado en la norma ISO 30301 favorecerá la administración de la información en Broadway Language Academy de la ciudad de Manta”

En este estudio, una vez establecida la hipótesis, se define la variable independiente a la Norma ISO 30301 y dependiente Sistema de Gestión Documental.

Para la elaboración del trabajo de investigación se aplicaron las siguientes metodologías; cualitativa, porque se obtuvo las características de las variables que componen la problemática de estudio; según la dimensión temporal se utilizó el método descriptivo, pues se estudió el problema tal y como se presentó. Fue explicativo debido a que se buscó dar respuestas al problema mediante la descripción de hechos observados. Por otro lado, se empleó el método lógico deductivo pues fue un razonamiento que, partiendo de casos

particulares, se elevó a conocimientos generales. Este método permitió la formación de hipótesis.

La técnica de observación permitió al autor palpar la problemática existente en Broadway Language Academy, asimismo, la encuesta concedió la adquisición de información de interés sociológico, es decir la estructura y funcionamiento de los usuarios y personal administrativo de la academia.

Se calculó la muestra, con un tamaño de la población de 140 personas, nivel de confianza 95%, margen de error de 10% obteniendo el tamaño de la muestra de 58 personas, mismas que tuvieron la posibilidad de ser seleccionados por ser finita la población.

Para la recolección de la información se procedió a estructurar encuestas, para posteriormente aplicarlas a cincuenta y ocho (58) personas, quienes proporcionaron relevante información, además, después de aplicar la encuesta se procedió a tabular, para su posterior interpretación y análisis donde se obtuvieron porcentajes, mismos que permitieron determinar la posible solución al problema encontrado.

La factibilidad se manifiesta cuando las autoridades de la universidad muestran su apoyo a este tipo de trabajos investigativos, conscientes de que existen falencias en las organizaciones y que se debe mejorar la administración de los documentos, logrando así un aporte a la sociedad.

Como resultado trascendental se manifestó una propuesta, la cual consiste en un plan de capacitación para implantar un sistema de gestión documental basado en la norma ISO 30301 para Broadway Language Academy, documento que sirve como referente guía/teórico, para que la alta dirección de la academia la implemente, y así posicionarse como una academia con calidad en el manejo de sus documentos.

CAPITULO I

1 Marco teórico.

1.1 Antecedentes investigativos.

Los antecedentes teórico de este proyecto se basan en estudios realizados precedentemente por la estudiante, Ascanio (2015) con tema: “Asesoría y apoyo para la implementación del sistema interno en certificación ISO 30301 para la empresa Palmas de Cesar” de Colombia modalidad pasantías, para obtener el título de Administrador de empresas.

Después de considerar este previo estudio se tienen las siguientes conclusiones:

- En este trabajo investigativo la empresa Palmas de César, lugar donde se realizó el trabajo poseía un manejo documental funesto, problemática que se presentó desde los inicios comerciales de la empresa, pero después del desarrollo del trabajo se propuso un modelo internacional de normalización que vaya acorde a la gestión documental como la es la norma ISO 30301.
- Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, por lo que propone a la gerencia un material que ayude y considere la importancia y su impacto transcendental en la obtención de una futura certificación internacional de la norma ISO 30301 generando una serie de beneficios que se verían reflejados en el mejoramiento de la imagen empresarial.
- La autora del mencionado trabajo, realizó un proceso amplio dejando evidencias teóricas, así como también físicas del antes y después de un archivo, se basó en fundamentaciones teóricas, bibliográficas y la recolección de datos inmersas en el campo mediante la aplicación de encuestas.

Otro trabajo investigativo fue el realizado por un estudiante, Quito (2015) de la Universidad de Guayaquil del Ecuador denominada: “Implementación

web de un sistema de gestión de documentos, consolidado en una intranet basada en las normas ISO 22000:2005, para la empresa La Clave S.A”

Este trabajo se relaciona con la variable Sistema de gestión documental, el autor se enfocó en la importancia que tiene un manejo idóneo de la información dentro de las empresas y su objetivo general fue el control mediante la ofimática de la documentación, evitando el mal uso del papel y dando acceso a los usuarios en la búsqueda ágil de la documentación, así mismo provee seguridad y ahorro de recursos mediante una interfaz interactiva y fácil de usar.

Después de considerar estos estudios, se pueden evidenciar los beneficios de desarrollar este trabajo. Toda información previa, usada por otros autores sean nacionales e internaciones servirá como base para brindar una solución a la problemática presente en la Academia, además, estos antecedentes dejan en evidencia que el presente trabajo es novedoso, por lo que las variables: “ISO 30301 y Sistema de Gestión Documental” no han sido estudiadas de manera conjunta con anterioridad lo que servirá como referente para las futuras investigaciones.

1.2 Fundamentación legal.

El presente trabajo de investigación se fundamenta de manera legal de acuerdo a las siguientes: leyes, normas, ordenanzas y reglamentos.

Constitución de la República del Ecuador.

Que, el Artículo 18 en su numeral segundo, establece que es derecho de todas las personas el acceso a la información generada en instituciones públicas o privadas que manejen fondos públicos o realicen funciones públicas. Además del derecho de acceso universal a las tecnologías de información y comunicación:

Que, el Artículo 227 de la Carta Magna, determina que: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”;

Ley del Sistema Nacional de Archivo.

Art. 1.- Constituye Patrimonio del Estado, la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y privado, así como la de personas particulares, que sean calificadas como tal patrimonio, por el Comité Ejecutivo previsto en el Art. 9 de esta Ley, y que sirva de fuente para estudios históricos, económicos, sociales, jurídicos y de cualquier índole. Dicha documentación básica estará constituida por los siguientes instrumentos:

- a) Escritos manuscritos, dactilográficos o impresos, ya sean originales o copias;
- b) Mapas, planos, croquis y dibujos;

- c) Reproducciones fotográficas y cinematográficas, sean negativos, placas, películas y clisés; d) Material sonoro, contenido en cualquier forma;
- e) Material cibernético; y,
- f) Otros materiales no especificados.

Ley Orgánica de Acceso a la Información Pública (LOTAIP)

Art. 10.- Custodia de la Información.- Es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el Artículo 1 de la presente Ley, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública, peor aún su destrucción.

Quienes administren, manejen, archiven o conserven información pública, serán personalmente responsables, solidariamente con la autoridad de la dependencia a la que pertenece dicha información y/o documentación, por las consecuencias civiles, administrativas o penales a que pudiera haber lugar, por sus acciones u omisiones, en la ocultación, alteración, pérdida y/o desmembración de documentación e información pública. Los documentos originales deberán permanecer en las dependencias a las que pertenezcan, hasta que sean transferidas a los archivos generales o Archivo Nacional.

El tiempo de conservación de los documentos públicos, lo determinará la Ley del Sistema de Archivo Nacional y las disposiciones que regulen la conservación de la información pública confidencial.

Los documentos de una institución que desapareciere, pasarán bajo inventario al Archivo Nacional y en caso de fusión interinstitucional, será responsable de aquello la nueva entidad.

1.3 Fundamentación filosófica.

Ponjuán, Mena y Rodríguez (2014) expresan que: “La gestión documental es una de las más antiguas profesiones de la humanidad” (p.41). Durante miles de años, la gestión documental ha existido y nace desde la necesidad de administrar el flujo de los documentos. Más recientemente los informáticos, programadores de manera mancomunada se suman al proceso de gestionar de manera eficiente los documentos, obteniendo un Sistema de gestión documental o para los documentos (SGD en adelante).

El uso del ordenador en la gestión documental se inicia en la práctica a partir de las grandes bibliotecas nacionales anglófonas, la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos de América y la British Library, que en los años 60 del siglo XX crean programas de bases de datos conocidos como MARC (Machine Readable Cataloguing). (Moreno, 2009)

Es decir que desde tiempos pasados se poseían grandes cantidades de información física, que necesitaba ser gestionada por lo que en el siglo XX surge la figura de la gestión documental, y posteriormente en el mismo siglo ese concepto se adhiere a las necesidades emergentes en las empresas. Los documentos siempre han sido objeto de estudio, por lo que el manejo de estos mediante ordenadores es de suma importancia sea por el hecho de la simple necesidad de almacenar todo tipo de información o la necesidad de tener almacenada información en un inventario, como un archivo digital pasivo.

Por otra parte, la normalización o estandarización surge para evitar la pérdida de vidas humanas, así como también, se creó gracias al crecimiento del comercio y las sociedades, elevando calidad y productividad, inicialmente era objetivo fundamental en la industria militar de los Estados Unidos, por lo que se desarrollan técnicas y métodos de control de calidad.

Delegados de algunos países se reunieron en un Instituto de Ingenieros Civiles en Londres y crearon en el año de 1946, la International Organization for Standardization, en español Organización Internacional de Normalización (ISO), organización que según, ISO (2013) “Facilitará la coordinación internacional y unificación de las normas industriales”. El proceso de normalización a lo largo de la historia no ha sido fácil, pues no todos piensan en buscar el bien común ni mucho menos buscar siempre la estandarización y regularización para lograr un grado de perfección en los procesos, según en los campos donde se aplique.

Desde el inicio la estandarización fue evolucionando, los estadounidenses fueron los pioneros, pero más tarde los británicos la adaptaron, haciendo que surjan nuevas normas que garantizaran mayores estándares de calidad. Actualmente, las normas ISO cumplen un rol muy importante en casi todas las actividades de una organización.

1.4 Fundamentación teórica.

1.4.1 Sistema de gestión documental.

Los "sistemas de gestión" se definen como el conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan en una organización con el fin de establecer políticas y objetivos y los procesos para alcanzarlos. Cuando hablamos de Sistema de gestión para los documentos (SGD en adelante), nos estamos refiriendo a ese conjunto de elementos en lo relativo a los documentos. (Bustelo, 2011, p.7)

En referencia al aporte de la autora, un sistema de gestión documental o para los documentos, es un conjunto de operaciones y técnicas que se da a la tramitación por el valor que poseen los documentos, y que al ser regulados bajo procesos y políticas hacen posible que la información sirva para una toma de decisiones acertada, que se verá reflejada al alcanzar los objetivos establecidos por la alta gerencia.

Un sistema de gestión documental, permite administrar una gran cantidad de información inmersa en los documentos, ventaja que permite un fácil almacenamiento sistematizado, a su vez, permite la búsqueda rápida junto con servicios de recuperación eficientes. Para tener una idea más concreta de la interrelación de gestión documental y sistema de gestión documental se presenta el siguiente gráfico:

