



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y  
COMPETITIVIDAD**

**Tesis**

**Estrategias de mejora para la gestión documental en la gerencia  
de la unidad ejecutora de una entidad pública, Lima 2021**

**Para optar el Título profesional de Licenciada en Administración y Dirección de  
Empresas**

**AUTORA**

**Br. Calderon Toledo, Maria Teresa**

**Código ORCID**

**0000-0002-0822-4370**

**LIMA - PERÚ**

**2021**

**Tesis**

**Estrategias de mejora para la gestión documental en la gerencia  
de la unidad ejecutora de una entidad pública, Lima 2021**

**Línea de investigación general de la universidad**

Economía, Empresa y Salud

**Línea de investigación específica de la universidad**

**Sistema de Calidad**

**Asesor**

Dr. Sánchez Roque, Leoncio Robinson

**Código ORCID**

0000-0003-1336-8288

## **Miembros del Jurado**

Capristán Miranda (ORCID: 0000-0001-5741-7438)

Presidente del Jurado

Solano Lavado Mariela Stacy (ORCID: 000-0002-1752-5300)

Secretario

Nolazco Labajos Fernando Alexis (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

Vocal

Asesor temático

Dr. Leoncio Robinson Sánchez Roque (ORCID: 0000-0003-1336-8288)

### **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación lo dedico a mi amada hija Alessandra, a mi esposo, mis papás y a mis demás seres queridos por todo el apoyo para alcanzar un peldaño en mi formación profesional.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco a Dios y a mi ángel protector “Shamuel”, a quienes he pedido apoyo, iluminación para que guíen mi camino.


A la Universidad Norbert Wiener, por ser mi casa de estudios, y a cada uno de los profesores quienes a través de sus conocimientos y experiencias apuestan por formar profesionales de calidad para esta sociedad tan competitiva.

A la Dra. Irma Carhuancho Meneses por su compromiso, dedicación y exigencia en su enseñanza.

Al Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos por su paciencia, enseñanzas que fueron una parte fundamental de este logro.

Al Dr. Leoncio Robinson Sánchez Roque por todo el compromiso con este proyecto de investigación.

## Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN DE AUTORIA</b>	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSION: 01 REVISIÓN: 01

Yo, María Teresa Calderón Toledo estudiante de la escuela académica de Negocios y Competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Estrategias de mejora para la gestión documental en la gerencia de la unidad ejecutora de una entidad pública, Lima 2021" para la obtención del título profesional de: Licenciada en Administración y Dirección de Empresas es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....  
Firma

María Teresa Calderon Toledo  
DNI: 72188497



Huella

Lima, 2 de diciembre de 2021

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autoría	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Índice de cuadros	xii
Resumen	xiii
O resumen	xiv
Introducción	15
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA</b>	17
1.1 Planteamiento del problema	17
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.2 Problemas específicos	20
1.3 Objetivos de la investigación	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Justificación de la investigación	20
1.4.1 Teórica	20
1.4.2 Metodológica	21
1.4.3 Práctica	22
1.5 Limitaciones de la investigación	22
1.5.1 Temporal	22
1.5.2 Espacial	22
1.5.3 Recursos	23
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	24
2.1 Antecedentes de la investigación	24
2.1.1 Antecedentes internacionales	24
2.1.2 Antecedentes nacionales	26

2.2 Bases teóricas	29
2.2.1 Gestión documentaria	29
2.2.2 Estrategias de mejora	40
2.2.3 Emergentes	47
<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>51</b>
3.1 Método de investigación	51
3.2 Enfoque	52
3.3 Tipo de investigación	52
3.4 Diseño de la investigación	53
3.5 Población, muestra y unidades informantes	53
3.6 Categorías y subcategorías	54
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
3.7.1 Técnicas	56
3.7.2 Instrumento	56
3.7.3 Descripción	57
3.7.4 Validación	58
3.7.5 Confiabilidad	59
3.8 Procesamiento y análisis de datos	60
3.9 Aspectos éticos	61
<b>CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>62</b>
4.1 Descripción de resultados cuantitativos	62
4.1.1 Niveles de administración	62
4.1.2 Niveles de documentación	66
4.2 Descripción de resultados cualitativos	69
4.2.1 Análisis de la administración	69
4.2.2 Análisis de la documentación	73
4.3 Diagnóstico	79
4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia	82
4.5 Propuesta	85
4.5.1 Priorización de los problemas	85
4.5.2 Consolidación del problema	85
4.5.3 Categoría solución	86
4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta	87

4.5.5 Impacto de la propuesta	87
4.5.6 Direccionalidad de la propuesta	88
4.5.7 Entregable 1	91
4.5.8 Entregable 2	91
4.5.9 Entregable 3	93
4.6 Discusión	93
REFERENCIAS	99
ANEXOS	108
Anexo 1: Matriz de consistencia	109
Anexo 2: Evidencia 1 de la propuesta	110
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	149
Anexo 4: Instrumento cualitativo	151
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	156
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta	159
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)	161
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas	163
Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti	188
Anexo 10: Fotografías	189

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Resoluciones aprobadas de los procesos archivísticos	47
Tabla 2. Matriz de categorización de la categoría Gestión documental	53
Tabla 3. Matriz de categorización de la categoría solución	53
Tabla 4. Expertos que validaron el instrumento	56
Tabla 5. Expertos que validaron la propuesta	57
Tabla 6. Confiabilidad del cuestionario	57
Table 7. Frecuencias y porcentajes de los ítems a la subcategoría Administración	60
Tabla 8. Recuencias y porcentajes de los ítems a la subcategoría Documentación	63
Tabla 9. Pareto de la categoría Gestión documental	83

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Componentes y procesos del modelo de gestión documental	33
Figura 2. Etapas del documento	37
Figura 3. Proyecto de inversión desde la visión empresarial	44
Figura 4. Principios de un programa de capacitación	45
Figura 5. Enfoque de la capacitación	46
Figura 6. Frecuencias y porcentajes de los ítems de la subcategoría administración	61
Figura 7. Frecuencias y porcentajes de los ítems de la subcategoría documentación	65
Figura 8. Análisis cualitativo de la subcategoría administración	70
Figura 9. Análisis cualitativo de la subcategoría documentación	72
Figura 10. Análisis cualitativo de la subcategoría emergente archivo virtual	75
Figura 11. Análisis cuantitativo de la categoría gestión documental	76
Figura 12. Pareto de la categoría gestión documental	82
Figura 13. Flujograma para el archivo de la documentación física	90
Figura 14. Flujograma del almacenamiento de los documentos electrónicos en la nube.	90
Figura 15. Ambiente del archivo de gestión del primer nivel	187
Figura 16. Ambiente del archivo de gestión del segundo nivel	187

## Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Cuadro 1. Matriz de direccionalidad de la propuesta	86
Cuadro 2. Matriz de direccionalidad de la propuesta	87
Cuadro 3. Matriz de direccionalidad de la propuesta	88

## Resumen

La presente investigación se realizó con el objetivo de proponer estrategias de mejora para la gestión documental de la gerencia de la unidad ejecutora de una entidad pública, Lima 2021.

En este estudio se empleó un sintagma holístico, con el enfoque mixto, de tipo proyectivo, de nivel comprensivo, a través de un diseño explicativo secuencial y métodos de investigación inductivo, deductivo y analítico. La población estuvo conformada por todos los colaboradores de la entidad, siendo la muestra 50 compañeros de trabajo a quienes se les aplicó el instrumento del cuestionario para obtener los datos del análisis cuantitativo, y el instrumento de una guía de entrevista se realizó a 6 personas, obteniendo respuestas más provechosas para la recopilación de los datos del análisis cualitativo. Para el procesamiento de datos se empleó la herramienta Microsoft Office Excel y el programa de estadística SPSS 26 para el análisis cuantitativo, y se utilizó la herramienta atlas ti.9 para el estudio cualitativo.

Los problemas encontrados fueron: la falta de organización de los documentos de archivo, la ausencia de instructivo para la organización y almacenamiento de los documentos híbridos y la falta de capacitación del personal en el uso de las herramientas informáticas de los sistemas e-Chaski y Sigepip, se plantearon diversas propuestas para dar las soluciones a estas dificultades, entre ellas tenemos:

Contratar a un personal de archivística, elaborar instructivo para la organización de la documentación física y el almacenamiento de los documentos electrónicos y programar capacitación para el personal de las herramientas informáticas del e-Chaski y Sigepip.

*Palabras clave:* gestión documental, organización, instructivo, archivo

## O resumo

A presente investigação foi realizada com o objetivo de propor estratégias de melhoria da gestão documental da gestão da unidade de execução de uma entidade pública, Lima 2021.

Neste estudo foi utilizado um sintagma holístico, com a abordagem mista, de tipo projetivo, de nível compreensivo, através de um design explicativo sequencial e de métodos de pesquisa indutivo, dedutivo. e analítico. A população foi formada por todos os colaboradores da entidade sendo a amostra 50 colegas aos quais se aplicou o instrumento do questionário para obter os dados da análise quantitativa. e o instrumento de um guia de entrevista foi feito para 6 pessoas, obtendo respostas mais úteis para a recolha dos dados da análise qualitativa. Para o processamento de dados foi utilizada a ferramenta Microsoft Office Excel e o programa estatístico SPSS 26 para a análise quantitativa, e foi utilizada a ferramenta atlas ti.9 para o estudo qualitativo.

Os problemas encontrados foram: a falta de organização dos documentos de arquivo a ausência de instruções para a organização e o armazenamento dos documentos híbridos, e a falta de formação do pessoal na utilização das ferramentas informáticas dos sistemas e-Chaski e Sigepip, foram apresentadas várias propostas para encontrar soluções para estas dificuldades, incluindo

Contratar um pessoal de arquivamento, elaborar instrutivo para a organização de da documentação física e do armazenamento dos documentos electrónicos e programar treinamento para o pessoal de ferramentas de computador do e-Chaski e Sigepip

*Palavras chave:* gestão documental, organização, *instrutivo, arquivo.*

## **Introducción**

La gestión documental ha tomado mayor relevancia en estos últimos años, debido a la crisis sanitaria por la Covid-19 el gobierno adoptó como medida de urgencia la creación del sistema nacional de transformación digital, que permite a las entidades del estado habiliten plataformas para el uso de mesa de partes virtual como canal digital para la atención al ciudadano a fin de salvaguardar la salud, evitando el contacto físico por la necesidad de realizar alguna gestión de forma presencial.

Esta medida de trabajo a distancia con el apoyo de la tecnología ha sido una pieza clave para continuar con la operatividad de las labores, además los sistemas de trámite documentario han contribuido a reducir en gran medida el uso de papel en las instituciones del estado, generando un cambio favorable a la política de modernización de la gestión pública y simplificación administrativa.

Por otro lado, esta situación lleva a pensar y evaluar en qué estado se encuentran los archivos de gestión de las instituciones públicas y enfatizar lo importante que es contar con el documento digitalizado en el repositorio o conocer la ubicación exacta de los documentos físicos en caso de requerirse. Por otra parte, existen interrogantes sobre cómo será en adelante la transferencia de la información de los documentos electrónicos y si en los próximos años la mesa de partes virtual será una medida que tendrá que adoptarse de forma obligatoria para presentar los documentos o se permitirán las dos modalidades: físico y virtual.

Este trabajo de investigación tuvo como finalidad mejorar la gestión documental en una unidad ejecutora de una entidad pública, por ello, se propuso la contratación de un personal de archivística, quien sería el encargado del archivo de gestión, también, implementar instructivos para la organización y almacenamiento de los documentos híbridos, aplicando el diseño del flujo documentario hasta la etapa de archivo y dar capacitación al personal de las herramientas tecnológicas de uso común.

El estudio de investigación se desarrolló bajo el enfoque mixto, de tipo proyectivo, de nivel comprensivo, con el sintagma holístico, lo que hizo posible diagnosticar y conocer los factores que inciden en la gestión documental en una unidad ejecutora del sector público. A fin de obtener un mejor panorama de los resultados cuantitativos y cualitativos se elaboraron tablas de frecuencia, gráficos, análisis de Pareto según cada subcategoría en base a la triangulación; además, se aplicaron las técnicas de la encuesta, la entrevista, los instrumentos del cuestionario y la guía de la entrevista para la recopilación de los datos. El presente trabajo está compuesto por cinco capítulos, los cuales están estructurados de la siguiente forma:

En el capítulo I, se ubica el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, además se contempla el desarrollo de la justificación teórica, metodológica, práctica, y contiene las limitaciones, temporal, espacial y recursos.

En el capítulo II, se muestran los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas que es el respaldo del trabajo de esta investigación. Además, contiene conceptos de las categorías, subcategorías e indicadores del problema para una mejor comprensión.

En el capítulo III, se halla la metodología que se aplicó a este estudio, así como el enfoque, tipo y diseño de la investigación. También la población, la muestra que se encuestó, las unidades informantes que se entrevistaron, las técnicas e instrumentos empleados y aspectos éticos.

En el capítulo IV, figura el detalle de los resultados cuantitativos, cualitativos, para la interpretación de los datos, el diagnóstico, la propuesta, la discusión, priorización de problema, y a su vez los factores, categoría solución, objetivos, etc.

Por último, en el capítulo V, se encuentran las conclusiones, recomendaciones que se dará al trabajo de investigación, también contempla las referencias y los anexos. En este último capítulo se aprecia el detalle de los entregables, como alternativa de solución a los problemas identificados.

# CAPITULO I: EL PROBLEMA

## 1.1 Planteamiento del problema

En relación con la gestión documental, la comisión regularizadora de agua potable y saneamiento expuso que el archivo no dispone de un espacio amplio para almacenar la documentación, debido a que las estanterías metálicas móviles se encuentran repletas. Se evidenció que existe deficiencia en el sistema de aire para el ingreso y salida en los espacios de depósito, siendo la puerta de ingreso el principal acceso para la ventilación. Tampoco se registró control de temperatura ni de humedad. Además, no existe un control constante de la fumigación, ni plan sobre el tratamiento y conservación que se le debe dar a los documentos. Se observó deterioro en los papeles por contar con ganchos de metal que con el tiempo se han oxidado. También la documentación se mostró sucia, lo que representó el 40% en esta situación. Asimismo, se encontró en los planos partes rotas y deformaciones, representando el 20% del estado de esta información. En suma, el ambiente es reducido para albergar mayor tamaño de documentos y, dispone de poco espacio para almacenar los actuales y los que se generen en el menor periodo de tiempo (Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento, 2016).

En un informe de seguimiento, la oficina de control interno indicó que hay incumplimiento de llevar a cabo el control en la gestión documentaria en vista que no se visualiza en el aplicativo las actividades propuestas del PINAR, plan de acción de gestión, ni en la página institucional. De la misma manera, se identificó un riesgo de seguridad para la entidad que la carpeta donde están los documentos digitalizados cuente la auditora con acceso a edición, ya que solo debió ser a modo de consulta. Asimismo, se presenció dificultad en ubicar los archivos en las carpetas que son digitalizadas porque no cuentan con foliación ni serie documental dejando de lado lo dispuesto por el Archivo General de la Nación. Además, en el sistema SECOP II no se ubican los informes mensuales sobre las actividades de la supervisión que corresponden al contrato N° 069 del periodo 2020. También, se incumplió en conservar y custodiar el archivo de gestión pues no hay capacitación de cómo manejar el manual de correspondencia y de archivo (Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, 2021).

En un informe ejecutivo de la auditoría del Programa de Gestión Documental, conforme a la aprobación del Plan Anual para el periodo 2021, se evidenció que de acuerdo con el cronograma de la transferencia de la documentación del año 2020 se tuvo un total de 31 dependencias programadas que se realizaron a fines de ese año. Mientras que 10 de ellas se efectuaron en posteriores fechas siendo un lapso de 30 a 60 días más de lo programado, y siéndole rechazado 10 por encontrarse inconsistencias en las entregas. Por ello, se recomendó hacer seguimiento a las dependencias para no incidir en retrasos con las fechas ya establecidas ni devoluciones innecesarias (Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, 2021).

