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

MODALIDAD ESTUDIO DE CASO

Previo a la obtención del título de:

Licenciada en Gestión de la Información Gerencial

TEMA

Modelo de gestión documental y su impacto en el cumplimiento normativo en el Departamento de Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó, 2024 (Estudio de Caso)

AUTORA

NARVÁEZ MENDOZA PAOLA ELIZABETH

TUTOR

Ing. Isabel Monserrate Barreiro Cedeño, Mg.

MANTA -ECUADOR

2025 - 1

Tema:

Modelo de gestión documental y su impacto en el cumplimiento normativo en el Departamento de Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó, 2024 (Estudio de Caso)

Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de 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 – Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante **NARVÁEZ MENDOZA PAOLA ELIZABETH**, legalmente matriculada en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2025_1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultado), cuyo tema del trabajo es: **Modelo de gestión documental y su impacto en el cumplimiento normativo en el Departamento de Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó, 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, 08 de agosto de 2025

Lo certifico,

Ing. Isabel Barreiro Cedeño. Mg. GA
Docente Tutor
Área: Administrativas Contables y Comercio

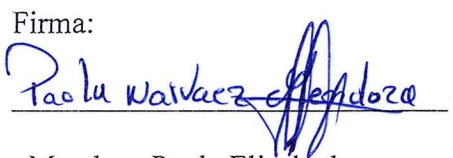
Declaración de Autoría

Yo, Narváez Mendoza Paola Elizabeth, certifico que el presente trabajo titulado Modelo de Gestión Documental y su Impacto en el Cumplimiento Normativo en el Departamento de Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó, 2024 (Estudio De Caso) es fruto de mi labor personal y original, que no ha sido presentado previamente para la obtención de algún grado académico, y que todas las ideas, datos y referencias utilizadas han sido adecuadamente citadas y reconocidas conforme a las normas académicas y éticas vigentes.

Asumo la responsabilidad íntegra del contenido, los resultados y las conclusiones presentadas en este documento.

En Manta, a agosto.

Firma:



Narváez Mendoza Paola Elizabeth

Dedicatoria

A Dios, mi guía eterna y fuente inagotable de bendiciones, quien con su amor y fortaleza me ha sostenido en cada paso, iluminando mi camino incluso en los momentos más oscuros y regalándome la esperanza necesaria para cumplir este sueño.

A mis queridos padres, María y Héctor, pilares irremplazables de mi vida, cuyo amor incondicional, sacrificios silenciosos y enseñanzas firmes han forjado al ser humano que hoy soy. Gracias por creer en mí más allá de cualquier obstáculo.

A mis tres grandes amores, Adonis, Joel y Elian, que con su amor y alegría llenan mi alma de luz y son el motor que mueve mi vida cada día. Este logro es también de ustedes, porque fueron mi fuerza para nunca rendirme.

A mis hermanos, Silvana, Miguel, Juan Carlos y Carlos, que me han brindado su apoyo incondicional y siempre me han ofrecido palabras de ánimo justo cuando más las necesitaba.

Este proyecto es mucho más que un logro personal, es una manifestación concreta del afecto que nos une. Me gustaría dedicar esta investigación a todos ustedes con toda mi gratitud por el amor que me han brindado, ya que son mi verdaderamente fuente de inspiración.

Paola Elizabeth Narváez Mendoza

Reconocimiento

Agradezco profundamente a Dios, por brindarme la fortaleza y la perseverancia necesarias en cada etapa de mi recorrido educativo, iluminando mi camino y sosteniéndome en los momentos de desafío hasta alcanzar esta meta tan importante.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí quién me acogió en su establecimiento y me dio la oportunidad de seguir la carrera Gestión de la Información Gerencial perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, en dónde gracias a las diferentes materias pude conocer y experimentar lo que antes no conocía del mundo profesional y laboral.

Extiendo mi gratitud a todos los profesores de mi carrera, quienes con sus valiosas enseñanzas y dedicación contribuyeron no solo a mi formación académica, sino también a mi crecimiento personal y humano. De manera especial, reconozco a mi tutora Ing. Isabel Barreiro, cuyo respaldo constante y apoyo indispensable fueron pilares fundamentales para la realización exitosa de este trabajo de tesis.

Valoro también el apoyo incondicional de mis compañeros, con quienes compartí no solo momentos académicos, sino también experiencias de compañerismo y solidaridad. Un reconocimiento especial para mis amigas Ariana Mora, Dayana Intriago y Marilyn Vera, gracias por acompañarme en alegrías, retos y aprendizajes; su amistad fue un regalo invaluable en este proceso.

Gracias a todas las personas que de alguna forma aportaron con su tiempo, ánimo y afecto para que hoy pueda celebrar este logro. Este esfuerzo no habría sido posible sin cada una de sus contribuciones.

Paola Elizabeth Narváez Mendoza

Índice

TEMA: **2**

DEDICATORIA **5**

RECONOCIMIENTO **6**

RESUMEN **9**

ABSTRACT **10**

INTRODUCCIÓN **11**

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS **14**

DEFINICIÓN DEL ESTUDIO DE CASO **18**

JUSTIFICACIÓN **20**

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN **21**

OBJETIVO GENERAL **21**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS **21**

MARCO CONCEPTUAL **22**

MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL **22**

Gestión Documental **22**

Importancia en la Administración Pública **23**

Objetivos de la Gestión Documental **23**

Fases de la Gestión Documental **23**

Ciclo de Vida de un Documento **24**

Tipos de Documentos **25**

Documento Electrónico **25**

Ventajas de la Gestión Documental en las Organizaciones **26**

Relación entre Gestión Documental y Cumplimiento Normativo **27**

Desafíos de la Gestión Documental en la Administración Pública 27

Impacto Significativo en la Cultura Organizacional y en la Toma de Decisiones Informadas. 27

Retos de la Gestión Documental y el Cumplimiento Normativo en las Organizaciones 28

Normativas Relevantes para el Sector Público 29

MARCO METODOLÓGICO 30

ANÁLISIS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN 32

RESULTADOS OBTENIDOS 34

ANÁLISIS DE RESULTADOS 36

CONCLUSIONES 38

RECOMENDACIONES 40

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 41

PROPUESTA DE SOLUCIÓN 43

Objetivo General 43

Alcance 44

Base Normativa 44

DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA 44

Modelo de Gestión Documental Híbrido Integrado (MGDHI) 44

PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MGDHI 47

ANEXO 4 66

Resumen

Esta investigación examina el Modelo de Gestión Documental usado en el Departamento de la Dirección Financiera de una organización gubernamental. Su finalidad es determinar cómo este modelo influye en el cumplimiento normativo y en la eficiencia de los procesos administrativos.

Actualmente, dentro del mencionado Departamento se utiliza un modelo combinado que gestiona los documentos físicos como digitales, este modelo está respaldado en un software denominado Olympo, encargado de la organización de la documentación, esto garantiza que se pueda seguir su rastro y monitorear desde que se generan hasta su disposición final. Sin embargo, existen limitaciones como la falta de respaldo de copias de seguridad en la nube y la exigencia de mantener cierta documentación en formatos físicos debido a normativas externas, lo que aumenta el riesgo de pérdida de información y posibles complicaciones para el eficiente flujo de trabajo.

Para lograr el objetivo del estudio, se utilizó una metodología cualitativa, con una orientación inductiva y un diseño de estudio de caso; se incluyeron entrevistas a 3 empleados administrativos y la evaluación de documentos. Los resultados de la investigación revelan que, es posible hacer un seguimiento detallado de los documentos desde su creación hasta su disposición final y que el sistema utilizado facilita la toma de decisiones oportunas pero las normativas legales no permiten una digitalización completa de la documentación lo que provoca demoras y dificulta la eficiencia en la administración.

Se recomienda avanzar de manera progresiva hacia la digitalización, implementando sistemas seguros de respaldo en la nube y actualizando los manuales y reglamentos internos. Además, es fundamental continuar capacitando al personal administrativo y monitorear su desempeño mediante indicadores claros, con el fin de garantizar que el modelo propuesto mejore la gestión documental y cumpla con las exigencias establecidas por la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Palabras claves: Gestión Documental, Cumplimiento Normativo, Digitalización, Procesos Administrativos, Dirección Financiera.

Abstract

This research examines the Document Management Model employed in the Financial Management Department of a government organization. Its purpose is to determine how this model influences regulatory compliance and the efficiency of administrative processes.

Currently, the department utilizes a hybrid model that manages both physical and digital documents. This model is supported by software called Olympo, which is responsible for organizing documentation and ensures traceability by monitoring documents from their creation to their final disposition. However, there are limitations such as the lack of cloud backup solutions and the requirement to retain certain documents in physical formats due to external regulations. These factors increase the risk of information loss and pose challenges to maintaining an efficient workflow.

To achieve the study's objective, a qualitative methodology with an inductive approach and a case study design was employed. Data collection included interviews with three administrative employees and a thorough evaluation of relevant documents. The findings reveal that while it is possible to closely track documents throughout their lifecycle and the system facilitates timely decision-making, legal regulations prevent full digitization of documentation, causing delays and hindering administrative efficiency.

It is recommended to progressively advance towards full digitization by implementing secure cloud backup systems and updating internal manuals and regulations. Moreover, continuous training of administrative staff and performance monitoring through clear indicators are essential to ensure that the proposed model enhances document management and complies with the requirements established by the Organic Law on Transparency and Access to Public Information.

Keywords: Document Management, Regulatory Compliance, Digitization, Administrative Processes, Financial Management.

Introducción

En la actualidad, manejar bien la información es clave para que cualquier empresa triunfe. El aumento en la cantidad de registros, tanto en formato físico como en digital, ha hecho más difícil la gestión, por lo que es necesario implementar sistemas de gestión documental que garanticen la eficiencia y un flujo ágil de los procesos administrativos.

Este estudio se enfoca en analizar cómo un buen sistema de gestión documental influye en el cumplimiento de las normativas, un requisito necesario ante la creciente complejidad legal. Las instituciones deben acoplarse de manera continua para evitar sanciones y problemas de índole económico que puedan afectar su credibilidad y estabilidad organizacional. Por ello, una adecuada gestión documental es imprescindible para que avale el cumplimiento de las normativas legales y la sostenibilidad de la institución.

Por esta razón, la gestión documental se muestra como una herramienta esencial que permite cumplir con las exigencias legales. Un sistema de gestión de los documentos bien estructurado ayuda a las empresas tomar decisiones rápidas e informadas, tener accesibilidad a información precisa y actualizada, manejar de manera eficaz grandes cantidades de datos, potenciar su credibilidad y hacer más eficientes los procesos internos, colaborando en la rapidez y eficacia de la toma de decisiones.

La finalidad de esta investigación es examinar el sistema de gestión documental usado en la dirección financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó, evaluando su efectividad en el cumplimiento de las leyes y su influencia en la automatización de los procesos administrativos. El objetivo que tiene es determinar el modelo de gestión documental adecuado para optimizar el sistema documental y fortalecer el cumplimiento normativo en el Departamento de dirección financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó.

La metodología utilizada en esta investigación es de tipo descriptivo-propositivo. Debido a que, esto ayudará a la identificación de la problemática y además brindará estrategias prácticas y viables para su solución, convirtiendo el estudio en una herramienta valiosa para la gestión del conocimiento y la mejora constante en el GAD de Jaramijó.

Este estudio se distribuye en varios componentes, iniciando con el tema que es el que detalla con claridad el contexto en el que se desarrolla, seguido de la introducción, la cual brinda al lector una visión panorámica del trabajo realizado, los antecedentes investigativos que hace referencia al contexto y que han sido desarrollados por otros autores. La definición del caso de estudio el cual permite tener un enfoque más claro y argumentado del problema, además de la justificación que responde el por qué y para qué en base a la importancia, relevancia, factibilidad e impacto social del estudio.

Por consiguiente, se presentan los objetivos del caso de estudio: Determinar el modelo de gestión documental y su impacto en el cumplimiento normativo para el Departamento de Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó 2024. Realizar un diagnóstico sobre las principales dificultades que existen en la gestión documental actual del Departamento de Dirección Financiera del GAD de Jaramijó. Identificar cuáles son las principales debilidades y características del modelo de gestión implementado en el Departamento de Dirección Financiera del GAD de Jaramijó. Proponer acciones de mejora para optimizar la gestión documental y fortalecer el cumplimiento normativo en el Departamento de Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó.

Mencionando que es lo que se pretende alcanzar con la investigación realizada, el marco conceptual que es donde se abordan las definiciones, elementos y términos que respaldan el trabajo, seguido del marco metodológico que justifica los procedimientos a seguir para alcanzar los objetivos. Los resultados obtenidos y análisis de los mismos, resaltan los factores encontrados. Así mismo, se presentan las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a las problemáticas. Finalmente, la propuesta.

Esta investigación tiene como resultado, una gestión documental ineficiente, que se caracteriza por la ausencia de un modelo de gestión documental específica para documentos o registros importantes. Concluyendo, se realiza un análisis exhaustivo de cómo coexisten los sistemas tanto físicos como digitales, los riesgos de la seguridad de la información digital por no contar con copias de seguridad en la nube, el retraso en los tiempos de respuesta ocasionadas por la gestión manual de los documentos, y la falta de manuales y normativas internas que dificultan la comunicación y el seguimiento de la información entre los distintos departamentos.

Con esto se concluye que en el Departamento de Dirección Financiera es necesario implementar un modelo de gestión documental que fomente los cambios importantes para la toma de decisiones informadas.

Antecedentes Investigativos

En la actualidad, los constantes cambios en el entorno empresarial y la creciente generación de documentos han provocado que la gestión documental evolucione, convirtiéndose en una disciplina táctica capaz de generar valor para las organizaciones. Esto evidencia la necesidad de contar con sistemas de gestión documental que se adapten a las nuevas exigencias del entorno organizacional y al cumplimiento de las regulaciones sectoriales.