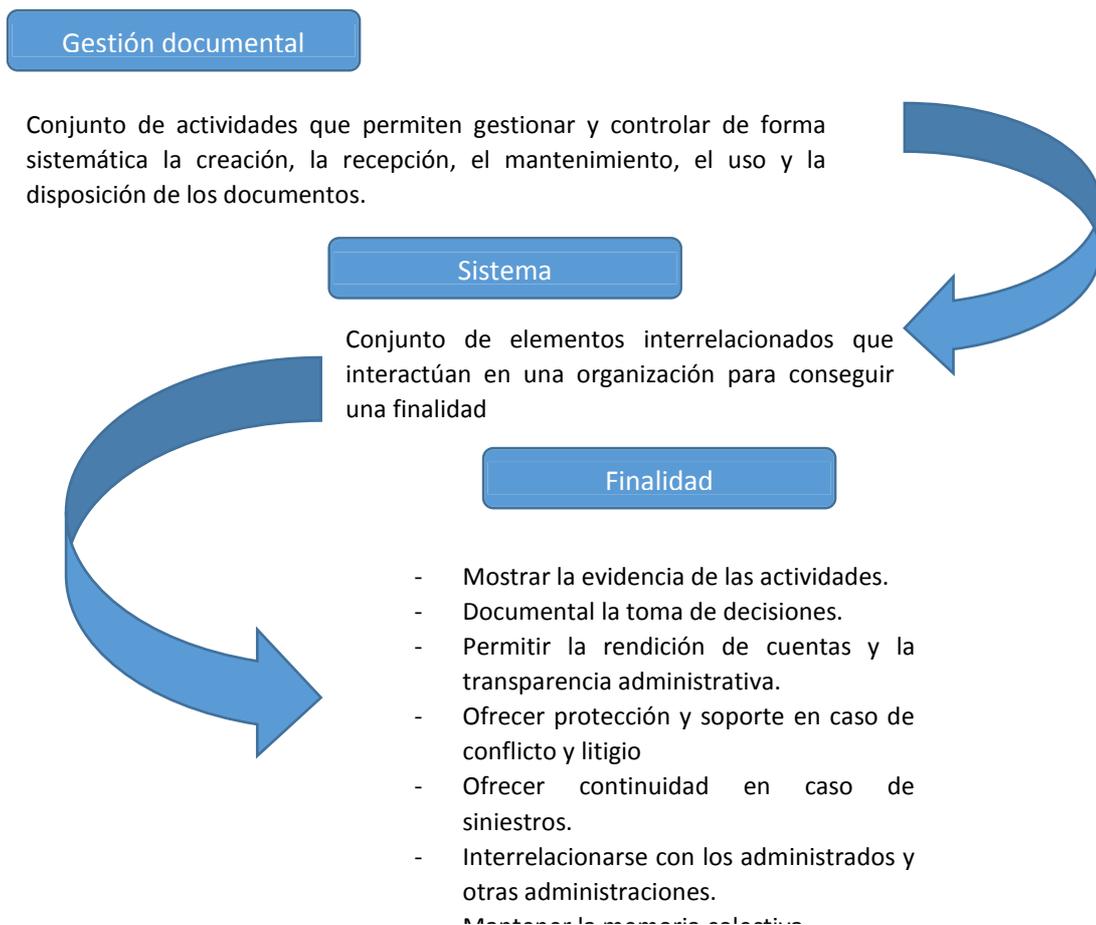


Figura 1. Interrelación de la gestión documental, sistema y su finalidad. Tomado de (García 2013: 38)

1.4.2 Importancia de los sistemas de gestión documental.

Es importante tener un sistema de gestión documental, aunque a primera vista puede parecer que no tenga que ser uno de los puntos de mayor importancia para su empresa. Sin embargo, las ventajas que aporta nos muestran que es un beneficio importante obtener un sistema de gestión documental en el que todos los documentos de la empresa estén controlados y centralizados. Según señala Eugenia (como se citó en Quito, 2015)

En los actuales momentos, casi todas las organizaciones tienen que lidiar con una gran cantidad de documentos, poseer un sistema de gestión documental ayuda a que esta actividad sea más fácil de gestionar, además, de consolidarse en una fuente de información donde se almacena y se extrae la

información inmersa en las actividades de las empresas, que muchas veces, a primera vista puede parecer que no sea un punto relevante en la vida de cualquier organización, sin embargo, un SGD puede servir de apoyo para posteriores actividades y toma de decisiones.

1.4.3 Objetivos de los sistemas de gestión documental.

Según Mena (como se citó en Campillo, 2010). Los objetivos de todo sistema de gestión documental, que se implante en cualquier organización debe estar dirigido a:

- a) Hacer más fácil a las personas trabajar con los documentos. Se refiere a que cada persona sabe qué documento ha gestionado y por consiguiente sabrá encontrarlos en poco tiempo en el sistema.
- b) Facilitar que la información se aproveche de manera mancomunada y así compartirla de manera eficaz evitando el gasto de recursos, duplicación innecesaria, evitar grabaciones de datos, entre otras.
- c) Conservar la memoria de la organización, aprovechar el valor que poseen los contenidos en los que quede plasmada la experiencia, y que este no se vuelva a repetir.

En ese sentido, tramitar los documentos como un procedimiento tiene como objetivo el control sistemático de la información, desde que se ingresa al SGD hasta que un administrador o quien en ese momento esté encargado del sistema disponga su tratamiento final a través del establecimiento de los procedimientos que regulen su organización, asimismo, el mantenimiento, almacenamiento, acceso, uso, transferencia o eliminación.

1.4.4 Descripción de la norma ISO 30301.

Un grupo de investigadores de la ISO fue motivado a trabajar en la armonización e integración de todos los Estándares de Sistemas de Administración (MSS), con la finalidad de consensuar una estructura, texto y definiciones que faciliten la integración de todas las normas. Es de aquí que nace la ISO 30301, la misma que propone un sistema muy delimitado de administración, basado en la mejora continua, cuya metodología ha sido implementada con éxito en muchas organizaciones.

La norma ISO 30301 define los requisitos que se deben cumplir en SGD con el fin de apoyar a una organización en la consecución de sus fines como el contexto de la organización, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación del desempeño y mejora. (ISO, 2013)

La ISO 30301, es la norma principal de la serie 30300, en ella se establecen los requisitos para la implantación de un SGD; sobre esta que se realizan las evaluaciones y posibles certificaciones, además, ofrece una metodología en su implantación que permite conseguir los objetivos que la empresa se ha planteado. A continuación, se define su estructura con sus secciones:

Prólogo

Introducción

- a) Objeto y campo de aplicación***
- b) Referencias normativas***
- c) Términos y definiciones***
- d) Contexto de la organización***
- e) Liderazgo***
- f) Planificación***
- g) Soporte***
- h) Operación***

i) **Evaluación del desempeño del SGD**

j) **Mejora**



Figura 2. Estructura del Sistema de Gestión Documental. Tomado de UNE ISO 30301: (2011)

En la figura se aprecia un flujo sistemático que mantiene a los clientes y a quienes están inmersos en la organización, con el fin de establecer políticas, objetivos, y procesos en relación con los documentos, que al ser alcanzados generarían la mejora continua y decisiones correctas.

Sin embargo, hay que reconocer que hay contextos en donde se utilizan expresiones parecidas sin que esto se refiera a lo mismo, tal es así, en la disciplina archivística a veces se usa el sistema de gestión documental para referirse al conjunto de controles y procesos documentales. Estos, según la norma ISO 30301, son elementos importantes de un SGD.

1.4.5 Importancia de la implantación de la Norma ISO 30301

Todas las organizaciones, independientemente de su tamaño o la naturaleza de sus actividades, generan información de sus procesos de trabajo. Los documentos, como un tipo de recurso de información, son activos de una organización. Desde hace muchísimo tiempo, especialmente desde la difusión de la tecnología del papel, las organizaciones han dejado constancia de sus actividades en diferentes documentos, algunos de los cuales han sobrevivido y sirven de base hoy en día para la investigación histórica. Las organizaciones se han desarrollado y transformado, pero han sido “documentando” sus actividades para tener constancia de las mismas y para poder evidenciar los distintos acuerdos con las partes interesadas. Este proceso ha estado tan intrínsecamente ligado a cualquier actividad que no se ha pensado en él como algo estratégico.

Pese al desarrollo de la tecnología (fax, fotocopiadoras, ordenador, internet, bases de datos, el correo electrónico, entre otros), han tenido que conocerse malas experiencias de pérdidas de datos, de destrucción incontrolada o de imposibilidad de recuperación de documentos necesarios para la demostración de determinadas actuaciones, para que se reflexione sobre la importancia estratégica de la buena gestión de la documentación y que las organizaciones progresen. Los beneficios de la implantación de un SGD se pueden encontrar en distintas áreas o facetas de la organización:

- a) Llevar a cabo las actividades de la organización y prestar los correspondientes servicios eficientemente.
- b) Cumplir con los requisitos legislativos, reglamentarios y de rendición de cuentas.
- c) Optimizar la toma de decisiones, la consistencia operativa y la continuidad del negocio.
- d) Facilitar el funcionamiento efectivo de una organización en caso de desastre.
- e) Proporcionar protección y apoyo en los litigios, que incluye la gestión de los

riesgos asociados con la existencia o no, de falta de pruebas de una actividad organizativa.

f) Proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, los clientes y las partes interesadas actuales y futuras.

g) Soportar las actividades de investigación y desarrollo.

h) Apoyar las actividades promocionales de la organización

i) Mantener la memoria corporativa o colectiva y apoyar la responsabilidad social. (ISO 30300, Sección 2.3.1)

1.4.6 Implantación de la Norma ISO 30301

Para la implantación de un SGD basado en las normas ISO 30301, se debe conocer los pasos y requisitos de obligado cumplimiento:

1.4.6.1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma internacional tiene el fin de apoyar a una organización en la consecución de sus fines, misión, estrategia y metas, mediante la implantación de un Sistema de Gestión para los Documentos. Alcanzar los objetivos que se definen en la norma ISO 30301 supone la creación de documentos fiables, auténticos, íntegros y usables. Como estos conceptos pueden dar lugar a diferentes interpretaciones y malentendidos, la norma UNE/ISO 30300 los define de la siguiente manera:

a) Fiable: aquel cuyo contenido puede ser considerado una representación completa y precisa de las operaciones, las actividades o los hechos de los que da testimonio y al que se puede recurrir en el curso de posteriores operaciones.

b) Auténtico: aquel del que se puede probar que es lo que afirma ser, que ha sido creado o enviado por la persona de la cual se afirma que lo ha creado o enviado; y que ha sido creado o enviado en el momento que se afirma.

- c) Íntegro: hace referencia a su carácter completo e inalterado. Es necesario que un documento está protegido contra modificaciones no autorizadas.
- d) Usable: aquel que puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado. Su presentación debería mostrar la actividad u operación que lo produjo.

Las indicaciones sobre el contexto de los documentos deberían contener la información necesaria para la comprensión de las operaciones que los crearon y usaron. Un SGD se puede establecer en una organización o en varias que comparten actividades de negocio. Por lo tanto, en esta norma internacional el término “organización” no está limitado a una organización única, sino que incluye otros tipos de estructuras organizativas. La ISO 30301 es aplicable a cualquier organización que desee:

- Establecer, implementar, mantener y mejorar un SGD como apoyo de sus actividades.
- Asegurarse a sí misma la conformidad con su política de gestión documental establecida.
- Demostrar la conformidad con esta norma internacional mediante:
 - a) la realización de una autoevaluación y una autodeclaración, o
 - b) la confirmación de su autodeclaración por una parte externa a la organización, o
 - c) la certificación de su SGD por una organización externa.

Como esta norma internacional puede ser implementada con otras Normas de Sistemas de Gestión (MMS), es también especialmente útil para aquellas organizaciones que quieran demostrar la conformidad con los requisitos de control de documentos y registros de sus MSS ya implementadas.

1.4.6.2 Referencias normativas, términos y definiciones

Todas las referencias normativas que se hacen en la norma ISO 30301 son a la ISO 30300, las cuales suelen producirse en cuanto a términos y definiciones.

1.4.6.3 Contexto de la organización

Hacer un buen análisis de contexto de la organización es el primer punto en la implementación de la norma ISO 30301. Este punto es común en todos los MSS, luego si la organización ya utiliza algún sistema de gestión ISO, los documentos necesarios ya deberían de estar creados, faltando sólo añadir la información relativa a la gestión de documentos.

Los sistemas generales, que pueden ser aplicados a cualquier tipo o tamaño de organización de cualquier sector y cualquier ubicación, tienen que partir obligatoriamente de un análisis previo del contexto de la misma. Los elementos que se deben incluir en cada contexto son:

Factores externos:

- El entorno social y cultural, político, legal, reglamentario, financiero, tecnológico, económico, natural y competitivo, a nivel internacional, nacional, regional o local.
- Los factores y las tendencias que tienen impacto sobre los objetivos de la organización.
- Las relaciones con las partes interesadas, sus percepciones y sus valores.

Factores internos:

- El gobierno, la estructura de la organización, las funciones y la obligación de rendir cuentas.
- Las políticas, los objetivos y las estrategias que se establecen para conseguirlo.

- Las aptitudes, entendidas en términos de recursos y conocimientos (capital, tiempo, personas, procesos, sistemas y tecnologías).
- Los sistemas de información, los flujos de información y los procesos de toma de decisiones (formales e informales).
- Las relaciones con las partes interesadas, sus percepciones y sus valores.
- La cultura de la organización.
- Las normas, directrices y modelos adoptados por la organización.

