



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio**

**Carrera de Gestión de la información Gerencial**

**TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**Previo a la obtención del título de:**

**Licenciada en Gestión de la Información Gerencial**

**TEMA:**

Norma ISO 30301 para la mejora de la gestión documental en el Departamento de Asuntos Corporativos en el Área de Secretaria General Corporación Nacional de Electricidad (CNEL.EP) Manta 2024. (Estudio de caso)

**AUTORA:**

Jennifer Beatriz Muñoz Delgado

**Manta – Manabí – Ecuador**

**2024**

**Tema:**

Norma ISO 30301 para la mejora de la gestión documental en el Departamento de Asuntos Corporativos en el Área de Secretaria General Corporación Nacional de Electricidad

(CNEL.EP) Manta 2024.

(Estudio de caso)

|   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
|  | <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b><br><b>CERTIFICADO DE TUTOR(A).</b>   | <b>CÓDIGO: PAT-04-F-004</b>         |
|   | <b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO</b><br><b>BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b> | <b>REVISIÓN: 1</b><br>Página 1 de 1 |

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

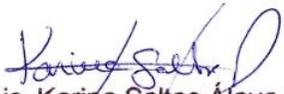
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante Muñoz Delgado Jennifer Beatriz, legalmente matriculado en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024, cumpliendo el total de 240 horas, (96 fase diseño y 144 fase resultado) cuyo tema del proyecto es "Norma ISO 30301 para la mejora de la gestión documental en el Departamento de Asuntos Corporativos en el área de secretaria general Corporación Nacional de Electricidad (CNELEP) Manta 2024. (Estudio de caso)".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

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

Manta, 18 de diciembre de 2024.

Lo certifico,

  
 Lic. Karina Saltos Álava Mg.  
**Docente Tutor(a)**

**Nota 1:** Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

**Nota 2:** Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

### **Autoría**

Yo, Jennifer Beatriz Muñoz Delgado, estudiante de la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, bajo la modalidad de estudio de caso en el Departamento de Asuntos Corporativos de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL), declaro ser el autor del trabajo titulado:

Norma ISO 30301 para la mejora de la gestión documental en el Departamento de Asuntos Corporativos Corporación Nacional de Electricidad (CNEL.EP) Manta 2024. (Estudio de caso)

Este trabajo de investigación se elaboró de manera Ética y responsable, de acuerdo con los estándares académicos determinados por la universidad. El contenido representa mi análisis personal y mi comprensión de la información que he recopilado e investigado a lo largo del desarrollo del estudio de caso. además, garantizo que todas las fuentes utilizadas están correctamente citadas y referenciadas dentro del documento.



**Jennifer Beatriz Muñoz Delgado**

131146345-7

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo primero a DIOS que bajo su bendición me permitió seguir adelante pese a las adversidades que se me presentaron en el camino me demostraba que tenía que seguir adelante luchando por cumplir una meta más en mi vida.

A mis dos hijos Doménica y Diego que son mi motor para seguir adelante demostrarles que para cumplir un sueño se necesita de esfuerzo y dedicación y no decaer en el camino, y agradecerles infinitamente por la paciencia que me tuvieron en este proceso de mis estudios.

A mi esposo por la motivación de seguir adelante la paciencia y por estar a mi lado en cada paso de este camino, gracias por el apoyo en cuanto estaba en su alcance.

A mi madre por su amor incondicional que, con su ejemplo de fortaleza, bondad y su fe puesta en mí dándome ese ánimo de seguir adelante con mi formación profesional.

A mi hermana, por apoyarme cuando más lo necesitaba en este camino universitario y en cada uno de mis logros a lo largo de mi vida.

A cada uno de mis profesores, que también formaron parte de este camino ya que con cada uno de sus consejos me permitieron aprender muchas cosas que me servirán en mi vida profesional.

**“Sí lo puedes soñar, lo puedes lograr”**

## **Reconocimiento**

Agradezco a Dios, quien ha sido mi fortaleza y mi guía en cada paso de este camino. Su sabiduría y las oportunidades que puso en mi vida hicieron posible que este sueño se convirtiera en realidad, quiero expresar mi gratitud a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, especialmente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, y a la carrera de Gestión de la Información Gerencial. Este espacio no solo me brindó la formación académica necesaria, sino que también me permitió crecer como profesional y como persona.

A mi familia, no encuentro palabras que realmente reflejen cuánto significan para mí. Su amor, su apoyo incondicional y esa motivación constante en cada paso de este proceso fueron mi motor para no rendirme, incluso en los momentos más difíciles.

A mi tutora, la Lic. Karina Saltos Álava Mg, gracias por creer en mí, por su paciencia infinita y por ese compromiso tan genuino de guiarme. Cada consejo, cada corrección, cada palabra de ánimo me ayudaron a superar los retos y a dar lo mejor de mí.

Y a mi querida amiga, Brittany Veliz, gracias por estar siempre, por tu apoyo sincero y por ser esa compañera con la que siempre podía contar.

De corazón, mi más profundo agradecimiento a todos ustedes. Sin su respaldo, este logro no habría sido posible. ¡Gracias por ser parte de mi historia!

## Índice

|  |    |
|--|----|
| Tema: .....  | 2  |
| Certificado del tutor .....                                | 3  |
| Autoría .....  | 4  |
| Dedicatoria.....   | 5  |
| Reconocimiento .....                                       | 6  |
| Introducción .....   | 11 |
| Antecedentes Investigativos.....                           | 14 |
| Definición de estudio de caso .....                        | 17 |
| Justificación .....  | 20 |
| Objetivos.....   | 22 |
| Objetivo general.....                                      | 22 |
| Objetivos específicos .....                                | 22 |
| Marco Conceptual.....                                      | 23 |
| Norma ISO 30301 .....                                      | 23 |
| Definición .....   | 23 |
| Importancia de la implantación de la Norma ISO 30301 ..... | 24 |
| Los requisitos de la Norma 30301 .....                     | 24 |

|   |    |
|---|----|
| Contexto de la organización.....                                  | 24 |
| Liderazgo. ....   | 25 |
| Planificación. ....   | 25 |
| Soporte. ....   | 25 |
| Operación.....  | 25 |
| Evaluación del desempeño.....                                     | 25 |
| Mejora continua. ....   | 26 |
| Elementos que integran los requisitos de la norma ISO 30301 ..... | 27 |
| Gestión Documental.....   | 28 |
| Definición .....  | 28 |
| Proceso de Gestión Documental .....                               | 28 |
| Producción: .....   | 29 |
| Recepción:.....   | 29 |
| Distribución: .....   | 29 |
| Organización: .....   | 29 |
| Conservación: .....   | 29 |
| Disposición final del documento: .....                            | 29 |
| Importancia de la gestión de documentos para las empresas:.....   | 30 |
| • Reducción de costos:.....                                       | 31 |
| • Organización eficiente: .....                                   | 31 |

|   |    |
|---|----|
| • Mejora en la efectividad de procesos: ..... | 31 |
| • Ahorro de tiempo: .....                     | 31 |
| • Seguridad y protección:.....                | 31 |
| • Colaboración interdepartamental: .....      | 31 |
| • Acceso inmediato y localización:.....       | 31 |
| • Liberación de espacio físico:.....          | 31 |
| Marco Metodológico.....                       | 33 |
| Tipo de estudio.....                          | 33 |
| Alcance de la investigación .....             | 34 |
| Métodos.....                                  | 34 |
| Método de análisis-síntesis .....             | 34 |
| Método Inductivo-Deductivo.....               | 34 |
| Investigación Documental-bibliográfico .....  | 35 |
| Duración de la investigación.....             | 35 |
| Técnicas e instrumentos de investigación..... | 35 |
| La observación:.....                          | 35 |
| La entrevista:.....                           | 35 |
| Resultados obtenidos .....                    | 36 |
| Análisis de resultados .....                  | 39 |
| Conclusiones .....                            | 49 |

|  |    |
|--|----|
|  | 10 |
| Recomendaciones .....  | 51 |
| Referencias.....   | 53 |
| Propuesta.....   | 57 |
| Introducción .....   | 57 |
| Anexos .....   | 61 |
| Anexos A. <i>Ficha de observación</i> .....  | 61 |
| Anexos B. <i>Entrevista a los colaboradores del Departamento de Asuntos Corporativos y en Área de Secretaría General</i> ..... | 63 |

## **Introducción**

En este caso de estudio se analizan los desafíos y oportunidades en la gestión documental en un entorno específico y se expone de manera fundamentada cómo la aplicación de estándares internacionales puede contribuir a mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos documentales en una organización. Cabe destacar que la norma ISO 30301 ofrece un esquema para que las empresas administren sus documentos de forma eficaz, garantizando su accesibilidad, fiabilidad y seguridad, lo que, a su vez, contribuye a mejorar la eficiencia y el cumplimiento de las normativas.

La investigación, titulada Norma ISO 30301 para la mejora de la gestión documental en el Departamento de Asuntos Corporativos en el Área de Secretaría General Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) Manta año 2024: estudio de caso, surge del interés en abordar la falta de conocimiento sobre gestión documental entre los colaboradores de las organizaciones. Superar la idea de que la gestión documental se limita a papeles almacenados en carpetas o repositorios centrales es fundamental para resaltar su importancia como parte esencial de las actividades organizativas.

El estudio de caso tiene como finalidad establecer un sistema de gestión documental eficiente que organice, gestione y conserve la información de manera estructurada. Su implementación busca garantizar que los documentos sean fiables y accesibles para apoyar la toma de decisiones. Además, asegura el cumplimiento de las normativas legales y organizativas relacionadas con la gestión de documentos, optimizando procesos internos y fortaleciendo la transparencia y trazabilidad de la información. En este contexto, se resalta que las mejoras se basan en un análisis crítico y sustentado de la situación actual y de las necesidades del

departamento, evitando interpretaciones subjetivas. Esto no solo mejora la eficiencia operativa del área, sino que también contribuye a que la institución cumpla sus metas estratégicas y ofrezca un mejor servicio a los ciudadanos.