A raíz de esta nueva realidad, se evidenció desde el año pasado, lo trascendental que resultó la implementación de los sistemas de trámite documentario digital para la continuidad de las operaciones con los administrados. Por ello, a través del Modelo de Gestión Documental aprobado mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, se publicó la implementación obligatoria de todas las entidades del Poder Ejecutivo y opcional a los demás sectores públicos. Ello permitió mantener los flujos documentales para la trazabilidad e interoperabilidad con aplicaciones de gestión documental de otras entidades. Asimismo, durante la emergencia sanitaria más de 2,000 entidades públicas a nivel nacional, municipales y gobiernos regionales contaron con esta plataforma digital para garantizar la transparencia de los procesos públicos. Esto permitió el trámite digital de la información tanto física como digital, y significó una aproximación anual de ahorro de S/3'500,000 soles en consumo de papel. Además, fue posible la reactivación económica haciendo frente a la pandemia y ello apuntó a mejores prácticas de las entidades del Estado (El Peruano, 2017; 2020).

En la unidad ejecutora de una entidad pública, se han encontrado problemas relacionados a la gestión documental como la falta de organización de los documentos de archivo. Los documentos que ingresaban al área eran derivados a los profesionales para que sean atendidos, aquellos que no ameritaban respuesta no eran devueltos a la gerencia, por lo que cada uno de ellos llevaba un criterio de orden de cómo lo almacenaban, y luego de un tiempo esa documentación era almacenada en el espacio de archivo, donde no solamente habían originales sino también copias, lo que dio origen a la acumulación de los papeles, algunos de ellos innecesarios, almacenando duplicidad y hasta tres ejemplares de

la información recibida. Es de precisar que el ambiente de archivo era compartido por las gerencias, ello no permitía definir el espacio que le correspondía a cada una de ellas, por la saturación de los documentos que se recepcionaban a diario y que se fueron guardando en ese lugar. Esta situación originó que cuando se requería una documentación original dificultara la búsqueda en lo acumulado, por la falta de orden y ubicación específica, debido a que no hay inventarios documentales y esto produce que buscar la información se tome horas, incluso días, afectando a la productividad al no contar con los documentos o la información en el momento y conlleva a no tomar decisiones o hacerlo posteriormente, lo que dificulta medir la capacidad productiva de los colaboradores.

Asimismo, de acuerdo con lo expresado también se identificó que hay ausencia de un instructivo del archivo de gestión para la documentación física como para el almacenamiento de los documentos electrónicos, si bien los administrados ahora presentan su documentación por la plataforma digital de la entidad, de igual forma hubo casos que la información se ha recepcionado en físico durante la crisis sanitaria. Lo mismo ocurre con los documentos electrónicos que se reciben, cada profesional descarga toda la información que contenga el expediente ingresado y lo almacenan en su cuenta One Drive de la institución, según su criterio. Se evidencia que en la unidad ejecutora no cuenta con un profesional que controle los procesos archivísticos de la documentación técnica, administrativa para la custodia y conservación de la información de las gerencias. Otro problema detectado es la falta de capacitación del personal para el uso de las herramientas informáticas de uso común, para que se familiaricen más con estas plataformas que le serán útil para su día a día. En el caso del Sigepip (Sistema de Gestión de Proyectos de Inversión) por ser una plataforma donde se aprecia todo lo relacionado a los proyectos durante toda la fase del proyecto y el e-Chaski que es una plataforma de gestión documental donde además de recepcionar la información también se generan los documentos internos de la entidad.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo mejorar la gestión documentaria en la gerencia de la unidad ejecutora de una entidad pública de Lima, 2021?

## **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la situación de la gestión documentaria en la gerencia de la unidad ejecutora de una entidad pública de Lima, 2021?

¿Cuáles son los factores que inciden en la gestión documentaria en la gerencia de la unidad ejecutora de una entidad pública de Lima, 2021?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Proponer estrategias de mejora para la gestión documentaria en la gerencia de la unidad ejecutora de una entidad pública, Lima 2021.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Organizar los documentos del archivo de la gerencia de la unidad ejecutora de una entidad pública, Lima 2021.

Diseñar instructivo de la organización de los documentos físicos del archivo de gestión y almacenamiento de la documentación electrónica de la gerencia de la unidad ejecutora de una entidad pública, Lima 2021.

Diseñar un programa de capacitación de las herramientas informáticas (Sigepip, e-Chaski) para los colaboradores de la unidad ejecutora de una entidad pública, Lima 2021.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

El presente estudio de investigación se sustentó en 3 teorías, la teoría de contabilidad y control desarrollado por Sander y avalada por Ramirez y Peña sostuvieron la importancia del registro de las operaciones como parte de la eficiencia que dependerá del comportamiento individual de sus participantes de una entidad contar con documentos procesados como facturas preparadas, permisos concedidos para organizar los datos en la teneduría de los libros contables. Por tanto, esta teoría permitió en la investigación comprender que la institución en estudio es un sistema conformado por registros documentarios que a futuro servirá de ayuda memoria de las actividades que se han efectuado en un determinado momento; así pues, disponer de los registros, clasificarlos y cuantificar la información sirve de respaldo de las operaciones y actividades creándose una ventaja competitiva por disponer de la información a la mano en el momento que sea necesario para la toma de decisiones. También se tuvo la teoría general de sistemas avalada

por los autores Laudon, Ramirez, Peña y García porque precisaron que se debe contar con tres elementos mínimos para que un sistema de información sea de gran ayuda en la toma de decisiones, en el control de las operaciones y se analicen los problemas de la entidad. La entrada, por la recolección de datos desde el entorno interno o externo, el proceso, referido al formato que se convierte, y la salida, por la información que se transfiere para que puedan hacer uso de ella, así como considerar la retroalimentación que es la evaluación de las actividades como proceso de control. De la misma manera, se afirma que de haber gran cantidad de datos procesados que supera cualquier gestión de un sistema simple de forma manual resulta necesario se implemente una herramienta tecnológica la cual será imprescindible la comunicación de especialistas con las demás disciplinas para brindar aportes para el diseño y estudio de los sistemas de información. Luego la teoría de las tres edades de los documentos avalada por Heredia, Batista y Rodríguez porque precisaron que toda documentación cumple un ciclo de vida. En la primera etapa están los documentos de mayor uso, es decir aquellos que circulan y están en trámite y que forman parte del archivo de gestión, luego los documentos que no son de uso frecuente y están asignados al archivo intermedio o central y finalmente los documentos de conservación permanente de valor cultural para investigaciones futuras. También esta teoría fue conocida como valor primario, aquello que es de uso cotidiano y por ende activo, y valor secundario que refiere a lo que va decreciendo de forma gradual porque ya no es de utilidad hasta que se convierte en inactivo, por ello, la importancia de aplicar la técnica de la archivística para la conservación y almacenamiento de la información física y/o digital desde la creación hasta la destrucción de la documentación y mejorar la eficacia y economía de la entidad.

#### **1.4.2 Metodológica**

El estudio de esta investigación se basó en el sintagma holístico para dar respuesta a modo de integrar los enfoques, los métodos y las técnicas para ampliar el conocimiento y lograr ver un mejor panorama que permita centrar sus objetivos para un progreso constante y al final determine la viabilidad de la alternativa de solución. Esta investigación mixta permitió obtener, recopilar datos mediante las encuestas, entrevistas para llevar a cabo el diagnóstico de forma amplio, completo y verídico que se pueda especificar a detalle el problema de la investigación que es sobre la gestión documentaria, y en base a ello se construyó una propuesta de solución a este estudio.

### **1.4.3 Práctica**

La práctica de archivo documentario ha tomado gran importancia a lo largo del tiempo debido a que es una herramienta necesaria para la administración de una entidad el contar con un repositorio de todos los actuados y demás documentos que registran las coordinaciones, actividades y acuerdos que se desarrollan. La gestión documentaria dependerá de distintos factores de la entidad que en un futuro se convierta en instrumento clave y le den mayor énfasis para llevar un correcto orden. Este estudio, en primera instancia será útil a esta gerencia ya que al ser una institución pública está supeditada a cualquier fiscalización posterior por parte de unidades internas como el Órgano de Control Interno (OCI) o por solicitud de información externa de cualquier usuario enviado por el Portal de Transparencia. Asimismo, de acuerdo con los plazos de entrega de la documentación manejada por las áreas, cada cierto tiempo se deberá realizar la transferencia de la documentación al archivo central, lo que hace necesario contar con un orden de la información que facilite su búsqueda, ubicación y permita ser más productiva la labor de los colaboradores. Asimismo, le será de utilidad a las demás áreas de las diferentes entidades del sector público para que les permita evaluar mediante el diagnóstico de nuestra problemática la importancia y la responsabilidad del manejo del control documentario. La evidencia de los testimonios de los mismos colaboradores quienes conviven día a día con la problemática no dejará mentir el caos que origina si en un principio no se manejó un orden para resguardar la documentación del área, de no implementar una solución inmediata el desorden y otros inconvenientes afectarán a mediano y largo plazo por no prestar la debida atención al soporte físico y/o digital.

## **1.5 Limitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

El desarrollo de esta investigación se llevó a cabo en los meses de agosto hasta diciembre del año 2021.

### **1.5.2 Espacial**

Esta investigación se realizó en la unidad ejecutora de una entidad pública y estuvo ubicado en el distrito de San Isidro, provincia de Lima y departamento del Perú.

### **1.5.3 Recursos**

El acceso al internet y contar con un equipo personal (laptop) fue indispensable para elaborar este proyecto de investigación y gracias a la virtualización pude acceder a repositorios, páginas institucionales para descargar informes, revistas, artículos, tesis, libros digitales que fueron fuentes necesarias para este estudio, siendo de gran importancia por la situación que se vive a nivel mundial frente a la pandemia de la Covid-19.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

En Ecuador, Suárez y García (2021) realizaron un artículo sobre el nivel de eficiencia y eficacia como principio primordial de la gestión documentaria, teniendo como objetivo determinar los riesgos que puede incurrir una entidad con el nivel de eficiencia de la gestión documentaria. La investigación se realizó mediante un enfoque cuali-cuantitativo, con una metodología de diagnóstico. Se utilizó la técnica de la encuesta directamente a los responsables del vicedecanato, área de secretariado, secretaría de titulación y al archivo de la Universidad de Manabí y se aplicó el trabajo empírico para la recolección de datos, obteniendo como resultado que de acuerdo con el tamaño que ingresan los documentos por las propias actividades administrativas y educativas contar con el proceso de gestión documentaria es de vital importancia para esta institución. Se concluyó que la gestión documentaria es un proceso muy necesario en las organizaciones. Producto de la herramienta empleadas de la encuesta pudo llevarse a cabo el diagnóstico, demostrando que es posible la eficiencia dentro de la gestión documentaria, siendo de gran aporte el valor documentario para la gestión de procesos de las entidades.

En Ecuador, Bravo (2019) realizó un estudio sobre un modelo de archivo fundado en la norma de gestión documentaria para entidades públicas. El objetivo de la investigación fue implementar a través de una herramienta para el control del flujo y los procesos de la gestión de los documentos, la investigación se realizó mediante un enfoque TI, aplicando el método deductivo y analítico, con una muestra de 184 entidades públicas. Se utilizó la técnica de encuesta para la recopilación de datos y se obtuvo como resultado, que las instituciones públicas no tienen un modelo archivístico, por lo que no mantienen y no se conservan en un buen estado los documentos públicos. Se concluyó que se debe poner en práctica un modelo de archivo y gestión documentaria para que permita una mejor productividad, ahorro de tiempo, costos y facilite la transparencia y el acceso a la información, en el marco de la normativa, buscando su preservación en un largo plazo, según la Norma de Gestión Documentaria para las instituciones públicas y de acuerdo con el Código Orgánico de Administración.

En Argentina, Tirenti (2019) realizó un estudio sobre un sistema de gestión documentaria electrónico y el aporte a la transparencia del 2016 al 2019. Los objetivos fueron disminuir el plazo del trámite, dar acceso a la ciudadanía de la información pública que se maneja, contar con la interoperabilidad con otras entidades. La investigación se realizó mediante un enfoque evaluativo, aplicando el método deductivo y analítico. Se utilizó el análisis documentario y la entrevista para la recopilación de datos y se obtuvo como resultado, que el personal externo del archivo general no disponía del acceso al sistema y estaban a disposición del sector público de la nación para conseguir información. Se concluyó que el sistema que se ha aplicado en el sector en reemplazo del papel ha contribuido en facilitar la transparencia de la gestión de la entidad. Se ha visto que este nuevo sistema contiene lo relacionado a la gestión documentaria, los documentos ya ingresan con firma digital, esto permite que exista respaldo de la seguridad en el marco jurídico. También, el acceso hace posible a los funcionarios hacer seguimiento de acuerdo con sus competencias. A través de haberse implementado un módulo denominado TAD se han podido efectuar los trámites a larga distancia. El sistema permite navegar en tiempo real y brinda aporte. Se busca tener accesibilidad a la información, interoperar, rendir cuentas y que brinde seguridad y facilidad de control interno e interacción con las demás entidades al interior del país.

En Colombia, Rendón (2019) realizó un estudio sobre crear una propuesta para el planeamiento estratégico de la gestión documentaria en la Secretaría del distrito. El objetivo es contar con una herramienta donde se pueda dar respuesta a las consultas que formule la SDIS. Se utilizó el enfoque cuantitativo y cualitativo. La muestra se desarrolló a los jefes y al personal de alta gerencia, para el cuestionario y la entrevista fueron 7 a quienes se hizo la recopilación de datos y se obtuvo como resultado, alta demanda para acceder a la información por parte de las oficinas, se tiene retrasos para emitir respuestas, por ende, no hay atención oportuna de las consultas, no se tiene claro las funciones, responsabilidades, no hay estructuración de los procesos. Se concluyó que los procedimientos con los que cuenta la empresa no están conforme al Modelo de Gestión Documentario, se deben implementar instructivos y los procesos deben ser estructurados con el apoyo del personal, también proponer un estimado de los tiempos de respuesta ante las consultas que se envíe.

En Colombia, Gil (2017) realizó un estudio sobre la reforma de la gestión documentaria en el gobierno de Colombia. El objetivo de la investigación fue modificar errores detectados por la auditoría y brindar una propuesta de reforma para esta institución. La investigación se realizó mediante un enfoque cualitativo, método deductivo. El muestreo fue representado por la Secretaría Administrativa a modo de conveniencia. Se utilizó la entrevista, información documental para la recopilación de datos e imágenes para todo lo que dura el ejercicio, obtuvo como resultado, que los documentos están siendo guardados o agrupados sin tener identificado a qué serie o subserie pertenece la información, debido a que los trabajadores no conocen la relación de codificación de series. Las condiciones ambientales en que se ubican los archivos están fuera de la sede principal siendo un peligro latente para la conservación de la información. Se ha evidenciado que no hay foliación, incluye clips, perduran ganchos de metal, el personal contratado con menor a 2 años de antigüedad constantemente rota, no asiste a las capacitaciones y no muestran interés en atender, las directivas no exigen lo necesario para la organización de la documentación, hay recurrencia en los documentos. Se concluyó que la implementación de un diagrama de flujo sobre el proceso de gestión del archivo brindará gran valor, la creación de estrategias para contratar, y prever de herramientas para el control del archivo. La digitalización permite tener un inventario y acelerar la ubicación y resulta más manejable para la transferencia al archivo central.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Gamboa (2021) llevó a cabo la tesis sobre cómo aplicar la reingeniería de negocios en el MINCETUR, en el proceso de la gestión documentaria sobre recibir y despachar, teniendo como objetivo establecer la influencia de cómo se perciben los dos procesos de la gestión documentaria de esta entidad del estado. La investigación se realizó mediante un enfoque mixto, aplicando el método no probabilístico, con una muestra conformada por 140 colaboradores de esta empresa del estado, personal de otras instituciones públicas y ciudadanos o administrados. El autor empleó el instrumento del cuestionario y las observaciones para recopilar datos, obteniendo como resultado, aumentar la satisfacción del ciudadano, siendo necesario reinventar el proceso de gestión documentaria con las bondades tecnológicas. Entonces se concluyó que al aplicar la reingeniería de negocio cambia la percepción del administrado. A raíz de ello, considera de buena calidad el

servicio, en vista que sus solicitudes son atendidas en menor tiempo posible y con menores costos.