Requisitos de negocio: todos los requisitos para la correcta ejecución de las operaciones o actividades de la organización. Se obtienen del desempeño actual de las actividades, de la planificación y desarrollo futuro, de la gestión de riesgos y de los planes de continuación del negocio.

Requisitos legales: - las leyes y regulaciones específicas del sector y del entorno de la actividad en lo que afecta a los documentos.

- Las leyes y reglamentaciones relacionadas específicamente con la evidencia, los documentos y los archivos, el acceso, la privacidad, la protección de datos y seguridad de la información y el comercio electrónico.
- Los estatutos constitutivos de las organizaciones, y los acuerdos y reglamentaciones de los que la organización es parte.
- Los tratados y otros documentos que la organización esté legalmente obligada a acatar.
- Las normas y procedimientos que la organización voluntariamente ha decidido adoptar y son susceptibles de ser auditadas.

1.4.6.4 Liderazgo

Un requisito básico de cualquier sistema de gestión es el compromiso de la alta dirección de la organización, que no sólo debe ser teórica sino efectiva y

demostrable. El máximo compromiso es el establecimiento de una “política documental”, documento del cual se ha empezado a hablar de él en el anterior punto y que será el referente de todo el sistema. La política es un documento de alto nivel, que establece las estrategias de gestión documental y que actúa como un marco donde deben encuadrarse los objetivos de gestión documental. Es evidente que la alta dirección no redactará el documento de política, el cual será preparado por los técnicos correspondientes, pero si debe de hacer suyos los principios y haber valorado las implicaciones de la misma. Además se requiere que la política sea formalmente aprobada, divulgada y defendida a todos los niveles de la organización. Además de establecer la política, la alta dirección debe asignar los recursos necesarios para que se implante el SGD. Y no sólo los recursos sino también la asignación de roles y responsabilidades.

Compromiso de la alta dirección:

- El compromiso de la dirección debe ser al más alto nivel.
- La dirección debe asegurarse de que el SGD está alineado con la estrategia de la empresa.
- Debe promover la inclusión de los requisitos de gestión documental dentro de los procesos de negocio.
- Tiene que dotar al SGD de los recursos necesarios.
- Debe comunicar la implantación y la política de gestión a toda la organización.
- Debe seguir y supervisar la consecución de los objetivos y la mejora continua, demostrando que la implantación del SGD no es un capricho pasajero.

Política de gestión documental

El Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN, 2014). Manifiesta que: “La organización debe asegurar que la política de gestión documental se divulga e implementa a todos los niveles de la organización, así como a las entidades o

que trabajan en ella o en su nombre” Es decir todos los requisitos deben ser cumplidos por la alta dirección, de este se solicita además el compromiso que no solo debe ser teórica sino efectiva y justificable. Entre ellos tenemos:

- Adecuarse al propósito de la organización y tamaño de la organización (alcance del SGD).
- Debe facilitar el marco para fijar los objetivos de gestión documental.
- Incluir un compromiso para satisfacer los requisitos aplicables.
- En lo que se refiere a la creación y control de documentos, debe incluir las estrategias de alto nivel capaces de respaldar las funciones y actividades de la organización, protegiendo la integridad de dichos documentos durante el tiempo que se les necesite
- Incluir un compromiso para la mejora continua del SGD
- Debe divulgarse dentro de la organización de manera que todo el mundo esté al tanto de cómo se gestionan los documentos.
- Tiene que estar disponible en la forma adecuada para las partes interesadas.

Roles y responsabilidades

Uno de los cargos de la alta dirección debe ser el responsable del SGD según la norma ISO 30301. No se pretende una responsabilidad en exclusiva, pero si una asunción de responsabilidades al más alto nivel. Lo habitual es que la persona en que recaiga esta responsabilidad no tenga conocimientos técnicos de gestión documental, por lo que la ISO 30301 propone para las organizaciones lo suficientemente complejas que pueda existir además un responsable operativo del SGD. Dicho esto, se definen dos tipos de responsabilidades que deben tener las siguientes características:

Responsabilidades de dirección:

- Debe asegurar que el SGD se establece, implementa y mantiene de acuerdo con los requisitos de la norma.
- Debe concienciar sobre el SGD a toda la organización.
- Debe asegurar que los roles y las responsabilidades definidas en el SGD están adecuadamente asignadas y que el personal que realiza estas funciones es competente para ello.

Responsabilidades operativas:

- Debe encargarse de implementar el SGD a nivel operacional.
- Tiene que informar a la alta dirección de la efectividad del SGD para su revisión, incluyendo recomendaciones para su mejora.
- Debe encargarse de establecer relaciones con las partes externas, en el caso de las haya, en asuntos relacionados con el SGD. Lo más habitual es que esta definición de roles y responsabilidades aparezca en el documento de política documental, pero también pueden incluirse en la descripción de puestos de trabajo o cualquier otro instrumento habitual en la organización.

1.4.6.5 Planificación

Los sistemas de gestión son al mismo tiempo un sistema de prevención de riesgos. Un SGD especialmente pretende evitar todos los riesgos de no crear los documentos necesarios de cada actividad, además de los riesgos de un inadecuado control de los mismos. El riesgo, cuya definición es “efecto de incertidumbre sobre los objetivos”, puede significar una desviación positiva o negativa sobre los que se espera conseguir. Cada organización debe identificar basándose en el análisis previo realizado cuáles son los riesgos y oportunidades que necesitan tratamiento al implantar el SGD.

Gestión de riesgos: Vicente (2005) manifiesta que: “Todos los Recursos Humanos de una empresa deben implicarse en la creación de una cultura de la seguridad laboral. Por razones legales, es el empresario que acepta la necesidad de iniciar una política de prevención” (p.3). En referencia al aporte del autor, los sistemas de gestión son al mismo tiempo un sistema de prevención de riesgos, a fin de que el SGD pueda alcanzar los resultados esperados.

Los riesgos que pueden aparecer en la gestión documental pueden ser:

- No crear los documentos adecuados (es un riesgo de proceso)
- Los documentos carecen de las características para ser evidencias (auténticas, fiables y utilizables).
- Las tecnologías de almacenamiento y de gestión documental no son seguras.

Planes y definición de objetivos: Los objetivos deben cumplir las siguientes características:

- Deben ser del tipo estratégicos y operativos.
- Deben ser medibles en la medida de lo posible.
- Deben ser consistentes con la política de gestión documental y con el análisis de contexto de la organización.
- Deben derivarse del análisis de las actividades de la organización, sobre todo de las actividades implicadas en la creación de documentos.
- Deben informarse convenientemente a los trabajadores de la organización.
- El cumplimiento de los mismos debe estar sujeto a revisión y supervisión.

Para alcanzar los objetivos puede haber diferentes planes dependiendo del tamaño de la organización:

- Un plan global de gestión de la documentación.

- Un plan estratégico y planes concretos de actuación que se desarrollan en el tiempo.
- Planes anuales que evalúan el ejercicio anterior y establecen revisan los objetivos para el ejercicio siguiente.

Independientemente del tipo de plan que se elija, la norma ISO 30301 establece que el plan debe enunciar los objetivos con las siguientes características:

- ¿Quién será el responsable?
- ¿Qué se hará?
- ¿Qué recursos son necesarios?
- ¿Cuándo se completarán?
- ¿Cómo se evaluarán los resultados?

1.4.6.6 Soporte

El SGD, como cualquier otro sistema de gestión, necesita de soporte para su implantación. La norma 30301 identifica en esta sección los siguientes apartados:

- Los recursos asignados al SGD, que se entiende que son tanto humanos como materiales; y que varían enormemente dependiendo del tamaño y tipo de la organización.
- La capacitación de los recursos humanos para asumir la ejecución y responsabilidad de los procesos que se les asignan.
- La concienciación y formación del personal en la importancia de cumplir con los requisitos del sistema de gestión.
- La comunicación interna, y en su caso externa, de la política y objetivos de la gestión documental.
- La documentación del SGD.

Recursos

La alta dirección es la encargada de asignar y mantener los recursos que necesita el SGD. La gestión de recursos según la norma ISO 30301 incluye:

- Asignar responsabilidades al personal competente para desempeñar los roles establecidos en el SGD.
- La revisión periódica de las capacitaciones y formación del personal.
- El mantenimiento y la sostenibilidad de los recursos y la infraestructura técnica.

Los recursos pueden ser tanto humanos como técnicos. Para cualquier caso se debe definir la partida presupuestaria y asignar las responsabilidades. La definición de los recursos, presupuestos y asignación de responsabilidades puede estar integrada en el documento de política de gestión documental, o pueden estar integradas en documentos de presupuestos ya utilizados por la organización.

Capacitación, concienciación y formación del personal

La norma ISO 30301 permite la adecuada implantación de un SGD, mismo que genera las condiciones accediendo y facilitando el desarrollo de la gestión documental, y en ese marco esta norma se enfoca en la eficacia y eficiencia. Russo (2009) expresa que: “Las bases de un buen funcionamiento son eficacia (enfocada al cliente) y eficiencia (dirigida al servicio), si eso falta quiere decir que se está dando un mal servicio y los costes derivados son excesivos” (p.16). Por ello, la capacitación de los recursos humanos es transcendental, del mismo modo, la concienciación y formación del personal, para asumir la ejecución y responsabilidad del proceso que se le fijen.

La organización debe primero determinar la capacitación necesaria para el desempeño de los procesos y aplicaciones de gestión documental por parte su personal. Si su personal no está capacitado, la organización puede elegir entre dar una formación y experiencia apropiadas a su personal o contratar a nuevo personal ya capacitado para el desempeño de la gestión documental, teniendo esto último un mayor costo presupuestario.

Independientemente de que la organización contrate a nuevo personal o decida formar al que ya tiene, se debe mostrar la evidencia de la capacitación como información documentada. Se recomienda, por tener mayor facilidad de creación y mejor acceso a la información, que esta evidencia esté incluida en el perfil o expediente personal de cada persona asignada con responsabilidades respecto a la gestión documental de la organización.

A todo el personal capacitado para la gestión documental se le debe concienciar de la importancia y relevancia de sus actividades individuales y cómo estas contribuyen a la consecución de los objetivos. Este punto de concienciación, mantendrá al personal preparado y motivado para la desempeñar su labor de la mejor manera posible. Aunque el personal ya esté

formado para la gestión documental, según la norma ISO 30301, la organización debe crear un programa de formación continua para la creación y control de los documentos. Siempre debería incluir información sobre:

- Requisitos legales.
- Política de gestión documental.
- Manual de gestión documental.
- Reglamento de archivos.
- Procedimientos.
- Fichas de procesos.
- Plantillas de documentos.
- Compromisos voluntarios.
- Procedimiento de control de no conformidades.
- Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.
- Procedimiento de control de documentación.

Comunicación: La norma ISO 30301 enuncia, como requisito obligatorio, establecer, implementar, documentar y mantener los procedimientos para la comunicación interna sobre el SGD y la política y objetivos de la gestión documental. Si la organización decide ofrecer a otras entidades información acerca de su SGD (por ejemplo, cuando se comparten procesos de negocio), debe ofrecer los medios para esta comunicación, ya sea en información de alto nivel del SGD o en documentación sobre procedimientos específicos. Para documentar este proceso se debe crear y aprobar un plan de comunicación y constancia de realización de las actividades de gestión documental. Este documento es muy personal de la organización en cuanto a su creación ya que cada una tiene su manera o política de comunicarse con/entre sus empleados, por lo tanto la estructura de este documento se deja a libre elección por parte de la organización.

Documentación

La documentación del SGD y la requerida por el mismo debe estar controlada y ser consecuente con los procedimientos generales de creación y control de documentos. Se recomienda que los documentos tengan al menos los siguientes elementos de control:

- Nombre y fecha del documento.
- Responsable de la creación.
- Fecha de aprobación.
- Responsable de la aprobación.
- Fecha de modificación.
- Responsable de la modificación.
- Fecha de la aprobación de la modificación.
- Modificaciones realizadas.
- Versión vigente.
- Observaciones.