Tomando en cuenta el estudio realizado en España por Cerrillo Martínez y Casadesús de Mingo (2018), la investigación se enfoca en el *"Impacto de la gestión documental en la transparencia de las administraciones públicas: la transparencia por diseño".* El objetivo de este estudio es analizar cómo la gestión documental puede ser un instrumento necesario para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia en las administraciones públicas.

La gestión documental ofrece un dominio completo sobre los documentos desde su origen, asegurando un acceso ágil a los datos públicos en cada etapa de su existencia. Resulta vital no verlo solo como un sistema de control interno, sino entenderlo como algo clave para mantener la veracidad, la solidez y el acceso a la información del gobierno.

La investigación emplea una metodología cualitativa para examinar cómo la administración de documentos sirve para propiciar la claridad en las instituciones públicas, recalcando que es importante llevar a la práctica conceptos teóricos y normativos, y que es primordial que la información se pueda usar en conjunto, que sea accesible y que esté correctamente organizada.

La gestión de documentos ofrece un sistema de control total desde la creación de los documentos, facilitando un acceso rápido a la información pública en cada fase de su proceso ya que más que un control interno, este se convierte en una pieza importante que garantiza la veracidad, la integridad y la accesibilidad de la información. Es por esto que una aplicación adecuada de la gestión documental no solo fortalece la claridad y la confianza en las organizaciones públicas, sino que también ayuda a mejorar la imagen de la institución ante la comunidad.

Los resultados de la investigación realizada evidencian que una gestión documental eficaz no solo mejora los procedimientos dentro de la institución, sino que también permite asegurar el acceso a los datos administrativos, desempeñando un papel importante en el fomento de la transparencia dentro de las organizaciones públicas.

De acuerdo con López (2019) en su trabajo de titulación realizado en Quito, el *"Modelo de gestión documental para el Banco Central del Ecuador"* tiene como finalidad implantar un modelo adecuado para el manejo de la documentación pública, clasificada y reservada, siguiendo estrictamente la normativa vigente.

La metodología principal fue la deductiva, por cuanto comenzó con una revisión histórica de la archivología y su evolución, seguido de un examen minucioso de las normativas nacionales e internacionales relacionadas con la gestión documental. Los resultados demostraron que la organización y resguardo de la documentación no se llevan a cabo de manera eficiente, lo que puede comprometer la integridad y accesibilidad de la información.

La investigación determinó que la implementación de un modelo de gestión documental es fundamental para el Banco Central del Ecuador, por cuanto no solo ayuda a preservar su patrimonio documental, sino también porque mejora la eficiencia y efectividad de sus procesos administrativos. Esto revela la necesidad de adoptar una herramienta metodológica que facilite la gestión óptima de los documentos creados por la organización durante el desarrollo de la institución.

La gestión documental dentro del Banco Central del Ecuador no es la más eficiente, lo que pone en peligro la integridad y la disponibilidad de los datos. Por lo tanto, es esencial consolidar un modelo que resguarde los datos, incremente la eficiencia y prevenga penalizaciones jurídicas, manejando adecuadamente la posible resistencia del personal al cambio.

Además, este estudio constituye una aportación significativa al área de la administración documental, ya que detecta un problema auténtico y sugiere una solución factible y fundamentada, siendo un excelente inicio para futuras investigaciones en este campo, al tratar un asunto de gran importancia para las organizaciones.

De acuerdo con Palma (2023), en su trabajo titulado *"Modelo de gestión documental para la empresa pública de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí",* se propone implementar un sistema de gestión documental efectivo que mejore los procesos y asegure la correcta administración de la información en la institución gubernamental ULEAM, con el objetivo de elevar la calidad y eficacia de los procesos organizacionales.

La investigación con enfoque cualitativo, utilizó entrevistas a los servidores públicos para valorar el cumplimiento de las normativas legales en la gestión documental, mediante este enfoque se logró determinar que los procesos no son eficaces y que la institución carece de un sistema apropiado, pues no posee una guía de buenas prácticas ni de indicadores para medir el desempeño en la gestión de la información; mediante esta investigación se logró reconocer una problemática habitual en muchas organizaciones y se planteó una alternativa viable y acorde con las normativas internacionales.

A pesar de los avances en la investigación sobre gestión documental, es evidente que existen limitaciones en los estudios anteriores que requieren ser abordadas. Por un lado, los estudios de Cerrillo Martínez y Casadesús de Mingo (2018) y López (2019) se enfocan en contextos específicos, como administraciones públicas y entidades financieras, lo que sugiere una falta de generalización de sus resultados a otros sectores.

Además, la mayoría de las investigaciones revisadas adoptan enfoques metodológicos cualitativos, lo que, si bien proporciona una comprensión profunda de los fenómenos estudiados, limita la posibilidad de resultados de los hallazgos a poblaciones más amplias. Asimismo, se observa una carencia de estudios que analicen la implementación práctica de modelos de gestión documental en diferentes contextos organizacionales, lo que deja un vacío en la comprensión de cómo estos modelos pueden adaptarse y sostenerse a largo plazo.

Es crucial investigar las barreras organizacionales y tecnológicas que enfrentan las instituciones al implementar sistemas de gestión documental, así como evaluar el impacto a largo plazo de estos sistemas en la eficiencia organizacional y la transparencia. Solo a través de una investigación más contextualizada podrá avanzarse hacia la consolidación de prácticas de gestión documental efectivas y adaptables a las necesidades específicas de cada organización. Esta

aproximación permitirá identificar oportunidades de mejora y desarrollar soluciones personalizadas.

Definición del Estudio de Caso

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó (GAD) es una organización estatal responsable de administrar los asuntos administrativos y financieros de la ciudad. Asimismo, el Departamento de Dirección Financiera (DDF) es una unidad clave dentro de esta institución, ya que se encarga de la gestión de los recursos económicos, la elaboración de presupuestos y la rendición de cuentas.

Esta entidad, ubicada en el cantón Jaramijó, Manabí, Ecuador, en el Barrio San Rafael, tiene como misión crear políticas y gestionar iniciativas que promuevan el buen vivir mediante una administración eficaz que fomente el desarrollo equitativo y sostenible en lo social, cultural, territorial y ambiental, involucrando responsablemente a los ciudadanos en las decisiones gubernamentales.

Al ser una institución del gobierno, el GAD de Jaramijó se rige por una serie de reglas y leyes que deben ser aplicadas en su documentación, sobre todo en lo que respecta al área financiera. Hoy en día, este departamento se enfrenta a ciertos desafíos que podrían entorpecer la capacidad de tomar buenas decisiones, la excelencia de los servicios que ofrece al público y la facilidad para acceder a datos importantes.

Para lograr el objetivo de esta investigación, que se centra en la falta de un modelo eficaz para la buena gestión documental en el Área Financiera del GAD de Jaramijó. La finalidad de la investigación es poder identificar las características del problema antes mencionado y brindar soluciones detalladas en un contexto específico. Con esto se intenta que, a futuro, los datos recogidos sirvan para un modelo a ser tomado en cuenta para cualquier otra institución gubernamental en cualquier parte del mundo.

La eficiente gestión documental representa un desafío, especialmente si el área financiera utiliza un enfoque insuficiente, esto podría impactar negativamente a la organización, a la comunidad, ocasionar la pérdida de información valiosa, retrasar la localización de los documentos y generar incumplimientos en las normativas legales.

Esta investigación se enfoca en la ausencia de un modelo eficiente para una óptima gestión documental en la Unidad Financiera del GAD de Jaramijó, con el propósito de identificar sus características y proporcionar soluciones específicas, de modo que los datos obtenidos puedan servir como guía para que otras instituciones gubernamentales mejoren la gestión de sus documentos.

Para entender mejor el problema presentado, se generan las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son las principales dificultades que existen en la actual gestión documental del Departamento de Dirección Financiera del GAD de Jaramijó?
2. ¿Cuáles son las principales debilidades y características del modelo de gestión implementado en el Departamento de Dirección Financiera del GAD de Jaramijó?
3. ¿Qué acciones de mejora se proponen para optimizar la gestión documental y fortalecer el cumplimiento normativo en el Departamento de Dirección Financiera del GAD de Jaramijó?

Justificación

El presente estudio es de gran importancia, por cuanto permitirá conocer el impacto de un modelo de gestión documental en un área tan fundamental como la Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Cantón Jaramijó, teniendo en cuenta la relevancia de este sector tanto para la organización como para la ciudadanía.

La presente investigación, resulta pertinente porque afronta una problemática real y actual que afecta a muchas instituciones públicas. La gestión eficiente de los documentos es un tema de creciente interés a nivel nacional como internacional, y este estudio de caso contribuye a enriquecer el conocimiento en este contexto especifico.

De igual manera, la realización de este estudio es factible gracias a la accesibilidad de las herramientas tecnológicas y metodologías consolidadas y aplicables a este tipo de estudios. Asimismo, la participación del personal administrativo del GAD de Jaramijó facilitará el acceso a la información requerida para llevar a cabo la investigación.

La investigación tendrá un impacto social, ya que permitirá demostrar que un modelo de gestión documental óptimo no es solo una medida administrativa, sino una inversión inteligente que dará múltiples ventajas que pueden traer muchos beneficios en términos de transparencia, eficiencia y cumplimiento normativo.

La relevancia de este estudio radica en comprender los beneficios que la implementación de un modelo de gestión documental puede propiciar en un gobierno autónomo descentralizado. Este estudio de caso servirá para analizar los desafíos y las oportunidades que enfrenta el sector público en la gestión de su información.

Finalmente, los resultados de la investigación servirán como punto de partida para la formulación e implementación de políticas públicas orientadas a promover la mejora continua de la gestión documental en todo el territorio nacional.

Objetivos de Investigación

Objetivo General

- Determinar el modelo de gestión documental y su impacto en el cumplimiento normativo para el Departamento de Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó 2024.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico sobre las principales dificultades que existen en la gestión documental actual del Departamento de Dirección Financiera del GAD de Jaramijó.

- Identificar cuáles son las principales debilidades y características del modelo de gestión implementado en el Departamento de Dirección Financiera del GAD de Jaramijó.

- Proponer acciones de mejora para optimizar la gestión documental y fortalecer el cumplimiento normativo en el Departamento de Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó.

Marco Conceptual

El presente estudio de caso se sustentó con investigaciones que hacen referencia a las variables investigadas que se presentan a continuación:

Modelo de Gestión Documental

De acuerdo con el Archivo General de Colombia (2020) El Modelo de Gestión Documental es un esquema o marco de referencia para la implementación de la política de Gestión Documental y Administración de Archivos de las entidades públicas y privadas por cuanto cumplen funciones públicas. El propósito del Modelo es servir de referente para el desarrollo de la función archivística en las entidades y organizaciones del Estado. También, apoyará la generación y presentación de planes, programas, reportes e informes a las diferentes instancias competentes, para implementar acciones de evaluación, seguimiento y control.

Según lo descrito por la entidad gubernamental, el Modelo Gestión documental es fundamental para asegurar la coherencia, transparencia y eficiencia en la gestión documental pública, aspectos que son claves para la investigación sobre cómo se pueden estructurar, mejorar y supervisar los procesos administrativos relacionados con los documentos en las entidades estatales. Es por esto que la adopción de este modelo representa un avance significativo hacia la profesionalización y sistematización de la gestión documental en el sector público, contribuyendo a estándares claros y a una gestión documental enfocada en resultados y cumplimiento normativo, lo cual permite una gestión documental más integral y efectiva.

Gestión Documental

La gestión documental se considera como un sistema articulado que ofrece la infraestructura necesaria, sobre la base de herramientas normativas, operativas y evaluadoras, con las condiciones necesarias para crear capacidades organizacionales, que permite generar y brindar información veraz sobre sus actuaciones, corroborando, comparando, analizando y evaluando con efectividad y eficiencia el ejercicio administrativo institucional. (García & Mena, 2021, p. 14)

Esta definición refiere que la gestión documental es una herramienta estratégica sumamente completa y acertada. Además, considera relevante la mención de las herramientas

normativas, operativas y evaluadoras, ya que estas son fundamentales para asegurar la calidad y la sostenibilidad de cualquier sistema de gestión.

Importancia en la Administración Pública

Según Paz. L., Hernández. E., y Jalil. N. (2023) mencionan que dentro de la administración pública la gestión documental es un proceso esencial ya que influye en la optimización de los flujos de información, la transparencia y la eficiencia en la prestación de servicios a los ciudadanos. (p. 30)

Los autores presentan una visión general y optimista sobre la gestión documental en el ámbito gubernamental, destacando que esta práctica impacta directamente en la calidad de los servicios públicos que se ofrecen a la ciudadanía, así como en la transparencia de las instituciones del gobierno.

Objetivos de la Gestión Documental

Los objetivos de la gestión documental son:

- Simplificar los sistemas de creación de documentos, con el fin de evitar la producción masiva de documentos o la confección de documentos inútiles.
- Organizar técnicamente los documentos y facilitar la recuperación de la información.
- Preservar los documentos utilizando el equipo y el mobiliario adecuado.
- Simplificar los procesos de la valoración documental. (Moran, 2017, p. 24)

El autor destaca la importancia de reducir la burocracia y evitar la producción de documentos innecesarios, lo cual contribuye a una gestión más eficiente. Además, menciona la necesidad de establecer sistemas de organización claros y coherentes que faciliten la búsqueda y recuperación de la información.

Fases de la Gestión Documental

Las fases de la gestión documental son cuatro:

1. Producción: tiene dos objetivos:

a) Normalización: busca establecer normas de presentación y de tipología documental con la finalidad de evitar la pérdida de tiempo y eficacia en las etapas posteriores de la producción documental.

b) Prevención: busca prevenir errores irreparables en cuanto a la producción de documentos inútiles o de documentos que por su modalidad de creación, contenido, difusión o recepción no responde a las necesidades de la institución y trata de evitar la producción de copias excesivas.