Mimbela (2020) elaboró la tesis con relación a una propuesta del flujo de los documentos en una subgerencia de gestión documentaria de la municipalidad, siendo el objetivo mejorar los trámites de este municipio de Santiago de Surco. La investigación fue producida mediante el enfoque cualitativo, aplicando el método no probabilístico. El autor en base al criterio de expertos seleccionó a los participantes para la muestra y utilizó la técnica de la entrevista, obteniendo como resultado que los procedimientos no están siendo de ayuda, los documentos normativos como el ROF, MOF están obsoletos y no se ajusta a las actividades que se realizan en el día a día, más del 50% de los servidores no tienen conocimiento para realizar los análisis de forma especializada, los programas con licencia estuvieron próximos a caducar, demora en los trámites en las áreas del municipio. Se concluyó que es viable poner en funcionamiento el sistema de gestión documentaria, toda vez que es ventajoso para la entidad para la trazabilidad del flujo documentario y por un tema de ahorro y valor a mediano y largo plazo. Para ello deberán considerarse las firmas electrónicas que certifiquen los documentos que se generen en el sistema. También se deberá capacitar a los colaboradores como al nivel gerencial y se tiene que aprobar una normativa y los instrumentos a emplearse en la gestión.

Iglesias (2019) realizó la tesis sobre gestión documentaria en las instituciones del estado, teniendo como objetivo determinar la comparación de dos entidades públicas con la variable gestión documental y sus dimensiones. La investigación se realizó mediante un enfoque cuantitativo, aplicando el método hipotético deductivo, en el que se obtuvo dos muestras de poblaciones diferentes siendo 23 trabajadores de cada entidad que están ensimismados en la gestión documental. Se empleó como instrumento el cuestionario para la recopilación de datos, obteniendo como resultado que hay ciertas diferencias en la gestión documentaria entre las dos instituciones, para emitir documentos y lo que respecta al archivo de la información, y similitudes en los lineamientos, procedimientos, roles y despacho. Se concluyó que para una mejor organización y distribución de los documentos ambas entidades deben estandarizar de acuerdo con el modelo según la norma de la Secretaría de Gobierno Digital, definir los lineamientos generales para una mejor visión en un periodo a corto plazo, establecer los procedimientos y roles que identifiquen las

funciones de los colaboradores, tomar como referencia un modelo de gestión documentaria del país para organizar, distribuir, despachar, archivar los documentos, e impartir su uso y evocar el compromiso para su cumplimiento.

Meza (2019) realizó la tesis respecto a la satisfacción de los ciudadanos y la gestión documental del municipio de Huari, teniendo como objetivo determinar la relación entre la administración documentaria y la satisfacción de los administrados del gobierno local de la provincia en mención. El estudio se llevó a cabo mediante un enfoque mixto, siendo el tipo descriptivo correlacional, con una muestra conformada por 92 usuarios que frecuentan en un periodo semanal el municipio. Se utilizó el instrumento del cuestionario, obteniendo como resultado que la atención a los usuarios del municipio provincial de Huari tiene una relación directa con la gestión documental. Se tiene como resultados la falta de orden, mala conservación e indiferencia del tratamiento documental. Hay usuarios que no están satisfechos con la atención por demora y falta de claridad sobre la gestión de los diversos trámites. En conclusión, se debería llevar a cabo programas para mejorar la administración documentaria que brinde una atención inmediata, sistematizada y más personalizada. Se debe adecuar la infraestructura para el control documentario y así dinamizar el flujo del trámite y la administración documentaria, que proporcione el acceso rápido de los colaboradores en dar información a los usuarios, así como brindar capacitaciones sobre la documentación y la calidad en la atención al cliente.

Ramirez (2018) llevó a efecto la tesis de la administración de archivos y su influencia en la gestión por procesos en una institución gubernamental de Lima, teniendo como objetivo determinar si la administración de archivos influye en la gestión de procesos. La investigación se realizó mediante un enfoque cuantitativo, aplicando el método explicativo, de diseño no experimental, con una muestra conformada por 80 colaboradores del área de archivo y de los otros niveles de la institución, utilizando la técnica de la encuesta para recolección de datos, obteniendo como resultado que existe influencia significativa entre la gestión por procesos y la administración de archivos, organización, digitalización, y el servicio archivístico en la SUTRAN. Se concluyó que para la correcta administración de la información se debe aplicar la gestión por procesos, debiendo usar las metodologías y la tecnología. Para ello debe haber conocimiento y manejo de software de SPSS y la herramienta de Excel avanzado a fin de procesar y

analizar datos. Además, se tiene que realizar programas de capacitación de todo el equipo de trabajo que conforma el archivo y hacer mapeo a los procesos archivísticos que permita medir y controlar las actividades y procesos de archivo.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Gestión documentaria**

La teoría de la contabilidad y control desarrollado por Sunder y avalado por Ramirez, Peña, y Castañeda, por un lado, Sunder indicó que el sistema contable se relaciona con la forma organizacional y se adapta como un registro de ayudamemoria siendo de gran utilidad la organización de los datos, de forma que cada entidad desarrolla una contabilidad que se adecua a sus características y le sea útil como instrumento efectivo de control, por ello, para llevar la contabilidad y control en una organización, es necesario de un registro que evidencie los hechos. Por su parte Ramirez y Peña manifestaron que la contabilidad se basa en un sistema de información, métodos, técnicas a fin de brindar los registros, clasificarlos, cuantificarlos y valorizar las operaciones y transacciones de una organización con el propósito de proporcionar la información correcta de quien la requiera para la toma de decisiones. Por otro lado, Castañeda expresó que todo sistema debe obedecer por lo menos tres funciones: respaldar las operaciones sobre las actividades a las que se dedica una institución, impulsar la toma de decisiones y contribuir en medidas que generen ventaja competitiva (Sunder, 1997; Ramirez y Peña, 2015; Castañeda, 2013).

Efectivamente, esta teoría pone énfasis de la importancia de llevar un control eficiente de todos los actuados, actividades que se desarrollan dentro de las áreas de la organización en base al ejercicio de sus funciones y competencias, pues garantiza y da respaldo como evidencia de las decisiones que se hayan adoptado y ejecutado, para la defensa en caso se amerite en el tiempo. Por ello, la documentación que maneja la entidad debe tener la debida importancia en todos los procesos de la gestión documentaria, y no caer en el desinterés por la organización de la documentación en la etapa del archivo del área y se evidencie la transparencia de la información.

La propuesta también se ampara bajo la teoría general de sistemas, por una parte, se planteó que un sistema de información puede ser de gran ayuda en la toma de decisiones si comprende mínimo de los siguientes elementos: entrada, proceso y salida, además de la

retroalimentación que comprende el proceso de control para la evaluación de las actividades. De otro lado, es importante la implementación de la herramienta de la tecnología para una entidad, ya que no es posible la gestión de un negocio de forma manual por la cantidad de datos procesados que supera cualquier gestión de un sistema simple. Por otro lado, se consideró a todas las ciencias como un gran sistema universal de conocimiento donde hay interdependencias y relaciones, siendo imprescindible la comunicación de los especialistas con las demás disciplinas y contribuir con la participación para el diseño y estudio de los sistemas de información (Laudon y Laudon, 2012; Ramirez y Peña, 2015; García, 1995).

En efecto, esta teoría permitió comprender que la entidad en estudio debe mejorar su sistema de información como adoptar estrategias que contribuyan con los procesos internos y la productividad de los colaboradores, empleando las herramientas tecnológicas para obtener los resultados que desea alcanzar.

Finalmente, la propuesta se ampara bajo la teoría de las tres edades, donde se indicó que los documentos tienen una vida propia y son de forma inactiva ya que cumplen un ciclo vital desde que son creados, crecen, decrecen y mueren. Es así como en la primera etapa están los documentos que se encuentran en circulación y son de trámite estando al alcance del funcionario asignado para su uso frecuente el cual forma parte del archivo de gestión y se le conoce como la edad administrativa, luego están los documentos de poco uso frecuente por haber sido solucionado y corresponde sea guardado, este se ubica en el archivo intermedio o central. Y por último los documentos de conservación que serán permanentes de valor cultural o para investigación y sirvan a futuras generaciones, se le atribuye edad histórica. Por otro lado, esta teoría también es conocida como el ciclo de vida de los documentos, desde su inicio hasta su fin pasan por 3 fases: activo, semiactivo o inactivo. Si es frecuentemente necesario y su valor es primario para el uso cotidiano es activo, si solo se necesita en ocasiones y su valor inicial primario decrece de forma gradual no debería estar en los espacios administrativos ya que es semiactivo y si ya no hay utilidad para la administración y su valor es secundario se convierte en inactivo. De otro lado, la archivística consiste en una técnica científica de aplicación universal sobre la conservación, almacenamiento de la documentación del archivo en medio físico, para

conseguir la eficacia y mejorar la economía en la entidad (Heredia, 1991; Batista, 2011; Rodríguez, 2020).

Ciertamente, esta teoría demuestra que la documentación de la entidad tiene sus niveles desde su génesis hasta convertirse en información inactiva. En el caso de nuestro estudio al ser una entidad del estado la documentación no es perenne en nuestra área sino transferida al siguiente nivel de archivo, la cual se encargará de custodiar por la cantidad de tiempo que se haya estipulado en la retención de los documentos. Sin embargo, no solamente cuando le sea notificada al área que está próximo de que se le reciba, deba tomar acciones inmediatas para organizar la documentación que no se hizo en su momento, sino que debe ser una actividad constante, el proceso técnico archivístico para que al momento que le corresponda al área se envíe sin ningún percance al archivo central.

La gestión se refiere a la actividad que está orientada a obtener y asignar recursos necesarios para cumplir con los objetivos de la entidad, conlleva la observación para evaluar acerca de las metas que se han alcanzado con los recursos aplicados. La gestión es una herramienta que integra las fases de la administración y se apoya de la metodología de gestión para conseguir recursos de diferentes índoles. En la gestión, la dirección equivale a la gerencia y la administración a la gestión, ambos se refieren al mando de ordenar. También los vocablos gestión y administración mencionan la acción de hacer algo. Para que la gestión sea un éxito debe haber un equilibrio de fuerzas desde las habilidades de quienes se coordina o conducen, y esta estabilidad tiene que ser en base a las tareas, donde se articulen los procesos del proyecto (Murray, 2002; Sanabria, 2007).

La gestión documentaria está compuesta por una serie de operaciones y técnicas relacionadas a la idea, el progreso, inserción y evaluación. Para su implementación, es necesario realizar una evaluación integral de todos los sistemas administrativos, como la estructura administrativa, las funciones, los procedimientos y procesos que hubiese. Estos deben ser desde el inicio, con la creación del documento hasta su transferencia a un archivo permanente o en su defecto hasta la destrucción. Asimismo, en una gestión documental por procesos, se debe tener en cuenta el ciclo de vida del documento, la secuencia, interacción de las actividades, procedimientos y formas. También, debe valerse de la aplicación de las nuevas tecnologías para una mejora continua, ya que el uso de un sistema de gestión documentaria dentro de una organización favorece en el ámbito económico, social, político

y empresarial. Ello permitirá tener un control y manejo de los documentos que ingresan y circulan dentro de la entidad para mejorar la eficiencia, la eficacia y facilitar la gestión administrativa. Con relación al sistema de gestión documentaria se menciona que está conformada por 3 componentes: (a) gestión administrativa, comprendida por los actos realizados por la entidad para el cumplimiento de sus objetivos y metas; (b) gestión de información, referida a las acciones que se llevan a cabo para continuar el flujo documentario, indispensable para la realización de las actividades, las cuales han de considerar a la tecnología desde que se produce, registra, se usa, distribuye y conserva la información; (c) gestión documentaria, que se refiere como el área encargada de gestionar la documentación logrando la eficiencia y economía de la organización. Con respecto a la terminología del diccionario de archivo, la gestión documentaria es la etapa operante de la información la cual se le denomina también fase pre-archivística (Zapata, 2015; Revah, 2009; Ruiz, 2014).

Se puede precisar que es considerada un proceso para la toma de decisiones estratégicas, porque brinda control de forma sistemática la información archivística, en vista que son documentados los procesos de la entidad. Por ello, es importante contar con la información administrativa que es el respaldo de la evidencia de desempeño y actividades como parte del historial de una entidad. Además, se deberá resguardar los documentos que se han generado o recibido por terceros porque es un activo valioso. Ello puede servir como prueba de juicio en contra de la institución siendo un arma estratégica para la defensa. Por esta razón, se debe contar con una gestión adecuada para no generar desorden ni extravío por el aumento de la información, llevar un control que facilite la búsqueda cuando se requiera y a su vez aumentar la eficiencia laboral de los colaboradores. También, la gestión documental es considerada como un instrumento que hace posible la transparencia de la administración, el poder rendir cuentas y tomar las decisiones en base a las evidencias. Su importancia está patentada con la norma ISO 15489:2001 donde también se da a conocer la custodia y conservación que se le debe dar a este concepto. La norma está basada en que los documentos sean fehacientes, reales como apoyo para el desarrollo de las actividades. Esta norma denomina al registro como la información que se crea, se recibe y se mantiene de evidencia para la continuidad de las operaciones. La implementación de la gestión documentaria apunta a la simplicidad para que cualquier persona implicada de forma rápida tenga acceso a la documentación. También se busca

reducir el espacio donde se almacena y que no se dilate el tiempo de búsqueda en el almacenamiento, y que no se generen pérdidas ni accesos que no hayan sido autorizados. Es de indicar, que debe existir por parte de la entidad una actitud de poner solución al problema y también disposición del personal involucrado (Camilo y Castro, 2020; Nayar, 2010).

Es reconocida como una de las actividades más importantes en las instituciones públicas dado que se ubican las evidencias de las labores que se desarrollan de acuerdo a sus funciones, siendo necesario la organización, conservación y custodia de los documentos para cualquier consulta y/o acceso de información que sea solicitada por el ciudadano en cumplimiento con la Ley 594 del 2000, del Decreto 1080 del 2015 “Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública” (Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia y su Fondo Rotatorio, 2019).

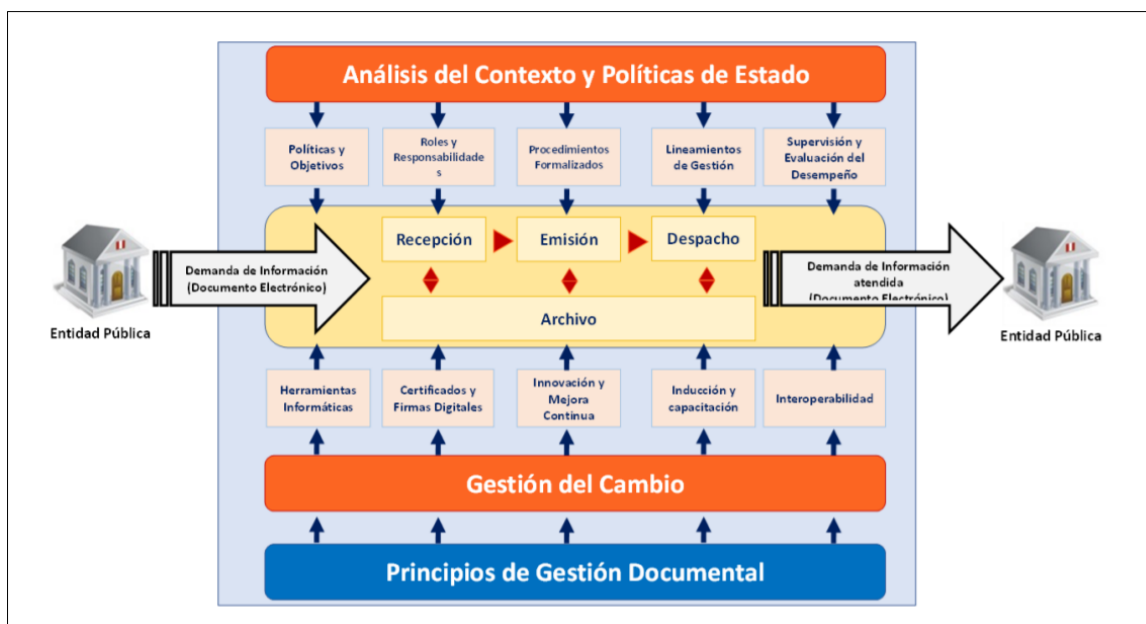
Tiene un impacto significativo en mejorar la transparencia de la administración pública, producto de ello, la incorporación del propio diseño de los sistemas de gestión documental se exigió en cumplimiento de las obligaciones de la transparencia pública previstas por la legislación vigente en el ciclo de vida de los documentos mediante el cual garantizó el acceso de la ciudadanía a la información pública a través del diseño de los sistemas de gestión documental, dejando atrás la percepción de un enfoque exclusivamente de control a nivel interno de los documentos y básicamente en papel. Dicho esto, el instrumento se ha convertido en una fuente de información para la transparencia y la rendición de cuentas de las actividades y toma de decisiones (Instituto Nacional de Administración Pública, 2018).