1.4.6.7 Operación

La norma ISO determina en esta sección que las organizaciones deben planificar, diseñar e implementar los procesos de gestión documental que le permitan cumplir con los objetivos. Estos procesos documentales se implementan en aplicaciones de gestión documental, que un porcentaje cercano al 100% serán programas informáticos, que sean capaces de implementar los controles bien para la documentación en papel, bien para los documentos electrónicos.

Planificación: Este es el primer paso en la creación de procesos de gestión documental. La organización debe tener claro en un principio cuáles son los procesos y los controles que los rigen antes de pasar al diseño e implementación de los mismos.

La organización debe controlar los cambios planeados y revisar las consecuencias de los no planeados o involuntarios, actuando, si fuera necesario para mitigar cualquier efecto adverso. Los procesos contratados o externalizados deben ser controlados también por la organización. La planificación debe estar documentada para comprobar posteriormente si los procesos se han desarrollado de acuerdo a ella.

Diseño: para establecer el SGD en la organización se debe diseñar los procesos de acuerdo con el siguiente esquema:

- Analizar los procesos de trabajo para determinar los requisitos para la creación y el control de los documentos en relación con las operaciones y facilitar la asunción de responsabilidades y otros intereses de las partes interesadas.
- Evaluar los riesgos de fallos en el control de documentos auténticos, fiables y usables producidos por los procesos de negocio la organización.
- Especificar los procesos para crear y controlar documento y cómo se realizan en las aplicaciones de gestión documental, eligiendo las herramientas tecnológicas adecuadas.

Implementación: después del diseño llega el último paso en la creación de los procesos que es su implementación en las aplicaciones para cumplir los requisitos de gestión documental. La norma ISO 30301, en su sección operativa, está redactada de forma que es perfectamente aplicable en un entorno completamente digital, que en este momento es el objetivo de la mayoría de las organizaciones. De todas formas, independientemente de la aplicación de gestión documental que se escoja, la organización debe supervisar periódicamente el desempeño de tal aplicación con respecto a sus necesidades y objetivos, además de gestionar el funcionamiento de la misma. El proveedor de la aplicación debe proporcionar su manual de funcionamiento, el cual formará parte de la documentación del SGD.

1.4.6.8 Evaluación del desempeño del SGD

La formalización de la evaluación es uno de los pilares de metodología de gestión. El propio proceso de evaluación se sustenta en unos requisitos de obligado cumplimiento, formando parte ineludible del sistema de gestión: La evaluación se define en varios pasos o acciones que se describen a continuación:

Supervisión y medición: en primer lugar, la organización debe definir lo que va a supervisar y medir, estableciendo los procedimientos o métodos aplicables para asegurar resultados válidos. Un ejemplo sería medir trimestralmente el número de expedientes abiertos y documentos electrónicos producidos por cada área. La mayoría de aplicaciones de gestión documental proporcionarán estos indicadores fácilmente. Los criterios de supervisión y medición deben evolucionar en función de los cambios estratégicos, sociales, económicos o legales de la organización.

Análisis y evaluación: El segundo paso es definir quién y cómo va a analizar y evaluar la información obtenida en el anterior paso. Por ejemplo, el responsable operativo de gestión documental comparará resultados, observará las tendencias, tomará nota de los resultados adversos y preparará posibles acciones de no conformidad con el fin de medir la efectividad de todos los procesos y aplicaciones del SGD. La supervisión, medición, análisis y evaluación del desempeño del SGD se debe hacer periódicamente, siendo recomendable hacerlo cada tres meses.

Auditoría interna: La organización debe realizar auditorías internas a intervalos planificados (la práctica habitual es una vez al año en los sistemas de gestión). La auditoría interna servirá para proporcionar información para

determinar si el SGD cumple con los requisitos propios de la organización y con los requisitos propios de la norma.

La auditoría interna puede hacerse con recursos propios de la organización, cuando esta tiene el suficiente tamaño y capacidad para poder destinar a personas esta función, o contratarla a una empresa de servicios mediante una relación contractual. En ambos casos, la metodología será la misma y el propio proceso de auditoría debe quedar documentado. En este proceso se verificarán el cumplimiento de la política y los objetivos documentales, así como la planificación de los mismos. El método y alcance de la auditoría estarán definidos de antemano y al finalizar la misma se debe emitir un informe de la misma que parte de la información que se maneje en la revisión por la alta dirección.

Revisión de la alta dirección: por último, la alta dirección debe hacer una revisión del sistema de gestión documental, que también tiene que realizarse a intervalos planificados, lógicamente mucho mayores que los de la auditoría interna (normalmente tres o cuatro años). Este proceso no es contratable externamente y forma parte del compromiso de la dirección. Se debe documentar los resultados de la revisión siendo recomendable añadir posibles cambios y/o mejoras en la política y crear y/o redefinir los objetivos de gestión documental.

1.4.6.9 Mejora

Los hallazgos de la auditoría determinan el ciclo de mejora en los sistemas de gestión. Estos hallazgos pueden ser:

Conformidades – No conformidades.

Puntos débiles – Puntos fuertes.

Riesgos – Oportunidades.

Las no conformidades son el no cumplimiento de uno de los requisitos de la norma. Una vez detectadas requieren de una acción correctiva. Estas no conformidades quedan reflejadas en el informe de la auditoría, el cual también puede incluir sugerencias para las acciones correctivas, o dejarlo en manos de la organización en el caso de que la auditoría la haya hecho una tercera parte.

La ejecución de las acciones correctivas debe quedar documentada y puede requerir de una auditoría extraordinaria que confirme la efectividad de las mismas. Sin embargo, la organización no debería de esperar a la auditoría interna para identificar las no conformidades. Si en análisis o evaluación de cómo funciona el SGD se detectan índices o tendencias adversas habría que actuar previamente y no esperar a la no conformidad.

La mejora continua se consigue con las acciones correctivas y además con una revisión y actualización de la política y objetivos de gestión documental, y los planes para conseguirlos. La gestión de no conformidades con sus acciones correctivas y la introducción de mejoras debe hacerse periódicamente, siendo lo más recomendable una vez al año.

1.4.7 Beneficios de la implantación de un SGD 30301.

La implantación de un sistema de gestión para los documentos garantiza la transparencia y trazabilidad de las decisiones que se tomen y que se hayan realizado por parte de la dirección organizacional. Ponjuan (2005) argumenta que: “La gestión de información eleva los resultados organizacionales al permitir un desempeño en un orden superior de cualquier organización o segmento de la misma” (p.2). En referencia al autor, la gestión que se le dé a la información es parte medular de toda empresa; por otro lado, parece que las

organizaciones solo llegan a apreciar a tener una buena gestión documental cuando se producen afectaciones y consecuencias negativas.

Se mencionan algunos otros beneficios de una efectiva gestión documental:

- Eficacia de la organización.
- Armonía laboral.
- Buena atención a los usuarios en soluciones de problemas.
- Efectividad en toma de decisiones.
- Reducción de información redundante.
- Aumento de la compartición de la información según su caso.
- Aseguramiento de la recuperación frente a desastres.
- Mediante la auditoría que se aplica al sistema, se alcanza una mejora continua, pues se miden los resultados.
- La integración del enfoque de evaluación de riesgos.

Por otra parte, al final de todo si se aplica correctamente se puede obtener una certificación que según lo que define el siguiente autor, una certificación es:

Es el conjunto de operaciones y gestiones mediante las cuales un organismo auditor externo, acreditado para llevar a cabo este tipo de actividades, lleva a cabo la revisión, verificación de la correcta aplicación de la norma en una organización o en un proceso o servicio dentro de la misma. (Núñez, 2007, p.31)

Una certificación se podría explicar como un producto que se crea en la empresa y este ayuda a lograr y mantener un posicionamiento como líder frente a otra organización, así como lo menciona Philip (2008) “El posicionamiento de un producto es la forma como lo definen los consumidores respecto a los atributos más importantes, el lugar que ocupa el producto en la mente de los consumidores respecto a los productos de la competencia” (p.254). Es decir que, esta certificación que se obtiene después de implantar un

sistema de gestión documental bajo la norma ISO 30301, le da prestigio porque de ser una empresa común y corriente pasa a ser una empresa certificada, que es sinónimo de calidad, da a conocer que sus directivos se sienten comprometidos con su personal y con la sociedad.

CAPITULO II

2 Diagnóstico o estudio de campo.

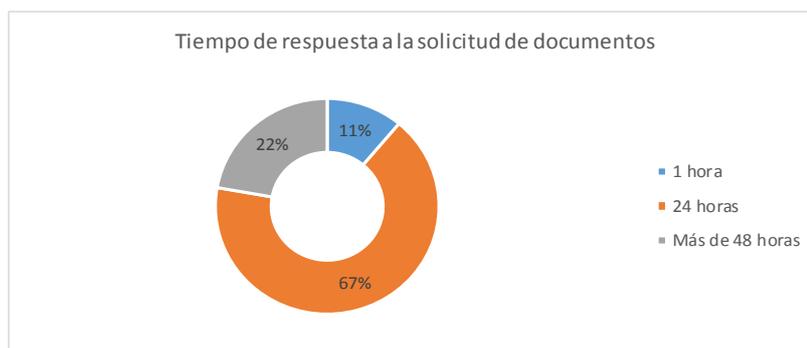
2.1 Encuesta aplicada a los estudiantes de la Academia de Enseñanza del Idioma Inglés Broadway.

1.- ¿Al solicitar un documento (por ejemplo, un certificado de asistencia) a las secretarías, el tiempo de respuesta es?

Tabla 1

Variable	Frecuencia	Porcentaje
1 hora	5	11%
24 horas	30	67%
Más de 48 horas	10	22%
Total	45	100%

Gráfico 1



Fuente: Estudiantes de la academia de enseñanza del idioma Inglés Broadway.

Elaborado por: Víctor Quimis Castro

Análisis

Como se puede evidenciar el 67% de los estudiantes, que son la mayoría de los encuestados respondieron que la secretaria da respuesta a sus requerimientos en un tiempo de 24 horas, es decir un día, el 22% manifestó que existe una demora de más de dos días para dar respuesta, y apenas el 11% manifestó que les dan respuesta a su tramitación en una hora.

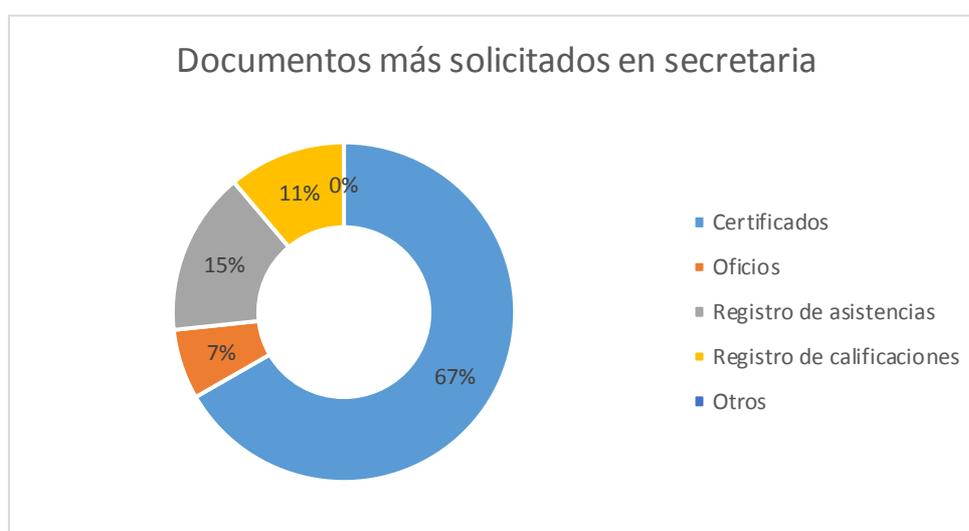
Esto demuestra que la atención es retrasada, sin considerar que los estudiantes también deben cumplir con sus obligaciones y el tiempo no les permite esperar tanto para obtener una respuesta, ofreciendo un mal servicio al usuario.