2. Organización, Utilización y conservación: busca el control y trámite de los documentos, además de la buena organización, en cuanto a la clasificación, ordenación y descripción.

3. Recuperación: esta etapa se da de forma manual, mecánica y selección.

4. Eliminación: para aplicar esta etapa se debe primero analizar la información, luego se selecciona dicho documento y finalmente se expurga o se elimina. (Soto. D., Cedeño. N., Párraga. D., y Quijano. X., 2019, p. 10)

Según los autores citados, manifiestan la importancia de la normalización y la prevención de errores en la fase de producción, con el objetivo de optimizar los procesos posteriores centrándose en la gestión documental tradicional, con énfasis en los documentos físicos, ya que esto garantiza mayor eficiencia y reduce riesgos de pérdida o deterioro documental.

Ciclo de Vida de un Documento

Los autores Paz, L., Hernández, A., y Jalil, N. (2023) explican cómo los documentos atraviesan por distintas etapas desde que su creación hasta su disposición final. Estas etapas incluyen la creación, captura, almacenamiento, organización, acceso, retención y finalmente la eliminación de los documentos. Implementar un modelo de ciclo de vida de documentos permite a las organizaciones manejar sus documentos de manera ordenada y segura, asegurando que se cumplan con las políticas y procedimientos adecuados en cada etapa. (p. 42)

Como lo indican los autores es imprescindible adoptar un enfoque sistemático para gestionar los documentos en todas sus etapas, haciendo énfasis sobre importancia de la

normalización y la prevención de errores en la fase de producción, con el objetivo de optimizar los procesos posteriores.

Tipos de Documentos

Según varios autores tenemos los siguientes tipos de documentos físicos y digitales:

Documento Audiovisual

De acuerdo con el autor Rubio (2005) menciona que "se considera la documentación audiovisual como ciencia que tiene por objeto el estudio del proceso de comunicación de las fuentes audiovisuales para la obtención de nuevo conocimiento aplicado a la investigación y los trabajos audiovisuales". (p. 98)

El autor plantea una definición clara y precisa de la documentación audiovisual, estableciéndola como una disciplina científica y situándola como una herramienta primordial para la producción de nuevos conocimientos en diferentes áreas, pues permite la conservación, organización y la difusión de información de alto valor cultural y académico.

Documento Electrónico

Se afirma que "El documento en general y por tanto el documento electrónico como una de sus especies, es un bien de naturaleza mueble, por lo que pueden ser trasladados de un lugar a otro y puestos a consideración del juez. Por lo anterior, el documento se caracteriza por lo siguiente:

- Se trata de un bien mueble representativo de un hecho o de un acto del hombre.
- Esa representación se da por medio de signos inteligibles.
- Es susceptible de llevarse o transportarse al proceso". (Rincón, 2006, p. 42)

Desde el punto de vista del citado autor, se considera a la naturaleza jurídica del documento digital como un bien tangible, resaltando sus cualidades únicas, enfocándose en la misión de mostrar hechos o actividades humanas, sin importar su estructura (física o electrónica), lo que subraya la importancia de garantizar su integridad y validez legal.

Document Management

Según Russo (2011) indica que el document management “se basa en la naturaleza dinámica y transaccional de la información contenida en el documento, la cual es significativa para los usuarios que la consultan” (p.12).

El autor expresa una concepción de la gestión documental que va más allá de la simple organización y almacenamiento de documentos, haciendo énfasis en la naturaleza dinámica y transaccional de la información contenida en los documentos, su valor y significado para los usuarios, lo que resalta la importancia de una gestión estratégica que facilite el acceso oportuno y fiable a la información para la toma de decisiones.

Ventajas de la Gestión Documental en las Organizaciones

Se destaca que una correcta gestión documental, además de reducir dramáticamente el papel, tiene las siguientes ventajas:

- Accesibilidad: transforma la información, clasificada y almacenada en carpetas y legajos, en un instrumento fácilmente accesible.
- Seguridad: resulta imprescindible para este caso, es mucho más difícil que se pierda o se acceda a una información digital con copias de seguridad, que se queme un centro documental fundamentado en papel o que se atente contra su privacidad.
- Productividad: además de la evidente ganancia por la reducción en espacio, se gana en productividad y en costos, redundando en la conservación del entorno. (Soto, D., Cedeño, N., Párraga, D. & Quijano, X., 2019, p.12)

Los expertos señalan que la gestión documental es una herramienta muy útil para las organizaciones porque no solo reduce el uso de papel, sino que también mejora la eficiencia, aumenta la productividad, la seguridad y la accesibilidad de la información en una organización, contribuyendo además a la toma de decisiones informada y oportuna.

Relación entre Gestión Documental y Cumplimiento Normativo

En la producción científica no se observa un marco teórico sólido que oriente a la gestión documental en la administración pública. Se evidencia la ausencia de lineamientos claros y precisos sobre cómo organizar, clasificar y conservar los documentos generados en el ejercicio de las funciones públicas, esta falta de políticas y herramientas eficaces para su gestión pone en riesgo la integridad y disponibilidad de la información. (Paz, L., Hernández. A., y Jalil, N., 2023, p. 27)

Por consiguiente, los autores argumentan que existe una gran deficiencia en el manejo de los documentos en todas las fases, lo cual pone en riesgo su integridad y el adecuado acceso a la información; y finalmente, debilita la transparencia, la responsabilidad y el cumplimiento legal, factores imprescindibles para el correcto funcionamiento organizacional.

Desafíos de la Gestión Documental en la Administración Pública

Los autores Paz, L., Hernández, A., y Jalil, N. (2023) refieren que la gestión documental en la administración pública no está exenta de desafíos como la seguridad y la privacidad de la información. Los datos gubernamentales son delicados y deben ser resguardados de accesos no autorizados; por ello, la implementación de medidas de seguridad, como la encriptación y la autenticación, es importante para garantizar su confidencialidad. Sin embargo, otra dificultad importante en la administración pública es la falta de un marco teórico sólido que guíe la Gestión Documental. (p. 31)

Los mencionados autores resaltan la necesidad de establecer estándares y protocolos de seguridad más sólidos para proteger la información gubernamental y de desarrollar un marco teórico que unifique las prácticas de gestión documental en la administración pública, aportando así una base coherente que facilite su aplicación efectiva y el cumplimiento normativo.

Impacto Significativo en la Cultura Organizacional y en la Toma de Decisiones Informadas.

Como indican Paz, L., Hernández. A., y Jalil, N. (2023) sobre el impacto en la cultura organizacional:

- Al optimizar la recuperación de información, se fomenta un entorno de trabajo más eficiente y colaborativo.
- Los equipos pueden acceder rápidamente a datos relevantes, lo que mejora la calidad y la rapidez de las decisiones.
- La Gestión Documental es esencial para el cumplimiento normativo y legal.
- Las organizaciones deben cumplir con regulaciones sobre la retención y protección de datos.
- Una gestión adecuada garantiza que estas obligaciones se cumplan de manera efectiva. (p. 30)

En relación con lo previamente mencionado se indica que la gestión documental no solo es una herramienta para la ordenación de documentos; por el contrario, tiene un impacto importante en como las organizaciones funcionan a nivel interno y externo, influyendo directamente en la eficiencia y transparencia de sus procesos.

Retos de la Gestión Documental y el Cumplimiento Normativo en las Organizaciones

Sin una política contundente de gestión documental existe un peligro real de pérdida de memoria institucional, se carece de criterios para la creación de documentos, para su valoración y para su resguardo. Es por ello que se debe vigilar la correcta implementación de un diseño institucional que garantice la existencia de un área coordinadora de archivos en cada organización. (Ríos, 2017, p. 36)

El autor indica que, sin una buena gestión documental, las instituciones corren el riesgo de perder su historia organizacional; esto significa que, sin un sistema adecuado para organizar, clasificar y conservar los documentos, la información importante de la institución puede perderse. Además, sin reglas claras sobre cómo crear y valorar los documentos, se genera un desorden que dificulta encontrar lo que se necesita.

Muchas instituciones gubernamentales enfrentan un gran problema con la gestión de su documento por cuanto tienen una gran cantidad de papeles desordenados y sin un sistema de organización adecuado; esto los hace vulnerables a las auditorías y controles externos, por lo que no pueden demostrar que están haciendo bien su trabajo y cumpliendo con las normas.

Normativas Relevantes para el Sector Público

López (2019) menciona que, el artículo 10 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece que: “Es responsabilidad de las entidades públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entidades públicas, 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”. **(**p.15)

La Ley de Transparencia exige a las organizaciones gubernamentales tener un sistema organizado para el control adecuado de sus archivos. Esta normativa legal requiere que las instituciones públicas conserven registros que sean claros y fáciles de acceder de manera que la ciudadanía en general pueda solicitar información cuando lo necesite.

Esto pone de manifiesto la necesidad de establecer normas y procedimientos claros para la organización, almacenamiento y preservación de los documentos, destacando que la gestión de los documentos no es opcional para las instituciones del gobierno, sino una obligación para garantizar la transparencia, la accesibilidad a la información y la eficiencia en la administración pública.

Marco Metodológico

La investigación se centra en un estudio de caso que analiza el Modelo de Gestión Documental y su influencia en el cumplimiento normativo dentro del Departamento de Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Jaramijó. Para lograr este fin, se utilizó un enfoque cualitativo que permite una examinación profunda del funcionamiento interno del área financiera en relación con la gestión de la documentación.

Asimismo, el diseño de investigación a emplearse corresponde a una investigación-acción, enfocándose en el análisis de la problemática en la gestión documental en el contexto específico y delimitado, como lo es el departamento de dirección financiera. Esta metodología ayudará a la creación de cambios importantes en el GAD de Jaramijó, fomentando una comprensión profunda y contextualizada de la problemática identificada.

El propósito del estudio es descriptivo-propositivo, esto permitirá no sólo comprender el problema identificado, sino también brindar estrategias prácticas y viables para su solución, convirtiendo el estudio en una herramienta valiosa para la gestión del conocimiento y la mejora constante en el GAD de Jaramijó. Además, la observación participante complementará esta información por cuanto facilitará la observación directa de los procesos y prácticas diarias dentro del DDF.

Se utilizará el método inductivo, el cual proporcionará una comprensión al detalle de las dificultades relacionadas con la gestión documental en el mencionado GAD, este método permitirá identificar las causas principales de los problemas existentes y proponer soluciones novedosas que se ajusten al entorno.

Para recopilar y analizar los datos se utilizarán entrevistas, que permitirán conocer de primera mano las percepciones de los funcionarios sobre la efectividad del modelo de gestión documental actual, así como los desafíos que enfrentan y las posibles oportunidades de mejora.

El estudio se centra específicamente en el área de la dirección financiera del GAD Municipal de Jaramijó, un espacio que cumple un rol fundamental en la gestión de los recursos públicos del cantón. Al enfocarse en esta área, compuesta por 25 servidores públicos, será

posible profundizar en las características particulares de los procesos financieros y contables, además de identificar oportunidades de mejora.

Para la investigación, se seleccionó una muestra representativa integrada por tres empleados públicos del departamento: el director del Departamento de Dirección Financiera, el responsable del archivo y el auditor interno. Estos fueron identificados como informantes claves debido a su experiencia y conocimientos específicos en gestión documental.

Esta estrategia de muestreo garantiza el acceso a información detallada y contextualizada sobre las prácticas y desafíos asociados a la gestión documental dentro de la organización, asegurando la profundidad y relevancia de los datos obtenidos. Del mismo modo, este enfoque ayuda a la obtención de diversas perspectivas que enriquecen los análisis y refuerzan la validez de los resultados obtenidos en la investigación.

Por último, es importante destacar que este estudio se concentra en el ámbito especifico del departamento de dirección financiera del GAD de Jaramijó. Aunque los resultados podrían proporcionar enseñanzas muy valiosas para otras entidades similares, se entiende que la generalización de los descubrimientos podría verse limitada por las particularidades propias del contexto.

Análisis de la Guía de Observación

A través de la aplicación de la guía de observación se pudo considerar el análisis de los siguientes aspectos:

1. Organización y clasificación física de los archivos

La documentación física se organiza de forma numérica y cronológica, lo cual facilita la identificación de los documentos en un primer nivel; aunque en cierta medida es de mucha ayuda, esto no proporciona evidencia de un sistema de clasificación por tema, asunto o categoría, lo que sería recomendable para mejorar la eficiencia en la búsqueda de documentos relacionados.

Por otro lado, la presencia de mucho desorden y la carencia de un espacio especialmente destinado para la documentación, indican que la organización física no es eficaz y puede dificultar la recuperación rápida de información, además de incrementar el riesgo de pérdida o daño de la misma.

2. Organización digital y uso de software:

Se utiliza el software Olympus, actualizado (2025), que está destinado a la recuperación de información. No obstante, existe otro software entregado por AME (Asociación de Municipalidades del Ecuador) pero este se encuentra sin. uso, lo cual sugiere una posible subutilización de recursos tecnológicos.

Hay que tomar en cuenta que no se mantiene una estructura lógica ni consistente de los archivos digitales. además de que no se emplean metadatos, dificultando la recuperación y gestión de la información digital, sumado a esto la interconexión con otros sistemas, como sistemas financieros o ERPs, no existe, lo que limita la integración y automatización de procesos, además de aumentar la carga laboral y potenciales errores.

3. Procedimientos y controles:

Se controlan los accesos mediante permisos y usuarios individuales, asegurando cierta protección a los archivos digitales, aunque hay sistemas de registro y control, no se observa la existencia de manuales, procedimientos claros, o políticas documentadas formalmente sobre gestión de archivos, lo cual puede afectar la uniformidad y el cumplimiento de normativas.