El objetivo es analizar la norma ISO 30301 para la mejora de la gestión documental en el Departamento de Asuntos Corporativos en el Área de Secretaria General Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP). Sin embargo, se destaca que la adopción de normas internacionales también mejora la reputación de la organización, demostrando su compromiso con la gestión eficaz y responsable de la información.

Este estudio de caso utiliza una metodología con enfoque cualitativo, empleando un tipo de investigación-acción que involucra directamente al personal afectado por el problema identificado. Se enfoca en analizar la gestión documental del departamento, considerando las experiencias y opiniones del personal. El alcance es descriptivo, lo que permite identificar las características actuales de la gestión documental y su cumplimiento con los estándares de la norma ISO 30301. Se aplican métodos como el análisis-síntesis y el inductivo-deductivo para comprender el problema y plantear soluciones, apoyados en la investigación documental. Además, se usan técnicas como la observación y las entrevistas para recolectar información clave y obtener conclusiones relevantes.

El estudio se estructura en dos fases interrelacionadas. En la primera fase, se realiza una revisión bibliográfica de las variables de estudio, lo que permite identificar y evidenciar la problemática en cuestión. Esta revisión es fundamental para redactar la justificación del trabajo, plantear los objetivos de la investigación y fundamentar teóricamente las variables en relación con la norma ISO 30301 y la gestión documental. A partir de esta base teórica, se definen la metodología y los instrumentos necesarios para la obtención de datos relevantes.

En la segunda fase, se aplican los instrumentos diseñados para la recopilación de datos, lo que permite realizar un análisis de los resultados. Los resultados revelan que, a pesar de que el Departamento de Asuntos Corporativos dispone de procedimientos actualizados, enfrenta serias dificultades en la gestión documental. La desorganización de los archivos físicos, el incumplimiento de los protocolos establecidos y la falta de capacitaciones han provocado desorden, sobrecarga de trabajo y retrasos en tareas esenciales.

Mediante el método de la triangulación, se organiza y se procesa la información, lo que facilita una interpretación precisa de los resultados obtenidos. Con base en esta información, se redactan las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Finalmente, a partir del problema identificado, se establece una propuesta de solución como un *Plan de Capacitación en Base a la Norma ISO 30301 para la Mejora de la Gestión Documental en el Departamento de Asuntos Corporativos en el Área de Secretaria General en la empresa Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) E.P.* La propuesta presenta alternativas efectivas para abordar y mitigar las deficiencias identificadas en la gestión documental. Ofrece soluciones prácticas que no solo facilitan el entendimiento del problema, sino que también aportan herramientas clave para su resolución y mejora continua.

### **Antecedentes Investigativos**

El 13 de marzo de 2013, mediante Decreto Ejecutivo No. 1459, se constituye la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, con el fin de prestar los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica.

La Empresa Eléctrica Pública Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP tiene como objeto brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica dentro del área asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado por el Estado, para satisfacer la demanda de energía eléctrica en las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores.

En los últimos años, CNEL EP, con una fuerte inversión en el desarrollo de proyectos, fortalece la infraestructura civil, tecnológica y el sistema eléctrico de subtransmisión, distribución y alumbrado público en las 10 provincias a las cuales sirve. Esto, sumado a las políticas, planes de operación, mantenimiento y comerciales, así como a la incorporación de nuevos técnicos capacitados y debidamente equipados, posibilita mejorar los indicadores de calidad del servicio y de pérdidas de energía eléctrica.

Tiene como misión distribuir y comercializar energía eléctrica, gestionando la expansión de la cobertura del servicio con calidad y eficiencia, en un marco de sostenibilidad que considera aspectos técnicos, valor social y cuidado del medio ambiente para lograr la satisfacción de los clientes. En cuanto a su visión para el 2025, CNEL EP aspira a ser la empresa pública referente en el sector eléctrico del país en términos de eficiencia y modernización, dentro de un marco de sostenibilidad.

En cuanto a los valores corporativos que orientan el accionar de la empresa, estos son:

integridad, transparencia, calidez, solidaridad, colaboración, efectividad, respeto, responsabilidad y lealtad.

En congruencia, a continuación, se mencionan indagaciones efectuadas por otros investigadores basadas en las variables de estudio de esta investigación:

Según Borja Reyna (2018), en su trabajo de investigación *modelo de implementación de un sistema de gestión documental integral basada en la norma ISO 30301 para las empresas estatales del Perú*, la cual tiene como objetivo mejorar la comunicación y transferencia de información mediante el empleo de un modelo de implementación de un sistema de gestión documental basado en la norma ISO 30301 en las empresas estatales del Perú. Esto da como resultado “Óptimo” el modelo planteado. Con esto, se concluye que el modelo propuesto apoya significativamente una implementación exitosa de un sistema de gestión documental.

De acuerdo con Toapanta Pauta et al. (2022), en su trabajo de investigación *Propuesta de aplicación de la norma ISO 30-301 para la gestión documental en el área de archivo del Palacio de Justicia de Santo Domingo*, tiene como objetivo principal proponer la aplicación de esta norma en el área de archivo del Palacio de Justicia de Santo Domingo de los Tsáchilas. Tiene como resultado que cada procedimiento estudiado permite establecer los lineamientos, actividades y los esquemas en función de los procesos de: despacho de la documentación, recepción y solicitud de información. A su vez, concluye que con la propuesta planteada la institución puede resolver los distintos problemas que se presentan al no contar con un modelo adecuado de gestión documental.

Según Quimis Castro (2018), en su investigación *Sistema de gestión documental basado en la norma ISO 30301 en Broadway Language Academy de la ciudad de Manta. Período 2017-2018*, tiene como objetivo la 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. Como resultado del bajo nivel de conocimiento de la ISO 30301 y gestión documental, la meta es presentar una propuesta de plan de capacitación fundamentada en un sistema de gestión documental basado en la norma ISO 30301 que constituye una fortaleza para la gestión eficiente de los documentos en la academia Broadway.

### **Definición de estudio de caso**

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL S.A. se constituye mediante escritura pública de fusión el 15 de diciembre de 2008. Estuvo integrada por las disueltas empresas eléctricas de distribución. Posteriormente, el 13 de marzo de 2013, mediante Decreto Ejecutivo No. 1459, se establece la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, con el propósito de fortalecer el servicio eléctrico en el país.

La empresa CNEL EP tiene como misión “Planificar, ejecutar y controlar de manera integral la compra, distribución y comercialización de energía, así como gestionar la expansión de la cobertura de servicios, en un marco de sustentabilidad económica y financiera, considerando aspectos técnicos, valor social y cuidado del medio ambiente”. En cuanto a su visión, menciona que “Hasta el año 2021, aspira a ser la empresa referente en América Latina en creación y puesta en marcha de modelos de negocios y servicios de distribución energética con una visión integral del ser humano, la sostenibilidad y la eficiencia empresarial”.

Mediante la observación realizada en el Departamento de Asuntos Corporativos, en el Área de Secretaría General, se identifica que los procesos de gestión documental presentan ineficiencias, lo que genera una sobrecarga de trabajo para el personal. Actualmente, la gestión documental se realiza de forma manual y desestructurada, sin aprovechar al máximo las herramientas tecnológicas disponibles. Además, se evidencia que los colaboradores carecen de conocimientos suficientes sobre la norma ISO 30301, que proporciona directrices claras para la gestión eficaz de documentos.

La implementación de esta norma representa una oportunidad significativa para mejorar la eficiencia en los procesos del departamento. Su aplicación permitiría reducir el trabajo redundante, estandarizar procedimientos y garantizar el acceso ágil a la información crítica para

la toma de decisiones. Sin embargo, es necesario capacitar a todo el personal involucrado para que comprenda y adopte las disposiciones de la norma ISO 30301, asegurando así una transición efectiva hacia un sistema de gestión documental eficiente.

El flujo de información en este departamento es considerablemente alto, ya que se procesan y gestionan grandes cantidades de documentos. Esta información es archivada, verificada en el sistema Quipux, que es el sistema de gestión documental utilizado, y posteriormente transferida a otros departamentos para continuar los procesos establecidos. Aunque Quipux facilita la gestión documental y contribuye a reducir errores, duplicidades y pérdida de tiempo, todavía se identifican oportunidades de mejora en la optimización de los flujos de información.

Lo que evidencia diferentes problemas internos que causan deficiencia, que se plantean a continuación:

- La sobrecarga de trabajo que se realiza dentro del departamento.
- Desorden en la organización de los documentos.
- Manejo inadecuado del proceso de archivo.
- Desconocimiento de los empleados del protocolo para el tratamiento y gestión documental.

Los problemas arriba mencionados ocasionan un manejo anti técnico de la gestión documental, lo que afecta la productividad laboral y adecuado manejo de la comunicación, por tanto, el presente estudio de caso se enfoca en el análisis de los mismos para la búsqueda de una solución que favorezca un manejo técnico de la gestión documental orientándose hacia la implementación de la Norma ISO 30301 en el Departamento de Asuntos Corporativos en el Área de Secretaria General CNEL EP en Manta durante el año 2024.

La elección de esta norma como base para el estudio es altamente relevante. establece estándares para la gestión documental, y su adopción es esencial en un entorno empresarial moderno y digital, donde la eficiencia y la seguridad de la información son cruciales.

La eficiencia en la gestión documental es esencial en general, más aún en la creación, almacenamiento y recuperación de documentos para atender las operaciones diarias y para aportar a la toma de decisiones, lo cual impactará en la satisfacción de los colaboradores, mejora de la imagen departamental, así como la calidad de los servicios que se entregan a los usuarios externos.

En este sentido, para abordar el análisis del presente estudio de caso se plantea las siguientes interrogantes:

¿Cómo la implementación de la Norma ISO 30301 puede mejorar la gestión documental en el Departamento de Asuntos en el Área de Secretaria General en Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) EP?

¿Cuál es el estado actual de la gestión documental en el Departamento de Asuntos Corporativos en el Área de Secretaria General?

¿Cuáles son los fundamentos teóricos de las variables de estudio relacionadas con la norma ISO 30301 y gestión documental?