El modelo de gestión documentaria aprobado mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N°001-2017-PCM/SGEDI busca establecer políticas y objetivos en función de la gestión documentaria, el cual debe incluir mínimo la explicación de sus componentes, conformado por 2 ejes transversales, 10 requisitos y 4 procesos, a fin que las entidades del Estado puedan elaborarla e incluyan mayores componentes que lo favorezcan. En la figura 1 se muestran los componentes y procesos de la implementación que hará posible que las entidades interconecten sus sistemas de trámite documentario mediante la plataforma de interoperabilidad del estado. Este nuevo modelo fue una

iniciativa en base a la plataforma digital de gestión documental para disminuir el uso del papel en las entidades públicas (El Peruano, 2017).

**Figura 1.**

*Componentes y procesos del Modelo de Gestión Documentaria*



*Fuente:* Grupo de Trabajo MGD. Elaborado por SEGDI 2017

En base a los conceptos que se han visto, se indica que la gestión documentaria permite determinar cuán importante es llevar un buen control de la documentación administrativa durante todo su ciclo que vida. Desde luego, es la constatación de desempeño e información de respaldo de la entidad para la toma de decisiones estratégicas; de modo que, seguir un correcto proceso documentario facilita la búsqueda cuando se necesite y no se pierda la información que se genere. Toda institución abarca una serie de documentos. Las técnicas aplicadas deben ir de la mano con las nuevas tecnologías de sistemas, por eso hay muchas instituciones gubernamentales que debido a la pandemia han implementado por la necesidad de seguir brindando atención y respuesta a un trámite solicitado por el usuario.

### **Administración**

Es un proceso que se encarga de dirigir, organizar, ejecutar y controlar las actividades de forma individual o en colectividad. La administración apoya en conseguir

mejores trabajadores, equipos, mobiliarios, materiales, dinero, productividad y proporciona prevención e imaginación ante cualquier situación cambiante. Entonces para que una institución sea exitosa debe aplicar una buena administración, y el éxito de una administración tiene que ver con el empeño, ocupación, como es la relación con los demás individuos, cómo reacciona y/o responde frente a los diversos escenarios el administrador. La entidad evalúa a los administradores por los resultados y no por el conocimiento. Para aquellas instituciones que son de magnitud amplia y por ende complejas necesariamente requieren de una administración técnica en vista que no podrían actuar por sí solas (Torres, 2014; Universidad Católica Boliviana San Pablo Bolivia, 2007).

La Administración pública debe facilitar de forma anticipada la información que refiere en el ámbito de su competencia de forma actualizada y permanente. Por ende las administraciones públicas a través de los portales de transparencia harán público la información en los sitios de la web, según el régimen de transparencia, la cual debe ser de forma estructurada, clara y en formato reutilizable. Para dar cumplimiento a la norma deberá identificar la información que está sujeta a ser considerada en el portal de transparencia de forma de garantice su calidad en la información, y facilite la consulta de los formatos subidos, esta debe estar clasificada y organizada. Dicho esto, el Portal de la Transparencia es el instrumento por el cual se les dota a las entidades públicas a fin de que cumplan con sus obligaciones de transparencia, el cual ofrece el recurso de información de las actividades y/o acciones de la institución, encaminadas a rendir cuentas o realizar consulta por parte de los ciudadanos (Instituto Nacional de Administración Pública, 2018).

El almacenamiento de los documentos se refiere a la acción de guardar documentos en ciertos espacios para su conservación. El espacio, mobiliario y unidades de conservación deben cumplir con las condiciones medioambientales, como ventilación, humedad, temperatura y luminosidad. Con relación a la ventilación, debe ser de preferencia natural a fin de que no accedan agentes contaminantes, la humedad debe oscilar entre 45% a 60% y la temperatura debe ser de 18° a 21°C respecto a los documentos en soporte físico (papel) y la luminosidad debe oscilar entre los 50 y 100 lux en repositorio. Para almacenar discos y medios magnéticos, la humedad debe ser de 20 a 25% con la temperatura de 12 a 15°C. Asimismo, se debe cumplir con el control biológico por microorganismos como insectos o animales menores y pasar por un control de riesgo

ante cualquier siniestro como incendio, sismo, etc. Por ello, es necesario determinar la capacidad de almacenamiento considerando las estanterías y las unidades, a fin de resguardar y conservar la información según se indica en la Directiva N°01-2019-AGN/DC de la “Norma para la conservación de documentos archivísticos en la entidad pública” (El Peruano, 2019).

No todos los documentos califican para ser almacenados, dependerá de cuán útil sea para la administración. Solo se debe considerar aquellos que evidencian el funcionamiento, defiendan los intereses y reflejen los actuados en base a las competencias según funciones de la organización. Asimismo, los documentos se trasladan mediante un canal, en algunos casos será de forma física o a través de herramientas digitales como una plataforma o por correo electrónico. El flujo del documento empieza desde que se elabora o se recibe, luego se tramita, se distribuye de considerarse de acuerdo al procedimiento. Cuando el documento cumple su ciclo del ejercicio debe considerarse la serie o subserie donde debe organizarse el archivo del expediente. El documento archivístico está comprendido por las actividades diarias que son de utilidad porque permite estar enterado o estar al tanto de los hechos, acuerdos, tratados que son pruebas que han acontecido y que son parte del registro de la entidad. Su función principal es ser un testimonio que acota a la memoria de los actuados que han surgido entre los individuos de la organización (Rodríguez, Castellanos y Ramírez, 2016).

El almacenamiento en la nube se refiere a una copia de seguridad para la inmensa cantidad de información que reúnen las empresas, desde correos, fotos, videos, etc. La nube se utiliza para almacenar información, donde los datos figuran en los servidores ubicados por un sitio de internet y a su vez es localizado en el navegador del usuario. Estos datos están almacenados en un ordenador que al dejar de hacerlo estaría propenso a riesgos ya que se dejaría de tener control sobre ellos (Tenelema, Méndez, Villa y Caiza, 2020).

La pérdida de documento de archivo que es un original producido dentro de las labores administrativas ya sea en entidades públicas o privadas comprendida por cantidad de folios o piezas sueltas, sería de gran peligro si sucediera una pérdida por ser único archivo. De darse el caso, la pérdida del documento estaría evidenciando riesgos tanto legales, financieros, operacionales y de reputación, porque al no poder recuperar esa

información dependiendo de la situación, uno puede estar inmerso en un proceso de litigio o simplemente que no se acate lo dispuesto. Por el lado financiero puede originar pérdidas si es que la defensa precisamente se basa en ese documento de respaldo. También puede darse el caso que esa información sea de carácter confidencial pudiendo caer en manos de personas inescrupulosos que ponga en riesgo la información importante de las operaciones de la entidad. Por último, podría esto repercutir en que no hay seguridad, profesionalismo, ni gerenciamiento, debido a que estas acciones dañan la reputación de la entidad (Camilo y Castro, 2020; Fuster, 2001).

El espacio asignado al archivo de la documentación es un tema por evaluar y resulta de suma importancia para quienes están a cargo de éste. Por tal motivo, el espacio debe ser suficiente y sólo para guardar los documentos. Además, debe ser el adecuado para la introducción o el retiro entre la unidad de conservación y la balda superior para no afectar u ocasionar daño físico a la persona que lo maneja según se indica en la Directiva N°01-2019-AGN/DC “Norma para la conservación de documento archivísticos en la institución pública” (El Peruano, 2019).

## **Documentación**

La documentación es el arte de recolectar, ordenar para facilitar el acceso a los documentos de cualquier actividad intelectual y poner a disposición del investigador de toda materia de información que exista de fuentes relacionadas a su tema de trabajo que pueda servirle para obtener nuevos conocimientos. Asimismo, es un proceso informativo de naturaleza comunicativa que se basa en generar nuevo mensaje para conservar en la memoria o modificar versiones anteriores y sirve para la toma de decisiones. Por ende, se debe conservar la información en soporte físico, en un espacio, por un periodo de tiempo y de acceso limitado a una comunidad para su uso o difusión (López, 2015; García, 2000; Bradford, citado por Terrada y López, 1980).

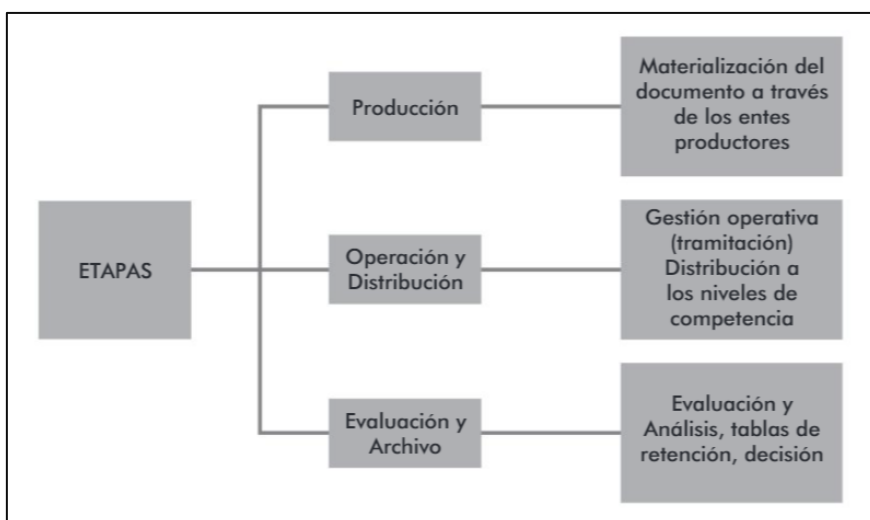
El documento contiene información y puede ser interpretado. La información no es igual que conocimiento como interpretar no es lo mismo que consultar. En el campo jurídico el documento es tomado como evidencia o testimonio, siendo el documento muestra de los hechos o estado de la situación y el instrumento, de ser reservado para ciertos actos y exposiciones de voluntad. La archivística define al documento como objeto

corporal producido de la actividad humana que es útil como fuente del conocimiento y para demostrar o probar algo (Reig, 2005).

Las etapas del documento son 3: a) producción, b) operación y distribución y c) evaluación y archivo, hasta la condición final que se dé ya sea para conservar o destruir. La primera etapa de la producción puede ser referido a lo externo como interno, o a las comunicaciones que existan entre las áreas dentro de una institución. La segunda etapa de operación y distribución son las fases importantes para que la empresa realice sus operaciones, el manejo del tiempo de la distribución dependerá de las acciones que desarrolle con sus dependencias, como encamine la respuesta, cómo conduce la entrega o cómo hace para que no genere retraso. Asimismo, la distribución depende de la operación y gestión del área, del seguimiento y control que realice. Una vez culminada esta acción se procede a la etapa final de evaluación y archivo, donde se toman las decisiones y deberán ser oportunas. En la figura 2 se visualizan las etapas del documento desde un inicio donde se genera el documento, luego le sigue la siguiente etapa donde se generarán las acciones para posteriormente ser derivadas a evaluación y archivo como etapa final. Es de precisar, que las unidades de archivo se encargan del manejo del documento pues son las receptoras de administrar y llevar un control desde que ingresa hasta que se desincorpora un documento (Universidad Autónoma San Luis Potosí, 2017).

**Figura 2.**

*Etapas del documento*



*Fuente:* Delgado (2017)

El documento de archivo es una unidad de información que comprende el documento en soporte de papel, electrónico, administrativo, de conservación permanente. La era de transición del documento físico (papel) ahora se denomina documento electrónico que se refiere a cualquier naturaleza de forma electrónica de la información en soporte electrónico según un formato establecido con las condiciones necesarias para identificar y tratar de forma especializada, almacenado en un repositorio electrónico (Heredia, 2019).

El documento electrónico es una herramienta que agiliza el acceso a la información y está expresado en un lenguaje de bits, con proyección a ser duradero en el tiempo. Para ser medio probatorio deberá contar con la certificación de veracidad, autenticidad y fidelidad, el cual deberá estar sujeto a la valoración y reglas del procedimiento. Es así que la firma digital se ha implementado como garantía de la veracidad del contenido de la información (Rioja y Celi, 2019).

La serie documentaria está compuesta por un conjunto de documentos que se agrupan por tener características similares al tipo documentario, como memorándum, informes, requerimientos, comprobantes de pago, etc., producidos por una unidad orgánica en el marco de sus funciones o actividades que son usados, archivados, conservados o para ser transferidos. El nombre que se le asigne debe ser claro, preciso y no se debe repetir ni nombrar solo por tipo del documento o en abreviaturas según se indica en la Directiva N°012-2019-AGN/DDPA donde se aprobó la norma de valoración documentario en la entidad pública y en donde figura la ficha técnica de series documentario, así como la tabla de retención de los documentos archivísticos a ser llenadas por las unidades organizacionales (El Peruano, 2019).

La búsqueda documental es un proceso para obtener información, datos y dependerá de las referencias o especificaciones que el usuario facilite en la solicitud para su búsqueda, que puede ser manual, recuperar información de soporte impreso o búsqueda automatizada a través de soportes electromagnéticos que trabajan con bases de datos. En primer lugar, se debe definir lo que se desea buscar, si se cuenta con recursos y tiempo, luego ordenar las fuentes de búsqueda, físicas y/o digitales. En este último caso con las

bases de datos o buscadores se debe planificar una estrategia de búsqueda a través de frases cortas en forma resumida para obtención de los documentos que necesite el usuario (Ronconi, 2020).

El Órgano de Control Interno (OCI), es el encargado de efectuar el servicio de control simultáneo, de acuerdo con las disposiciones que hayan sido aprobadas según el Plan Anual de Control a través de la Contraloría General de la República. El control simultáneo se refiere a que puede darse visitas de control, orientación o modalidades de control concurrente. El ente rector se sostiene a los lineamientos y disposiciones que sean sobre el control estatal, y es el responsable de dar seguridad razonable y minimizar los riesgos de la gestión de la entidad (Contraloría General de la República, 2014).

Portal de Transparencia, es una herramienta informática que comprende información de las entidades en base a la clasificación según rubros de los temas y de los formatos estandarizados. Es una obligación que las áreas que correspondan a cada entidad publiquen y actualicen la información de la gestión, cumplimiento los plazos que se indican en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ministerio de Educación, 2017).

### **2.2.2 Estrategias de mejora**

La teoría de la archivística se desprende del principio de la procedencia, es decir aquellos documentos que provienen de un mismo origen deberán permanecer unidos y distanciados de aquellos documentos proveniente de un origen distinto. Con relación al principio del orden original indica que los documentos deben establecerse según su orden inicial, según la función y como sea la organización de la entidad. En el siglo XX surgió la corriente teórica llamada gestión de documentos, que estaba dentro de la archivística y que guardaba relación con la administración, pero marca su separación con los archivos más focalizados para la documentación de interés histórico. La gestión de documentos es establecida como el factor de la eficiencia administrativa, precisando las metodologías que se han de aplicar para lograr el conocimiento y eficacia en el proceso de los documentos desde su génesis hasta el final. Luego surge el nuevo principio del Ciclo de Vida de los documentos, indicándose que transitan por varias fases desde su creación hasta su última disposición, donde se establecen las distintas edades por la cual pasan los documentos, ya que no toda la documentación tiene como fin conservarse, se debe decidir en el curso de la

gestión documental la permanencia o el retiro de esta. Ciertamente, esta teoría demuestra que la documentación de la entidad tiene un proceso vital desde su inicio, desarrollo y disposición final. En el caso de nuestro estudio al ser una entidad del estado la documentación no es perenne en nuestra área sino transferida al siguiente nivel de archivo, la cual se encargará de custodiar por la cantidad de tiempo que se haya estipulado en la retención de los documentos. Sin embargo, no solamente cuando le sea notificada al área que está próximo de que se le reciba, deba tomar acciones inmediatas para organizar la documentación que no se hizo en su momento, sino que debe ser una actividad constante, el proceso técnico archivístico para que al momento que le corresponda al área se envíe sin ningún percance al siguiente nivel de archivo (Alonso, Noble y Saravia, 2015).

La teoría clásica de la administración, introducida por Henry Fayol precisa que para alcanzar los objetivos será necesaria la estructura organizacional, partiendo de la eficiencia desde su totalidad de la estructura. Si para el autor, el obrero y el gerente son seres humanos necesarios de tomarse en cuenta para crear una sola unidad. También destaca la forma de las diversas secciones que conforman una entidad, entre ellas operaciones técnicas, administrativas. Respecto a ello, todas las áreas y el personal que cuenta la entidad cumplen un rol importante dentro de la estructura organizacional, para nuestro estudio podemos indicar desde las áreas funcionales quienes directamente ven el resultado de los objetivos hasta el personal quien labora en el archivo y quien también asume el compromiso de los objetivos como unidad de la institución (Almanza, Calderón, Vargas, G; 2018).