2.- ¿Entre los documentos que solicita usted a la secretaría de la academia están...?

Tabla 2

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Certificados	30	67%
Oficios	3	7%
Registro de asistencias	7	16%
Registro de calificaciones	5	11%
Otros	0	0%
Total	45	100%

Gráfico 2



Fuente: Estudiantes de la academia de enseñanza del idioma Inglés Broadway

Elaborado por: Victor Quimis Castro

Análisis

Un 67% de los estudiantes encuestados, manifestaron que los documentos que más solicitan, son los certificados, mientras que el 15% indicaron que solicitan registro de asistencias, frente a un 11% que declara que requieren de registro de calificaciones, cara a un 7% que revela que piden oficios.

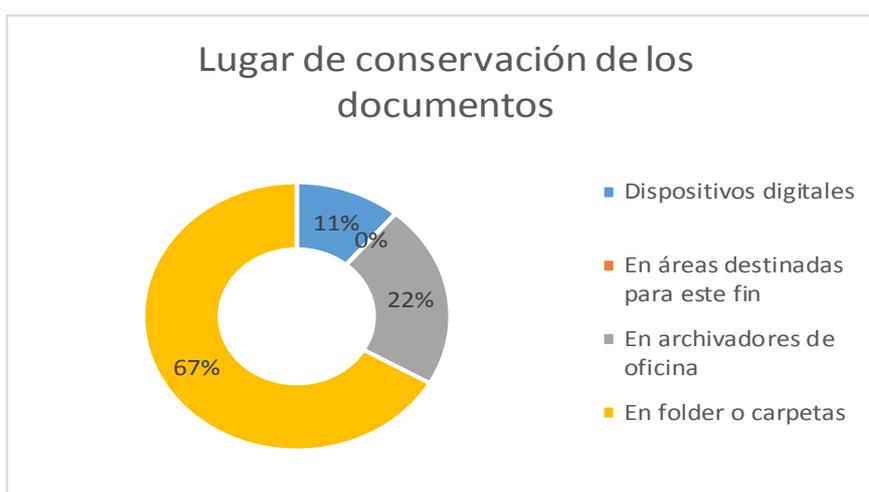
Como se puede evidenciar la academia no gestiona grandes volúmenes de documentos, como una empresa normal, pero ya con la existencia de algunos es importante una gestión de los mismos, para ofrecer un buen servicio al usuario que en este caso, son los estudiantes.

3.- Los archivos de los documentos académicos de la institución se mantienen almacenados en:

Tabla 3

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Dispositivos digitales	5	11%
En áreas destinadas para este fin	0	0%
En archivadores de oficina	10	22%
En folder o carpetas	30	67%
Total	45	100%

Gráfico 3



Fuente: Estudiantes de la academia de enseñanza del idioma Inglés Broadway
Elaborado por: Víctor Quimis Castro

Análisis

El 67% de los estudiantes, indicaron que los archivos de los documentos académicos se mantienen en folder o carpetas, lo que demuestra que se mantiene una manera de archivar tradicional, mientras que el 22% manifestó que se almacenan en archivadores de oficina, y solo un 11% declaró que se almacena en dispositivos digitales.

Esto indica que en secretaria, se carece de una gestión sistematizada, misma que podría prevenir y litigar algunos riesgos con respecto a la documentación almacenada.

4.- ¿Las autorizaciones de los documentos que se generan en la Academia las otorga?

Tabla 4

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Secretaria	5	11%
Director	40	89%
Coordinador	0	0%
Docente	0	0%
Total	45	100%

Gráfico 4



Fuente: Estudiantes de la academia de enseñanza del idioma Inglés Broadway
Elaborado por: Victor Quimis Castro

Análisis

Un 89% indicó que, quien da autorizaciones sobre la documentación que se genera en la academia, es por parte del director, lo que indica que es él quien siempre debe estar pendiente con que la gestión documental fluya de la mejor manera, éste debe formular políticas muy concisas para el tratamiento documental porque es él quien está al frente de la academia.

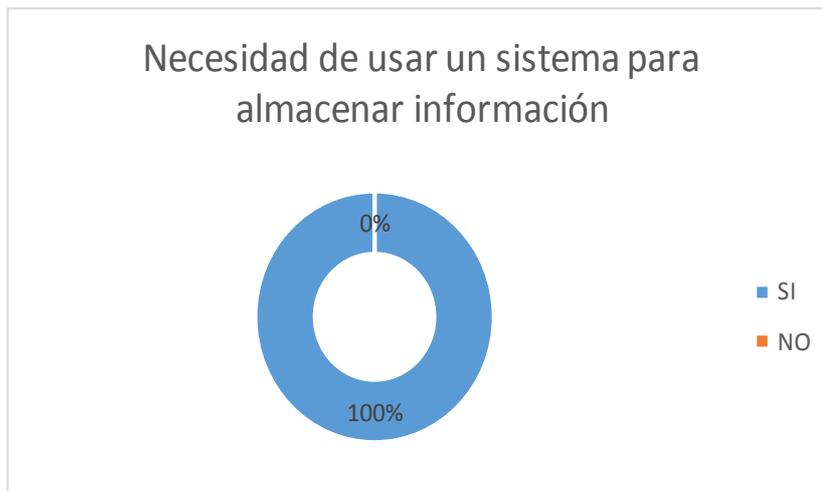
Un 11% indicó que la secretaria es quien otorga autorización sobre los documentos, pero es evidente que el director es el responsable total de aceptar o refutar todo trámite.

5.- ¿Considera usted que en una institución de educación es necesario usar un sistema para almacenar información?

Tabla 5

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	45	100%
NO	0	0%
Total	45	100%

Gráfico 5



Fuente: Estudiantes de la academia de enseñanza del idioma Inglés Broadway

Elaborado por: Víctor Quimis Castro

Análisis

Es relevante que el 100% de los estudiantes consideran que en una institución de educación sea necesario usar un sistema para almacenar la información.

Este resultado refleja, que los usuarios necesitan que estas instituciones les brinden cada vez un mejor servicio, porque es obvio que un sistema evitará desórdenes y pérdidas en la conservación de los documentos, también se llega a la conclusión de que falta que se implanten sistemas y que algunas instituciones no se poseionan en la era digital.

2.2 Encuesta aplicada al personal administrativo de la academia de enseñanza del idioma inglés Broadway

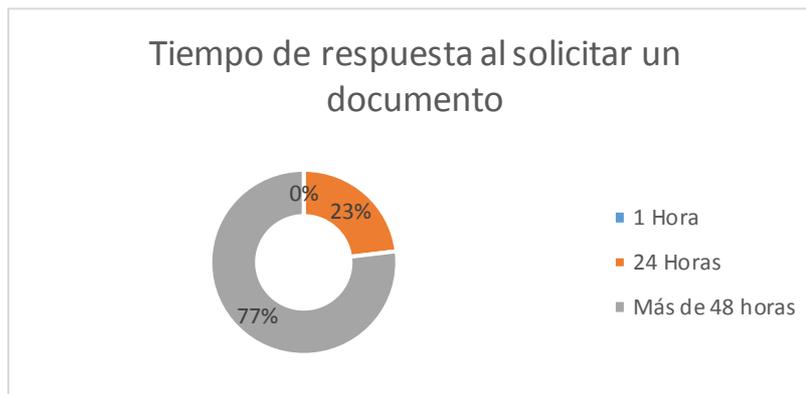
Una vez aplicada las encuestas al personal administrativo, se obtuvieron los siguientes resultados:

1.- ¿Al solicitar un documento (por ejemplo, un certificado de asistencia) por los estudiantes, el tiempo de respuesta es?

Tabla 6

Variable	Frecuencia	Porcentaje
1 Hora	0	0%
24 Horas	3	23%
Más de 48 horas	10	77%
Total	13	100%

Gráfico 6



Fuente: Personal administrativo de Broadway Language Academy

Elaborado por: Victor Quimis Castro

Análisis

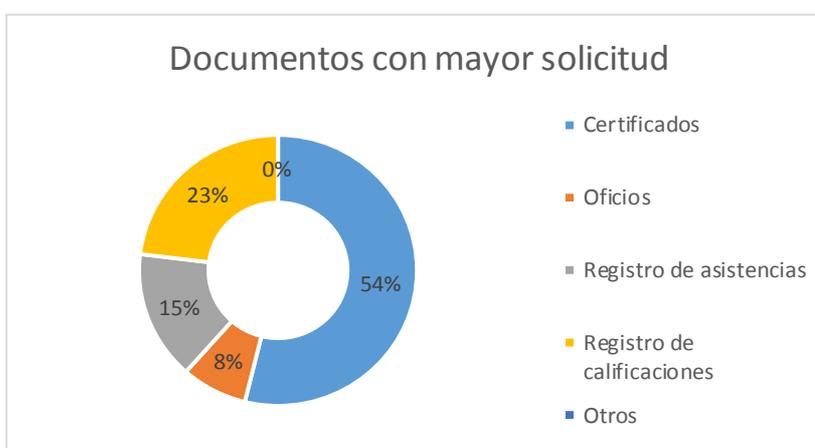
Un 77% del personal administrativo supo manifestar que el tiempo para dar respuesta a lo solicitado por los estudiantes es de más de 48 horas, es decir dos días o más, mientras que un 23% indicaron que el tiempo en respuesta es de 24 horas, asimismo, analizando los resultados de las encuestas que se les aplicó a los estudiantes, se puede corroborar que en la academia no existe una inmediata respuesta por parte de quien está a cargo de la secretaria.

2.- Señales los documentos que se solicitan con mayor frecuencia en la secretaría de la academia.

Tabla 7

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Certificados	7	54%
Oficios	1	8%
Registro de asistencias	2	15%
Registro de calificaciones	3	23%
Otros	0	0%
Total	13	100%

Gráfico 7



Fuente: Personal administrativo de Broadway Language Academy
Elaborado por: Victor Quimis Castro

Análisis

Al igual que lo supieron manifestar los estudiantes, los certificados son los que tienen mayor solicitud en secretaría, con un 54%, mientras que un 23% exteriorizó que los registros de calificaciones se solicitan como segunda opción.

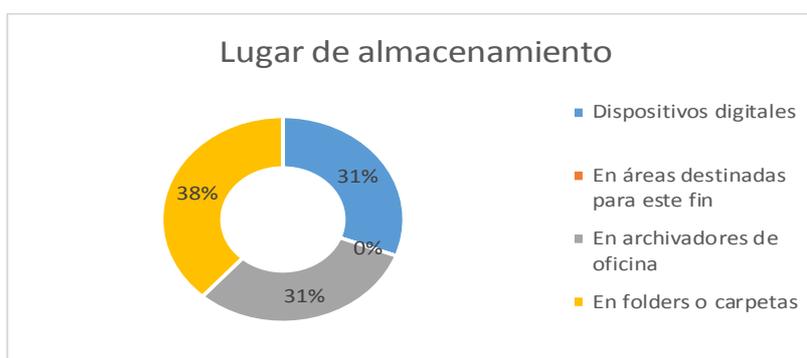
Cabe señalar que esta academia no gestiona grandes cantidades de documentos como empresa, pero se debe considerar dar una correcta y eficiente administración de los mismos.

3.- Los archivos de los documentos académicos de la institución se mantienen almacenados en:

Tabla 8

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Dispositivos digitales	4	31%
En áreas destinadas para este fin	0	0%
En archivadores de oficina	4	31%
En folders o carpetas	5	38%
Total	13	100%

Gráfico 8



Fuente: Personal administrativo de Broadway Language Academy
Elaborado por: Victor Quimis Castro

Análisis

Como se aprecian los resultados, casi hay una igualdad, en otras palabras los archivos de los documentos, se mantienen almacenados en dispositivos digitales, archivadores y folder o carpetas de la misma manera, según los administradores, frente a los datos de los estudiantes encuestados quienes mencionaron algo parecido, revelando un dato que apunta que, el menor porcentaje considera que el lugar de almacenamiento lo hacen en dispositivos digitales.