¿Qué plan de implementación de la Norma ISO 30301 se puede proponer para mejorar la gestión documental en el Departamento de Asuntos Corporativos en el Área de Secretaria General Corporación Nacional de Electricidad (CNEL)?

## **Justificación**

El presente estudio tiene como objetivo la implementación de la norma ISO 30301 en el Departamento de Asuntos Corporativos, Área de Secretaría General de CNEL EP, en Manta, durante el año 2024. Esta propuesta surge como respuesta a la necesidad urgente de optimizar los procesos internos de gestión documental, los cuales son fundamentales para el funcionamiento adecuado de cualquier organización, particularmente en una empresa de servicios públicos como CNEL EP.

La importancia de la gestión documental es crucial para el desempeño de CNEL EP, ya que permite manejar grandes volúmenes de información de manera eficaz y sin errores. Actualmente, el departamento enfrenta ineficiencias en la asignación de metadatos a los documentos, lo que ocasiona errores en el manejo de la información. En este contexto, la implementación de la norma ISO 30301 es una solución clave para mejorar esta situación, ya que establecerá procesos estandarizados que garantizan la precisión, accesibilidad y seguridad de los documentos. De esta manera, no solo optimiza la operatividad de la empresa, sino que también facilita la toma de decisiones al asegurar que la documentación esté disponible y gestionada conforme a estándares internacionales.

En cuanto a la factibilidad, la propuesta es totalmente viable. La norma ISO 30301 está diseñada para ser implementada en diversas organizaciones, independientemente de su tamaño o sector. En este sentido, la adopción de esta norma en CNEL EP es factible, considerando que se cuenta con los recursos necesarios.

Este estudio tiene una relevancia considerable, ya que aborda un problema real y concreto que enfrenta CNEL EP: la ineficiencia en la gestión de su documentación, un desafío que afecta

directamente la operatividad y la confiabilidad de la información. Implementar la norma ISO 30301 no solo ayudará a mejorar los procesos internos, sino que también tendrá un impacto positivo en la imagen de la empresa, fortaleciendo la confianza que la ciudadanía tiene en ella. Adoptando este estándar reconocido a nivel mundial, CNEL EP podrá demostrar su compromiso con la calidad, la transparencia y la eficiencia, valores esenciales para una organización de servicios públicos que busca siempre ofrecer lo mejor a la comunidad.

Finalmente, el impacto social de este estudio será significativo, ya que al mejorar la transparencia en los procesos internos de CNEL EP, se fortalecerá la confianza de la ciudadanía en la empresa. Una gestión adecuada de los documentos clave, como contratos, informes financieros y registros de mantenimiento, etc. No solo mejorará la eficiencia interna, sino que también asegurará que los servicios públicos que CNEL EP brinda a la comunidad continúen siendo de alta calidad y accesibles. Esto permitirá a la empresa proyectarse como una organización responsable, confiable y comprometida con el bienestar de la sociedad.

## Objetivos

### Objetivo general

✓ Analizar la Norma ISO 30301 para la mejora de la gestión documental en el Departamento de Asuntos Corporativos en el Área de Secretaria General Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) EP en Manta 2024.

### Objetivos específicos

- ✓ Diagnosticar el estado actual de la gestión documental en el Departamento de Asuntos Corporativos en el Área de Secretaria General CNEL EP.
- ✓ Fundamentar teóricamente las variables de estudio relacionadas con la norma ISO 30301 y gestión documental.
- ✓ Realizar una propuesta de solución para la mejora de la gestión documental en el Departamento de Asuntos Corporativos en el área de Secretaria General Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) EP en Manta 2024.

## **Marco Conceptual**

### **Norma ISO 30301**

#### **Definición**

De acuerdo con Quimis (2018)

Menciona que 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 (p.14).

Al referirse sobre la norma ISO 30301 Bustelo (2018) expone que:

la norma ISO 30301 es la especificación de los requisitos a cumplir para desarrollar una política de gestión documental y unos objetivos documentales. Esta política y el logro de los objetivos se consigue mediante la definición de los roles y responsabilidades, el diseño de los sistemas y procesos de gestión documental y la asignación de los recursos necesarios. Todo ello en un contexto de supervisión, medición y evaluación de los resultados para asegurar los mecanismos que permiten la mejora continua (p.21).

Por tanto, implementar la norma ISO 30301 en CNEL EP optimizaría la gestión documental, alineando los documentos con los objetivos estratégicos. Esto mejoraría la toma de decisiones, el uso de recursos y garantizaría que la información esté disponible a tiempo, asegurando el buen funcionamiento y la sostenibilidad de la empresa.

## **Importancia de la implantación de la Norma ISO 30301**

Mayorga (2023), "Este estándar quiere que la empresa funcione bien y siga todas las reglas. Por eso, se hacen revisiones internas y externas para certificar cómo maneja sus documentos."

Al referirse a lo que propone la norma ISO 30301 Freire (2018), expone :

Que en cuanto a la norma ISO 30301, ésta propone un sistema para la gestión de los documentos que se basa en la mejora continua y para lo que se exige y especifica unos requisitos a acatar por la organización, los cuales deben ser de obligado cumplimiento porque son certificables. (p.56)

## **Los requisitos de la Norma 30301**

Bustelo (2018), da a conocer que, para manejar los documentos de manera eficaz, es importante seguir los requisitos de la norma. La organización tiene la opción de obtener una certificación si así lo desea. Estos requisitos deben diseñarse pensando en las tareas específicas que implica la gestión de documentos.

Es fundamental para CNEL EP seguir normas que garanticen una gestión documental eficiente, ya que esto no solo optimiza la organización interna, sino que también asegura el fácil acceso a la información que se requiera.

En esta línea, el autor afirma que:

Además, la norma ISO 30301 establece que un sistema de gestión documental está estrechamente relacionado con los sistemas de gestión de la organización, cumpliendo la política, objetivo y directrices de la misma. Además, sus requisitos son:

***Contexto de la organización.*** – El entorno social y cultural, las motivaciones, relaciones, percepciones y valores, la gobernanza, estructura organizativa, políticas, objetivos,

estrategias, sistemas y flujos de información, normas, directrices y modelos adoptados, leyes, reglamentaciones, jurisprudencia.

**Liderazgo.** Compromiso de la dirección, dirigiendo y apoyando la mejora continua, asegurar que todos los roles, responsabilidades y competencias deben estar en los procesos de la organización. La alta dirección debe nombrar niveles operativos, definiendo sus papeles de responsabilidades y competencias.

**Planificación.** – Considerar acciones en tema de riesgos y oportunidades e integrarlas dentro de los procesos de la organización. La alta dirección definirá objetivos alcanzables de gestión documental y comunicar al nivel operativo en función de responsabilidades dentro de la misma. Los objetivos deben ser medibles, aplicables y ser supervisados o actualizados si fuera el caso necesario.

**Soporte.** – Asignar responsabilidad al personal competente, revisión periódica de las capacitaciones, políticas y procedimientos y las potenciales consecuencias en el abandono de los procedimientos. Controles necesarios de la documentación para que sea legible, fiables e identificable fácilmente.

**Operación.** - La organización debe identificar, planificar e implementar procesos necesarios para el tratamiento de los riesgos y oportunidades, manteniendo la información documentada con el objeto de demostrar que los procesos se han llevado a cabo como de planificaron.

**Evaluación del desempeño.** – La organización debe determinar los métodos de supervisión, medición, análisis y evaluación de los resultados, incluyendo la evidencia de los resultados y documentarlos. La satisfacción de los usuarios y partes interesadas. La

organización debe realizar auditorías internas para determinar si el sistema de gestión documental cumple de forma efectiva con los objetivos planteados y con los procesos.

**Mejora continua.** – La organización debe identificar las no conformidades, asumir y afrontar las consecuencias, determinando acciones correctivas. (Mayorga Guerrero, 2023, págs. 17-18)

Con respecto a la aplicabilidad en las empresas ISO 30301 (2011) expone que:

Esta norma internacional es aplicable a cualquier organización que desee:

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

Esta norma internacional puede ser implementada con otras Normas de Sistemas de Gestión (MSS). Es útil para demostrar la conformidad con los requisitos de control de documentos y registros de otras normas de gestión (p.8).

La norma ISO 30301 es clave para CNEL EP, ya que proporciona una guía clara para mejorar la gestión de los documentos, lo cual es esencial para el buen funcionamiento de la organización. Permite realizar autoevaluaciones o contar con auditorías externas, lo que ayuda a garantizar que el control de la documentación sea preciso y transparente.

Además, al ser compatible con otras normas de sistemas de gestión, no solo optimiza la gestión documental, sino que también asegura el cumplimiento en otras áreas importantes, promoviendo un enfoque más integral y eficiente.

## **Elementos que integran los requisitos de la norma ISO 30301**

En este sentido Bustelo, (2018) sostiene que:

Los elementos que integran los requisitos de la norma son:

- 1) Conocer el contexto de la organización para alinear el sistema de gestión a los objetivos y necesidades organizativas.
- 2) Indicar quién o quiénes van a desempeñar el liderazgo, y planificar las actividades vinculadas al sistema de gestión para documentos.
- 3) Establecer los elementos que darán soporte al sistema para su correcto funcionamiento.
- 4) Definir los procesos y procedimientos (operaciones) que van a contribuir a gestionar documentos a nivel operativo.
- 5) Evaluar el sistema para detectar fallos del sistema y mejorarlos.
- 6) Diseñar las acciones que contribuyan a mejorar el sistema de acuerdo con la orientación a la mejora, propia de este tipo de normas (p.23, 24).

## **Gestión Documental**

### **Definición**

De acuerdo con Zea (2022) expone que :

La gestión documental juega un importantísimo rol en las organizaciones, puesto que las unidades internas requieren del acceso constante a la información, de forma ágil y oportuna. Frecuentemente las organizaciones producen información en el ejercicio de la actividad administrativa que se desarrolla en interacción con los distintos grupos de interés. Esta información es almacenada en diferentes soportes los cuales se van recopilando y clasificando según su procedencia, relevancia, contenido y tiempo de vida útil (p.3).