4. Seguridad y protección:

La protección de los archivos digitales se realiza mediante contraseñas y permisos, pero no se mencionan medidas específicas para archivos físicos, como controles de acceso a los espacios de archivo o protección contra incendios e inundaciones. Vale mencionar que la falta de manuales o protocolos escritos para la gestión de archivos confidenciales o la eliminación de documentos representa un riesgo de manejo inconsistente y potencialmente inseguro.

5. Gestión y Auditoría:

La existencia de registros y auditorías no se explicitó claramente; sin embargo, la supervisión y evaluación de la gestión documental parecen limitadas, dificultando la detección de incumplimientos y la mejora continua. El área financiera cuenta con una estructura básica que combina un desorden físico con una adecuada gestión digital, pero enfrenta desafíos importantes en el orden físico y la integración de sistemas.

Resultados Obtenidos

La triangulación de las respuestas de los actores claves —el director, el auditor interno y el responsable del archivo— en el área de dirección financiera, junto con el examen del marco conceptual, revela los siguientes hallazgos:

El departamento emplea un software denominado Olympo junto a un sistema documental tanto numérico como cronológico. Este software es considerado por el director y el auditor como robusto y eficiente para la gestión de transacciones, la reconstrucción del historial financiero y la elaboración de informes, este recurso agiliza los procesos diarios y establece una base de datos confiable que apoya la toma de decisiones y la ejecución de auditorías. El sistema cronológico es importante para seguir la secuencia organizada de las transacciones, coordinando la necesidad de organizar los documentos para que se facilite la extracción de información.

Además, el personal administrativo entrevistado coincide en que el proceso de trazabilidad es eficaz, por cuanto facilita el control detallado de los documentos desde su creación hasta su eliminación definitiva. Sin embargo, el encargado del archivo señala que, debido a las exigencias de la Contraloría, existen limitaciones en el manejo de la información digital, por lo que es necesario mantener y priorizar la conservación de los documentos físicos certificados. El marco teórico destaca lo importante que es el ciclo de vida de los documentos, que abarca desde creación, captura, almacenamiento, organización, acceso, retención y eliminación. Por eso, es fundamental adoptar políticas y procedimientos adecuados para una gestión documental efectiva.

En cuanto a la gestión documental actual, gracias al uso del software institucional y a la organización numérica y cronológica, se evidencia un impacto positivo y directo en la efectividad de los procesos administrativos y financieros, por cuanto un sistema de gestión documental bien estructurado ayuda a mejorar la eficiencia, la credibilidad institucional y la celeridad en la toma de decisiones. Entre los problemas y desafíos detectados es la vulnerabilidad de la información frente a posibles incidentes en el servidor, debido a la ausencia de respaldo en la nube.

De igual manera, la actual protección digital es limitada, por lo que se requiere combinar soportes físicos y digitales para la preservación de la documentación. Esto se relaciona con el marco teórico, que menciona que una gestión documental inadecuada influye en la integridad y la accesibilidad de la información.

Análisis de Resultados

A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados obtenidos a partir de la triangulación de la información recopilada. Este estudio permite identificar las fortalezas, debilidades y desafíos del sistema de gestión documental actual, así como evaluar su impacto en la eficiencia operativa y el cumplimiento de normativas, sirviendo como base para la formulación de recomendaciones y propuestas de mejora.

El análisis revela que el departamento financiero del GAD de Jaramijó opera con un sistema de gestión documental híbrido, que combina métodos físicos y digitales. Aunque se realizan esfuerzos por mantener el orden, se identifican áreas que necesitan mejoras para optimizar la eficiencia, la seguridad y el cumplimiento normativo.

El área financiera usa el software Olympo junto con un sistema de organización numérico y cronológico para administrar su documentación, principalmente comprobantes y registros financieros, y el director-jefe, así como el auditor interno consideran que el sistema actual tiene una influencia directa en la eficiencia de los procedimientos administrativos y financieros. Esta eficacia se debe a la solidez del software Olympo, que acelera las actividades diarias y brinda una base de datos confiable para la toma de decisiones informadas y la realización de auditorías ya que el sistema cronológico es de suma importancia para recuperar registros de transacciones y elaborar reportes financieros, demostrando un incremento en la velocidad y exactitud de la información.

De acuerdo con el encargado del archivo, gestión documental ordenada previene demoras en los procedimientos diarios de la organización, resaltando especialmente el proceso de gestión documental en donde intentan preservarla y conseguir resultados favorables. Este concepto se respalda en escritores como Moran (2017) y Paz, Hernández y Jalil (2023), quienes indican que un modelo diseñado adecuadamente incrementa la eficiencia, transparencia y el flujo de la información.

Los entrevistados indican que el seguimiento de los documentos es eficaz, señalando que se lleva a cabo un control riguroso desde la generación de los documentos hasta su disposición final, fusionando la gestión física con la organización adecuada de los documentos.

Este seguimiento, es necesario para cumplir con las regulaciones vigentes, pero representa un desafío para la actualización y la eficacia de la gestión documental, por cuanto mantienen una dependencia de los formatos físicos y eso demanda más espacio y recursos para su preservación, limitando su flexibilidad y el fácil acceso que brindan las soluciones digitales sofisticadas.

A pesar de los avances y de la eficiencia observada, se percibe un desafío significativo: el encargado del archivo manifiesta una seria preocupación por la posible pérdida de datos ante un incidente con el servidor, debido a la carencia de un respaldo apropiado en la nube. En este contexto la actual protección digital es insuficiente, por lo que se considera primordial la utilización conjunta de medios físicos y digitales para asegurar la preservación de los documentos.

Este descubrimiento concuerda directamente con los precedentes investigativos, en los que López (2019) ya había detectado que los procedimientos de administración documental pueden no ser ideales y que una inadecuada organización y custodia amenazan la integridad y el acceso a la información.

Igualmente, la mención de Ríos (2017, p. 36) recalca que "sin un sistema apropiado para ordenar, categorizar y preservar los documentos, la información relevante de la institución puede desaparecer", lo que enfatiza la gravedad de la falta de copias de seguridad en la nube para la protección a largo plazo de los datos.

Para finalizar, el Departamento de Dirección Financiera del GAD cantón Jaramijó ha implementado un sistema de administración de documentos a través del software Olympo, junto con una organización numérica y cronológica que favorecen la eficacia y seguimiento de sus procesos administrativos.

No obstante, este sistema, a pesar de su funcionamiento, muestra una vulnerabilidad en el resguardo de la información debido a la falta de respaldo en la nube, situación que pone en riesgo la protección, la integridad y disponibilidad de los datos frente a posibles incidentes. Además, esta circunstancia contradice los principios de protección documental enfatizados en el marco teórico

Conclusiones

Al finalizar el estudio permite establecer que en el Departamento de Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Jaramijó se presenta una deficiencia en la aplicación del modelo de administración documental integral, lo que restringe la eficiencia, seguridad y cumplimiento normativo necesario para asegurar la gestión eficaz y salvaguardar la información pública.

A pesar de que el departamento financiero del GAD cantón Jaramijó utiliza el Software Olympo en combinación con un sistema de archivo numérico y cronológico, el escenario es diverso. Olympo hace posible incrementar la eficiencia de sus resultados y la recuperación de datos. No obstante, la protección digital no puede eludir peligros importantes por que enfrenta riesgos significativos debido a la falta de copias de seguridad en la nube y de estrategias de seguridad sofisticadas, lo que pone en peligro la integridad y disponibilidad de los datos.

Al analizar los principales problemas en la gestión documental del departamento de dirección financiera del GAD de Jaramijó, se identificó que no cuentan con un respaldo válido en la nube, y que aún dependen de servidores internos y de los archivos en papel para conservar los datos y por ende la información.

Una de las falencias principales del modelo actual es la tardanza en los tiempos de respuesta en relación a los trámites. Se comprueba que existe cierta automatización en la gestión de datos, por cuanto cerca del 80% de los documentos se manejan en formato físico, lo que limita la rapidez y eficacia del sistema.

Otra debilidad que se ha detectado es que el departamento gestiona su información de manera independiente y sin una comunicación adecuada con las otras áreas o departamentos, esto provoca pérdidas de datos y complica la administración general del GAD, porque no cuentan con un respaldo para el almacenamiento de datos en plataformas digitales, como la nube.

El presente escenario revela la insuficiencia de la actual protección digital y recalca la importancia de combinar el uso de soportes físicos y digitales para asegurar que los datos se conserven correctamente. Además, se evidenció la falta de manuales y normas internas que

regulen y mejoren la gestión de los documentos. Por otro lado, se puede destacar un aspecto positivo del modelo vigente es que el Departamento de Dirección Financiera del GAD de Jaramijó dispone de un sistema de administración documental híbrido, que combina técnicas físicas y electrónicas.

Finalmente, basándose en los resultados del estudio, se sugieren medidas de optimización dirigidas a mejorar y robustecer la gestión documental actual o bien instaurar un modelo de gestión documental basado en la digitalización, la seguridad informática y la normalización de procesos.

Este modelo deberá asegurar un respaldo seguro en la nube, acelerar los procesos al reducir la utilización de documentos en papel y definir guías claras que promuevan una comunicación y monitoreo eficaz entre áreas. Por lo tanto, se garantizará el acatamiento de las regulaciones y se optimizará la eficiencia administrativa en el Departamento de Dirección Financiera del GAD de Jaramijó.

Recomendaciones

Con base en los resultados del estudio de caso, se proponen las siguientes recomendaciones:

Se recomienda crear e implementar un modelo integral de gestión documental que complemente y fortalezca el uso actual del software Olympo ; para lograr esto, el modelo debe asegurar una protección sólida de la información digital mediante la implementación de protocolos de seguridad, como el cifrado, el control de accesos y auditorías periódicas. Además debe incluir sistemas de respaldos confiables que aseguren la continuidad del servicio y la integridad de los datos.

Para disminuir la dependencia de servidores internos y de documentos físicos vulnerables, se recomienda implementar un sistema de copias de seguridad en la nube que ofrezca altos niveles de seguridad y disponibilidad. Esto asegurará la integridad y el acceso a la información frente a eventuales incidentes tecnológicos o catástrofes físicas, reduciendo los riesgos y favoreciendo la recuperación adecuada de los datos.

Se aconseja mejorar los procedimientos administrativos para disminuir los plazos de respuesta, fomentando la digitalización gradual de al menos el 80% de los documentos en papel. Además, resulta importante desarrollar guías y normativas claras que promuevan la comunicación y seguimiento de la información entre las áreas del GAD.

Se recomienda implementar un nuevo modelo de gestión documental que incorpore seguridad tecnológica, almacenamiento en la nube, digitalización y regulaciones claras. Este modelo debe contemplar un plan de implementación con recursos definidos, distribución de responsabilidades y formación para garantizar su implementación y viabilidad a largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Archivo General de la Nación (2020) Modelo de Gestión Documental y Administración-Archivo General de Colombia www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Consulte/Recursos/Publicacionees/V3_MGDA-min.pd

Cerrillo Martínez, A., & Casadesús de Mingo, A. (2018). *El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones Públicas: la transparencia por diseño. Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, (19), 6–16. https://doi.org/10.24965/gapp.v0i19.10515

García & Mena, (2020) *Diagnóstico del estado de la Gestión Documental en la Universidad Técnica de Manabí*, Ecuador (p. 14) https://www.revistaespacios.com/a20v41n09/a20v41n09p20.pdf

López. M., (2019) *Modelo de Gestión Documental para el Banco Central del Ecuador Quito Israel,* Maestría en Administración Pública, Mención: Gestión por Resultados Quito: Universidad Israel 2019, 93p. (Pp. 11-15) http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1984

Morán, L. (2017) *Sistema informático para la gestión documental para la empresa Héctor Gonzáles Sandi agencia afianzada de Aduana S.A* (p. 24) https://hdl.handle.net/20.500.12692/1693

Paz. L., Hernández. E., Jalil. N., (2023) *Gestión documental y administración pública: criterios y tendencias.* (pp. 27-42) https://works.hcommons.org/records/cf6cw-6s461

Palma Chávez, D. J. (2023). *Modelo de Gestión Documental para la empresa Pública de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí* (Master's thesis, Jipijapa-Unesum). http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5492

Ríos Cázares, D. (4 de septiembre de 2017). *Gestión documental, Archivos Gubernamentales y Transparencia en México.* Revistas académicas de la Universidad de Chile, 1-40. (p.36) Obtenido de https://boletincorteidh.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/47252

Rincón Cárdenas, E. (2006). *Manual de Derecho de Comercio Electrónico y de Internet* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario. (p. 42) Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=UBTmcWxWsDsC&pg=PA51&dq=documentoselectronicos&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwir0ryoh771AhU5SzABHUtgDJ8Q6AF6AgCEAI#v=onepage&q=documentos%20electronicos&f=false

Rubio Hernández, A. (2005). *Aplicativos de Investigación Archivística* (Primera ed.). Cali, Colombia: Universidad del Valle. (p.98) Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=ugR0Hgi844C&pg=PA98&dq=archiv%C3%ADstica+concepto&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjo1NPdh771AhXQSjABHSQGDUQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=archiv%C3%ADstica%20concepto&f=false

Russo Gallo, P. (2011). *Gestión Documental en las Organizaciones*. Barcelona, España: Editorial UOC.(p.12) Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=AOkL0OYJp54C&printsec=frontcover&dq=La+gesti%3%B3n+documental+y+el+manejo+de+archivos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiJ2cvDhKDxAhU_IDQIHXqTBigQuwUwAXoECAYQBw#v=onepage&q&f=false

Soto. D., Cedeño. N., Párraga. D., Quijano. X. (2019) *La Gestión Documental: Perspectiva Teórica y Procedimental.* (pp. 10-12) https://libros.uleam.edu.ec/la-gestion-documentalperspectiva-teorica-y-procedimental/

Anexo 1

Propuesta de Solución

En este sentido, la propuesta para superar las limitaciones del sistema de gestión de documentos del GAD del cantón Jaramijó, es la modernización de los procedimientos administrativos mediante la aplicación de soluciones tecnológicas seguras y respaldos en la nube.