Este resultado estadístico indica que el almacenamiento es precario y obsoleto, lo que resta competitividad a la academia frente a otras que si manejan dispositivos digitales, estando a la vanguardia del mundo globalizado de hoy en día.

4.- ¿Las autorizaciones de los documentos que se generan en la Academia las otorga?

Tabla 9

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Secretaria	0	0%
Director	13	100%
Coordinador	0	0%
Docente	0	0%
Total	13	100%

Gráfico 9



Fuente: Personal administrativo de Broadway Language Academy

Elaborado por: Victor Quimis Castro

Análisis

Un 100% constituido por todo el personal administrativo, reveló que el director, es quien otorga la autorización para cualquier gestión documental que se realice en la academia.

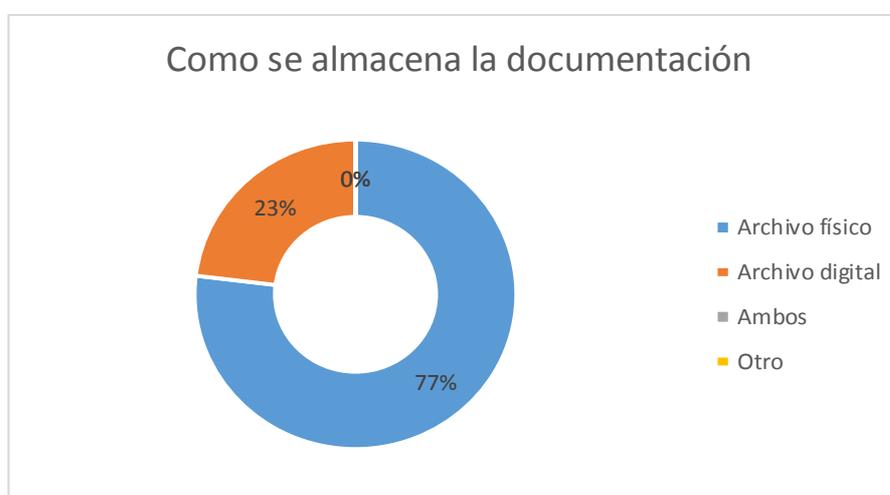
Esto indica que, es el director la máxima autoridad competente, un punto a favor puesto que uno de los requisitos para implantar un SGD es el liderazgo que tenga el director principal.

5.- ¿Cómo almacenan la documentación, recibida y generada en la academia?

Tabla 10

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Archivo físico	10	77%
Archivo digital	3	23%
Ambos	0	0%
Otro	0	0%
Total	13	100%

Gráfico 10



Fuente: Personal administrativo de Broadway Language Academy

Elaborado por: Victor Quimis Castro

Análisis

Un 77% indicaron que los documentos generados y recibidos en la academia se almacenan en archivo físico, por otro lado el 23% indicó que esta actividad se la efectúa en un archivo digital.

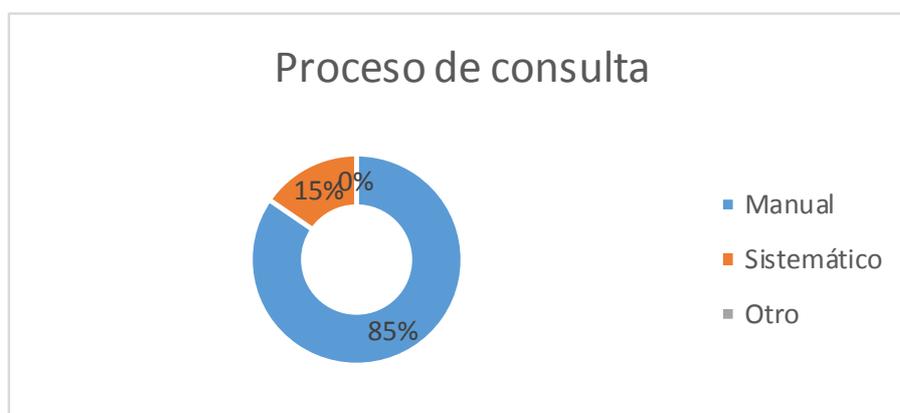
El porcentaje mayor le da desventajada a la academia en cuestión a la administración documental, esto demuestra la necesidad de aplicar políticas nuevas de almacenamiento, y así evitar que solo se consolide un archivo físico y no tener un digital, mismo que tiene grande ventajas, frente al físico.

6.- ¿Cómo realiza el proceso de consulta de documentos físicos cuando ya están en el archivo central?

Tabla 11

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Manual	11	85%
Sistemático	2	15%
Otro	0	0%
Total	13	100%

Gráfico 11



Fuente: Personal administrativo de Broadway Language Academy
Elaborado por: Víctor Quimis Castro

Análisis

Un 85% respondió que el proceso de consulta, cuando un documento está en archivo central se efectúa de manera manual, asimismo, un 15% declaró que este procedimiento se lo hace de forma sistemática.

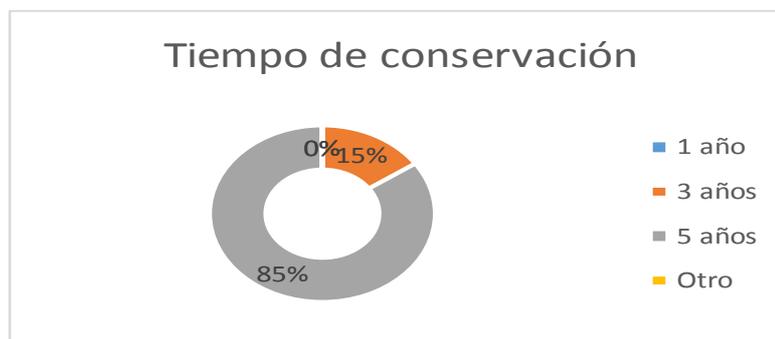
Este resultado, nos señala que el personal, no poseen conocimientos relacionados a la sistematización o la misma academia no ha implementado las debidas políticas, para que una simple consulta de un documento se efectúe de manera inmediata; por otro lado, un proceso manual conlleva tiempo e inversión de dinero.

7.- ¿Cuánto tiempo conserva el archivo dentro de la institución?

Tabla 12

Variable	Frecuencia	Porcentaje
1 año	0	0%
3 años	2	15%
5 años	11	85%
Otro	0	0%
Total	13	100%

Gráfico 12



Fuente: Personal administrativo de Broadway Language Academy
Elaborado por: Víctor Quimis Castro

Análisis

El 85% del personal administrativo indicó que el tiempo de conservación del archivo dentro de la academia, es de 5 años, frente al 15% quienes indicaron que 3 años se almacena un archivo.

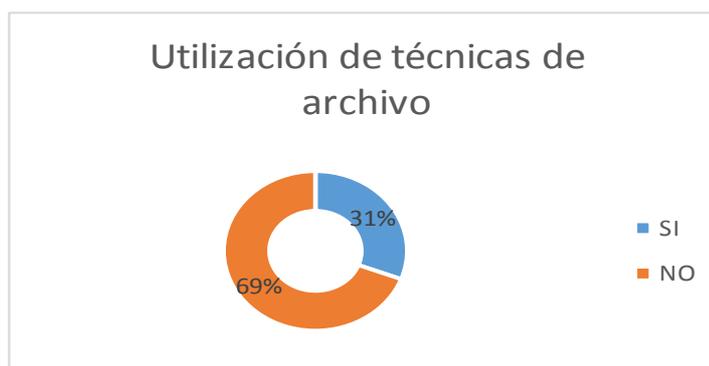
Notablemente no se tiene una política clara, sobre la permanencia de los documentos en la academia, lo que demuestra que es urgente una guía que direcciona este proceso, para así evitar aglomeraciones o eliminación indebida de los mismos.

8.- ¿Utiliza alguna técnica para manejar el archivo?

Tabla 13

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	31%
NO	9	69%
Total	13	100%

Gráfico 13



Fuente: Personal administrativo de Broadway Language Academy
Elaborado por: Víctor Quimis Castro

Análisis

Un 69% confirma que en la academia no se utilizan técnicas de archivo, mientras que el 31% considera que si se utilizan.

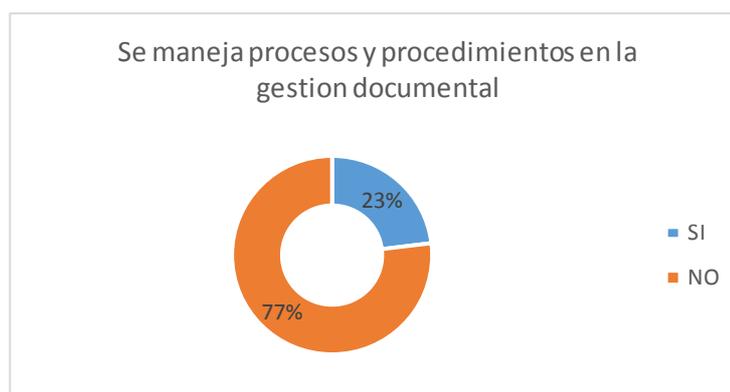
Se debe tener en cuenta que, la información juega un papel muy importante en la competitividad de la empresa y en la innovación. Un archivo bien organizado nos permitirá acceder a la información que se requiera, si no se utilizan técnicas de archivo, demuestra que, se el sistema actual tiene debilidades, lo que conlleva a no tomar decisiones más eficaces y rentables para la organización.

9.- ¿Tienen implementado procesos y procedimientos de gestión documental y archivo en la Academia?

Tabla 15

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	23%
NO	10	77%
Total	13	100%

Gráfico 14



Fuente: Personal administrativo de Broadway Language Academy

Elaborado por: Víctor Quimis Castro

Análisis

En respuesta a esta interrogante un 77% considera que no se tiene implementado procesos ni procedimientos en la gestión documental y archivo en la academia, frente a un 23% que mencionó que si se tiene implementado procesos y procedimientos.

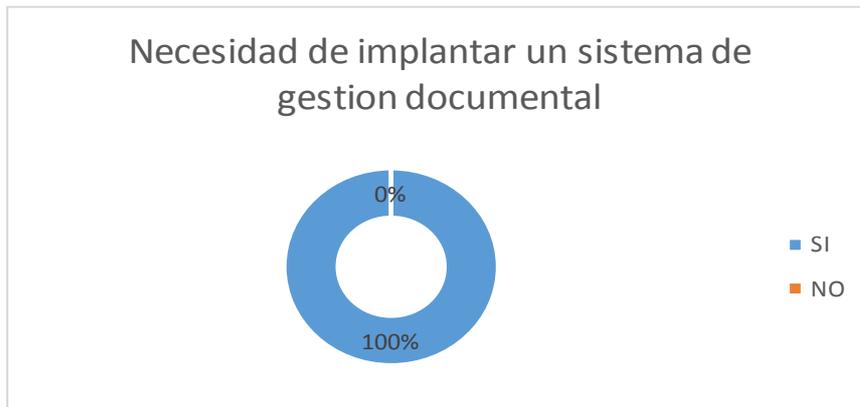
Notablemente se evidencia que la academia necesita implantar metodologías para mejorar este deficiente manejo, la alta dirección de la empresa, no se ha preocupado ni tomado las medidas correctivas necesarias, lo que a corto o mediano plazo puede generar un mal servicio, tanto a los estudiantes que son los usuarios, así como también a propios administradores.

10.- ¿Considera usted necesario que la Academia deba implantar un sistema de gestión para los documentos?

Tabla 15

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	100%
NO	0	0%
Total	13	100%

Gráfico 15



Fuente: Personal administrativo de Broadway Language Academy

Elaborado por: Victor Quimis Castro

Análisis

La reacción por parte del personal, fue positiva, considerándola muy importante para efectuar el presente trabajo de investigación, el 100%, total de los administradores están de acuerdo, pero si bien es cierto se deben tomar las respectivas medidas correctivas para el buen uso del sistema.

Consideran que implantando un sistema que gestione la documentación, le da prestigio a la academia, asimismo, conllevándola a tener una efectiva y oportuna información para la toma de decisiones.