La teoría de la calidad se basa en el mejoramiento continuo de las metas de la organización. A fin de que se brinde mayor satisfacción a los mismos colaboradores y/o usuarios, se pretende contar con un impacto de mejoramiento continuo en la eficiencia de la organización, el control y la reingeniería de los procesos, para el incremento del desempeño y la productividad. Según Armand Feigenbaum es el análisis que debe haber en todas las etapas de los procesos de producción de la entidad, desde las instrucciones del cliente hasta la venta del producto, dando satisfacción al servicio. Actualmente la calidad total se refiere a las técnicas y los procedimientos que contribuyen a direccionar la organización, dirigir y supervisar los procesos hasta lograr un producto con la calidad que se espera. En ese sentido la entidad debe incluir los procedimientos o instructivos que

hagan falta para mejorar los procesos de la gestión documental en la gerencia para alcanzar el logro de las metas en base a la calidad de los trabajos que se realicen en función de los procesos de mejora y así contribuir a que el desempeño del personal sea óptimo y no afecte su productividad (Chacón y Rugel, 2018; Delgado, Meléndez, Meneses y Tapia, 2018).

La estrategia de la entidad para ser mejor no necesariamente debe ser la más grande, es importante la definición de los objetivos donde estén proyectados, se disponga del conocimiento y del querer emprender el proyecto. También la estrategia determina las metas de una entidad en un largo tiempo, qué acciones debe realizar y cuáles serán sus recursos para la puesta en marcha de las metas. Hay casos de entidades que se han resistido al cambio, como el caso de Kodak que en un tiempo dominó el mercado de la fotografía por largo plazo, pero que no vio que se avizoraban otros cambios según el avance tecnológico, es donde surgió las cámaras digitales. Fueron empresas japonesas quienes crearon estrategias más consolidadas que permitieron apoderarse del mercado (Contreras, 2013).

El plan consiste en la contratación de un personal de archivo para el área, un técnico de la archivística a quien se le denomina archivero y que además de contar con todos los conocimientos de la normativa según el Archivo General de la Nación tenga conocimientos en digitalización, por la nueva tendencia de trabajo virtual. En un mundo moderno la labor que desempeña el archivero es multidisciplinario donde labora con abogados, ingenieros, arquitectos, entre otros (El Peruano, 2021).

Los perfiles de competencias por puestos sobrepasan al tradicional modelo de perfiles de cargo que describía las funciones según el plano cognitivo (conocimientos). Ahora se establece por las competencias, entonces un perfil de competencias es un documento que detalla las competencias requeridas para un cargo y guarda relación con los objetivos estratégicos y metas con las capacidades que debe desenvolver el personal de la entidad. Además, se focaliza en lo que los individuos serán capaces de hacer en un futuro (Fernández, Vásquez, Dujarríc, Díaz, y Soto, 2015).

El reclutamiento es un proceso donde la entidad se encarga de atraer los candidatos según el perfil adecuado para los puestos que están vacantes. Siendo necesaria la

publicación de avisos en diferentes medios de comunicación que la entidad considere oportuna para atraer a los interesados. Dependiendo de la entidad para esta fase del reclutamiento algunas pueden preferir medios formales y discretas, como también pueden hacer difusión de la imagen desde su publicación en los anuncios. En la selección se evalúan los resultados y de acuerdo con ello se le cita al postulante a una entrevista, en la cual los directivos en coordinación con el personal de recursos humanos determinan el rendimiento del candidato según su desenvolvimiento. En la decisión será el jefe o el área usuaria quien evaluará a los candidatos quienes hayan logrado alcanzar todos los procesos de la selección, siendo los finalistas para que se analice internamente la selección del personal idóneo de asumir el puesto. El modelo de selección tradicional se enfoca a la experiencia del candidato en el puesto de trabajo y no en sus habilidades y actitudes, por tanto, se podría dejar de lado a un candidato que no tenga la experiencia pero que, si posee la competencia para hacerlo, e inclusive podría ser un colaborador potencial por su predisposición y la actitud que refleja. El modelo de selección por competencia se focaliza en lo que los individuos puedan ser capaces de hacer en un futuro. El hecho que una persona tenga el conocimiento no es garantía que será productiva más adelante. Para este modelo se requieren de varias habilidades, no es solo el conocimiento y la experiencia, también se requiere de los deseos de superación de los aspirantes como la creatividad, capacidad de trabajar en equipo, con la aplicación de prueba de la habilidad mental y de la personalidad (Veintimilla y Velasquez, 2017).

El instructivo tiene la finalidad de indicar el funcionamiento de algo en particular. También son las pautas, secuencias que deben ser canalizadas por quien lo lee para la prevención de conductas futuras. El instructivo es un tipo de documento normativo institucional que es emitido por la unidad orgánica competente, donde se describe de forma detallada cómo se realizará una tarea específica de un proceso (Universidad de Extremadura, 2006).

El flujograma también es llamado diagrama de flujo que se basa en representar gráficamente las situaciones, los hechos, los movimientos a través de símbolos, el cual indica la secuencia del proceso, las unidades implicadas y el personal responsable a que se ejecute. Es importante porque permite visualizar si existe alguna actividad que no sea necesaria y ver si la distribución del trabajo de los recursos humanos está de forma

equilibrada. También es importante que se diseñe un flujograma para comunicar de forma oportuna al personal aquello que se considere necesario. Además, constituye una guía para saber el trayecto de la información y los canales por lo que pasa, como también la relación entre los que emiten y reciben (Quindemil y Rumbaut, 2014).

El software de Bizagi Modeler es una plataforma que consiste en formar las actividades y documentar los procesos de la entidad en base al estándar que tiene aceptación a nivel mundial que se llama Business Process Model and Notation. Se basa en formar de manera simple los procesos que se han elaborado, y estas herramientas permite además elaborar los flujogramas, a fin de obtener un mejor juicio de reconocer las oportunidades de mejora y así incrementar la eficiencia de la entidad (Bizagi Modeler, 2019).

El Sigepip es un sistema de gestión de inversiones, que busca otorgar información de las inversiones asignadas a la Intendencia para la facilidad de los procesos y toma de decisiones. En él se encuentran módulos técnicos que comprende desde la elaboración del Expediente Técnico (ETO), las obras en la parte de la ejecución hasta su liquidación, temas de carácter administrativo, contractuales, y de gestión respecto a la información de riesgos o problemas suscitados de los proyectos de inversión (SUNAT, 2013).

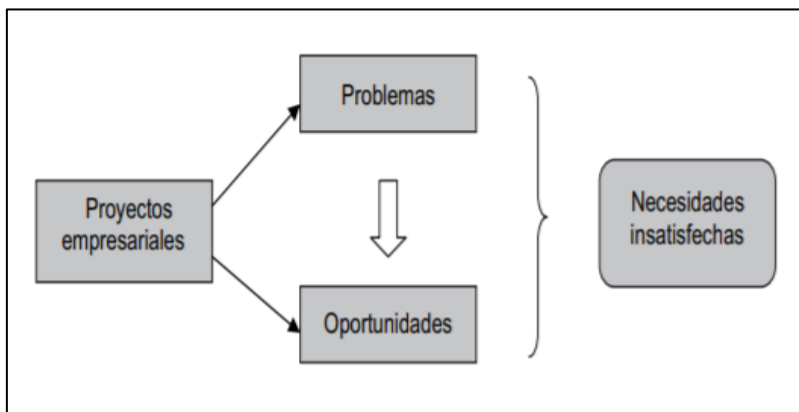
El e-Chaski es un nuevo sistema de gestión de una entidad pública que reemplazará a dos programas de la entidad, al SIGAD-TD (Sistema de Gestión Administrativa y Trámite Documentario) y SIGED (Sistema de Gestión Electrónica de Documentos) a través del cual se pueden emitir documentos electrónicos con o sin firma digital, recibir los expedientes por parte del administrado y documentos internos de otras áreas. Los documentos que actualmente se están generando son: informe, informe técnico, cartas, oficios, resoluciones de intendencia, etc. (SUNAT, 2019).

Proyectos de Inversión Pública, tiene como fin dar solución a un problema social existente y alcanzar el cambio esperado. Los medios de intervención van a depender del aspecto donde está enfocado, por ejemplo, si es ambiente, se refiere a proyectos ambientales; en el caso sea el medio social se referirá a proyectos sociales. Desde un enfoque de proceso, el proyecto lleva por concepto al conjunto de actividades

interdependientes, asociadas en componentes para alcanzar el objetivo en el tiempo establecido. En efecto, el proyecto debe incorporar varios componentes como obra, equipamiento, capacitación para participar un problema. Desde el punto de vista de estudio, sería aquel donde se plantea a detalle y transparencia lo que se quiere alcanzar y desde un ángulo organizacional se refiere al conjunto de actividades que se integran para originar un servicio, siendo una intervención provisional. Por último, en la figura 3 se muestra desde un enfoque de nuevas iniciativas empresariales a fin de evaluarse cuáles son las ventajas y desventajas que implicaría de asignarse los recursos para la producción de un servicio, bien o ejecución de un proyecto (Andia, 2010).

### Figura 3.

*Proyecto de inversión desde la visión empresarial*



*Fuente: Andia (2010)*

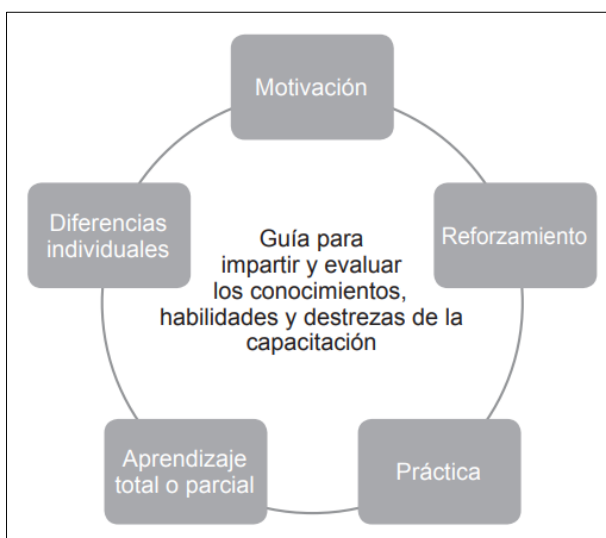
Las IOARR se refiere a las inversiones que generalmente son de menor complejidad técnica. También se relaciona a la intervención de un activo o subconjunto de los activos que representa a una unidad productora en manejo. Entendiéndose por unidad productora a los diversos recursos como equipos, personal, capacitaciones, infraestructura, etc., que relacionados entre sí puede abastecer los servicios o bienes de la población. Hay dos tipos de inversiones: a) IOARR con enfoque de las inversiones que se orientan al nivel de empleo de la suficiencia que se tiene para que alcance toda su capacidad. Estas inversiones serían optimización y de ampliación marginal, b) IOARR con enfoque de activos estratégicos, que se refiere a las inversiones que están enfocadas en la reparación o reposición de los activos estratégicos por motivo de desperfecto en cuanto a la calidad, con la finalidad de no haber interrupción del servicio o en caso se haya producido evitar que

esta situación continúe. Las inversiones serían de rehabilitación y reposición (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017).

La capacitación se refiere en brindar al empleado la preparación teórica que necesite para ejercer su puesto de forma eficiente. Es una actividad sistemática que se planifica con el propósito de preparar, desarrollar los recursos humanos para la entrega de conocimientos, el progreso de las habilidades y las actitudes que sean necesarias para mejorar el desempeño de los empleados de la institución, adaptándolos a los cambios de nuevas plataformas de gestión documental. El personal quien realiza la capacitación debe contar con las competencias de acuerdo con su cargo y ser apto para proporcionar a los demás la capacitación. Entre los principios de la capacitación debe existir una alta motivación del personal que le sea de estímulo para que alcance los conocimientos y le sea más rápido en las funciones que va a realizar. Cuando se desarrolle el programa de capacitación, luego debe haber un reconocimiento del avance. También, debe haber prácticas a fin de que ponga en marcha sus habilidades. El aprendizaje debe ser parcial o total según la extensión del programa para que se obtenga una buena capacitación. Se tiene que considerar que cada personal se ubica en distintos niveles de jerarquía, inteligencia y aptitudes en el puesto de trabajo que desempeña, por lo que hay diferencias individuales que deben ser tomadas en cuenta.

**Figura 4.**

*Principios de un programa de capacitación*

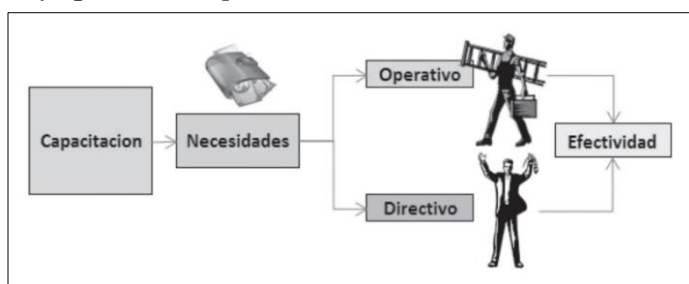


(Fuentes, 2014)

Entre las razones por las cuales es importante realizar la capacitación es para incrementar la productividad, que garantice que los colaboradores realicen sus labores según sus funciones y ello evite pérdidas, demoras, frustración o malestar al respecto. Por lo que se debe simplificar la necesidad de la supervisión o apoyo, alcanzando que el colaborador pueda obtener autonomía y continúe con sus actividades. En la figura 5 se muestra que la capacitación debe aplicarse en función de las necesidades que van a variar de acuerdo con el cargo o el área quien lo solicita, que puede ser operativa, técnica o directiva, las cuales están enfocadas en lograr la efectividad en la entidad (Suárez, 2015).

**Figura 5.**

*Enfoque de la capacitación*



(Fuentes, 2014)

### 2.2.3 Emergentes

La Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA de la Norma para la Administración de Archivos en la Entidad Pública fue aprobada con la Resolución Jefatural N°179-2019-AGN/SG de fecha 20 de setiembre de 2019 donde se establecen dos niveles de archivo en las instituciones públicas: Archivo de gestión y archivo central (El Peruano, 2019)

El archivo de gestión está compuesto por los documentos que se producen en cada unidad organizacional. Es conocido como el archivo de la oficina, y en él se ubican todos los documentos que han cumplido el periodo de retención según el programa de control de los documentos de la institución (Archivo General de la Nación, 2008).

El archivo central se encarga de la planificación, organización, coordinación, ejecución y control de las actividades archivísticas, también de normar, recepcionar y conservar la documentación que proviene de la transferencia del archivo de gestión o eliminación de ser el caso en conocimiento con el Archivo General de la Nación. De

acuerdo con la última normativa queda sin efecto la anterior Resolución Jefatural N°073-85/AGN-J de fecha 31 de mayo de 1985 donde se indicaba en el nivel central la existencia del archivo periférico que era el responsable del mantenimiento de la documentación que provenían del archivo de gestión (El Peruano, 2019).

Archivo General de la Nación, es la entidad que se encarga de diseñar propuestas normas, políticas para los procesos archivísticos que deben ser implementadas por los demás entes del estado. Es la encargada de custodiar, proteger y conservar la documentación que forma parte del patrimonio cultural. A continuación, algunas normas actualmente aprobadas (Archivo General de la Nación, 2008).

**Tabla 1.**

*Resoluciones aprobadas de los procesos archivísticos*

Resolución	Descripción
R.J. N°180-2019-AGN/J	Norma para la Organización de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública
R.J. N°213-2019-AGN/J	Norma para la Descripción Archivística en la Entidad Pública
R.J. N°304-2019-AGN-J	Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública
R.J. N°022-2019-AGN/J	Norma para la Transferencia de documentos archivísticos de las Entidades públicas

El Archivo General de la Nación aprobó la norma para la conservación de documentos archivísticos de la entidad pública, mediante Resolución Jefatural N°304-2019-AGN/J, y en el numeral 7.5 precisa sobre la preservación digital de los documentos. Por otro lado, conforme con la séptima disposición complementaria final del Reglamento aprobado con el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, el Archivo General de la Nación, en el marco de sus competencias, se encuentra formulando las normas para la gestión de los documentos y expedientes electrónicos en el Sistema Nacional de Archivos (El Peruano, 2021).