La finalidad de la propuesta es potenciar no solo la eficiencia del día a día, sino que a su vez propiciar la transparencia, la seguridad, la protección y la disponibilidad de toda la información institucional, en atención a la normatividad vigente y a las necesidades del departamento.

El Modelo de Gestión Documental Híbrida Integrada (MGDHI) combina sistemas locales y en la nube, para que la Unidad Financiera del GAD del Cantón Jaramijó cuente con una gestión documental moderna, segura y adaptada a los requerimientos y exigencias de la institución.

Objetivo General

- Implementar en el Departamento de Dirección Financiera del GAD de Jaramijó un Modelo de Gestión Documental Híbrido Integrado (MGDHI) que optimice la organización, conservación y seguridad de la información.

Objetivos Específicos

- Analizar las debilidades y fortalezas que existen dentro del departamento de Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jaramijó.
- Proponer estrategias para la implementación del Modelo de Gestión Documental Hibrido Integrado (MGDHI).
- Establecer indicadores para monitorear la efectividad del Modelo de Gestión Documental Hibrido Integrado (MGDHI) una vez que sea implementado.

Alcance

La propuesta contempla revisar, diseñar, poner en marcha y monitorear del MGDHI para el almacenamiento, recuperación, respaldo y eliminación de documentos, esto incluye los archivos físicos como los digitales. Este modelo contemplará:

- Digitalización gradual de documentos físicos.
- Uso optimizado del software Olympo integrado a nuevas plataformas de gestión documental.
- Establecimiento de un sistema seguro de respaldo en la nube.

Base Normativa

La implementación del MGDHI se sustentará en las siguientes normativas, estándares y buenas prácticas:

- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ecuador).
- Norma Técnica ISO 15489-1:2016 sobre Gestión Documental.
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Archivos.
- Normativas emitidas por la Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME) sobre gestión documental.
- Políticas internas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó relacionadas a la gestión de la información.

Descripción de la Propuesta

Modelo de Gestión Documental Híbrido Integrado (MGDHI)

El MGDHI está concebido para fusionar de manera armoniosa la administración documental física y digital, reforzando la utilización del software Olympo como plataforma fundamental y complementándola con una solución de administración documental electrónica ECM - Gestión de Contenidos Empresariales: (OpenKM) que posibilitará la gestión segura y eficaz de los archivos digitales. El modelo propuesto se compone de los siguientes componentes:

- **Digitalización Progresiva y Ordenamiento Documental**

Se implementará un plan progresivo para la digitalización de al menos el 80% de los documentos físicos existentes, priorizando documentos de alta circulación o de valor legal. Se estructurará un sistema de clasificación y etiquetado estándar que facilite la recuperación rápida y eficiente, basado en metadatos claros y consistentes.

- **Respaldo en la Nube y Seguridad de la Información**

Se implementará un sistema de copia de seguridad en la nube confiable que tenga protocolos de seguridad sólidos que protejan la integridad, disponibilidad y privacidad de los datos digitales. Esto ayudará a reducir los riesgos de pérdida o del manejo inapropiado de la información, proporcionando acceso regulado y el seguimiento detallado mediante registros de auditoría.

- **Estandarización y Procedimientos Internos**

Se elaborarán guías claras para la administración documental que establezcan las políticas, regulaciones y procesos internos vinculados con la generación, uso, almacenamiento, consulta, difusión y eliminación de documentos. Estos documentos guiarán al personal en la adecuada gestión y conservación del sistema de documentos.

- **Capacitación y Cultura Organizacional**

Se proporcionarán programas de capacitación y actualización constante para los empleados implicados en la administración documental, poniendo especial atención en la utilización de tecnologías digitales, protección de la información y acatamiento de las regulaciones.

- **Monitoreo y Evaluación Continua**

Se establecerán indicadores claros para medir el rendimiento del modelo documental, evaluando elementos como la eficiencia, la seguridad y el cumplimiento normativo junto con auditorías regulares que permitan la identificación de áreas de mejora y que garanticen la calidad

del proceso.

Para garantizar que el Modelo de Gestión Documental Híbrido Integrado (MGDHI), funcione bien y de forma constante es esencial establecer de manera precisa las obligaciones de cada área y del personal implicado. Cada participante desempeña un rol fundamental en el correcto funcionamiento del sistema y el cumplimiento de los objetivos específicos:

Personal Administrativo: Se debe ajustar a las normativas y procesos establecidos, participar activamente en las actividades de formación y colaborar en la gestión documental eficiente.

Dirección Financiera: Tiene la obligación de servir de referencia y supervisar la puesta, al día del MGDHI, así como garantizar el compromiso de la institución y la provisión adecuada de recursos.

Departamento de Gestión Documental: Este departamento es el encargado de las tareas operativas del sistema: la digitalización, archivo y conservación de documentos, la formación del personal.

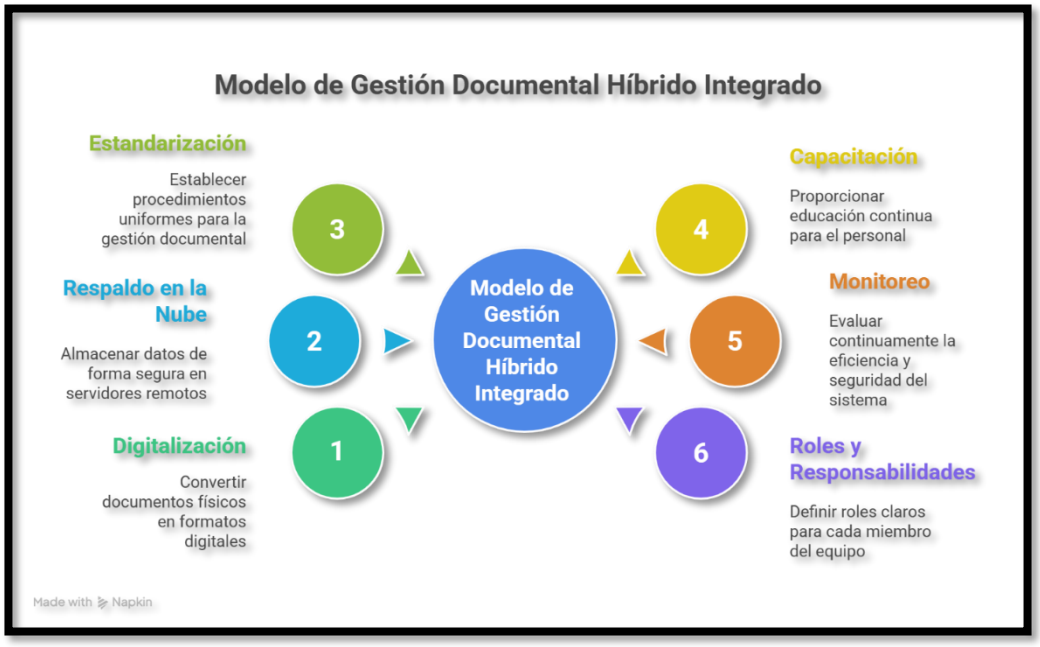
Departamento de Tecnologías de la Información: Este departamento asegurará la conservación, el mantenimiento y los apoyos para la infraestructura tecnológica, almacenaje en la nube, protección de la información y el buen funcionamiento del software Olympo y la solución ECM (OpenKM).

Órgano de Control Interno: Este órgano realizará las revisiones regulares para asegurarse de que se cumplan las normas establecidas en la administración documental.

Es de suma importancia que las personas y las áreas involucradas trabajen responsable y conjuntamente coordinando actividades la protección y el acceso ágil a la información institucional. La implementación del Modelo de Gestión Documental Híbrido Integrado (MGDHI) mejorará la estructura y la salvaguarda de la información en el GAD Cantón Jaramijó. Este modelo simplificará la observancia de las regulaciones, potenciará la eficacia en la gestión y fomentará una cultura organizacional centrada en la innovación y la seguridad.

Figura 1

PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MGDHI



Nota: en la figura se detallan todos los elementos que intervienen en el Modelo de Gestión Integral Híbrido Integrado (MGDHI)

A continuación, se presenta el cronograma de actividades propuesto para la implementación del Modelo de Gestión Documental Híbrido Integrado (MGDHI) en el Departamento de Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó.

Este calendario especifica de forma secuencial cada una de las etapas, responsabilidades, plazos e indicadores de progreso, con la finalidad de garantizar una implementación organizada, eficaz y fundamentada en la mejora continua. Es fundamental una correcta organización temporal para asegurar tanto el acatamiento de las normativas como la mejora de los procesos vinculados a la administración de documentos.

Cronograma de Propuesta de Solución

Fase / Actividad	Responsable(s)	Duración Estimada	Periodo	Indicadores de Avance
Fase 1: Diagnóstico y planificación				
Revisión detallada de procesos y estado documental.	Departamento de Gestión Documental y TI	1 mes	Mes 1	Informe diagnóstico finalizado
Elaboración del plan detallado de implementación.	Dirección Financiera, Gestión Documental	2 semanas	Mes 1	Documento de plan aprobado
Fase 2: Diseño del Modelo MGDHI y Normativas				
Diseño del flujo documental integrado (físico y digital).	Gestión Documental y TI	1 mes	Mes 2	Modelo diseñado y validado
Preparación de manuales y normativas internas.	Gestión Documental	1 mes	Mes 2 - Mes 3	Manuales y normativas aprobados
Fase 3: Infraestructura Tecnológica y Seguridad				
Selección y configuración de plataforma ECM complementaria (ej. OpenKM).	TI	1 mes	Mes 3	Plataforma implementada y en pruebas

Fase / Actividad	Responsable(s)	Duración Estimada	Periodo	Indicadores de Avance
Implementación del sistema de respaldo en la nube.	TI	1 mes	Mes 4	Respaldo probado y operativo
Instalación y pruebas de seguridad y control de accesos.	TI	2 semanas	Mes 4	Informes de auditoría de seguridad
Fase 4: Digitalización y Organización Documental				
Capacitación inicial en digitalización y uso de sistemas.	Gestión Documental y TI	2 semanas	Mes 5	Personal capacitado
Ejecución del plan de digitalización progresiva (priorizando documentos clave).	Gestión Documental	4 meses	Mes 5 a Mes 8	% de documentos digitalizados
Estructuración y etiquetado de documentos digitales y físicos.	Gestión Documental	Durante digitalización	Mes 5 a Mes 8	Cumplimiento con estándares de clasificación
Fase 5: Capacitación y Cambio Cultural				
Entrenamientos periódicos en gestión documental, seguridad y normativas.	Gestión Documental y Recursos Humanos	Continuo	Mes 6 a Mes 11	Número de capacitaciones y asistentes

Fase / Actividad	Responsable(s)	Duración Estimada	Periodo	Indicadores de Avance
Talleres de sensibilización sobre beneficios y cumplimiento normativo.	Gestión Documental	Continuo	Mes 6 a Mes 11	Encuestas de satisfacción y compromiso
Fase 6: Monitoreo, Evaluación y Mejora Continua				
Establecimiento de KPIs y rutinas de monitoreo.	Gestión Documental y Control Interno	1 mes	Mes 9	Reportes mensuales y cumplimiento de KPIs
Auditorías internas periódicas para control de calidad y seguridad.	Control Interno y TI	2 auditorías	Mes 10 y Mes 12	Informes de auditoría y recomendaciones
Ajustes y actualizaciones del modelo según resultados.	Dirección Financiera y Gestión Documental	Continuo	Mes 10 a Mes 12	Mejoras implementadas
Fase 7: Consolidación y Cierre				
Evaluación final y documento de lecciones aprendidas.	Dirección Financiera y Gestión Documental	2 semanas	Mes 12	Informe final de implementación completa
Planificación de mantenimiento y actualización del sistema documental.	Dirección Financiera y TI	2 semanas	Mes 12	Plan de mantenimiento aprobado

Nota: La matriz describe cada uno de las fases o actividades, los responsables (s), la duración estimada, el periodo y los indicadores de avance del Plan de acción. Los tiempos pueden ajustarse dependiendo del tamaño y recursos del departamento.

Elaborado por: Paola Narváez

En un proyecto de tesis, este texto sobre el Modelo de Gestión Documental puede ser analizado así:

El texto define el modelo como un esquema o marco de referencia esencial para implementar la política de gestión documental y administración de archivos en entidades públicas y privadas con funciones públicas, lo que destaca su importancia estratégica y normativa para la institucionalidad. Al identificar su propósito, resalta que el modelo no solo orienta el desarrollo de la función archivística, sino que también facilita la elaboración de planes, programas y reportes necesarios para la evaluación, supervisión y control institucional.

Este enfoque refuerza la idea de que el modelo es fundamental para asegurar la coherencia, transparencia y eficiencia en la gestión documental pública, aspectos que son claves para la investigación sobre cómo se pueden estructurar, mejorar y supervisar los procesos administrativos relacionados con los documentos en las entidades estatales. Además, el modelo aparece como un instrumento práctico para vincular la teoría archivística con la práctica administrativa y de control.

Por tanto, en la tesis se podría comentar que la adopción de este modelo representa un avance significativo hacia la profesionalización y sistematización de la gestión documental en el sector público, contribuyendo a estándares claros y a una gestión documental enfocada en resultados y cumplimiento normativo, lo cual permite una gestión documental más integral y efectiva.