11.- ¿Conoce usted sobre la Organización Internacional de Normalización (ISO)?

Tabla 16

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	13	100%
Total	13	100%

Gráfico 16



Fuente: Personal administrativo de Broadway Language Academy

Elaborado por: Victor Quimis Castro

Análisis

Un 100% del total del personal encuestado, indicó que no tienen conocimiento sobre las ISO, dando a notar que es realmente necesario diseñar una guía y más sobre la ISO 30301, que es referente a los SGD, para así capacitar al personal y mejorar la productividad de la academia.

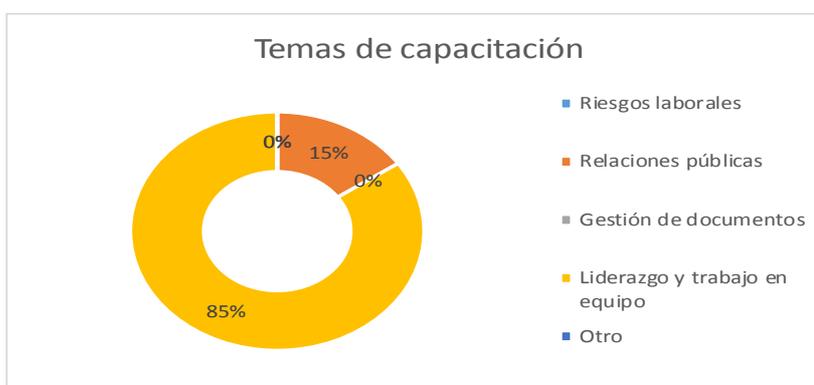
El desconocimiento de las ISO de formal general no les permiten demostrar la calidad de lo que hacen con los clientes y no les ayudan a ver el modo de integrar las mejores prácticas en la academia, como bien se sabe las normas ISO tienen sus ventajas como: mejorar el desempeño, reducir riesgos, ser más sostenible, fomentar la innovación entre otras.

12.- ¿En qué áreas la institución, capacita a su personal administrativo y docentes?

Tabla 17

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Riesgos laborales	0	0%
Relaciones públicas	2	15%
Gestión de documentos	0	0%
Liderazgo y trabajo en equipo	11	85%
Otro	0	0%
Total	13	100%

Gráfico 17



Fuente: Personal administrativo de Broadway Language Academy
Elaborado por: Víctor Quimis Castro

Análisis

Un 85% reveló que la academia capacita a su personal en el área de liderazgo y trabajo en equipo, mientras que un 15% exteriorizó que la academia imparte capacitaciones sobre relaciones públicas.

Las capacitaciones deben ser constantes para el personal que labora en cualquier entidad, independientemente de la actividad comercial o servicio a la que se dediquen, si bien es cierto, un alto índice del personal se capacita en liderazgo, pero frente a las capacitaciones de gestión de documentos, este último como se evidencia, no tiene ninguna relevancia por parte de los directivos, una o un secretario debe tener conocimientos sobre la gestión de documentos para no sumirse en un caos generado por una falta de control y normalización, es decir, la falta de un gestor documental en las empresas.

13.- ¿Le gustaría recibir capacitación sobre gestión documental y organización de archivo, enfocado en la sistematización?

Tabla 18

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	100%
NO	0	0%
Total	13	100%

Gráfico 18



Fuente: Personal administrativo de Broadway Language Academy

Elaborado por: Víctor Quimis Castro

Análisis

El estar interesados o motivado para recibir capacitación sobre gestión documental y organización de archivo, conllevó a que todo el personal administrativo respondiera con un 100% de positivismo.

A pesar de no recibir capacitaciones sobre gestión documental, el personal considera que es muy importante que las autoridades implementen la actualización de conocimiento referente a este tema y más aún si es enfocado en la sistematización, el director de la academia debe considerar que es necesario tener una buena gestión en papel para poder mejorar estos procesos mediante una herramienta digital.

CAPITULO III

3 Diseño de la propuesta.

3.1 Tema.

Plan de capacitación fundamentada en un sistema de gestión documental basado en la norma ISO 30301, para favorecer la administración de la información en Broadway Language Academy de la ciudad de Manta.

3.2 Introducción.

La gestión documental es una de las más antiguas actividades, y en la academia Broadway nace de carácter natural como resultado de la necesidad de tener constancias de las actividades que se efectúan diariamente, el trabajo de investigación permitió conocer las diferentes falencias que existe en la academia de enseñanza de idioma inglés, en lo que concierne a la gestión documental; uno de los factores es la no implementación de políticas claras por parte de los directivos, además de no usar sistemas de archivo y una administración adecuada de los documentos.

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal administrativo podrá profundizar y actualizar sus conocimientos, asimismo, modificar sus actitudes frente a los cambios que se dan a diario en base a las normas de gestión que existen a nivel internacional.

Ahora bien, nace la necesidad de plantear lineamientos para favorecer la gestión documental, para lo cual se propone un plan de capacitación integral dirigido al personal que labora en la academia. Esto como requerimiento por

parte del personal a partir de un análisis que se obtuvo mediante la aplicación de encuestas, donde también se manifiesta el desconocimiento sobre las normas ISO 30301.

Por tal razón, se presenta a la academia Broadway una propuesta, misma que contiene elementos metodológicos y conceptuales basado en la Norma ISO 30301, considerando los requisitos que debe cumplir la academia, en unión con el personal administrativo, para el fortalecimiento de la gestión documental.

3.3 Objetivos.

3.3.1 Objetivo general.

Desarrollar una estrategia de capacitación sobre la implantación de un sistema de gestión documental basado en la norma ISO 30301, para favorecer la administración de la información en Broadway Language Academy de la ciudad de Manta.

3.3.2 Objetivos específicos.

- Especificar las características e importancia de las Normas ISO 30301.
- Presentar los requisitos para la implantación de un Sistema de gestión para los documentos inmersos en la Norma ISO 30301.
- Determinar la metodología de aplicación de la estrategia de capacitación sobre la implantación de un sistema de gestión documental basado en la norma ISO 30301.

3.4 Metodología de trabajo.

Los planes de capacitación son la respuesta a las problemáticas que se encuentran en los previos diagnósticos y son la base para orientar posteriores acciones. Se emplearán herramientas para el desarrollo de la capacitación, propias para el desarrollo teórico y práctico del presente trabajo.

Esta capacitación será de tipo formativa, tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva tecnología, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo organizacional.

Por otro lado, es de modalidad de actualización, pues está orientada a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances tecnológicos, como en este caso sería de la Norma ISO 30301, asimismo, es de modalidad perfeccionamiento porque amplía los conocimientos en diversas áreas, y más cuando un nuevo sistema de gestión documental podrá potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas.

La metodología se basa en brindar información respecto a la norma ISO 30301, con lo que se busca la participación de las personas que integran el plan de capacitaciones, además, es de nivel intermedio, mismo que se acomoda perfectamente al personal administrativo, quienes requieren profundizar conocimientos y experiencias ya vividas, y lograr satisfacer las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

Se emplearán materiales didácticos, bibliográficos y tecnológicos para así garantizar el pleno aprendizaje de los miembros involucrados. Este proceso tendrá una duración de 40 horas dividido en 2 horas diarias por 4 semanas, aplicando metodología de enfoque práctico.

Se proporcionará un cronograma de actividades, mismo que tendrá inmerso los temas a tratar por semana, así como los materiales y recursos que se emplearán. Una vez culminado el plan de capacitación se hará una valoración a cada participante, permitiendo conocer los logros adquiridos.

3.5 Actividad de la academia.

Broadway Language Academy es una academia, dedicada a la enseñanza del idioma inglés, desde sus comienzos en 2004, ha continuado su misión de fomentar un uso efectivo del idioma Inglés entre sus estudiantes de diferentes naciones y grupos étnicos, la academia se especializa en la enseñanza de idiomas, estudios de intercambio cultural y de lenguas extranjeras internacionales.

3.6 Alcance del plan de capacitación.

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal administrativo que labora en Broadway Language Academy.

3.7 Fines del plan de capacitación.

Su propósito general es impulsar la eficacia organizacional además contribuye a elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores, y posteriormente el incremento de la productividad de la academia, eleva la calidad del servicio, genera conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la compensación indirecta, es decir que los administradores consideran que a través de estas capacitaciones a corto o largo plazo lo invertido se revierte o se incrementa.

3.8 Metas.

Capacitar a todo el personal: Director, Subdirector, Supervisores, Secretarías y docentes de la academia de enseñanza del idioma inglés en normas ISO 30301 y la importancia de trabajar con un sistema de gestión documental.

3.9 Recursos.

Los recursos que se van a necesitar en la capacitación, son los siguientes:

3.9.1 Recursos humanos

- Participantes, el personal administrativo de Broadway Language Academy.
- Capacitador / facilitador especializado en la materia.

3.9.2 Mobiliario, equipo y otros.

- Computador portátil.
- Proyector.
- Parlantes.
- Ventilación adecuada.
- Mesa de trabajo.
- Sillas.
- Equipos higiénicos.
- Instalaciones.

3.9.3 Recursos técnicos, educativo.

- Pizarra.
- Marcadores permanentes y borrables.
- Esferos y carpetas.

- Hojas bond, tamaño A4.
- Trípticos con la temática a desarrollar.
- Certificados.

3.10 Financiamiento.

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con ingresos propios presupuestados de la academia.

3.11 Presupuesto.

Presupuesto	
Descripción	Total
Honorario de especialistas / facilitadores	\$ 300,00
Mobiliario, equipo y otros	\$ 200,00
Recurso técnico, educativo	\$ 50,00
Refrigerio	\$ 150,00
Extras	\$ 50,00
Total	\$ 750,00

3.12 Plan de ejecución y estrategias operativas.

Para la ejecución del presente plan de capacitación, se implementaron cuatro jornadas, como se estructura en el siguiente cuadro:

Plan de capacitación sobre implantación de un sistema de gestión documental basado en la norma ISO 30301, para favorecer la administración de la información en Broadway Language Academy de la ciudad de Manta.			
Lugar:	Broadway Language Academy		
Participantes:	Personal administrativo de la academia		
Primera semana de capacitación			
Tema	Contenidos	Duración	Actividad
Sistema de gestión documental	Gestión documental, Ciclo de vida de los documentos, sistema de gestión documental, importancia, objetivo	2 horas laborables (10 hora semanal)	Mediante una exposición didáctica, el expositor dará a conocer los fundamentos. Por último, los participantes realizarán, presentaciones de casos casuísticos de su área.

Segunda semana de capacitación			
Tema	Contenidos	Duración	Actividad
ISO 30301, origen y razones para implantarlo	La norma ISO 30301, Estructura, Relación con otras normas, beneficios, donde se puede aplicar.	2 horas laborables (10 hora semanal)	El facilitador explicará por medios de ejemplos, la procedencia de las ISO y su incidencia en el mundo de hoy, posteriormente se adentrará en la ISO 30301. Luego los participantes identificarán los errores más frecuentes, presentes en la academia. Además, los participantes elaborarán mediante escritura un análisis del lugar donde se puede aplicar las ISO 30301
Tercera semana de capacitación			
Tema	Contenidos	Duración	Actividad
Requisitos de la Norma ISO 30301	Análisis previo, política, compromiso, roles, recurso, capacitaciones, documentación, evaluación del desempeño del SGD, acciones correctivas y mejora	2 horas laborables (10 hora semanal)	El facilitador realizará una exposición didáctica a fin de explicar los diferentes requisitos que menciona la norma ISO 30301. Mediante las preguntas intercaladas, el especialista revisará la comprensión adquirida, luego, aplicará una guía de ejercicios para que los participantes la resuelvan en grupos pequeños.