La transformación digital, es el proceso disruptivo y de cambio que consiste en el uso intenso de las tecnologías digitales, la sistematización, a fin de desarrollar mejores

aspectos sociales, económicos según se señala en el Decreto Supremo N°157-2021-PCM donde se aprueba el Reglamento del decreto de urgencia N°006-2020 que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital (El Peruano, 2021).

El archivo es el conjunto de documentos que son producidos en el ejercicio de sus funciones y que se administran, organizan y conservan para ser difundida la información. También el archivo se refiere a un espacio físico de la institución. De otro lado, el archivo es el espacio que se emplea en un dispositivo de memoria de un equipo informático (computador, laptop) para almacenar información (Archivo General de la Nación, 2008)

El archivo virtual se ubica en la base de datos en multimedia y da visibilidad y disponibilidad a los distintos fondos mediante una página web que haya sido creada. Los documentos están organizados y cuentan con una herramienta integrada en la misma web, lo que permite ver el trabajo realizado por los técnicos de archivo. Asimismo, el archivo virtual es un sistema de gestión de los documentos, de los archivos o de los fondos de archivo para que sea accesible mediante la web, sin que hubiera un sistema de archivos. Facilita su edición y reproducción de los soportes que se pueden agrupar virtualmente sobre un tema, persona o periodo de forma cronológica. Son aquellos archivos donde se puede desarrollar desmaterialización del documento. De otro lado, el archivo digital es un sistema de gestión de los documentos referido a la captura y el procesamiento de imágenes digitales, que pueden ser creadas a través de cualquier dispositivo (escáner o cámara digital), desde el soporte original que puede ser papel, diapositiva, etc.), y puede ser implementado en un sistema para búsqueda y recuperación donde se visualicen aquellas imágenes que sean digitales con la descripción de los documentos. Por otra parte, el archivo electrónico es un sistema de gestión de los documentos que lleva incluido en su tratamiento de medio informático, las imágenes digitales con el tipo de formato de caracteres ASCII, luego de sujetar un fichero digital a OCR1, siendo los documentos que se elaboran en un procesador de texto o que son editados en XML, SGML. Un archivo electrónico puede ser creado, recibido y conservado en los medios electrónicos siendo accesibles en esos medios (Sanz, 2017).

Respecto al encargado del archivo, previo a definir al archivero, primero es necesario saber que los archivos son una fuente primaria de la información documental – histórica de una población. Son herramientas de trabajo para dar acceso a los individuos,

su fin es brindar acceso de la información. Es así como el archivero es la persona responsable del archivo, es considerado el gestor de la información y del conocimiento siendo relevante para el progreso de cualquier estrategia de éxito, además, es importante porque pueda dar a conocer lo ocurrido de la historia. La misión del archivero es la gestión de los documentos. El archivero es un talento humano, que se ha visto en la necesidad de desarrollar sus competencias, obtener una mayor especialización en las demandas del usuario de la información. Un archivero no es un solo un almacenista de los documentos, es un especialista, gestor de información y su rol es importante en la administración de las entidades públicas para salvaguardar y dispersar el acervo documentario de la nación, quien brinde acceso a los individuos (Alí, Fernández, Gonzáles, Rodríguez y Zayas, 2007)

## CAPITULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Método de investigación

El método inductivo se refiere al estudio y observación de los hallazgos y experiencias desde lo particular a lo general con la finalidad de llegar a las conclusiones que fundamenten una teoría y confirmar si es correcta o no a través de la estadística. Entonces, el método inductivo consiste en estudiar de forma individual los sucesos para luego exponer conclusiones generales, es decir la suma de los enunciados compone el total del universo. A través de este método que se utilizó se llevó a cabo en el estudio las generalidades en base a lo que se observó de forma específica ya que la investigación inductiva dotó evidencias para llegar con exactitud a una conclusión (Prieto, 2017; Bernal, 2010).

El método deductivo de razonamiento se basa su estudio de lo general a lo particular, cuando la condición sea demostrada para todo el conjunto de los elementos podrá ser válida la deducción en cada elemento, dado que busca demostrar teoremas y postulados. Es decir, de las conclusiones que se extraigan de forma general podrán luego ser usadas para dar explicaciones de forma particular, previo análisis de los principios, premisas, teoremas, y de comprobarse la validez podrá ser aplicado como soluciones a los hechos. Para esta investigación también se empleó el método deductivo el cual la guía fue la lógica, la observación y el pensamiento racional de los hallazgos partiendo de una regla general para deducir a lo específico y llegar a las conclusiones (Ramírez, 2010; Bernal, 2010).

El método analítico consiste en desprender cada parte del todo a fin de estudiarlo de forma particular e intensiva y captar a detalle las características de sus elementos que componen y las relaciones que tengan para comprender la problemática. Por consiguiente, este proceso metódico tiene como fin generar un juicio o interpretación de este estudio partiendo de criterios donde se puedan descubrir aspectos que no han sido evidentes desde un inicio. Además, mediante la investigación explicativa evaluar el cómo y el porqué de los

fenómenos para comprender y entender, lo que da origen a las teorías y en qué condiciones. Para esta investigación se emplearon ambos métodos y se pudo conocer las razones y condiciones que originaron la problemática (Bernal, 2010; Hurtado, 2010).

### **3.2 Enfoque**

En el estudio se aplicó el método mixto que está compuesto por varios procesos necesarios para recolectar y analizar los datos cualitativos y cuantitativos de forma conjunta para una mejor comprensión del estudio. Además, este enfoque permitió realizar un diagnóstico amplio para proponer alternativas de solución a fin de obtener cambios para la mejora de la problemática. Es así como este estudio de investigación comprende dos enfoques: cuantitativo, medible, siendo el instrumento que se utilizó en este estudio el cuestionario y cualitativo que fue a través de la técnica de la entrevista. Ello permitió llevar a cabo un diagnóstico amplio y agregar valor a este estudio en lugar de usar un sólo enfoque, ya que la problemática de esta investigación es compleja y al optar por este método dio la respuesta que se necesita para recolectar mayor número de datos para evaluar de forma integral la categoría problema de la gestión documental y proponer alternativas de solución (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019).

### **3.3 Tipo de investigación**

La visión holística permitió estudiar, interpretar, analizar y comprender el problema a través de la información recopilada de los diversos enfoques, técnicas e instrumentos. Además, esta propuesta de estudio innovadora también se le denomina investigación proyectiva que se refiere a elaborar un plan, una propuesta en base a un diagnóstico exacto de la necesidad que se tiene, por medio de los procesos que están implicados y que serán explicados para dar solución al problema. Esta visión permitió a la investigación evaluar de forma minuciosa la realidad actual dentro del área de estudio y formular propuestas concretas que den soluciones o respondan en el momento de realizar una estructura con indicadores, planes de acción, etc., y que éstas sean proyectadas o enfocadas en una visión a futuro (Carhuancho, et al., 2019; Hurtado, 2010).

### **3.4 Diseño de la investigación**

El diseño explicativo secuencial en la investigación se elaboró por etapas, en primer lugar, se recogieron y analizaron los datos cuantitativos para luego continuar con recabar y evaluar con los datos cualitativos, ya que el primer resultado del enfoque permitirá construir la segunda instancia, y los resultados de ambas etapas fueron interpretadas para luego desarrollar un reporte del estudio. Es así como el investigador decidirá a cuál de ellas le dé prioridad o si les dará el mismo peso, pero lo más común es apoyarse en un inicio con el método cuantitativo. Paralelamente los resultados provenientes de los datos cuantitativos que se obtengan por los instrumentos como encuestas, fichas de observación u otros deberán ser interpretados para continuar con el análisis cualitativo, y estos resultados pueden obtenerse de la entrevista, sistematización de experiencias, etc., para luego triangular la información cuantitativa y posteriormente la cualitativa y se obtenga un profundo diagnóstico. Este concepto permitió al estudio identificar el punto de inicio de una forma secuencial en la cual se desarrolló la investigación, se consideró por conveniente en primer lugar recoger los datos cuantitativos que es lo más común para quienes utilizan ambos métodos, y luego se continuó con los datos cualitativos, posteriormente se empleó el método de la triangulación para la obtención de ambas respuestas. (Hernández, et al., 2014; Carhuancho, et al., 2019).

### **3.5 Población, muestra y unidades informantes**

Para llevar a cabo un estudio a las personas de una organización, comunidad fue necesario recolectar datos de una población, la cual debe tener ciertas características delimitadas para desarrollar la investigación. Por otro lado, se define que la población está compuesta por sujetos o elementos que tienen características similares, y para este estudio la población de una entidad pública estuvo compuesta por 7,308 colaboradores a nivel local y nacional (Tecla y Garza, 1981; Bernal, 2010).

Teniendo en cuenta el gran tamaño de la población solo se representó una parte de ella y se le conoce como muestra, que es una cantidad alícuota de esa población. Otro punto es que la muestra es una parte de la población para obtener información y por medio del cual se realizó la medición y observación de las variables del estudio. Por tal motivo, para

esta investigación se consideró una muestra de 50 colaboradores que pertenecen a la unidad ejecutora de una entidad pública (Tecla y Garza, 1981; Bernal, 2010).

Las unidades informantes fueron las personas claves para el estudio ya que a través de sus vivencias, experiencias y relaciones en el campo brindaron a esta investigación el panorama amplio para recoger información del escenario. Por consiguiente, se entrevistaron a 6 personas que son colaboradores de la unidad ejecutora, cuatro son del género femenino y uno; del género masculino que oscilan entre las edades de 34 - 44 años y ocupan puestos de Asistente Administrativo, Apoyo Técnico e Ingeniería Civil y que a través de sus testimonios y/o respuestas dieron a conocer sus puntos de vista con relación a la categoría de estudio gestión documental.

### **3.6 Categorías y subcategorías**

#### **Definición conceptual categoría gestión documental**

La gestión documental es un término que está asociado a los documentos, que contiene información y datos que representan las evidencias de los actuados y el progreso de las actividades desarrolladas por los colaboradores de la institución. Este proceso emerge como una alternativa de ubicar la información en el momento que se requiera, evitando pérdidas (Nayar, 2010).

Las sub categorías que comprende la gestión documental son: Administración y documentación.

#### **Definición conceptual categoría estrategia de mejora**

La estrategia de mejora continua es una ideología de dirección que busca obtener ventajas competitivas en base a mejorar los niveles de calidad y gestiones estratégicas, operativas a través de los cambios llevados a cabo de forma metódica. Los métodos aparecen para dar atención a los desafíos de la institución para la atención de requerimiento de información de personal interno y externo, siendo el objetivo incrementar la eficiencia de las labores que se desarrollan en el área. Para ello, juega un rol muy importante los cambios en los procesos internos, la estructura orgánica y las funciones (Guadamillas, 1999).

Las alternativas de solución que comprende la categoría solución son: Contratar a un personal de archivo para la gerencia de la unidad ejecutora, elaborar un instructivo para la organización de la documentación física y almacenamiento de la documentación electrónica para la gerencia de la unidad ejecutora y programar capacitación para el personal de las herramientas informáticas e-Chaski y Sigepip, para los colaboradores de la unidad ejecutora.

**Tabla 2.**

*Matriz de categorización de la categoría Gestión documental*

Categoría	Sub categoría	Indicador
Gestión documental	SC1 Administración	I1 Almacenamiento de documentos
		I2 Pérdida de documentos
		I3 Espacio asignado al archivo de documentos
	E.1	Personal a cargo del archivo
	SC2 Documentación	I4 Clasificado por series documentales
		I5 Búsqueda de documentos
	E.2	Niveles de archivo
E.3	Archivo virtual	

**Tabla 3.**

*Matriz de categorización de la categoría Estrategias de mejora*

Categoría	Alternativas de solución	KPI	Entregable
Estrategias de mejora	Contratar a un personal de archivo para la gerencia de la unidad ejecutora	(Número de solicitudes de información efectivas / Número de Solicitudes de búsqueda de Información solicitadas) x 100	Formato de Perfil de Puesto
	Elaborar un instructivo para la organización de la documentación física y almacenamiento de la documentación electrónica para la gerencia de la unidad ejecutora	Eficacia = [(resultados obtenidos) / (resultados deseados)] x 100	Inductivos de la organización y almacenamiento de los documentos
	Programar capacitación para el personal de las herramientas informáticas (Sigepip, e-Chaski) para los colaboradores de la unidad ejecutora	(Personal capacitado/ N° total del personal) x 100 Encuesta de satisfacción y pregunta abierta de sugerencias, recomendaciones	Programa de capacitaciones de los sistemas

### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1 Técnicas**

La encuesta es la técnica más empleada y usada para recopilar datos, de forma práctica que se basa en obtener información mediante preguntas a los individuos. En la encuesta no hay conversación con el entrevistado, por ello se dice que hay menor interacción. Para este estudio de investigación se empleó la técnica de la encuesta para recolección y evaluación de los datos cuantitativos que se obtuvieron en base a las preguntas que se aplicaron a la muestra (Carhuancho, et al., 2019; Bernal, 2010).

A diferencia de la encuesta, la entrevista es una interacción de forma verbal, una conversación que puede ser entre dos o más individuos, donde el entrevistador busca conseguir información a través del entrevistado para conocer su percepción, postura acerca de un determinado tema. También se puede decir que es una técnica basada en el diálogo entre el entrevistador y el entrevistado con la finalidad de que este último brinde información más abierta, a detalle que permita ahondar sobre el estudio. Dicho esto, se aplicó la entrevista, técnica de recopilación de datos cualitativos, para esta investigación, lo que permitió conocer la apreciación directa de cada individuo con relación a la problemática siendo información complementaria y necesaria para el estudio (Carhuancho, et al., 2019; Bernal, 2010).

#### **3.7.2 Instrumento**

El cuestionario es el instrumento más usado que consta de preguntas para que el investigador adquiera información respecto a una situación o un tema en particular. Se aconseja el uso de cuestionarios que ya son estandarizados, sin embargo, pueden ser elaborados con claridad, objetividad, en orden y con coherencia. También se indica que es un documento que comprende las preguntas con la escala de medición dirigidas a las personas a quienes se va a encuestar. Asimismo, se precisa que todas las respuestas son valederas, por tanto, no hay respuesta mala ni buena para la investigación. Además, por ningún motivo la respuesta deberá ser alterada ya que esto invalidaría la recolección de datos y se tendría que aplicar un nuevo instrumento. Por lo indicado, se empleó para este

estudio el instrumento del cuestionario con las preguntas elaboradas y relacionadas a los indicadores de las subcategorías del problema de estudio (Carhuacho, et al., 2019)

En la guía de la entrevista es el investigador quien decide los enunciados de las preguntas y en qué momento formularlas. Se debe elaborar una guía de entrevista que identifique los datos del entrevistado y del tema de investigación, para tener en cuenta las preguntas de la investigación y no omitir alguna. Asimismo, esta guía solo sirve a modo de recordatorio de lo que se va a preguntar sobre el tema. De igual manera, el investigador debe estar abierto a nuevas posibilidades con otros temas que surjan durante la entrevista y que estén relacionado con el tema de interés. Por lo mencionado, fue de utilidad para este estudio tener consigo una guía con las preguntas que se formularon al momento de llevar a cabo la entrevista (Taylor y Bogdan, 1994; López y Deslauriers, 2011).

### **3.7.3 Descripción**

El cuestionario se empleó para obtener los datos cuantitativos y estuvo conformado por 18 preguntas cerradas con una escala de Likert correspondiente a las subcategorías administración y documentación. Este instrumento fue revisado y evaluado por expertos en investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener.

**Ficha técnica:** Encuesta

**Nombre:** Cuestionario para medir la gestión documental

**Año:** 2021

**Autora:** Calderon Toledo María Teresa

**Objetivo del instrumento:** Recopilar datos cuantitativos para medir los resultados sobre la percepción que tienen acerca de la gestión documental.

**Sub categorías:** Administración, documentación

**Escala/ Niveles:** Nunca / Casi nunca / A veces / Casi siempre / Siempre

La entrevista se usó para obtener datos cualitativos y estuvo conformado por 9 preguntas abiertas para ampliar el panorama de la categoría de estudio. Este instrumento fue revisado y evaluado por expertos en investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener.

**Ficha técnica:** Entrevista

**Nombre:** Guía de entrevistas para las asistentes administrativas, el apoyo técnico e ingenieros civiles

**Año:** 2021

**Autora:** Calderon Toledo María Teresa

**Objetivo del instrumento:** Contar con distintos puntos de vista de los entrevistados para procesar la información con las ideas más relevantes.