Según Coveña Menéndez et al (2024) manifiesta que, la gestión documental es esencial para el éxito de cualquier organización. Al implementar procesos eficientes, cumplir con las normativas y asegurar la seguridad de la información, las empresas pueden mejorar su productividad, tomar decisiones más informadas y alcanzar sus objetivos estratégicos.

Para CNEL EP, contar con procesos eficientes en la gestión documental y seguir las normativas establecidas no solo mejora el flujo de trabajo, sino que también refuerza la seguridad de la información, algo crucial en el sector público.

### **Proceso de Gestión Documental**

En cuanto a los procesos de la gestión documental Mayorga (2023) expone que:

Los procesos de gestión documental se determinan e implementan en función del contexto organizacional de una empresa. Dice que existen varias fases generales de la gestión documental basadas en el ciclo de vida del documento. Las fases se detallan a continuación:

***Producción:*** Es la fase cuyo objetivo es la creación de los documentos que representan la evidencia de las funciones o actividades desarrolladas en la organización.

***Recepción:*** Su fin es recibir el documento en la organización. En esta etapa se debe definir la forma en la que éste llegará a ser parte del sistema, registrar con un identificador único y un comentario que permita recuperarlo de manera fácil.

***Distribución:*** Este paso consiste en direccionar el documento desde su recepción, entregarlo a su destinatario hasta que se resuelva el requerimiento contemplado en el mismo. La forma en que éste se traslada dependerá del tipo de sistema implementado en la empresa u organización, para dar paso a su trámite.

***Organización:*** A través de esta fase, la empresa realiza los actos técnicos y administrativos que permiten agrupar jerárquicamente documentos relacionados según características previamente establecidas, a fin de realizar las consultas respectivas. Esta fase es regulada por la empresa u organización que determina quien tiene acceso a la información basándose en la normativa legal vigente. Además, permite al usuario producir los documentos crear información anexa, modificar la existente o eliminar si no es necesaria.

***Conservación:*** Permite establecer los plazos mínimos de permanencia de los archivos en la organización, esto responde a las exigencias establecidas en las leyes y normativas que establecen un tiempo en el que el documento deberá reposar en el archivo de la dependencia a fin de que sirva como respaldo de lo actuado.

***Disposición final del documento:*** en esta fase se deberá determinar si el documento se conserva de manera permanente, se traslada a otra dependencia o si definitivamente se

dispone la eliminación. Cualquier disposición que se le dé a los documentos de manera final, deberá constar con la debida autorización para realizarlo (p.12, 13).

### **Importancia de la gestión de documentos para las empresas:**

La gestión documental es una parte esencial en las empresas, porque a través de los documentos se refleja cada proceso y actividad que realizan. Tener un registro bien organizado y confiable no solo facilita el trabajo diario, sino que también brinda el respaldo necesario para tomar decisiones informadas con seguridad y confianza.

En cuanto a la documentación dentro de las empresas Granizo Espinoza (2023) expone que:

- ✓ Permite control en el acceso a la información.
- ✓ Establece mecanismo de seguridad para la preservación y sostenibilidad de la información.
- ✓ Se establece como un sistema que interactúa con los procesos de la empresa interna y externamente.
- ✓ Su digitalización permite una mejora en la productividad, los procedimientos de negocios y el ahorro de tiempo y espacios.
- ✓ Se trabaja bajo sistemas de normalización de archivos.
- ✓ Minimiza los riesgos legales. Se favorece la productividad, eficiencia y eficacia en las empresas.
- ✓ Se benefician los directivos y el personal en general al optimizarse los sistemas y flujos de información y comunicación en las organizaciones y empresas en general (p.5).

La gestión documental ofrece diversas ventajas significativas para los usuarios, que se pueden resumir de la siguiente manera:

- **Reducción de costos:** La digitalización de documentos elimina gastos asociados con impresiones, almacenamiento físico y fotocopias.
- **Organización eficiente:** Al contar con un repositorio centralizado, se optimiza la búsqueda y gestión de información, disminuyendo el riesgo de pérdida o archivo incorrecto de documentos.
- **Mejora en la efectividad de procesos:** La documentación electrónica facilita el acceso a la información, evitando duplicidades y retrasos.
- **Ahorro de tiempo:** Una mejor organización permite reducir considerablemente el tiempo dedicado a la búsqueda de archivos.
- **Seguridad y protección:** Asignar perfiles a los usuarios garantiza que información valiosa no sea accesible a personas no autorizadas.
- **Colaboración interdepartamental:** Permite que diferentes áreas trabajen simultáneamente en documentos, facilitando su edición y modificación.
- **Acceso inmediato y localización:** La gestión documental basada en la nube permite acceder a la documentación desde cualquier lugar.
- **Liberación de espacio físico:** Almacenar documentos en la nube elimina la necesidad de ampliar el espacio físico destinado al archivo. (Avelino Ramírez & Lynch Santillan, 2022, págs. 27-28).

La gestión documental es crucial para las empresas, ya que va más allá de simplemente archivar papeles en carpetas o archivos centrales. Los documentos, correctamente gestionados, son una herramienta vital para tomar decisiones informadas. Si estos se encuentran organizados y se ajustan a los lineamientos y protocolos establecidos, no solo se evita el riesgo de errores, sino que también se ahorra tiempo y dinero. Esto optimiza los recursos de la empresa y contribuye a

su eficiencia, asegurando que la información necesaria esté disponible de manera rápida y confiable para el proceso de toma de decisiones.

## Marco Metodológico

El estudio de caso siguió una metodología clara, estructurada en dos fases que combinaron distintos métodos y técnicas. Estos elementos se emplearon para llevar a cabo la investigación. Además, se utilizaron herramientas e instrumentos para recopilar los datos, considerando los aspectos establecidos.

### Tipo de estudio

Grecia (2023) Expone que:

La investigación acción es una metodología que se utiliza para resolver problemas sociales o comunitarios. A diferencia de otras formas de, la investigación acción involucra a los participantes en el proceso de simplemente observarlos. La idea que las personas que están más familiarizadas con un problema son las más indicadas para idear soluciones (p. 203).

El estudio de caso, empleo el enfoque de investigación-acción para analizar la norma ISO 30301 para mejora de la gestión documental específicamente en el Departamento de Asuntos Corporativos en el Área de Secretaria General. A través de este método, se involucró al personal, considerando sus experiencias y opiniones, permitió conocer más a fondo el fenómeno de investigación.

Asimismo, se analizaron los procesos documentales existentes para identificar las áreas de mejora. Mediante la investigación-acción, se lograron identificar los flujos de trabajos tales como recepción, registro, clasificación y archivo de documentos oficiales, etc. y se compararon con las mejores prácticas establecidas por la norma ISO 30301.

## **Alcance de la investigación**

La investigación de este estudio de caso es de alcance descriptivo, Ramos (2020), afirma que “En este alcance de la investigación, ya se conocen las características del fenómeno y lo que se busca, es exponer su presencia en un determinado grupo humano” (págs. seccion resumen, párra.5).este alcance permitió conocer y analizar en detalle, cómo se encontraba la gestión documental en ese momento, así como determinar saber si estaba alineada con los requisitos establecidos por la norma ISO 30301.

## **Métodos**

En esta investigación se emplearon diferentes métodos, que permitieron que los procesos fueran rigurosos y los hallazgos resultaran válidos. A continuación, se dieron a conocer los siguientes:

### ***Método de análisis-síntesis***

El método de análisis permitió obtener más información sobre las variables mencionadas en esta investigación las cuales son norma ISO 30301 y gestión documental, lo que ayudó a conocer la causa y el efecto del fenómeno estudiado. Por su parte, la síntesis nos proporcionó las descripciones más importantes de esta investigación.

### ***Método Inductivo-Deductivo***

Mediante el método inductivo se observó el problema específico a través de la recopilación de datos que indicaban las irregularidades, lo cual permitió formular la hipótesis del fenómeno estudiado. A su vez, el método deductivo nos demostró, mediante evidencias como lo son los documentos que se encontraban mal foliados, las cajas sin etiquetas, etc. y fundamentos, conclusiones validas dentro de la investigación.

### **Investigación Documental-bibliográfico**

Se empleó esta investigación debido a que, mediante la recopilación, análisis e interpretación de diferentes estudios realizados, se obtuvo el conocimiento necesario sobre el caso de estudio.

### **Duración de la investigación**

La investigación del estudio de caso fue establecida para ser realizada en dos semestres, es decir, en dos fases. En cuanto a la primera fase, denominada fase de diseño, consistió en la investigación en bases teóricas para fundamentar las variables de estudio.

Por consiguiente, la segunda fase, conocida como fase de resultados, consistió en la aplicación de técnicas e instrumentos para la recopilación de datos con el fin de obtener mejores resultados dentro de la investigación.

### **Técnicas e instrumentos de investigación**

Para la realización de esta investigación se emplearán las siguientes Técnicas e instrumentos de investigación:

***La observación:*** Se observó directamente el departamento de Asuntos Corporativos en el área de Secretaría General Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), lo que permitió obtener un conocimiento detallado y completo sobre los problemas presentes en esta área.

***La entrevista:*** Este instrumento estuvo dirigido al personal que conforma el departamento de Asuntos Corporativos en el Área de Secretaría General de CNEL EP en Manta. Como el especialista de control de gestión del área de asuntos corporativos y las secretarias la cual, mediante una reunión previamente planificada, se recopilaron datos que fueron de gran aporte para la investigación.

### **Resultados obtenidos**

En este apartado compartiremos lo que se evidenció mediante la observación directa y la entrevista aplicada en el Departamento de Asuntos Corporativos en el Área de Secretaría General de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), Manta. El objetivo fue identificar deficiencias sobre la gestión documental en el departamento, centrándose en los factores importantes que influían en su buen funcionamiento. Cada uno de los detalles presentados se expuso de manera clara, de modo que pudieran ser utilizados para el desarrollo del estudio de caso.