Este análisis puede situarse en el marco teórico o en la justificación donde se explique la relevancia del modelo para los objetivos del estudio y su aplicación práctica en el contexto que se investigue.

El análisis crítico del texto presentado y de los antecedentes investigativos muestra que, aunque los estudios previos reconocen la importancia de la gestión documental para mejorar la transparencia, la eficiencia y la integridad de la información en las entidades públicas, también presentan ciertas limitaciones. Por ejemplo, trabajos como el de Cerrillo Martínez y Casadesús de Mingo (2018) enfatizan el impacto de la gestión documental en la transparencia, aunque se centran principalmente en contextos específicos y normativas particulares, lo cual puede limitar la aplicabilidad general de sus conclusiones a otros entornos administrativos. Asimismo, estudios como el de López (2019) y Palma (2023), aunque aportan soluciones concretas para instituciones específicas, a menudo no abordan en profundidad la resistencia al cambio organizacional ni las barreras prácticas para la implementación efectiva de modelos de gestión documental. Esto evidencia una brecha en la investigación respecto a la adaptación de los modelos a contextos institucionales diversos y dinámicos, así como un enfoque limitado en la evaluación del impacto real y sostenido en la mejora organizacional. Por tanto, en este proyecto de tesis conviene destacar la necesidad de avanzar hacia estudios que integren no solo marcos teóricos y metodológicos sólidos, sino también estrategias para afrontar los retos organizacionales y tecnológicos, buscando una implementación más integral y adaptable de los modelos de gestión documental.

Anexo 2

Guía de Observación Del Modelo De Gestión Documental En El Departamento De Dirección Financiera Del GAD De Jaramijó

Objetivo: Recopilar datos observacionales sistemáticos sobre las prácticas actuales de gestión documental en el Departamento De Dirección Financiera Del GAD De Jaramijó, con el fin de complementar la información obtenida a través de entrevistas y analizar su impacto en el cumplimiento normativo.

Instrucciones: Esta guía se utilizará para documentar las observaciones realizadas en el departamento de dirección financiera.

Institución / área: ……..……..
Observador: ……..
Fecha de la observación: (___/___/___)

Área de Observación Áreas/Elementos a Observar	Observaciones Descripción Detallada de la Observación (Incluya ejemplos, citas, etc.)	SI	NO	OBSERVACIÓN
¿Cómo está organizada la documentación en los archivos físicos y/ o digitales del Departamento de Dirección Financiero (carpeta sistemas de archivos metadatos)?	**Físico**: ¿Se organiza alfabéticamente, numéricamente, por fecha, tipo de documento?	✓		Numérica y cronológicamente.
	¿Están etiquetadas las carpetas o archivadores?		✓	Están enumerados por números de comprobantes.
	¿Existe un sistema de clasificación? (ej. decimal, por asunto) ¿Se observa algún orden o desorden?	✓		Existe mucho desorden y no tiene un espacio destinado para la documentación.
	Digital: ¿Se nombran los archivos y carpetas?	✓		
	¿Se utilizan metadatos? ¿Cuáles?		✓	

	¿Existe una estructura de carpetas lógica y consistente?		✓	
	¿Se utilizan sistemas de gestión de contenido (CMS) o ECM?		✓	
¿Qué software o herramientas digitales se utilizan para la gestión documental, y cómo se integran con otros sistemas del departamento?	¿Utilizan un software específico (nombres, versiones)?	✓		Software Olympus actualizado del 2025. Existe otro software otorgado por AME (Asociación de Municipalidades del Ecuador) pero este se encuentra sin uso.
	¿Para qué funciones se usa el software (almacenamiento, recuperación, flujo de trabajo)? ¿Se conecta este software con otros sistemas financieros, contables, etc.? (ERP, etc.)		✓	El software se utiliza para recuperación de información. No existe interconexión entre departamentos
	¿Hay problemas de compatibilidad o integración?	✓		
¿Cuáles son los procedimientos documentados para el registro, control y consulta de documentos (e.g., flujos de trabajo, permisos de acceso, registros de auditoría)?	**Registro:** ¿Se registran los documentos al ingresar al sistema? (físico y digital) ¿Quién es responsable del registro?	✓		Los documentos al ingresar al sistema se ingresan de manera física y se registran de manera digital.
	Control: ¿Se controla el acceso a los documentos? (permisos, niveles de seguridad)	✓		Cada funcionario cuenta con usuario y claves diferentes
	¿Existen flujos de trabajo definidos para la aprobación y revisión?	✓		
	Consulta: ¿Se buscan y recuperan los documentos?	✓		
	¿Se mantiene un registro de quién accede a qué documentos?	✓		
¿Existen manuales de gestión documental, políticas, o procedimientos internos claramente definidos y accesibles para el personal?	¿Existen manuales o guías? (físicos o digitales)		✓	
	¿Están actualizados?		✓	

	¿Se guardan y se puede acceder a ellos?		✓	
	¿El personal los conoce y los utiliza?		✓	
	¿Cubren todos los aspectos de la gestión documental?		✓	
¿Qué tipo de informes de auditorías internas o externas se generan en relación con la gestión y el control de documentos?	¿Se realizan auditorías de gestión documental? (¿con qué frecuencia?)		✓	
	¿Qué áreas cubren las auditorías? (ej. cumplimiento, eficiencia)			Las auditorías cubren las áreas de obras públicas y administrativo.
	¿Qué tipo de informes se generan? (hallazgos, recomendaciones)		✓	
	¿Se utilizan los resultados de las auditorías para mejorar el sistema?	✓		Recomendaciones y hallazgos recomendaciones para direcciones y máxima autoridad.
¿Qué normativas internas (reglas, políticas de la organización) se aplican a la gestión documental en el departamento?	¿Existen políticas internas que rigen la creación, uso, almacenamiento y eliminación de documentos?		✓	
	¿Se comunican y hacen cumplir estas políticas?		✓	
	¿Están alineadas con las normativas externas?		✓	
¿Cómo se evidencia el cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública en los procedimientos de gestión documental?	¿Se gestionan las solicitudes de acceso a la información?		✓	
	¿Se publican documentos de forma proactiva? (¿dónde y cuáles?)	✓		
	¿Se protegen los datos personales en los documentos?	✓		
	¿Existen procedimientos para garantizar la disponibilidad y accesibilidad de la información pública?		✓	
¿De qué manera se gestionan los documentos electrónicos en comparación con los documentos físicos en términos de organización, seguridad y acceso?	**Organización:** ¿Son los mismos criterios de organización para ambos formatos?		✓	

	Seguridad: ¿Se aplican medidas de seguridad a cada formato? (ej. acceso físico restringido, contraseñas, cifrado)	✓		
	Acceso: ¿Saben quién tiene acceso a qué tipo de documentos?	✓		
	¿Cómo se accede a ellos?			Se accede a ellos por medio del software Olympo
	¿Se digitalizan documentos físicos?		✓	
	¿Con qué frecuencia y cómo se hace?		✓	
¿Qué medidas de seguridad física y lógica se implementan para proteger los documentos de pérdida, daño o acceso no autorizado?	**Física:** ¿Dónde se almacenan los documentos físicos? (armarios, archivos, etc.)	✓		
	¿Hay control de acceso a las áreas de archivo?	✓		
	¿Existen medidas de protección contra incendios, inundaciones, etc.?		✓	
	Lógica: ¿Se utilizan contraseñas, cifrado, etc. para proteger los documentos digitales?	✓		
	¿Hay copias de seguridad de los documentos digitales? ¿Con qué frecuencia?	✓		Sí, tienen copias en los servidores y el área de TIC constantemente actualizan las copias de seguridad.
	¿Se registran los accesos a los sistemas de gestión documental?	✓		
¿Cómo se lleva a cabo la disposición final de los documentos, incluyendo la eliminación y la conservación a largo plazo, y qué políticas rigen este proceso?	**Eliminación:** ¿Se decide qué documentos se eliminan y cuándo?	✓		Se reúnen para decidir qué documentación eliminar todo se lleva a cabo de manera verbal y no escrita.
	¿Se destruyen los documentos confidenciales?		✓	Porque no cuentan con un manual que indique cómo realizar dicho proceso.
	Conservación: ¿Se conservan documentos a largo plazo y por qué?	✓		Por temas de auditoría se conservan comprobantes de pago, comprobantes de ingresos, certificaciones presupuestarias y resoluciones.
	¿Cómo se almacenan los documentos de archivo?	✓		Se almacenan en estantes y se clasifican por áreas.
	¿Existen calendarios de retención documental?		✓	No cuentan con normativa interna.

Triangulación: Modelo de Gestión Documental y su Impacto en el Cumplimiento Normativo en el Departamento de Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jaramijó (Estudio de caso)

Categorías

Estado actual de gestión documental	Actor 1 Director - jefe	Actor 2 Auditor Interno	Actor 3 Responsable del Archivo	Citas	Análisis del Autor
1) ¿Qué tipo de modelo o sistema de gestión documental se utiliza actualmente en el departamento de dirección financiera? si es un sistema, ¿podría describirlo?	Dentro del departamento de dirección financiera trabajamos con el software Olympo para procesar un alto volumen de transacciones de manera segura y eficiente. Nuestro sistema de gestión documental es cronológico; esto nos permite archivar comprobantes y, tomando en cuenta que todo dentro del departamento se maneja de una manera cronológica esta secuencia temporal es vital para reconstruir el historial de transacciones, realizar cierres contables y preparar informes financieros periódicos. Olympo nos ofrece la robustez necesaria. Esto no solo agiliza nuestras operaciones diarias, sino que también nos proporciona una base de datos confiable para la toma de decisiones y para cumplir con las exigencias de auditorías.	El departamento financiero o utilizan el software Olympo Olimpo sí, para la gestión documental, emisión de títulos de crédito, recaudaciones.	El sistema que utilizamos es numérico y cronológico. Numérico porque nosotros manejamos los comprobantes de egreso que registran aquí lo que son las compras que se hacen. Esto de aquí se los enumera con una serie de datos dependiendo de la cuenta que se utiliza, dependiendo del año y dependiendo del número que se le asigne en el momento de realizar el registro de este proceso. Ahora, también de manera cronológica, porque no solamente llevamos el archivo de comprobantes también en el proceso que yo le digo lo realizo los arqueos, eso se realizan una vez por semana por ventanilla y se les va asignando un número, pero este es más fácil llevarlo porque esto se realiza sí o sí un día y ese básicamente se le asigna un número y se le asigna una fecha y ahí no hay mayor complejidad, porque eso sí se realiza en el mismo momento, no demora más de 20 a 25 min. Y ese si hay ningún problema, se va asignando así mismo un número. El cero, 15 de enero, 16 de febrero. Exacto. Eso no sería tanto un proceso, porque es algo mucho más sencillo. Por eso digo, una persona natural ingresa con fecha normal, a veces no le ponen ni fecha. Bueno, pero la fecha se le asigna en el momento que nosotros le hacemos un recibido, ahí ya tiene una fecha. Pero al final ese tipo de procesos son finiquitados o llevados a efecto mediante una resolución, y la resolución tiene una numeración que es un poquito más compleja, pero el que vale, que resalta allí es la numeración, Un modelo de gestión documental	Moran (2017) "Simplificar los sistemas de creación de documentos, con el fin de evitar la producción masiva de documentos o la confección de documentos inútiles. Organizar técnicamente los documentos y facilitar la recuperación de la información". (p. 24)	Existe un acuerdo general en que el sistema de gestión documental es tanto numérico como cronológico para archivar comprobantes. La organización numérica permite el seguimiento de comprobantes de egreso por serie de datos, esta es vital para reconstruir el historial de transacciones, realizar cierres contables y preparar informes financieros periódicos. El software Olympo ofrece la robustez necesaria y garantiza la seguridad y eficiencia de las transacciones