**Emergentes:** Personal a cargo del archivo, niveles de archivo, archivo virtual

### 3.7.4 Validación

El instrumento de investigación sirve para medir con precisión, exactitud, veracidad y eficacia las variables del estudio. Asimismo, para determinar la validez del instrumento que se utilizó en esta investigación se contó con el juicio de expertos de la universidad quienes validaron su contenido. Con ello se reafirma que los datos presentados en este estudio son verídicos y son probados. El proceso de validación fue a través de 3 expertos con amplio conocimiento en el campo de la investigación, dando la validez a los instrumentos y a la propuesta de este estudio (Carrasco, 2007; Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018).

**Tabla 4.**

*Expertos que validaron el instrumento*

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1 Sanchez Roque Leoncio Robinson	Licenciado / Dr. en Administración / Dr. Ciencias en la Educación / Temático	Aplicable
2 Capristan Miranda Julio Ricardo	Temático	Aplicable
3 Nolazco Labajos, Fernando Alexis	Lic. en Administración / Dr. en Administración / Metodólogo	Aplicable

**Tabla 5.***Expertos que validaron la propuesta*

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1 Sanchez Roque Leoncio Robinson	Lic en Educación / Dr. en Administración / Dr. Ciencias en la Educación / Temático	Aplicable
2 Capristan Miranda Julio Ricardo	Temático	Aplicable

**3.7.5 Confiabilidad**

Un instrumento de medición será confiable si al aplicar a una o un grupo de personas diferentes en periodos de tiempo distintos se obtienen los mismos resultados. Es decir, independiente del tiempo y de la aplicación a distintas personas que no tengan el mismo grado de instrucción, un instrumento debe arrojar el mismo resultado para que tenga un grado de confiabilidad. Es así como para determinar la confiabilidad del instrumento de esta investigación se empleó el coeficiente alfa de Cronbach y la prueba piloto para probar en forma previa y particular la consistencia del instrumento del cuestionario (Carrasco, 2007; Ñaupás, et al., 2018).

La confiabilidad del cuestionario se realizó con la prueba de Alfa de Cronbach para la cuantificación de la fiabilidad de las escalas, el coeficiente fue estudiado por los investigadores AVECILLAS y LOZANO en el 2016.

**Tabla 6.***Confiabilidad del cuestionario*

Prueba de confiabilidad	Resultado	Opinión
Alfa de Cronbach	0,670	Bueno

### **3.8 Procesamiento y análisis de datos**

Con relación al procesamiento para la investigación, primero se realizó la revisión teórica. Como segundo paso se identificó los instrumentos que se implementaron en esta investigación, como la encuesta, la entrevista. Y como tercer paso se llevó a cabo la validez por partes de docentes especialistas en el tema de investigación, quienes determinarán mediante su juicio la viabilidad de este estudio e indicaron la confiabilidad del instrumento que se utilizó para continuar con el paso cuatro, que es aplicar los instrumentos, y por consiguiente recoger la información y realizar el procesamiento de los datos. De lo mencionado, se aplicaron herramientas como el Excel, el software SPSS, el Atlas.ti. y la triangulación, para completar con la investigación del enfoque mixto.

Los métodos de análisis para los datos cuantitativos son: la hoja de cálculo del Excel, que es una herramienta de uso masivo que será utilizado para esta investigación ya que cuenta con herramientas básicas que son suficientes para elaborar tablas, gráficos, frecuencias y análisis de datos para extraer la base de datos provenientes del instrumento del cuestionario y aplicar la estadística en la investigación activando la herramienta análisis de datos. El otro método de análisis de datos cuantitativos es el software SPSS, que es más completo y permite hacer desde lo más básico con el tratamiento de los datos, a realizar los análisis estadísticos simples de las variables estadísticas y la relación que pueda haber entre las variables, así como análisis complejos, con análisis multivariantes. En ese sentido, el SPSS es un software que permite realizar análisis estadísticos desde los más básicos hasta los avanzados, generando una base de datos de forma organizada y estructurada. Como este sistema puede analizar los datos no hace falta requerir de otro programa. Por consiguiente, para esta investigación se usó tanto el Excel como el software del SPSS versión 26 para la extracción de los datos estadísticos, los reportes y maximizar los resultados matemáticos de cada proceso en segundos y de forma confiable (Pérez, 2006; Toledo y Vicencio, 2015; Moreno, 2008; Castañeda, Cabrera, Navarro y de Vries, 2010).

El método de análisis de datos cualitativos es el Atlas.ti., el cual luego de recopilar la información mediante la entrevista, documentos impresos y/o grabaciones se debe combinar el proceso de analizar con esta herramienta. En primer lugar, se debe organizar,

clasificar y dar lecturas de la información, luego definir las categorías y crear las redes, y posteriormente dar la interpretación con la descripción de lo descubierto. Es de indicar que el Atlas.ti es una herramienta informática que se aplica en el análisis cualitativo para dar soporte al investigador y pueda organizar, categorizar con los datos acopiados. Para esta investigación se elaboró la técnica de la entrevista y se empleó este método para el análisis de datos obtenidos (Varguillas, 2006; Muñoz, 2016).

Para realizar la triangulación consta de varios métodos como cuantitativos, cualitativos, teóricos, de fuentes de datos, y su uso se basa en la medición de las distancias horizontales, de ahí que al formar un triángulo nos brinda una orientación en relación con los demás puntos, lo cual permite tener una interpretación más amplia del suceso de la investigación e identificar las frases más importantes, construir y codificar las subcategorías e indicadores del estudio. El método de análisis de datos mixtos que se utilizó es la triangulación, el cual después de recopilar la información se realizó este método, y para ello se seleccionó la información que se obtuvo, se trianguló con los datos de los instrumentos y con el marco teórico. (Cisterna, 2005; Gómez y Okuda, 2005).

### **3.9 Aspectos éticos**

En el presente estudio de investigación se aplicó los siguientes aspectos: (a) se utilizó la norma APA en el parafraseo y en las referencias bibliográficas; (b) la muestra para el método cuantitativo fue de 50 colaboradores y para el cualitativo fueron 6 los entrevistados; (c) la data e información obtenida fueron extraídas por los resultados del cuestionario y de la entrevista.

## CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 Descripción de resultados cuantitativos

#### 4.1.1 Niveles de administración

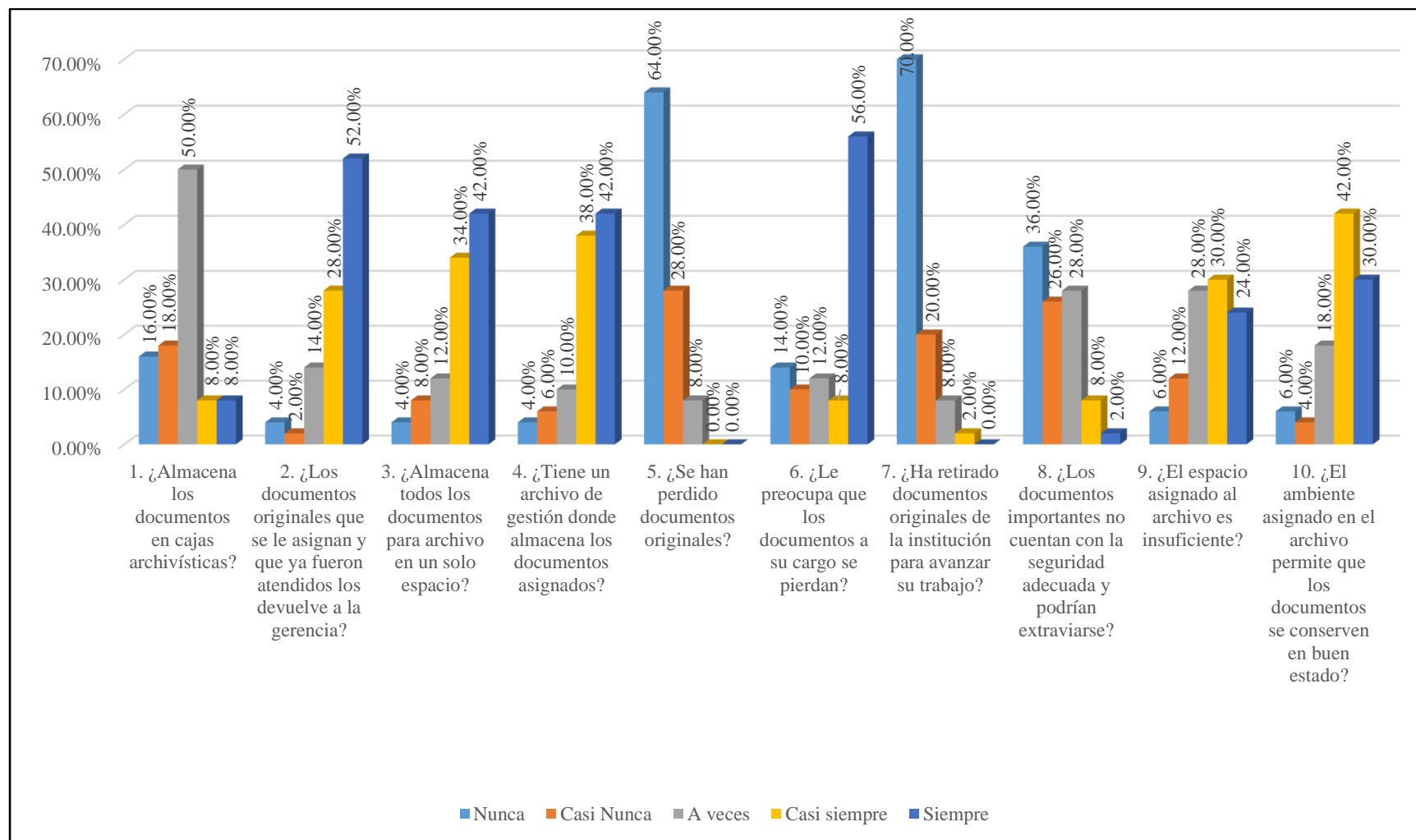
**Tabla 7.**

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría Administración*

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Almacena los documentos en cajas archivísticas?	8	16,00%	9	18,00%	5	50,00%	4	8,00%	4	8,00%
2. ¿Los documentos originales que se le asignan y que ya fueron atendidos los devuelve a la gerencia?	2	4,00%	1	2,00%	7	14,00%	4	28,00%	6	52,00%
3. ¿Almacena todos los documentos para archivo en un solo espacio?	2	4,00%	4	8,00%	6	12,00%	1	34,00%	1	42,00%
4. ¿Tiene un archivo de gestión donde almacena los documentos asignados?	2	4,00%	3	6,00%	5	10,00%	9	38,00%	1	42,00%
5. ¿Se han perdido documentos originales?	32	64,00%	1	28,00%	4	8,00%	0	0,00%	0	0,00%
6. ¿Le preocupa que los documentos a su cargo se pierdan?	7	14,00%	5	10,00%	6	12,00%	4	8,00%	8	56,00%
7. ¿Ha retirado documentos originales de la institución para avanzar su trabajo?	35	70,00%	1	20,00%	4	8,00%	1	2,00%	0	0,00%
8. ¿Los documentos importantes no cuentan con la seguridad adecuada y podrían extraviarse?	18	36,00%	1	26,00%	1	28,00%	4	8,00%	1	2,00%
9. ¿El espacio asignado al archivo es insuficiente?	3	6,00%	6	12,00%	1	28,00%	1	30,00%	1	24,00%
10. ¿El ambiente asignado en el archivo permite que los documentos se conserven en buen estado?	3	6,00%	2	4,00%	9	18,00%	2	42,00%	1	30,00%

**Figura 6.**

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría administración*



En la tabla 9 y figura 6 se observa que la pregunta 1: ¿Almacena los documentos en cajas archivísticas?, el 50% de los encuestados indicaron que a veces se almacena la documentación en cajas archivísticas y el 18% expresaron que casi nunca se almacena en este material como medida de preservación del archivo de la oficina.

Respecto a la pregunta 2: ¿Los documentos originales que se le asignan y que ya fueron atendidos los devuelve a la gerencia?, un importante 52% indicaron que siempre los devuelven a la gerencia para que siga el curso del trámite al área respectiva, sin embargo, el 14% indica que a veces lo devuelve, eso significa que hay documentos originales que queda en poder del profesional o especialista.

Con relación a la pregunta 3: ¿Almacena todos los documentos para archivo en un solo espacio? un considerable 42% de los encuestados indicaron que sí almacenan en un espacio, en cambio un 8% de los colaboradores indicaron que casi nunca. Esto puede deberse por falta de tiempo y/o disponibilidad, lo que significaría que no toda la información se ubica en un solo espacio, sino que está dispersa por los sitios de los colaboradores en la oficina.

La pregunta 4: ¿Tiene un archivo de gestión donde almacena los documentos asignados?, un representativo 42% indicó que sí, ello significa que los profesionales o especialistas a quienes se les asignan documentos para que atiendan, emiten opinión o es de conocimiento y manejan files donde luego archivan los documentos.

Respecto a la pregunta 5: ¿Se han perdido documentos originales?, si bien el 64% de los encuestados han respondido que nunca, el 8 % respondió que a veces, es decir no es muy frecuente, pero han ocurrido casos que se han extraviado documentos originales de la institución.

En relación con la pregunta 6: ¿Le preocupa que los documentos a su cargo se pierdan?, el 56% de los colaboradores han respondido que sí, eso se debe a que cada

profesional según su criterio se queda en muchos casos con los documentos originales, no habiendo un responsable del archivo de toda la documentación de la oficina.

La pregunta 7: ¿Ha retirado los documentos originales de la institución para avanzar su trabajo?, si bien el 70% ha indicado que no, hay un 8% de encuestados que han respondido que a veces, por motivo de avanzar sus tareas pendientes desde su domicilio, sin embargo, se desconoce si la documentación original que fue retirada de la institución ha sido retornada, pudiendo ser una causa de extravío.

La pregunta 8: ¿Los documentos importantes no cuentan con la seguridad adecuada y podrían extraviarse?, el 28% de los trabajadores han indicado que a veces no hay seguridad debido a que el espacio asignado para archivo es compartido entre las áreas y no hay una persona responsable del mismo, es decir, cualquiera que requiera información puede obtenerla acercándose al archivo, y por el hecho de que muchos profesionales se quedan con los documentos originales podrían perderse.

Respecto a la pregunta 9: ¿El espacio asignado al archivo es insuficiente?, el 24% de los encuestados indicaron que casi siempre es insuficiente, y el 28% manifestó que a veces, eso significa que la unidad ejecutora no cuenta con espacio necesario para almacenar la documentación de las áreas.

Con relación a la pregunta 10: ¿El ambiente asignado en el archivo permite que los documentos se conserven en buen estado?, el 30% indicó que sí, sin embargo, el 6% expresó que el ambiente para archivo no cuenta con todas las condiciones para conservar la documentación original de la institución.