Cuarta semana de capacitación			
Tema	Contenidos	Duración	Actividad
Cumplimiento y verificación	Tipos de verificación, el perfil del auditor, la certificación por tercera parte	2 horas laborables (10 hora semanal)	El especialista iniciará la capacitación a través de la lluvia de ideas, mediante la cual evaluará el nivel de conocimiento en relación al contenido a abordar y los temas ya vistos anteriormente. Luego, mediante preguntas dirigidas, introducirá el contenido, asimismo, los participantes observarán un video acerca de los certificados que podría obtener la academia y su auditoria para conseguirla

3.13 Cronograma.

Cronograma																											
Abril / Mayo 2018																											
Inicio 25 de abril	Fin 31 de mayo	8:00 a 9:00 AM	Día de semanas laborables																								
Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1. Presentar el plan de capacitación a los directivos de la Academia.	■																										
2. Confirmación del profesional en la temática.		■																									
3. Preparar material y logística.			■																								
4. Gestionar el lugar para impartir la capacitación.				■																							
5. Desarrollo de la capacitación.					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
6. Toma de evidencias.																										■	
7. Evaluación y elaboración del informe de la capacitación.																											■
8. Clausura y certificación.																											■

Conclusiones.

Se determina después de un análisis general, que ahora es cuando más se hace vigente la necesidad de implantar un sistema de gestión documental basado en la norma ISO 30301, el mismo que favorecerá la administración de la información presente en la Academia Broadway, y así esta responda a las necesidades de sus usuarios, en lo que concierne a la solicitud documental.

Los sistemas para la administración de los documentos, permiten obtener grandes beneficios, ayudan al ahorro de tiempo, el efectivo flujo de los documentos, conservación, eliminación y evitar tareas innecesarias. Sin embargo, se necesita la coordinación de la alta directiva de la academia, pues se demostró que, el personal no se encuentra capacitado en lo que refiere a los sistemas de gestión documental, por esto se establecen medidas correctivas a lo antes mencionado.

Se evidenciaron vacíos metodológicos en la academia, mismos que tienen incidencia directa sobre la gran documentación que se maneja en este lugar, por lo consiguiente el archivo de la documentación se realiza de manera manual, además un pequeño porcentaje de los encuestados reveló que no se realiza de manera digital, dando como resultado un tiempo de respuesta a los requerimiento mayor a un día.

La propuesta presentada a los directivos de la academia, incorpora los procedimientos para la aplicación del plan de capacitación sobre un sistema de gestión documental basado en la norma ISO 30301 al personal administrativo. Si bien, esta propuesta busca la ilustración de todo a lo que concierne la serie ISO 30301, la aplicación de ella constituye un cambio radical en el modo de administrar la documentación.

Recomendaciones.

Los directivos de la Academia Broadway, deberán gestionar capacitaciones periódicas dirigidas al personal administrativo, si bien es cierto, según los resultados de las encuestas, el personal se capacita sobre relaciones públicas y otros, pero se omite la capacitación sobre gestión documental.

Los administradores deberán definir responsabilidades y realizar coordinaciones para unificar los procesamientos de trámite documentario y evitar la pérdida de tiempo, asimismo destinar recursos necesarios para su óptima ejecución.

Adoptar políticas que impliquen programas de coordinación mancomunada, participación, formación y capacitación a los administradores y así mejorar la atención al usuario. Asimismo, se debe considerar la posibilidad de aunarse a las leyes, estatutos que rigen en el país, mismos que incidirían positivamente en el grado de compromiso de la academia, el logro de sus objetivos y la responsabilidad social y ética.

Se recomienda a la academia, comenzar a identificar cuales documentos ya han pasado el límite de archivo y aplicar las políticas correspondiente sobre la conservación documental, para así evitar grande volúmenes de documentos, además la elaboración de tablas de retención documental.

Para garantizar la correcta implantación de un sistema de gestión documental basado en la norma ISO 30301, éste debe estar bajo el direccionamiento de un profesional capacitado, para ello se debe cumplir a cabalidad con el plan de capacitación, y así adquirir o reforzar conocimientos, para posteriormente implantar nuevas formas de gestionar la documentación.

Bibliografía.

Referencias bibliográficas.

AENOR. (2011). *Norma Internacional ISO 30301:2011. Información y documentación sistemas de gestión para los documentos requisitos*: Madrid. AENOR.

Artículo N° 1. *Ley del Sistema Nacional de Archivo*. Quito. Ecuador. 16 de junio de 1982.

Artículo N° 10. *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Quito. Ecuador. 18 de mayo 2004.

Artículo N° 18 y 227. *Constitución de la República del Ecuador*. Quito. Ecuador. 20 de octubre 2008.

Ascanio, C. (2015). *Asesoría y apoyo para la implementación del sistema interno en certificación ISO 30301 para la empresa palmas del Cesar*. (Tesis de pregrado).Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña. Colombia.

Campillo, I. (2010). *Sistema de Gestión integral de Documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey*. (Tesis doctoral).Universidad de granada y Habana. España.

Chávez y García. (2005). *Manual para el diseño de sistemas de calidad basados en competencias laborales*. México D.F: Panorama.

Cruz, J. (2011). *Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales*. Madrid: Guillomía Comunicación Gráfica C.B.

Francés, Gavaldá, Llorca y Peris. (2013). *El documental en el entorno digital*. Barcelona. UOC.

García, E. (2013). *Gestión de documentos en la e-administración*. Barcelona. UOC.

Muñoz, A. (1999). *La gestión de la calidad total en la administración pública*. Madrid: Edigrafos, S.A

Nuñez, E. (2007). *Archivos y Normas ISO*. Madrid. Trea SL.

- Philip, K. (2008). *Principios de marketing*. Madrid. Pearson Educación S.A.
- Ponjuán, Mena y Rodríguez. (2014). *Fundamentos de la Gestión documental de información y del conocimiento*: La Habana. Félix Varela.
- Quito, E. (2015). *Implementación web de un sistema de gestión de documentos, consolidado en una intranet basada en las normas ISO 22000:2005, para la empresa la clave S.A*". (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona: UOC.
- Veciana, M. (2005). *La creación de las empresas*. Barcelona. La Caixa.
- Vicente, A. (2005). *Prevención de riesgos laborales*. Madrid. Esic

Artículos científicos.

- Ponjuan, G. (2005). Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias. Comunicación preliminar. *Ciencias de la información*. Vol. 36
- Revah, M. (2005). La gestión documental en procesos estratégicos de mejora; un agente de oportunidad en una institución pública de educación superior: el caso del CIDE. *Anales de comunicación*. pp. 221-233

Webgrafías.

- Freile, C. (5 de noviembre de 2016). *Sistemas de Gestión Documental para la investigación*. *El telégrafo*. Recuperado de: <http://tinyurl.com/hw9mds2>
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2014). *Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos (ISO30301:2011)*. Recuperado de: <http://www.normalizacion.gob.ec/>

International Organization for Standardization. (2013). *ISO*. Geneva.
Recuperado de: <https://www.iso.org/home.html>

Moreno, F. (2009). *Breve historia de la gestión documental*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de:
<https://gestiondocumentalparagentenormal.com/2009/09/05/breve-historia-de-la-gestion-documental-de-la-wikipedia-45/>

Red de Transparencia y Acceso a la Información. (2014). *Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos*. Madrid.
Recuperado de: <http://mgd.redrta.org/modelo-de-gestion-de-documentos-y-administracion-de-archivos-para-la-red-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion/mgd/2015-01-23/093820.html>

Anexos

Anexo I

Fotografías de trabajo con el tutor y de aplicación de encuestas



Aplicación de encuesta al personal administrativo (Secretaria) de la academia.



Aplicación de encuesta a los usuarios (estudiantes) de la academia.



Aplicación de encuesta a los docentes de la academia.

Anexos II

Encuesta dirigida a los estudiantes de la Academia de Enseñanza del idioma inglés Broadway.



Encuesta dirigida a los estudiantes de la Academia de Enseñanza del Idioma Inglés Broadway.

FACULTAD DE GESTION, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

Estimado joven, esta encuesta tiene como finalidad recopilar información referente a la gestión documental, es decir, cómo se archivan, se recuperan y eliminan los documentos en la Academia. Por lo expuesto se le agradece respondan con toda la sinceridad a cada una de las interrogantes planteadas, su colaboración es importante.

Cabe recalcar que los datos se tratarán con profesionalismo, responsabilidad y discreción.

Colocar una X donde usted crea conveniente.

1.- ¿Al solicitar un documento (por ejemplo, un certificado de asistencia) a las secretarías, el tiempo de respuesta es?

- a) 1 hora
- b) 24 horas
- c) Más de 48 horas

2.- ¿Entre los documentos que solicita usted a la secretaría de la academia están...?

- a) Certificados
- b) Oficios
- c) Registro de asistencias
- d) Registro de calificaciones
- e) Otros

Especifique: _____

3.- Los archivos de los documentos académicos de la institución se mantienen almacenados en:

- a) Dispositivos digitales
- b) En áreas destinadas para este fin
- c) En archivadores de oficina
- d) En folder o carpetas

4.- ¿Las autorizaciones de los documentos que se generan en la Academia las otorga?

- a) Secretaria
- b) Director
- c) Coordinador
- d) Docente

5.- ¿Considera usted que en una institución de educación es necesario usar un sistema para almacenar información?

- a) SI
- b) NO

¿Por qué? _____

¡Gracias por su colaboración!

Anexos III

Encuesta dirigida al personal administrativo de la academia de enseñanza del idioma inglés Broadway.



Encuesta dirigida al personal administrativo de la academia de enseñanza del idioma inglés Broadway

FACULTAD DE GESTION, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO

El objetivo de esta encuesta tiene como finalidad establecer el conocimiento que posee el personal respecto a la gestión documental, es decir, cómo se archivan, se recuperan y eliminan los documentos en la Academia. Por lo expuesto se le agradece responder las siguientes interrogantes. Cabe recalcar que los datos se tratarán con profesionalismo, responsabilidad y discreción.

Colocar una X donde usted crea conveniente.

1.- ¿Al solicitar un documento (por ejemplo, un certificado de asistencia) los estudiantes, el tiempo de respuesta es?

- a) 1 hora
- b) 24 horas
- c) Más de 48 horas

2.- Señales los documentos que se solicitan con mayor frecuencia en la secretaría de la academia.

- a) Certificados
- b) Oficios
- c) Registro de asistencias
- d) Registro de calificaciones
- e) Otros

Especifique: _____

3.- Los archivos de los documentos académicos de la institución se mantienen almacenados en:

- a) Dispositivos digitales
- b) En áreas destinadas para este fin
- c) En archivadores de oficina
- d) En folder o carpetas

4.- ¿Las autorizaciones de los documentos que se generan en la Academia las otorga?

- a) Secretaria
- b) Director
- c) Coordinador
- d) Docente

5.- ¿Cómo almacenan la documentación, recibida y generada en la academia?

- a) Archivo físico
- b) Archivo digital
- c) Ambos
- d) Otro

Especifique: _____

6.- ¿Cómo realiza el proceso de consulta de documentos físicos cuando ya están en el archivo central?

- a) Manual
- b) Sistemático
- c) Otro

Especifique: _____

7.- ¿Cuánto tiempo conserva el archivo dentro de la institución?

- a) 1 año
- b) 3 años

c) 5 años

d) Otro

Especifique: _____

8.- ¿Utiliza alguna técnica para manejar el archivo?

a) SI

b) NO

Especifique: _____

9.- ¿Tienen implementado procesos y procedimientos de gestión documental y archivo en la Academia?

a) SI

b) NO

10.- ¿Considera usted necesario que la Academia deba implantar un sistema de gestión para los documentos?

a) No

b) Si

¿Por qué? _____

11.- ¿Conoce usted sobre la Organización Internacional de Normalización (ISO)?

a) SI

b) NO

12.- ¿En qué áreas la institución, capacita a su personal administrativo y docentes?

a) Riesgos laborales

b) Relaciones públicas

c) Gestión de documentos

d) Liderazgo y trabajo en equipo

e) Otro

Especifique: _____

13.- ¿Le gustaría recibir capacitación sobre gestión documental y organización de archivo, enfocado en la sistematización?

a) SI

b) NO

¿Por qué? _____

¡Gracias por su colaboración!