			cronológico, por fecha, cronológico por fecha y numérico,		
2) ¿Cómo describiría el proceso de trazabilidad de los documentos dentro del departamento desde su creación hasta su archivo o disposición final	El proceso de trazabilidad dentro del departamento es eficiente ya que esto nos permite llevar un control de la documentación desde que se genera hasta su disposición final llevamos un control exhaustivo de la documentación este se basa en un sistema bien establecido que combina la gestión física con una organización lógica por lo cómo podrá darse cuenta dentro de nuestra área trabajamos con la documentación física y se encuentra almacenada en archiveros con numeración como lo dije anteriormente trabajamos de manera numérica y cronológica y nuestros documentos se encuentran enumerados según el tipo de trámite que se realice dentro del área departamental Todo documento que se genera en el departamento ya sea un comprobante de pago, un ingreso, una resolución, o cualquier otro registro financiero, es creado y se le asigna inmediatamente una numeración única según el tipo de trámite.	Desde la creación, es eficiente en el sentido de la gestión documental física, vuelvo a decir, porque se supone que la contraria del Estado nos obliga a nosotros, prácticamente la información es prácticamente muy limitada la parte de lo que es información digital, porque la contraloría lo que hace revisión física, las cuestiones legales son las que nos limitan mucho en esa situación. A medida que nos llega un proceso de audiencia de cobro o de pago, se va generando documentación como el comprobante de egreso, comprobante de retención y al final se ponen vitrinas de archivo de manera secuencial para pagos de manera un comprobante de egreso numérico prácticamente de manera secuencial y por fecha respectiva, cronológico.	Recordemos que este es un organismo público, hay que llevar un debido proceso, lleva una estructura. ellos nos dan unas pautas que debemos cumplir nosotros dependiendo de la naturaleza de contratación, puede ser una adquisición de un bien, la contratación de un servicio y dependiendo de la naturaleza de la evaluación de todo esto nos da ciertos lineamientos, no solamente nos regimos a lo que es el Servicio de Contratación Pública ¿Entonces si me dice si tenemos otro sistema, obviamente como yo le dije es cronológico por porque un proceso de contratación documentariamente es una línea cronológica de procesos y eventos que se van dando documentariamente desde la fecha de inicio hasta la fecha de término y si le digo que es una línea cronológica documentaria sí, pero no es una línea documentaria pura sino que es una línea que va delinear con una normativa que como institución pública debemos cumplir, como funcionario debemos cumplir.	De acuerdo con los autores Paz, Hernández, Jalil, (2023) "Se describen las diferentes etapas por las que pasan los documentos desde su creación hasta su disposición final. Estas etapas incluyen la creación, captura, almacenamiento, organización, acceso, retención y eliminación de documentos. Adoptar un modelo de ciclo de vida de documentos permite a las organizaciones manejar sus documentos de manera sistemática, garantizando que se apliquen las políticas y procedimientos adecuados en cada etapa.". (p. 42)	El proceso de trazabilidad es eficiente, permitiendo un control exhaustivo desde la generación hasta la disposición final del documento. La necesidad de mantener documentación física por exigencia de la Contraloría limita la información digital y obliga a mantener documentación física certificada
3) ¿Cómo se evalúa o audita la eficacia del sistema de gestión documental actual y qué indicadores se utilizan para medir su desempeño?	Vigilamos el porcentaje de procedimientos financieros que se inician y finalizan sin inconvenientes ni irregularidades. Esto abarca desde la expedición de un título hasta la liquidación de un ingreso. Una alta tasa nos asegura que el sistema Olympo y nuestros procedimientos numéricos y cronológicos están operando de manera adecuada. Evaluamos el tiempo medio que nos lleva finalizar un proceso desde su comienzo hasta su documento final. Es fundamental para la eficacia y para optimizar el servicio al ciudadano.	Al ser físico nuestro sistema de gestión documental, el único indicador que tenemos total de comprobantes archivados generados versus los archivados.	Si le digo de la gestión documentaria como tal, no, pero se evalúa lo que se hacen las evaluaciones de desempeño donde va todo, incluyendo lo que es la parte documenta. Por eso le digo que es de la parte de documental, no hay las evaluaciones de desempeño donde va todo, todo, no va todo, va todo gestión documentaria, atención, dependiendo de la función que cumplimos. Si la compañera de Atención al Cliente, Evaluación de Desempeño, Atención al Cliente. Si el compañero lleva aquí un proceso de revisión, Evaluación de desempeño en revisión. Dependiendo de la función que lleve uno va más enmarcado hacia lo que realiza. Pero eso forma parte de la evaluación de desempeño y eso el que le puede dar más información.	"Entre los hallazgos encontrados se identificó que los procesos de gestión documental no son óptimos, y que la institución carece de un sistema de gestión documental adecuado porque no cuenta con una guía de buenas prácticas ni se aplican indicadores para medir la eficiencia de la información." (Palma, 2023, p. 6)	El principal indicador de evaluación es el total de comprobantes generados versus los archivados, dado que el sistema es mayormente físico. Una tasa alta de procesos sin inconsistencias confirma la eficacia del sistema Olympo y los procedimientos numéricos/cronológicos. La afirmación de que no existen indicadores específicos de la eficacia global, solo de volumen. indica que la eficacia se mide a través de las evaluaciones de desempeño del personal, donde se incluye la gestión documental.

4) En su opinión, ¿Cómo afecta la gestión documental actual la eficiencia de los procesos administrativos y financieros del departamento?	Puedo afirmar que nuestra gestión documental actual tiene un impacto directo y significativo en la eficiencia de nuestros procesos administrativos y financieros. La combinación de nuestro software Olympo y el modelo de organización numérico y cronológico ha transformado la forma en que manejamos la información. La búsqueda de documentos podía ser un proceso lento y propenso a errores. Esto no solo reduce drásticamente los tiempos de respuesta en consultas internas y externas, sino que también acelera la toma de decisiones cruciales. Esto no solo mejora la calidad de nuestros datos financieros, sino que también previene posibles discrepancias en auditorías y garantiza la integridad de nuestra información fiscal.	Con la tecnología, afecta en nuestra propia recaudación, al no existir prácticamente medios tecnológicos que me permitan facilitarme la vida en una gestión, tengo que venir físicamente, tengo pérdida de tiempo y muchas, digamos así, muchas personas que son obviamente de la población económicamente activa, al ser activos trabajan y evitan, dejan para después un pago como tal, entonces me afecta la recaudación, a diferencia de que yo diera medios alternativos como un botón de pago en línea que me permita hacer mi pago por ejemplo de predios urbanos o de patentes directamente desde la fuente sin tener que acercarme al municipio. No contamos con botón de pago en línea, actualmente estamos en transición.	Bueno, no diría afectar, pero en realidad, no es tanto afectar, pero radica en que si no se le lleva de la manera organizada va a entorpecer todo el proceso. O sea, no le digo que es que, así yo digo que afecta, estaré diciendo que se está llevando mal y no se está llevando mal, o sea. Claro que es que muy a pesar de que como yo le menciono, tenemos procesos e información respaldada, servidores, directamente un proceso se lo lleva de manera documentaria y qué le digo yo sea el impacto sería negativo si no se lo llevara de manera organizada, pero tratamos de llevarlo de una manera en que si yo, si en mí cumple esta etapa y en mi compañero cumple la siguiente, yo le tengo que entregar de manera ordenada, pues, y yo sé la entrego de manera ordenada para que el siguiente paso a partir de que salga de él, llegue a una consecución positiva.	Según los autores Paz, Hernández, y Jalil (2023) "La Gestión Documental es un proceso esencial ya que influye en la optimización de los flujos de información, la transparencia y la eficiencia en la prestación de servicios a los ciudadanos. En un entorno donde la información es clave para la toma de decisiones y la rendición de cuentas, una Gestión Documental adecuada se convierte en un pilar central para el funcionamiento efectivo de las instituciones gubernamentales". (p. 30)	La gestión documental actual tiene un impacto directo y significativo en la eficiencia de los procesos administrativos y financieros**.** La falta de medios tecnológicos adecuados y la necesidad de presencia física generan pérdida de tiempo y dificultan la gestión. Un sistema desorganizado entorpece el proceso; la organización es clave para una consecución positiva la gestión actual, especialmente la dependencia del papel y la falta de digitalización ralentiza los procesos y genera pérdida de eficiencia
5) ¿Qué mejoras o cambios considera que serían necesarios en el modelo de gestión documental para optimizar el cumplimiento normativo y la eficiencia del departamento?	Como puede observar dentro de nuestro departamento trabajamos con la documentación física que nos solicita la normativa que realicemos o trabajemos de esta manera no contamos con un respaldo dentro de la nube para proteger la información digital sería muy bueno contar con que toda esa documentación física se digitalice y de esta manera podríamos ahorrar papel y de esta manera podríamos proteger la documentación y así tener una mayor eficiencia dentro del departamento.	En el cumplimiento normativo tenemos limitantes de la misma normativa por las leyes ecuatorianas, eso lo que afecta a estas mejoras, pero las mejoras siempre van a ser la transición a los modelos empresariales, trans nacionales que son cero papel, todo se maneja de forma digital. En esta área lo mejor es que tú puedas dar la información, y poder generarlo desde cualquier parte del mundo. Sería bueno no usar tanto papel y más que todo que hubiera un respaldo en la nube. Vuelvo a decir, las limitaciones por el órgano de control que no permite manejar la información de forma digital, porque el auditor dice: No, yo no	Buen, yo diría, aunque sea un poco contraproducente, sería la reducción de documentos. Sí, porque reducción de papel que sea más digital y menos físico. En un proceso no sólo interviene aquí un estamento, una dirección, un departamento, interviene, son varios departamentos dentro de un proceso. Y desde ese momento le digo que eso se genera un montón de documentos, por ejemplo, ¿quién pone la necesidad? ¿Hay que pedir presupuesto, hay que pedir los proveedores de servicio, intervienen más personas y cada uno por obtener su respaldo, bueno, lo mando por triplicado, por qué? Porque una para ustedes, una para nosotros y otra para el archivo y cada uno necesita su copia si es necesario. ¿Por qué? ¿Porque en el momento de que hay la auditoría dice a ver, en este proceso de adquisición, quién intervino allá? ¿Intervino ambiente, ¿Intervino administrativo,	"Los autores señalan que la gestión documental digital mejora la eficiencia en la administración pública, por lo que al pasar los documentos físicos a formato digital se automatizan muchas tareas, como la búsqueda y el acceso a la información, haciendo que la administración pública sea más eficiente y moderna." (Paz, Hernández, & Jalil, 2023, p. 36)	La normativa actual y los órganos de control (Contraloría) son una limitante significativa, ya que exigen documentación física: La utilidad de la digitalización para mejorar la gestión y reducir el uso de papel es un punto recurrente para ahorrar papel, por lo que se reduciría el volumen de papel que se genera. Actualmente solo hay servidores internos como respaldo de la información en la nube para proteger la información digital.

		quiero saber de eso, a mi denme el documento, la factura, comprobantes etc. de manera física.	Intervino financiero? Recuerda que aquí también los funcionarios son a veces temporales, a veces no están tanto el tiempo. Mi recomendación es bajar el volumen de papel, porque en realidad se ocupa bastante, pero de una u otra manera lo veo imposible, porque si es muy necesaria la documentación, más que todo por el respaldo. Disminuir la cantidad de papel que se genera, porque aquí diario yo sin presumir, yo le podría decir que se podría generar esta cantidad de papel, es necesario, porque se necesita un respaldo. y eso es lo que yo le digo, porque es que aquí nosotros ya hemos evacuado full papel, pero sería bueno reducirlo que sí es exigencia, pero de todas formas exagerada en papel.		
Procesos y procedimientos	**Actor 1** **Director - jefe**	**Actor 2** **Auditor Interno**	**Actor 3** **Responsable del Archivo**	**cita**	**Análisis Del Autor**
6) ¿Existen manuales de procedimientos o guías que orientan la gestión documental en el departamento? Si es así, ¿Qué tan actualizados y accesibles son?	Dentro de nuestro departamento contamos con manuales de procedimientos de gestión documental, estos no son accesibles para todo el personal, pero sí contamos con manuales internos específicos y actualizados. Estos documentos son herramientas esenciales para la supervisión y el control en nuestra área. Nuestros manuales de gestión documental tienen un alcance interno y administrativo y son un pilar fundamental para la correcta ejecución de nuestras funciones	Tenemos manuales internos, el reglamento de lo que es procedimiento de archivo, conocido solo por la parte financiera, accesibles como tal, al ser un reglamento interno no se difunde al público como tal, solo dentro del departamento si son accesibles.	Manuales tenemos, tenemos manual de procedimiento, tenemos la misma normativa, las que le mencioné. Tenemos un conjunto de normativas, tenemos un conjunto de documentación que nos delinean a nosotros en el proceder de cómo llevar una gestión documentaria. No le puedo decir que es una porque como yo le mencioné, son varios factores al que a nosotros nos ayudan a eso. Pero si son accesibles. Claro, claro, nosotros tenemos manuales de procedimiento que se lo entregan a cada funcionario. Claro, todo eso se actualiza.	"Es necesario aplicar metodologías ya existentes en lugar de desarrollar nuevas, lo que sugiere un enfoque práctico y aplicado en la investigación, subrayando que la transparencia debe ser incorporada desde el diseño de los sistemas de gestión documental." (Cerrillo Martínez & Casadesús de Mingo, 2018, p. 4)	Los entrevistados coinciden al expresar que dentro del área existen manuales, pero son para las áreas administrativas; como la dirección financiera. Estos manuales son de accesibilidad limitada, siendo solo para el personal interno del departamento y no accesibles para todo el personal. Aunque se mencionan actualizaciones, no se profundiza en la frecuencia o profundidad de estas.
8) ¿Qué tipo de capacitación o formación ha recibido el personal del departamento en relación con la gestión documental y el cumplimiento normativo?	Nuestro personal ha recibido capacitación en el Uso del Software Olympo esta formación no se limita a capacitaciones se centran en los procedimientos para asignar números de identificación únicos, el ordenamiento correcto de los documentos por fecha y la importancia de mantener la coherencia en el archivado físico y digital. Esto garantiza una rápida recuperación de la información y facilita los procesos de auditoría. La actualización constante en la normativa legal vigente que rige la gestión	Solo capacitación para nosotros como directores. Externamente no, no tenemos una plataforma o un sistema, a medida que va llegando un funcionario se le explica cómo es el proceso documental, que son archivístico, documental y normativo. En la parte normativa se le capacita para	Capacitaciones, seminarios Sí, si nos dan aquí nosotros tenemos planes de capacitaciones anuales, todos los años nos dan capacitaciones en al menos los que debemos documentar, no son todos, obviamente, pero dentro de aquí en la institución, los que de una u otra manera llevan en cada parte departamento un archivo o algo que genera documentación, se les capacita en este tema aquí en la institución. Solamente	"La gestión documental se considera como un sistema articulado que ofrece la infraestructura necesaria, sobre la base de herramientas normativas, operativas y evaluadoras, con las condiciones necesarias para crear capacidades organizacionales, que	La capacitación al personal directivo existe, pero parece estar restringida al equipo de dirección o vinculación inicial. La formación abarca aspectos archivísticos y normativos, incluyendo el uso del software Olympo.