A través de la observación, se evidenció importantes desafíos en el Departamento, especialmente en lo que respecta a la gestión documental. A pesar de contar con recursos tecnológicos y procedimientos establecidos, su correcta aplicación se ve limitada por la falta de formación y el bajo nivel de compromiso del personal. Esto da lugar a errores recurrentes en la clasificación y manejo de documentos, generando sobrecarga de trabajo y retrasos en procesos esenciales como la digitalización. También se observa un desinterés por cumplir con los protocolos existentes y la ausencia de capacitaciones continuas, lo que dificulta alcanzar una organización más eficiente. Además, la falta de respaldo documental y de una supervisión adecuada pone en riesgo la seguridad y el control de la información.

De igual manera, se evidenció la falta de organización en los archivos físicos. Muchos documentos estaban desordenados en cajas sin etiquetas ni clasificaciones claras, lo que dificultaba la localización de información cuando se requería, provocando retrasos importantes en el cumplimiento de las actividades del departamento.

Por tanto, la desorganización no solo afectaba el trabajo diario, sino que también impactaba en el cumplimiento de los procesos, ya que encontrar y rastrear un documento específico se convertía en un proceso largo y engorroso.

Finalmente, mediante la entrevista realizada en el departamento se destacaron desafíos adicionales como la falta de espacios adecuados y controles, lo cual impedía un funcionamiento adecuado, afectando la productividad de los colaboradores. Cabe mencionar que el desorden y la acumulación de documentación física conllevaban a errores y carga de trabajo para la persona encargada de la información.

A pesar de que el procedimiento de gestión documental fue actualizado en agosto de 2023, su implementación no fue uniforme en toda el área. Esto generó una sobrecarga de trabajo y provocó inconsistencias en los procesos. La estandarización y el cumplimiento adecuado de este procedimiento resultaban claves para asegurar una mejor coordinación y eficiencia, lo que habría tenido un impacto positivo tanto en el desempeño del personal como en la gestión de documentación.

Además, se identificó que no seguir los lineamientos establecidos y percibir la gestión documental como un simple almacenamiento provocó un bajo rendimiento. Era esencial fortalecer normativas que permitan un mejor flujo de documentos y aseguraran una recuperación rápida y eficiente de la información, algo fundamental en instituciones públicas sujetas a estrictas regulaciones.

Asimismo, la falta de capacitaciones ha complicado la correcta aplicación de los procedimientos. Aunque se utilizaban sistemas como Quipux, estos no brindaban el control suficiente. Implementar capacitaciones continuas habría ayudado a mejorar significativamente la

gestión documental, fomentando una cultura organizacional que valorara y aplicara de manera efectiva estos procesos.

### Análisis de resultados

| Pregunta   | Respuesta del entrevistado 1   | Respuesta del entrevistado 2   | Respuesta del entrevistado 3  | Cita del autor   | Análisis  |
|--|--|--|---|--|---|
| 1. ¿Cómo describiría el estado actual de la gestión documental en el Departamento de Asuntos Corporativos? | El archivo tiene algunas áreas por mejorar, ya que no cuenta con los espacios y controles necesarios para funcionar de manera eficiente. | La gestión documental tiene algunas áreas que podrían mejorarse lo que sucede es que no contamos con un archivo central, lo que a veces complica el acceso rápido a la documentación | No tenemos espacios bien definidos que permita un almacenamiento eficiente y accesible para todos para lograr que el archivo sea más funcional y eficiente. | El objetivo principal en la gestión documental es la conservación de la documentación en buenas condiciones a través de parámetros para archivar que permitan el acceso rápido de los mismos optimizando tiempo del personal autorizado. Padilla Guamán (2021) | La falta de espacio y control en la gestión documental afecta negativamente la eficiencia operativa, tal como lo mencionan los entrevistados. La ausencia de un archivo centralizado y espacios definidos hace que el acceso a la información sea complicado, lo cual es consistente con lo que plantea el autor. Un sistema de gestión documental eficiente debe asegurar la conservación y el acceso rápido a los documentos, optimizando así el tiempo y los recursos del personal. Mejorar la infraestructura y los procesos es clave para mejorar la productividad y reducir el estrés del equipo. |

| Pregunta   | Respuesta del entrevistado 1   | Respuesta del entrevistado 2   | Respuesta del entrevistado 3  | Cita del autor  | Análisis  |
|--|--|--|---|---|---|
| 2. ¿Qué procedimientos existen actualmente para la creación, almacenamiento y gestión de documentos? | Utilizan un procedimiento de gestión documental, actualmente en su versión 5, que fue actualizado en agosto de 2023. A través de este proceso, se regulan todas las actividades relacionadas con el archivo y la gestión documental, asegurándose de que estén claramente especificadas. | Existe un procedimiento de gestión documental versión 5. Este cubre la creación, almacenamiento y gestión de documentos. | Tenemos un procedimiento formal en su versión 5, que ha sido actualizado recientemente. que cubre los aspectos necesarios, para asegurar eficiencia dentro de los diferentes departamentos. | Cada proceso que genera la empresa ya sea en la planeación, dirección o control requiere de documentación escrita para que cada procedimiento se cumpla de la manera establecida, esto es fundamental para la estandarización de los procesos y control en la compañía de cualquier proyecto a ejecutar.<br>Portillo Astudillo (2021) | Aunque la empresa tiene un procedimiento formal y actualizado, la implementación efectiva de este procedimiento parece estar fallando. Las respuestas de los entrevistados indican que, aunque existe un marco normativo claro, la sobrecarga de trabajo puede estar derivada de la falta de correcta ejecución. Esto se alinea con lo señalado según el autor, quien destaca que la documentación estandarizada es esencial para reducir la incertidumbre y mejorar la eficiencia del equipo. A pesar de tener un procedimiento, su falta de implementación adecuada puede generar confusión y sobrecarga, afectando el rendimiento organizacional y el control de los proyectos |

| Pregunta   | Respuesta del entrevistado 1  | Respuesta del entrevistado 2  | Respuesta del entrevistado 3   | Cita del autor  | Análisis  |
|--|---|---|--|---|---|
| 3. ¿Existen políticas o normativas internas en el manejo documental? | Se guían por lo establecido en el procedimiento de gestión documental, y, además, siguen la norma técnica de archivo, que es utilizada por todas las instituciones públicas que tienen áreas dedicadas a la gestión documental. | Sí, el procedimiento de gestión documental y la norma técnica de archivo, que establece lineamientos claros sobre cómo manejar los documentos. Esto incluye cómo deben ser creados, archivados y eventualmente eliminados, de acuerdo con los plazos estipulados. | Sí, contamos con un procedimiento de gestión documental y también la norma técnica de archivo que regula el ciclo de vida de los documentos, desde su creación hasta su disposición final. | En los momentos actuales se establece la normalización de las políticas y los procedimientos de la gestión de documentos de archivo con el fin de asegurar la adecuada atención y protección de los mismos. Este postulado permite que la evidencia y la información que contienen los documentos puedan ser recuperadas de un modo más eficiente y más eficaz usando prácticas y procedimientos normalizados. Romero, A., Cueva, M., Salguero, N, & Salazar, M, (2021) | Aunque los entrevistados confirman que la organización sigue tanto el procedimiento de gestión documental como la norma técnica de archivo, el análisis muestra que la implementación efectiva de estas políticas no siempre se da de manera consistente. La cita del autor refuerza la idea de que la normalización de estos procesos es crucial para mejorar la eficiencia en la gestión de documentos, asegurando su adecuada conservación y recuperación. Sin embargo, las dificultades en la aplicación de estas normativas podrían generar inconsistencias, lo que afecta la protección y accesibilidad de la información, como lo mencionan los entrevistados. |

| Pregunta   | Respuesta del entrevistado 1  | Respuesta del entrevistado 2   | Respuesta del entrevistado 3   | Cita del autor   | Análisis  |
|--|---|--|--|--|---|
| 4. ¿Qué problemas o desafíos han identificado en cuanto a la gestión documental? | Desafíos no muchos, más que todo problema la falta de un buen desempeño en la gestión documental. En gran medida, no se siguen los procedimientos establecidos, y además no cuentan con la infraestructura adecuada para manejar los archivos. Tampoco se le da la importancia que merece, ya que se tiende a pensar que la documentación solo se almacena. Sin embargo, en las instituciones públicas, la correcta gestión documental es clave, especialmente cuando intervienen entes reguladores como la Contraloría General del Estado. | El problema es que el personal no sigue lo estable los procedimientos de gestión documental y como no se cuenta con el archivo central esto hace que la documentación tenga inconvenientes | El problema es la distribución desigual del conocimiento por parte del personal, ya que la gestión documental no es considerada de la mejor manera ya que esto conlleva a errores y sobre trabajo. | La importancia que tiene la gestión documental en el sentido de generar una memoria organizacional, lo cual requiere de la aplicación de los manuales de normas y procedimientos para el flujo de documentos internos en la organización, a modo de garantizar la correcta aplicación de los procesos de gestión documental, y su utilización a modo de retroalimentación en la solución de problemas. Romero Palacios, Cueva, Salguero Barba, & Salazar Tapia, (2021) | La gestión documental enfrenta varios retos importantes, como el hecho de que no siempre se siguen los procedimientos establecidos y la falta de una infraestructura adecuada, lo que provoca desorganización y errores. A menudo, se subestima su valor, viéndola solo como un proceso de almacenamiento, cuando en realidad puede ser una herramienta estratégica clave para la eficiencia de la organización. Según el autor, aplicar correctamente los procedimientos y mejorar la infraestructura son pasos cruciales para asegurar un flujo de documentos eficiente y mantener una memoria organizacional sólida. |