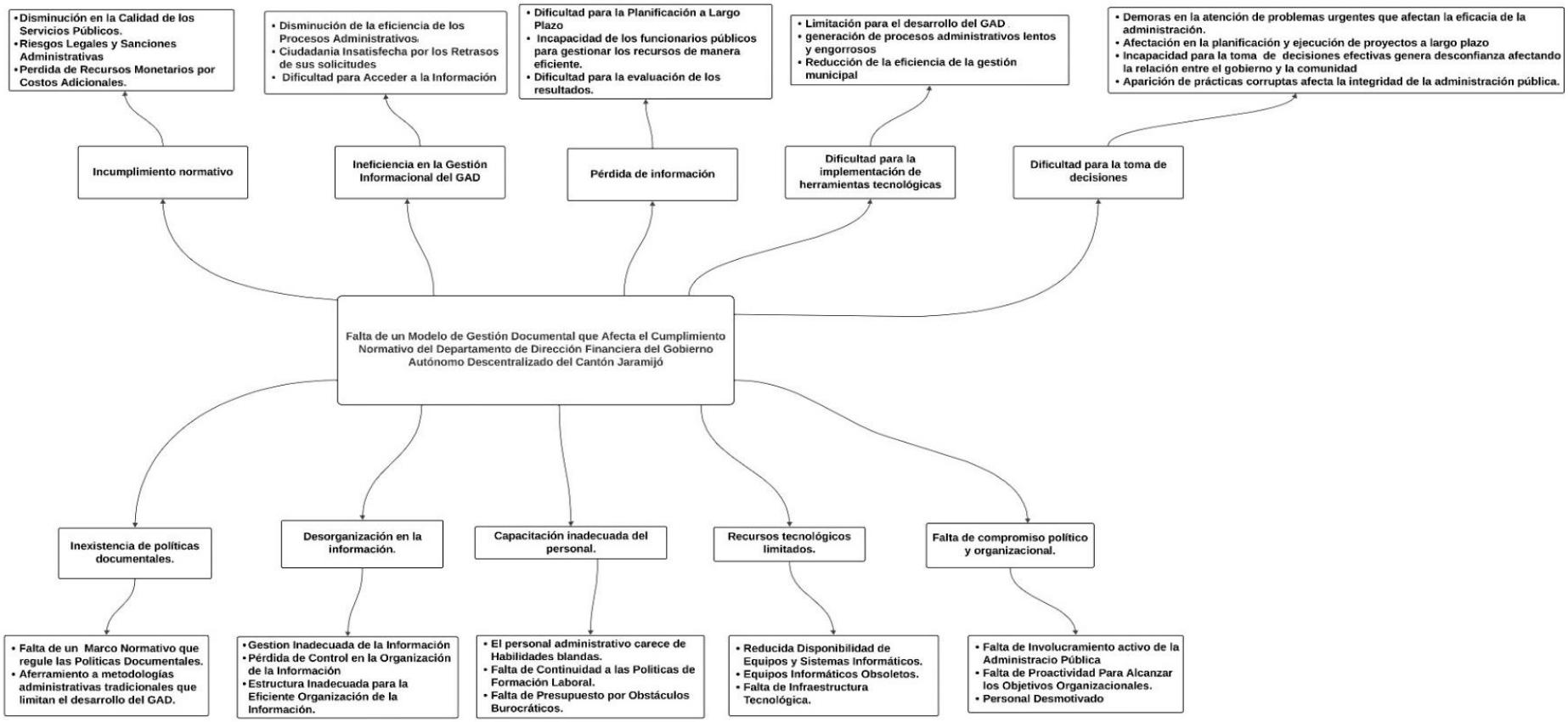
	financiera y documental en el sector público. Esto incluye leyes de transparencia, normativas contables, regulaciones de control interno y las directrices emitidas por la Contraloría General del Estado. para el manejo de	ser parte del Programa de Proceso para que se cumpla con la normativa.	por hablar de la parte documentaria, porque obviamente recibimos capacitaciones de atención, todos, inclusive los que no atienden al público, recibimos capacitaciones de atención al público, dependiendo de la función que cumplimos. Obviamente hay capacitaciones del Cercop directamente, hay capacitaciones hasta de primeros auxilios, o sea, como le digo, sea es un abanico de capacitaciones que debe cumplir la institución con los funcionarios. Hablar qué tipo de capacita cuando hablamos de la gestión documental, o sea, tiene un nombre. nombre exacto.	permite generar y brindar información veraz..." (García & Mena, 2021, p. 14)	
8) ¿De qué manera el modelo de gestión documental actual facilita o dificulta el acceso a la información para la toma de decisiones financieras?	El acceso a la información financiera en línea facilita considerablemente la toma de decisiones primarias. El sistema Olympo permite consultar los datos unificados y realizar los análisis iniciales de manera eficiente, lo que agiliza gran parte de las operaciones diarias. Mediante esto se podría, por ejemplo, obtener informes sobre el estado de las recaudaciones, analizar las proyecciones de ingresos y egresos, y monitorear la administración del presupuesto en tiempo real. Esta facilidad de acceso a los datos es un fundamental para la gestión operativa y estratégica del departamento. Sin embargo, el punto donde encontramos la principal dificultad es cuando se requiere el sustento legal o documental de una transacción específica.	A ver, si vamos a la toma de decisiones financieras, tenemos la información, está en línea, pero si usted quiere el sustento legal, el sustento documental de alguna transacción, la limitación es que tenemos que ir al punto donde se está almacenado si usted viene por ejemplo y quiere saber, le pongo un ejemplo como solicitud, ¿cuántos activos fijos se compraron en el 2020? Le pongo el ejemplo uno, viene, viene la información, pero si usted ya me dice que necesito las facturas electrónicas o la certificación presupuestaria, tendremos que ir a la fuente respectiva.	Tenemos una normativa de la Contraloría, tenemos la normativa del Cercop, tenemos, el Código Orgánico, ordenamiento territorial y tenemos un sinnúmero más de tenemos el reglamento interno, sea, son cuestiones que de pronto son casos fortuitos, pero son cosas que se dan, ya, entonces esas limitantes obtuvimos allí. Obviamente también si no se y creo que es de esperarse que, si no hay una buena organización documentaria, por muy sencilla que pueda ser, obviamente no va a llevar a una buena consecución de un objetivo.	"En un entorno donde la información es clave para la toma de decisiones y la rendición de cuentas, una Gestión Documental adecuada se convierte en un pilar central para el funcionamiento efectivo de las instituciones gubernamentales." (Paz, Hernández, & Jalil, 2023, p. 30)	Existe una dualidad: la información en línea facilita la toma de decisiones, pero la necesidad de sustento físico dificulta el acceso rápido y completo. Las normativas de control (Contraloría) exigen el respaldo físico, lo que es una barrera para la digitalización completa.
Normativa y cumplimiento legal	**Actor 1** **Director - jefe**	**Actor 2** **Auditor Interno**	**Actor 3** **Responsable del Archivo**	**Cita**	**Análisis Del Autor**

9) ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta el departamento en el cumplimiento de las normativas legales y administrativas relacionadas con la gestión documental?	Dificultades no, no enfrentamos como lo mencioné si bien es cierto que no enfrentamos obstáculos directos para cumplir con las normativas legales y administrativas en materia de gestión documental —dado que nos adherimos meticulosamente a la ley—, sí identificamos un área de mejora significativa que afecta la eficiencia operativa y la anteriormente el uso excesivo de papel esto dificulta un poco el tema de la eficiencia de los procesos con el manejo de documentos físicos. Nuestra principal "dificultad", por así decirlo, no es el incumplimiento, sino la limitación inherente a un modelo predominante de gestión en papel. Este enfoque, aunque funcional, ralentiza nuestros procesos. La acumulación y el manejo de grandes volúmenes de documentos físicos generan desafíos	Las limitantes, como te digo, la Contraloría nos ponen la primera limitante que viene, no busca información digital, sino pura física, información certificada, que tiene que ser certificada, portaría. Entonces, cuando vienen aquí piden los comprobantes de egreso impresos, no es que me piden un comprobante electrónico, entonces razón por la cual por más que se generen información electrónica hay que imprimir. La limitante nuestra siempre va a ser la ley o la base legal por parte del órgano de control.	Dificultad como tal no, entendamos que como institución pública todos nos enfrentamos a lo que es una burocracia y como personas naturales o compañero o personas jurídicas en algún momento u otro nosotros hemos requerido de alguna institución, de los servicios de alguna institución pública, llámese municipio, llámese CRRI, llámese contraloría, hemos tenido desde buenas hasta no tan buenas experiencias en el requerimiento de alguna información o en el proceso de algún documento como usuario. La cuestión la que nos enfrentamos de pronto es la burocracia en el momento de cumplir con los pasos para llegar a determinado fin. Por ejemplo usted si va a hacer una compra de algún bien inmueble, obviamente tiene que ir a la institución pública dependiendo de dónde se origine la causa, tiene que ir una notaría, Tiene que ir a un estamento público y tiene que cumplir con los pasos que le dan ala es algo que lleva tiempo, lleva recursos y lleva tiempos de recursos y paciencia y a veces hay cosas que nosotros como servidores públicos no podemos controlar y a veces el tiempo, a veces son las complicaciones que se nos presentan por un documento que requerimos y de pronto no está de la manera en que se requiere valga la redundancia. allí juega mucho tanto el servidor público como la persona que requiere, porque muchas veces lo que nos pasa acá es que vienen las personas con algún requerimiento que ni ellos mismos en sus palabras no pueden explicar que es exactamente lo que quieren y en ese momento dado nosotros de pronto le entendemos que requieren una cosa y le decimos así esto, De pronto muchos se data porque la gente se siente abrumada por la cantidad de información, la cantidad de requerimientos que se necesitan y mucho de esto es lo que le digo que es naturaleza burocrática. El funcionario, lo que le hace es pedirle objetivamente lo que necesita. La naturaleza de cómo	De acuerdo a los autores Paz, Hernández, y Jalil (2023) "La Gestión Documental es un proceso esencial ya que influye en la optimización de los flujos de información, la transparencia y la eficiencia en la prestación de servicios a los ciudadanos. En un entorno donde la información es clave para la toma de decisiones y la rendición de cuentas, una Gestión Documental adecuada se convierte en un pilar central para el funcionamiento efectivo de las instituciones gubernamentales". (p. 30)	La burocracia es percibida como un obstáculo común en las gestiones administrativas y documentales. La normativa actual y la exigencia de la Contraloría de documentos físicos son la principal limitante para la digitalización y eficiencia. Los procesos lentos y complicados derivados de la gestión en papel y la burocracia afectan la eficiencia.

			usted lo obtiene es netamente suya, porque tampoco nosotros no podemos profundizarnos demasiado en lo que son competencias de otro departamento. Entonces son cosas que le digo que nosotros como funcionarios públicos no podemos controlar. A veces la complicación misma de la burocracia en que hay que cumplir ciertos parámetros para obtener este tipo de documentación.		
Tecnologías y herramientas	**Actor 1** **Director - jefe**	**Actor 2** **Auditor Interno**	**Actor 3** **Responsable del Archivo**	**Cita**	**Análisis Del Autor**
10) ¿Qué métodos o tecnologías se emplean para la conservación de los documentos físicos y digitales y cómo se asegura su integridad a lo largo del tiempo?	Tecnologías como tal, contamos con el sistema Olimpo este nos ayuda a guardar información, pero también podría mencionar que no contamos con algún respaldo en la nube para que nos permita proteger la información y solo contamos con un respaldo en servidores de la institución de ahí la información se guarda y se protege de manera física en archivadores de que después de un tiempo pasan al área de archivo. Como se indicó, en la actualmente los datos están protegidos en los servidores internos de la entidad. La integridad de estos documentos en papel garantiza mediante un control de acceso estricto al archivo y un sistema de registro de entrada y salida, lo que proporciona información constante sobre la localización y el estado de cada expediente. Nuestra responsabilidad es garantizar que cada documento, ya sea en papel o en formato digital, conserve su integridad y validez a través del tiempo.	Físicamente se supone que están en archivos como tal, digitalmente se manejan toda una información a un servidor en el que se almacena como tal. La limitante de esto es que existe algún siniestro como tal, se perdería la Información tanto física como digital porque está en un servidor, no está en una nube, se derrite el servidor, se derrite el disco duro de dicho servidor, se perdió la información, o sea, no lo guardan en la nube, no hay control.	Más todo aquí físico, archivo en papel, documentariamente, por ejemplo, en digital. Obviamente aquí en la institución tenemos un servidor y toda la información está respaldada. Tenemos un servicio de en el que llevamos los procesos que con un soporte técnico que es en línea y ahí está respaldada la información. ¿Y cómo asegura su integridad a lo largo del tiempo? Está en un servidor la información los físicos tenemos la parte documentaria en diferentes archivos. Aparte de eso, que la última auditoría que nos aplicaron fue hasta el primer trimestre del 2019 y en teoría deberíamos tener desde lo que se hizo hasta ahora. Una porque la ley nos dice que debemos tener un periodo de tiempo la información humana y otra es porque hasta ese periodo de tiempo esa información ya pasó por un proceso de auditoría. Tenemos otro tipo de archivo donde reposa mucha información sensible en otro lado. Y como usted puede observar, cada dependencia tiene su documentación a la mano y ellos tienen su propio sistema. Yo le digo aquí lo llevamos de manera numérica y cronológica, otros puede que lo lleven solo de manera numérica, Obviamente cada quien siguiendo los lineamientos que dicta la normativa, que dicta la ley, porque es algo que nosotros no podemos dejar de ver ni de desatendida como institución pública que debemos cumplir.	Ríos (2017) refiere que “sin una política contundente de gestión documental existe un peligro real de pérdida de memoria institucional, se carece de criterios para la creación de documentos, para su valoración y para su resguardo. Es por ello que se debe vigilar la correcta implementación de un diseño institucional que garantice la existencia de un área coordinadora de archivos en cada organización. (p. 36)	La preocupación por la pérdida de información en casos de siniestro del servidor recuerda a todos en que la protección digital no es suficiente por sí sola, debido a la falta de respaldo en la nube. Por cuanto el uso de soporte físico (archivos en papel) y digital (servidores internos) para la conservación, permite reconocer que la protección digital actual no es suficiente por sí sola.

Anexo 3

Árbol de problema



Anexo 4