| Pregunta   | Respuesta del entrevistado 1  | Respuesta del entrevistado 2   | Respuesta del entrevistado 3   | Cita del autor  | Análisis   |
|--|---|--|--|---|--|
| <p>5. ¿Se han implementado capacitaciones o iniciativas anteriores relacionadas con la gestión documental? Si es así, ¿cuáles fueron los resultados?</p> | <p>No ha habido capacitaciones recientes; la última se realizó en 2023, cuando se socializó el procedimiento. Actualmente se está trabajando en una actualización de dicho procedimiento, pero mientras tanto, no se han brindado capacitaciones. Cada área gestiona su propio archivo, y aunque hay encargados designados, no se les ha capacitado adecuadamente. Se ha llamado la atención a los responsables dentro de la unidad de negociación, pero siguen a la espera de que se finalice la actualización para poder socializarla, lo que ha generado algunos inconvenientes.</p> | <p>Se han hecho capacitaciones, pero suelen ser dirigidas a una sola persona dentro del área. Esto ha generado que el conocimiento no se expanda de manera eficiente entre el resto del equipo, por lo que muchos no están completamente familiarizados con los procedimientos actualizados.</p> | <p>Sí, pero como le dio estas suelen ser dirigidas a una sola persona. Esto ha generado que los resultados no se distribuyan de manera efectiva en todo el equipo. Sería más útil si más personas recibieran las capacitaciones.</p> | <p>La importancia de la capacitación y concienciación sobre las prácticas y herramientas de gestión documental puede ser valioso para promover una cultura organizacional que valore y comprenda la importancia de la gestión documental adecuada. (Palma Chávez, 2023)</p> | <p>La ausencia de capacitaciones recientes y la demora en la actualización de los procedimientos ha generado varios problemas en la gestión documental, ya que los encargados no cuentan con la formación adecuada. Aunque se han llevado a cabo algunas capacitaciones, estas solo han sido para una persona por área, lo que dificulta que el conocimiento llegue de manera efectiva al resto del equipo. Como menciona el autor, es fundamental realizar capacitaciones continuas y generar conciencia sobre la importancia de la gestión documental para crear una cultura organizacional que la valore y se asegure de que se implemente correctamente.</p> |

| Pregunta   | Respuesta del entrevistado 1   | Respuesta del entrevistado 2  | Respuesta del entrevistado 3   | Cita del autor  | Análisis   |
|--|--|---|--|---|--|
| 6. ¿Cómo describiría su nivel de conocimiento sobre la norma ISO 30301 y su aplicación en la gestión documental? | Cuento con muy poco conocimiento sobre esa norma, pero sé que su propósito es regular y mejorar la gestión documental y archivística. Es una norma importante para la empresa porque nos ayudará a optimizar el sistema de gestión documental y de archivos, lo que será clave para mejorar nuestros procesos. | Mi conocimiento sobre la norma ISO 30301 es limitado. Sabemos que se trata de una norma que guía la gestión eficiente de documentos | Sé que la norma ISO 30301 trata sobre la gestión de sistemas documentales para asegurar la eficiencia y el cumplimiento normativo. | La norma ISO 30301:2011 especifica los requisitos necesarios para desarrollar una política de gestión documental. También establece los objetivos y metas de una organización para implementar mejoras sistémicas. Bustelo Ruesta, (2012) | Los entrevistados tienen un conocimiento limitado sobre la norma ISO 30301, aunque todos coinciden en que es clave para mejorar la gestión documental. Según lo citado por el autor, esta norma establece los requisitos para desarrollar políticas de gestión documental, lo que permitirá a la organización optimizar sus procesos y establecer objetivos claros. Al implementar esta norma, la empresa podría estructurar mejor sus políticas y mejorar significativamente la eficiencia en el manejo de documentos y archivos. |

| Pregunta   | Respuesta del entrevistado 1  | Respuesta del entrevistado 2   | Respuesta del entrevistado 3  | Cita del autor   | Análisis   |
|--|---|--|---|--|--|
| 7. ¿Qué herramientas o software utilizan actualmente para la gestión de documentos? ¿Sienten que son eficaces? | Todas las instituciones públicas utilizan la herramienta llamada Quipux para solicitar y trasladar información. Además, internamente gestionan y resguardan los datos con sistemas como Document y Process Meiker, los cuales son manejados por las áreas financieras. Sin embargo, siento que no brindan el control adecuado ni el servicio necesario. Deberían contar con un software especializado en gestión documental, ya que actualmente no tienen una herramienta que realmente los ayude a optimizar estos procesos. | Actualmente utilizamos Quipux, que es una herramienta para la gestión de documentos y comunicaciones oficiales. Es útil para tramitar documentos de manera digital y seguir su flujo | Utilizamos Quipux, la cual es utilizada en todas las empresas públicas que nos ayuda bastante en el manejo de comunicaciones y trámites oficiales. Es eficaz para seguir el flujo de documentos de manera digital | Un sistema de gestión documental reúne toda la información proveniente del trabajo diario de la organización en una ubicación central, y puede convertir los flujos de trabajo en procesos más eficientes y productivos. Este sistema proporciona una imagen global de los procesos de trabajo dentro de la institución; así se les puede dar seguimiento a las tareas incompletas y automatizar las repetitivas, lo que podría ahorrar tiempo a la organización.<br>Ledesma-Ramos, (2022) | Aunque en la actualidad se utilizan herramientas como Quipux, la cual, si saben sus funcionalidades, para gestionar los documentos mientras que Document y Process Meiker, los entrevistados señalan que estos sistemas no brindan el control ni la optimización que realmente se necesita. Según lo expuesto por el autor un sistema especializado en gestión documental tiene la capacidad de centralizar la información y automatizar tareas repetitivas, lo que mejora la eficiencia y facilita el seguimiento de los procesos. Contar con un software más adecuado podría optimizar estos procesos y aumentar la productividad en las instituciones públicas. |

| Pregunta  | Respuesta del entrevistado 1   | Respuesta del entrevistado 2  | Respuesta del entrevistado 3  | Cita del autor  | Análisis   |
|---|--|---|---|---|--|
| 8. ¿Qué áreas consideran prioritarias para mejorar en la gestión documental de su departamento? | En el departamento, están gestionando las tareas basándose en la experiencia de algunos colaboradores que trabajan en el área, intentando llevar de la mejor manera la gestión documental. Sin embargo, en otras áreas hay muchas deficiencias, ya que falta conocimiento sobre cómo manejar correctamente el archivo documental y de gestión. | La creación de un archivo centralizado y la implementación de capacitaciones más amplias para todo el equipo serían claves. | Creo que lo más urgente sería crear un archivo central y proporcionar capacitaciones más amplias para que todo el personal cuente con el conocimiento sobre los procedimientos de gestión documental. | Un personal con los conocimientos adecuados sobre las diferentes políticas y procedimientos de gestión documental evitarían que las fallas descritas se vuelvan a repetir y además contribuiría a agilizar los futuros procesos de adquisición de estibas, asegurando también una correcta documentación. Niño Zambrano, (2023) | En el departamento, aunque se aprovecha la experiencia de algunos colaboradores, existen deficiencias debido a la falta de conocimiento sobre cómo manejar adecuadamente los archivos y la gestión documental. El autor señala que contar con personal capacitado en políticas y procedimientos de gestión documental no solo evitaría que los errores se repitieran, sino que también agilizaría los procesos y garantizaría una correcta documentación. La creación de un archivo centralizado y la implementación de capacitaciones más amplias son esenciales para mejorar la gestión documental y aumentar la eficiencia. |

| Pregunta  | Respuesta del entrevistado 1  | Respuesta del entrevistado 2  | Respuesta del entrevistado 3   | Cita del autor  | Análisis   |
|---|---|---|--|---|--|
| 9. ¿Cómo influye la gestión documental en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Departamento de Asuntos Corporativos? | Nuestro objetivo principal es satisfacer a los clientes internos, ya que eso nos permite responder de manera ágil y eficiente a las solicitudes de los clientes externos, que en este caso es la comunidad. | La gestión documental es crucial para nuestro cumplimiento normativo y para garantizar que tenemos toda la información actualizada y accesible cuando la necesitamos. Mejorar en esta área nos permitiría trabajar de manera más eficiente y cumplir con los objetivos del departamento de manera más ágil. | La gestión documental es fundamental para asegurar que tenemos la documentación correcta al alcance cuando la necesitamos, lo que impacta directamente en nuestra capacidad de cumplir con los objetivos y las regulaciones internas y externas. | Los clientes internos son el personal de la empresa involucrado en la producción de bienes y servicios para que el cliente interno pueda producir de manera eficiente dentro de la organización, primero tiene la necesidad de satisfacer sus necesidades, para que pueda hacer su trabajo con éxito. Rojas Cuadros & Llamoga Raico, (2021) | En el departamento, se está aprovechando la experiencia de algunos colaboradores, pero aún existen deficiencias debido a la falta de conocimiento sobre la gestión adecuada de los archivos y documentos. Según lo expuesto por el autor, contar con un personal capacitado en las políticas y procedimientos de gestión documental no solo ayudaría a evitar errores repetidos, sino que también agilizaría los procesos y garantizaría una mejor documentación. Crear un archivo centralizado y ofrecer capacitaciones más amplias son pasos clave para mejorar la gestión documental y aumentar la eficiencia en el departamento. |

| Pregunta  | Respuesta del entrevistado 1  | Respuesta del entrevistado 2   | Respuesta del entrevistado 3   | Cita del autor  | Análisis   |
|---|---|--|--|---|--|
| 10. ¿Cuáles serían sus expectativas sobre una posible propuesta de capacitación en la gestión documental basada en la norma ISO 30301, en términos de eficiencia, seguridad y cumplimiento normativo? | Es necesario que, no solo en CNEL como unidad de negocios en Manabí, sino a nivel nacional, se presente una propuesta de mejora. Actualmente, hay aspectos poco claros que necesitan ser regulados y mejorados. | Sería ideal que una capacitación basada en la norma ISO 30301 nos ayudara a mejorar la seguridad de nuestros documentos, asegurando que estén almacenados de manera adecuada y accesible. También esperamos que ayude a cumplir con las normativas y a hacer más eficientes nuestros procesos, evitando duplicaciones o pérdidas de información. | Me gustaría que la capacitación nos proporcionara herramientas claras para gestionar los documentos de manera segura y eficiente, cumpliendo con las normativas y optimizando el acceso a la información cuando la necesitamos. Una implementación más formal de la ISO 30301 nos ayudaría a mejorar en estas áreas. | Para sobrevivir en el entorno actual, las organizaciones deben gestionar en forma coherente el conocimiento y, de esa manera, mitigar los riesgos a los que se encuentran expuestas en las relaciones con sus clientes y otras partes interesadas; los sistemas de gestión basados en normas técnicas internacionales pueden utilizarse para articular dicho conocimiento y orientarlo eficazmente a la mitigación de sus riesgos. Peña Guarín, Castro Rojas, & Álvarez, (2020) | Los entrevistados coinciden en que una capacitación basada en la norma ISO 30301 sería fundamental para mejorar la gestión documental en CNEL, tanto a nivel regional como nacional. Según el autor, las organizaciones deben gestionar su conocimiento de manera coherente para reducir los riesgos, y esto se lograría mediante la implementación de sistemas de gestión alineados con normas internacionales. Una capacitación en esta norma no solo mejoraría la seguridad y la eficiencia, sino que también ayudaría a asegurar el cumplimiento normativo, optimizando los procesos y minimizando los riesgos en la gestión documental. |

## Conclusiones

### **O.E.1.- Diagnosticar el estado actual de la gestión documental en el Departamento de Asuntos corporativos CNEL EP.**

Al no contar la empresa con un archivo central, la documentación generada se queda guardada en el departamento de archivo, lo que ocasiona la acumulación de documentos. Esto provoca que, cuando se requiere información, no sea de fácil acceso, ya que, en muchas ocasiones, los documentos no se localizan de manera rápida. Además, el personal tiene un desconocimiento en cuanto a la gestión documental debido a la falta de capacitación que refuerce estas bases, lo que permitiría establecer de mejor manera el trabajo en cada una de las actividades generadas en el departamento.

### **O.E.2.-Fundamentar teóricamente las variables de estudio relacionadas con la norma ISO 30301 y gestión documental.**

En consideración a la fundamentación teórica de las variables relacionadas con la norma ISO 30301 y la gestión documental, este análisis permite comprender la pertinencia de ambas variables en el desarrollo de una gestión documental efectiva. A través de la norma ISO 30301 se establecen requisitos claros, roles y responsabilidades, lo que resulta sumamente práctico sobre todo cuando el personal no cuenta con una base sólida en gestión documental. Su implementación contribuirá a la mejora de la calidad y seguridad en la preservación y recuperación de documentos, lo que a su vez contribuye a alinear los procesos documentales y a los objetivos estratégicos organizacionales.

**O.E.3.-Realizar una propuesta de solución para la mejora de la gestión documental en el Departamento de Asuntos Corporativos en el Área de Secretaria General Corporación Nacional de Electricidad (CNEL)**

Una vez que se obtiene el diagnóstico y la fundamentación teórica, se procede a realizar la propuesta de solución por medio de un plan de capacitación sobre la norma ISO 30301 el cual tiene como objetivo optimizar el manejo, almacenamiento y acceso a la información. La implementación de procesos permitirá mediante sus requisitos establecer roles y responsabilidades la cual permitirá la reducción del sobre trabajo, asegurar la integridad y confidencialidad de los datos. Esta mejora genera mayor transparencia y agilidad en la toma de decisiones, fortalece la eficiencia administrativa del departamento y se alinea con las necesidades de una gestión corporativa moderna. Asimismo, una gestión documental efectiva fomenta un entorno de trabajo colaborativo y reduce el riesgo de pérdida de información relevante para CNEL. EP.

## Recomendaciones

De acuerdo con las conclusiones del estudio del caso se manifestarán las siguientes recomendaciones que ofrecerán una visión más clara y fluida.

Mediante la aplicación de cada uno de los métodos, se le recomendará a la empresa considerar seriamente la creación de un archivo central para gestionar toda la documentación que repose en los departamentos de archivos, la cual estará clasificada, ordenada y etiquetada de manera correcta. Este archivo central optimizará los procesos de consulta, preservación y acceso a la información, garantizando mayor seguridad, organización y disponibilidad de los documentos, así como el cumplimiento de normativas legales y administrativas vigentes. Esto facilitará el acceso a la información de una manera más eficiente. La implementación de este archivo central contribuirá a una gestión documental más efectiva, optimizando tiempos de búsqueda y promoviendo la organización en el flujo de trabajo.

Se recomienda que se adopte la norma ISO 30301 como guía principal para estructurar la gestión documental en la organización, lo cual proporcionará un marco claro para la conservación, recuperación y manejo seguro de los documentos. También se capacitará al personal, brindándoles los conocimientos necesarios para implementar estos lineamientos de manera efectiva.

Se acogerán al plan de capacitación que se implementará, basado en la norma ISO 30301, para el personal del Departamento de Asuntos Corporativos en el Área de Secretaría General, con el objetivo de mejorar la eficiencia documental. Al mismo tiempo, se realizarán evaluaciones periódicas de la gestión documental para monitorear el impacto de la capacitación, promoviendo

un entorno de mejora continua que reforzará la eficiencia administrativa y facilitará la toma de decisiones.

## Referencias

- Grecia, G. (2023). Investigación cualitativa desde el método de la investigación acción. *Revista de Artes y Humanidades UNICA, Volumen 24(Nº51)*, pp.196-210.  
doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.10048464>
- Avelino Ramírez, L. N., & Lynch Santillan, R. A. ((2022)). *Propuesta de Mejora para la Gestión Documental mediante la implementación de un Sistema de Archivos en la Unidad Educativa Particular “San Gabriel de la Dolorosa” Cerecita Km 51, 2022. TACNA – PERÚ.*
- Borja Reyna, B. K. (2018). *Modelo de Implementación de un Sistema de Gestión Documental Integral Basada en la Norma ISO 30301 para las Empresas Estatales del Perú.* Chimbote - Perú: Universidad Nacional del Santa.
- Bustelo Ruesta, C. (2012). *ISO 30300: Facilitando la Transparencia y la Gobernanza en las Organizaciones* (Vol. Nº 18.). TRIA .
- Bustelo, C. (2018). *Gestión de documentos en el contexto de sistemas de gestión ISO .*
- Coveña Menéndez, J., Rojas Once, M., & Cañarte Rodríguez, T. (2024). Fortalecimiento de la Gestión Documental en la Asociación Interprofesional de Artesanos del Cantón Montecristi. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (REFCalE)*, Vol. 12(No. 1). doi: <https://doi.org/10.56124/refcale.v12i1.004>
- Freire, C. (2018). *Análisis de la norma ISO 30301 para su aplicación en un Sistema de Gestión Documental en el Ecuador.* Quito .
- Granizo Espinoza , X. P. (23 de febrero de (2023). Practicas organizacionales para la optimización en la gestión documental en las empresas. *Revista Bibliotecas. Anales de Investigación, Vol. 19,(No.2)*, 1-10.

- ISO 30301, n. e. (2011). *Informacion y documentacion sistema de gestion para los documentos requisitos*. Génova: AENOR.
- Ledesma-Ramos, Á. (2022). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina* .
- Mayorga Guerrero, S. V. (2023). *Propuesta de implementación de una arquitectura de procesos para la gestión de documentos aplicando las normas ISO en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Ambato – Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e9b066f8-18bd-4de9-b621-d33a637744f2/content>
- Niño Zambrano,, K. (2023). *Análisis de la organización documental en la gestión de adquisición de recursos en la empresa Canacol Energy Lta*. Universidad Santo Tomás de Aquino.
- Padilla Guamán, H. A. (2021). “*La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público*”. Ambato – Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. .
- Palma Chávez, D. (2023). *Modelo de gestión documental para la empresa Pública de la Universidad Laica Eloy*. Jipijapa – Manabí – Ecuador: Universidad Estatal del sur de Manabí. Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5492/1/Palma%20Ch%C3%A1vez%20Dandy%20Jamileth.pdf>
- Peña Guarín, G., Castro Rojas, M., & Álvarez Álvarez, M. (julio de 2020). Modelo de gestión del conocimiento para pymes, basado en el sistema de gestión de la calidad y la gestión documental. *vol. 12*(núm. 2), 131.

- Portillo Astudillo, F. (2021). *Diseño de un modelo de gestión documental para el área administrativa de la empresa Metserc Ltda. que garantice el flujo, cuidado y control adecuado de los documentos*. Santiago de Cali: fundación Universitaria Católica Lumen Gentium Facultad de Ciencias Empresariales.
- Quimis Castro , V. A. (2018). *Sistema de gestión documental basado en la Norma ISO 30301 en Broadway Language Academy de la ciudad de Manta. Período 2017-2018*. Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/3148/1/ULEAM-SB-0054.pdf>
- Quimis, V. (2018). *Sistema de gestión documental basado en la Norma ISO 30301 en Broadway Language Academy de la ciudad de Manta*. Manta .
- Ramos Galarza, C. (2020). Los Alcances de una Investigación. *CienciAmérica, Vol. 9 ((3))*.  
doi:<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Rojas Cuadros , S., & Llamoga Raico, J. (2021). *La gestión logística y la satisfacción del cliente interno en la empresa Sociedad Agrícola Arona SA*. Lima – Perú: Universidad César vallejo.
- Romero Palacios,, A., Cueva, M., Salguero Barba, N., & Salazar Tapia, M. (2021). La gestión documental y archivo en instituciones públicas en el cantón Latacunga de la provincia de Cotopaxi. *UTC Prospectivas*, 58.
- Romero, A., Cueva, M., Salguero, N, & Salazar, M. (28 de julio de 2021). La gestión documental y archivo en instituciones públicas en el cantón Latacunga de la provincia de Cotopaxi. *Vol. 4(Núm. 2)*.
- Toapanta Pauta, V. A., Campos Tufiño, M., & Nevárez García, J. B. (2022). Propuesta de aplicación de la Norma ISO 30-301 para la gestión documental en el Área de Archivo del

Palacio de Justicia, Santo Domingo, 2020. *Revista Científica Multidisciplinaria*, Vol. 8(Núm. 2). doi:<https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/oai>

Zea, L. P. (2022). *Propuesta de mejora de la gestión documental con base en la Norma ISO 15489 de la División de Archivo Central de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria como soporte a la certificación de la Norma ISO 9001*. Lima.

## **Propuesta**

### **Tema:**

Plan de Capacitación en Base a la Norma ISO 30301 para la Mejora de la Gestión Documental en el Departamento de Asuntos Corporativos en el Área de Secretaria General en la empresa Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) E.P.

### **Introducción**

La gestión documental es crucial para el correcto funcionamiento de cualquier organización, ya que garantiza la disponibilidad, autenticidad, integridad y seguridad de la información. Las organizaciones que no emplean un sistema de gestión documental sólido están destinadas a sufrir la pérdida de información vital o enfrentar desafíos en la toma de decisiones y, en ocasiones, a obtener incumplimientos de las normativas legales.

La norma ISO 30301 proporciona los requisitos que permiten el establecimiento de una gestión de documentos en concordancia con los objetivos estratégicos de la organización. Este plan de capacitación está diseñado para dotar a los participantes las competencias y comprensión de los conceptos, que les permitirán adherirse a los principios de la norma para mejorar los procesos efectivos de generación, control, almacenamiento y disposición de documentos.

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Capacitar al personal del departamento de Asuntos Corporativos en el Área de Secretaria General en la aplicación de los principios y requisitos de la norma ISO 30301 para mejorar la gestión documental, asegurando que el sistema de gestión documental sea eficaz, seguro y apoye los objetivos organizacionales.

## Objetivos Específicos

- ✓ Fortalecer las competencias en el uso y gestión documental conforme a los requisitos de la norma ISO 30301, mejorando la organización, accesibilidad y control de los documentos.
- ✓ Capacitar a los participantes en la mejora continua sobre la gestión documental mediante la aplicación del ciclo PHVA “planear, hacer, verificar y actuar” y la realización de auditorías internas que aseguren la conformidad y efectividad del sistema.

## Beneficiarios

- **Personal del área de archivo y gestión documental:** responsables directos de la creación, mantenimiento y almacenamiento de documentos.
- **Líder del departamento:** Encargado de gestionar y controlar la información relacionada con los procesos clave de la organización.
- **Audidores internos:** Responsables de verificar la correcta aplicación de la norma ISO 30301.
- **Alta dirección:** Para asegurar el compromiso con la política de gestión documental y la toma de decisiones estratégicas.

## Recursos Necesarios

- **Material didáctico:** Manuales sobre la norma ISO 30301, presentaciones, material audiovisual y casos prácticos.
- **Equipos tecnológicos:** Computadoras, software de gestión documental, proyector.
- **Personal de apoyo:** Instructores expertos en ISO 30301 y gestión documental.

- **Sala de capacitación:** Espacio equipado para las sesiones teóricas y prácticas.
- **Duración de la capacitación:** La duración total de la capacitación es de **27 horas**, distribuidas en **5 semanas**.

### Plan de Capacitación

| Nombre de la actividad                                    | Contenidos  | Objetivo   | HORAS   | Recursos didácticos   |
|---|---|--|---------|---|
| <b>Modulo 1:<br/>Fundamentos de la Gestión Documental</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introducción a la gestión documental.</li> <li>- Importancia y beneficios para la organización.</li> <li>- Normativa ISO 30301 y su contexto.</li> </ul> | Impartir a los participantes una comprensión sólida de la importancia y necesidad de la gestión documental, así como los principios básicos de la norma ISO 30301 y su contexto en la organización.  | 4 horas | Sesión teórica con material audiovisual y discusión grupal.             |
| <b>Modulo 2:<br/>Requisitos de la ISO 30301</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura y requisitos de la norma.</li> <li>- Revisión y actualización de la política de gestión documental existente.</li> </ul>                      | Familiarizar a los participantes con la estructura y las demandas de la norma ISO 30301, así como ayudarles a comprender cómo desarrollar e implementar una política de gestión documental con que esté alineada los objetivos organizacionales. | 6 horas | Sesión teórica, análisis de casos y discusión sobre ejemplos prácticos. |

|   |  |  |                |   |
|---|--|--|----------------|---|
| <p><b>Modulo 3:</b></p> <p><b>Ciclo de Vida de los Documentos y Clasificación</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación y clasificación de documentos clave.</li> <li>- Procedimientos de control documental.</li> <li>- Gestión del ciclo de vida de los documentos (creación, almacenamiento, archivo y disposición).</li> </ul> | <p>Enseñar a los participantes a manejar y controlar el ciclo de vida del documento desde su creación hasta la disposición final, así como la clasificación y el control de los documentos críticos de la organización.</p>    | <p>6 horas</p> | <p>Taller práctico con ejercicios de clasificación y control documental.</p>          |
| <p><b>Modulo 4:</b></p> <p><b>Auditoría Interna y Mejora Continua</b></p>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auditorías internas del sistema de gestión documental.</li> <li>- Ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar).</li> </ul>   | <p>Impartir a los participantes cómo hacer ejecutar auditorías internas para evaluar y valorar el desempeño del sistema de gestión documental, así como cómo hacer uso del ciclo PHVA para la mejora continua del sistema.</p> | <p>5 horas</p> | <p>Simulación de auditoría interna y desarrollo de planes de mejora.</p>              |
| <p><b>Modulo 5:</b></p> <p><b>Taller de Aplicación Práctica</b></p>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Simulación de auditoría interna y plan de acciones correctivas.</li> </ul>  | <p>Brindar a los participantes la oportunidad de fortalecer sus habilidades prácticas a través de la simulación de una auditoría interna y el diseño de soluciones correctivas.</p>  | <p>6 horas</p> | <p>Taller interactivo en grupos con un caso de estudio basado en la organización.</p> |

## Anexos

## Anexos A. Ficha de observación.

## Guía de observación

| Preguntas  | Si | No | Observaciones  |
|--|----|----|--|
| ¿Dentro del departamento existe sobre trabajo?   | x  |    |  |
| ¿Existen recursos tecnológicos o herramientas que ayuden en la elaboración de los trabajos?                              | x  |    |  |
| ¿El personal está capacitado para manejar la gestión de documentos?  |    | x  |  |
| ¿Los archivos están etiquetados o clasificados adecuadamente antes del escaneo?  |    | x  |  |
| ¿Existen demoras frecuentes en el proceso de digitalización debido a la falta de organización de los documentos físicos? | x  |    |  |
| ¿El personal tiene la formación adecuada para tratar, organizar y clasificar la documentación correctamente?             |    | x  | Cabe mencionar que no todos los colaboradores tienen la formación adecuada sobre gestión documental.   |
| ¿Existen errores frecuentes en la clasificación o manejo de la documentación?  | x  |    | Sí existen errores ya que al momento de que tienen que clasificar o foliar la documentación esta es realizada de forma inapropiada lo que conlleva a un sobre trabajo y retraso en las demás actividades.    |
| ¿El personal solicita asistencia frecuente para realizar tareas relacionadas con el manejo de documentos?                | x  |    | De parte de la persona que está a cargo del archivo que cuenta con conocimiento previo le proporciona la explicación correspondiente, pero el personal aun así lo sigue realizando de la manera inapropiada. |
| ¿Existen procedimientos claros para la creación, modificación y archivo de documentos?                                   | x  |    |  |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| ¿El personal conoce y sigue los protocolos establecidos para el manejo de documentos?  |   | x |  |
| ¿Se utilizan herramientas digitales para la gestión documental (como software de gestión documental)?                        | x |   |  |
| ¿El departamento cuenta con un manual de procedimientos claros para la gestión documental?                                   | x |   | Sí existen procedimientos claros pero el personal tiene un desinterés total en que se cumpla |
| ¿El personal tiene acceso a capacitación continua sobre gestión documental?  |   | x |  |
| ¿Existe un plan de respaldo o copia de seguridad para los documentos?  |   | x |  |
| ¿Hay algún tipo de supervisión o control que verifique que el tratamiento de la documentación se realiza de manera adecuada? | x |   |  |

**Anexos B.** *Entrevista a los colaboradores del Departamento de Asuntos Corporativos y en Área de Secretaria General.*

## **PREGUNTAS**

### **Preguntas generadoras de entrevista**

#### **Introducción**

Estimado señor:

El propósito de la entrevista es diagnosticar cómo influye la implementación de la Norma ISO 30301 para la mejora de la gestión documental en el Departamento de Asuntos Corporativos Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) EP en Manta 2024.

La información obtenida será tratada de forma confidencial.

El entrevistador tomara apuntes y grabara cada una de la entrevista aplicada.

#### **Características**

**Fecha:**

**Hora:**

**Lugar:** Departamento de asuntos corporativos Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) EP en Manta 2024.

Duración: 40 minutos

**Entrevistado** (nombre, género, puesto, año de servicio):

1. ¿Cómo describiría el estado actual de la gestión documental en el Departamento de Asuntos Corporativos?
2. ¿Qué procedimientos existen actualmente para la creación, almacenamiento y gestión de documentos?
3. ¿Existen políticas o normativas internas en el manejo documental?

4. ¿Qué problemas o desafíos han identificado en cuanto a la gestión documental?
5. ¿Se han implementado capacitaciones o iniciativas anteriores relacionadas con la gestión documental? Si es así, ¿cuáles fueron los resultados?
6. ¿Cómo describiría su nivel de conocimiento sobre la norma ISO 30301 y su aplicación en la gestión documental?
7. ¿Qué herramientas o software utilizan actualmente para la gestión de documentos? ¿Sienten que son eficaces?
8. ¿Qué áreas consideran prioritarias para mejorar en la gestión documental de su departamento?
9. ¿Cómo influye la gestión documental en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Departamento de Asuntos Corporativos?
10. ¿Cuáles serían sus expectativas sobre una posible propuesta de capacitación en la gestión documental basada en la norma ISO 30301, en términos de eficiencia, seguridad y cumplimiento normativo?