#### 4.1.2 Niveles de documentación

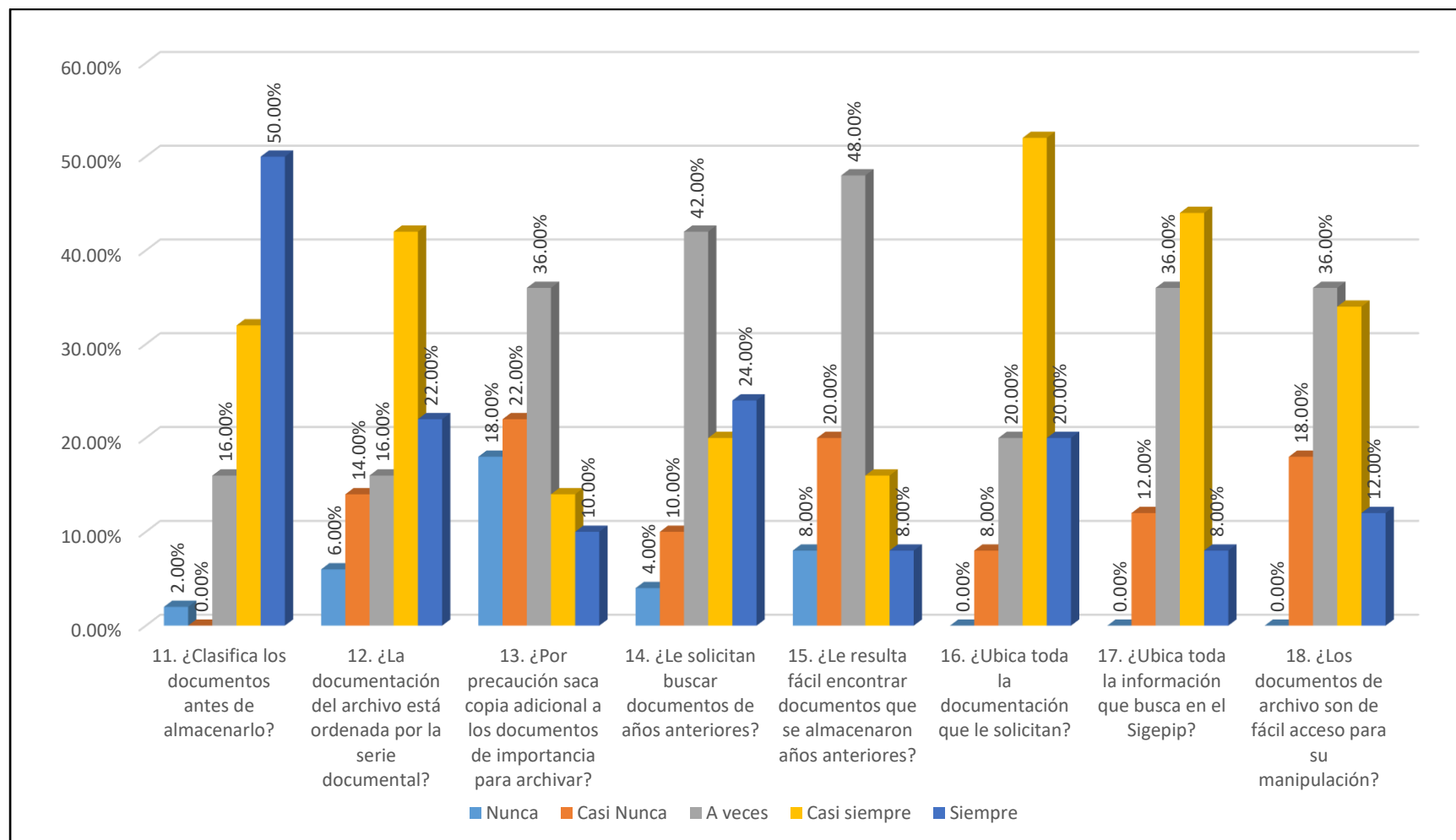
**Tabla 8.**

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría documentación*

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11. ¿Clasifica los documentos antes de almacenarlo?	1	2,00%	0	0,00%	8	16,00%	16	32,00%	25	50,00%
12. ¿La documentación del archivo está ordenada por la serie documental?	3	6,00%	7	14,00%	8	16,00%	21	42,00%	11	22,00%
13. ¿Por precaución saca copia adicional a los documentos de importancia para archivar?	9	18,00%	11	22,00%	18	36,00%	7	14,00%	5	10,00%
14. ¿Le solicitan buscar documentos de años anteriores?	2	4,00%	5	10,00%	21	42,00%	10	20,00%	12	24,00%
15. ¿Le resulta fácil encontrar documentos que se almacenaron años anteriores?	4	8,00%	10	20,00%	24	48,00%	8	16,00%	4	8,00%
16. ¿Ubica toda la documentación que le solicitan?	0	0,00%	4	8,00%	10	20,00%	26	52,00%	10	20,00%
17. ¿Ubica toda la información que busca en el Sigepip?	0	0,00%	6	12,00%	18	36,00%	22	44,00%	4	8,00%
18. ¿Los documentos de archivo son de fácil acceso para su manipulación?	0	0,00%	9	18,00%	18	36,00%	17	34,00%	6	12,00%

**Figura 7.**

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría documentación*



Con respecto a la obtención de respuestas de la segunda subcategoría en la tabla 10 y figura 7 se tiene la pregunta 11: ¿Clasifica los documentos antes de almacenarlo?, el 16% de los encuestados indicaron que a veces, lo que significa que hay colaboradores que acumulan los documentos conforme les llega y no toman en consideración agrupar los documentos bajo características comunes para llevar un orden. Respecto a la pregunta 12: ¿La documentación del archivo está ordenada por la serie documental?, aunque un 22 % indicó que sí, hubo un 14% que indicaron que casi nunca, debido a que en muchas ocasiones se trata de guardar por PIP (Proyecto de Inversión Pública) las obras, pero no hay un orden en sí de la documentación que se tiene almacenada en ese espacio asignado. Con relación a la pregunta 13: ¿Por precaución saca copia adicional a los documentos de importancia para archivar?, hubo un 10% de los colaboradores quienes afirmaron que por cautela sí sacan copias adicionales, lo que genera que aumente en cantidad los papeles que se archivan junto a los documentos originales. En cuanto a la pregunta 14: ¿Le solicitan buscar documentos de años anteriores?, el 24% de los colaboradores han indicado que sí les han pedido ubicar documentos antiguos, de anteriores gestiones para dar respuesta a lo solicitado. Respecto a la pregunta 15. ¿Le resulta fácil encontrar documentos que se almacenaron años anteriores?, el 48% de los trabajadores han indicado que a veces, no obstante, el 20% ha manifestado que casi nunca pudo encontrar la información de años anteriores. Con relación a la pregunta 16: ¿Ubica toda la documentación que le solicitan?, el 20% indicó que sí, pero el 8% de los encuestados indicaron que casi nunca han ubicado la información que les han pedido. En cuanto a la pregunta 17: ¿Ubica toda la información que busca en el Sigepip?, el 44% indicó que casi siempre ubica la información en este sistema, sin embargo, el 12% indicó que casi nunca pudo ubicar la información que necesitaba en esta herramienta (Sistema de Información y Gestión de Proyectos de Inversión Pública). Por último, la pregunta 18: ¿Los documentos de archivo son de fácil acceso para su manipulación?, el 34% de los colaboradores expresaron que casi siempre los documentos que están en el archivo pueden ubicarlos directamente si así lo requieren.

## **4.2 Descripción de resultados cualitativos**

### **4.2.1 Análisis de la administración**

En la figura 8, el análisis de la administración se sostiene en los indicadores: almacenamiento de documentos, pérdida de documentos, espacio asignado al archivo de documentos y el indicador emergente personal a cargo del archivo.

Con respecto al almacenamiento de los documentos, los criterios para tener en cuenta son: la serie documental, ordenarlos por fecha, que estén completos y en buen estado. En el caso de la GEI el orden que ha manejado es por el Proyecto de Inversión Pública (nombre de la obra). Desde que se creó la unidad los profesionales han ido variando y no se ha establecido un solo criterio para el orden desde un inicio. Las asistentes administrativas manejan un Excel en el cual ingresan todos los documentos que recepciona cada área y es muy útil para hacer la búsqueda del registro de los documentos. A los profesionales les entregan los expedientes originales, en algunos casos los profesionales devuelven a la gerencia el expediente original para continuar con el trámite administrativo, o dan respuesta a través de una carta y/o correo, o simplemente es para conocimiento de los avances reportados y eso pueda transmitirlos en alguna visita que posteriormente realice a la obra, ya que realizan seguimiento de los contratos de las obras que la Entidad tiene contratada con las diferentes empresas y corresponde se almacene, archive por contrato. Asimismo, se ha manifestado que no hay orden a falta de costumbre, no hay reuniones frecuentes que se toque este tema y que se estandarice donde guardar los documentos. También se ha indicado que para llevar un orden de la documentación demanda tiempo. Cuando no hay tanta carga laboral los colaboradores ordenaban los documentos o lo hacían cuando sus escritorios se encontraban saturados.

De otro lado, cuando el contratista y/o supervisión presentan dos o tres copias de la versión original, estos son asignado al profesional y/o monitor de la obra para la atención de la solicitud, pero solo se deriva para trámite el expediente original, y las demás versiones en copias quedan en el área con el monitor responsable. También, hay documentos que han sido para conocimiento del personal y se les ha hecho llegar mediante copias, con cargo y el profesional los guardaba. Además, la organización de los documentos de años anteriores no está estandarizado y no es de fácil acceso porque en los primeros años que se creó la

unidad desde el 2010 la documentación no fue escaneada. Hubo un periodo que se adquirió cajas para almacenar los documentos e ir avanzando con el ordenamiento, clasificando por serie documental para que puedan recibir la documentación el archivo central.

Por otro lado, a muchos les resulta complicado almacenar la información en la nube del SharePoint, si bien en almacenamiento tiene más capacidad y es rápido, requieren de permisos para acceder. En el caso del personal de la GDI cuando ingresa la información se hace una mezcla de todo y cuando los profesionales acceden le dirige a un montón de carpetas inclusive de otras áreas. Han generado una estructura de ordenamiento de los expedientes técnicos para cargar y vincular la información al Sigepip. Por parte de la GEI se creó una estructura estandarizada de cómo almacenar de mejor forma los documentos virtuales, pocos son los que almacenan en estas carpetas creadas, pero cada profesional de acuerdo con su punto de vista lo guarda, archiva en el escritorio de su PC, USB o en el en sus carpetas personales del OneDrive.

Respecto al indicador pérdida de documentos, los entrevistados han indicado que cuando llega un documento al área el original le es entregado al profesional para que lo trabaje y es allí donde se pierde el documento. Una parte indicó que es responsabilidad de la asistente que la documentación del área no se pierda, pero para que la información no se pierda es necesario el registro de todo lo que ingresa y lo que sale, también hacer seguimiento a los documentos porque no solo se trata de entregar e indicar que es responsabilidad del profesional el documento original asignado, y otro es archivar ordenadamente. Si se hubiera contado con un archivo periférico equipado y hubiera estado una persona encargada, los profesionales no tendrían los documentos en su sitio.

En cuanto al indicador espacio asignado al archivo de documentos, mientras se siga trabajando con la cantidad de papeles que se ha estado recibiendo nunca el espacio va a ser suficiente. También se crea el papeleo al imprimir, al sacar copia, al recibir uno, dos y hasta tres juegos de lo mismo, eso ha generado que no haya espacio en la oficina. Asimismo, el espacio es pequeño para la cantidad de documentos que por obra se maneja, por ejemplo semanalmente entregaban documentos de avance, una obra que dura un año son más o

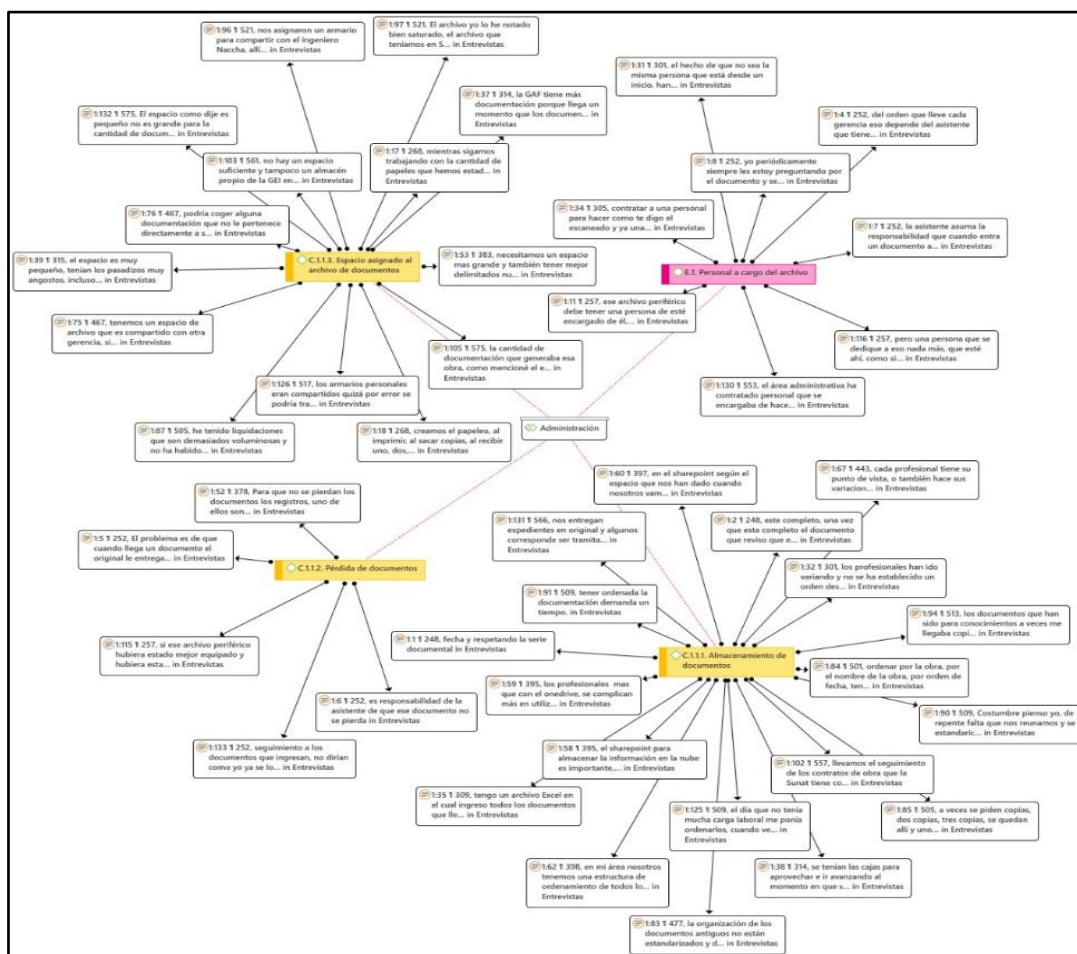
menos 54 semanas, ingresaban 56 expedientes mensualmente de las valorizaciones y cada valorización depende de las partidas que tengan, puede tener 2 o 3 archivadores, adicional entregan un informe mensual que también puede constar de 2 o 3 files, más o menos 15 expedientes por cada valorizaciones, era gran cantidad de documentación que generaba cada obra. No obstante, la GAF tiene más documentación porque llega un momento que los documentos se concentran en esa gerencia para las contrataciones y/o pagos correspondientes. El espacio para el archivo es muy pequeño, los pasadizos son muy angostos, incluso no podrían entrar dos personas al mismo tiempo y eso dificultaba la visión de los documentos. Los espacios no están delimitados lo que ha producido que se mezcle todo generando un desorden pues ya no se sabe si la documentación está en el mismo lugar o se mezcló con otro documento. Tanto la GEI como GDI comparten el segundo nivel del archivo, si bien es un espacio que no circulan o transitan todas las personas porque está aislado del ambiente de las oficinas o directamente del trabajo es de acceso libre y cualquiera podría coger alguna documentación que le pertenece directamente a la gerencia y por tener la necesidad de contar con ese documento podía coger o tener acceso en la medida que ya se ingresó al archivo. No hay un almacén propio de la GEI donde se pueda tener los documentos separados por profesional, por eso que a veces en los escritorios los profesionales tienen documentos en la mesa que a decir verdad debería no estar repleto, pero a veces no se puede por los mismos documentos que ingresan del día a día, al llevar una, dos obras, sus mesas está con expedientes por el seguimiento diario que le hacen. Los profesionales tenían armarios compartidos, en ellos colocaban la documentación de bajo volumen, quizá por error se podría traspapelar. En vista que este espacio y el archivo se encontraba saturado se han estado colocando las cajas que presentaba la supervisión de la liquidación de obra en el piso porque que era demasiada voluminosa, lo que no hace que se vea bien la oficina.

Con relación al indicador emergente personal a cargo del archivo, debe haber un archivo periférico que tenga a una persona encargada de él, que se dedique a eso como si fuera un bibliotecario, que tenga todo inventariado, un Kardex de entrada, salida, es lo que ha estado faltando a la unidad y es lo que ha dificultado que los profesionales tengan a la mano los documentos originales. El hecho de que no sea la misma persona que está desde

un inicio, y que han pasado varias secretarías, profesionales, no permite que se pueda llevar un control desde un inicio hasta el final e incluso secuencialmente no se sabe cómo se ordenó, la primera persona que estuvo anterior cómo lo dejó. El orden que lleve cada gerencia depende del asistente que tiene a cargo el archivo. Cuando entra un documento al área por más que pase a terceras personas siguiente siendo de la gerencia, no se hace seguimiento periódico de donde está el documento o se desconoce si está archivado. Por otro lado, en varias oportunidades se ha contratado a una empresa para que haga el servicio de ordenamiento, foliación, escaneado y empaquetado de acuerdo con las normas del archivo general de la nación para que luego se realice la transferencia al archivo central de la institución.

**Figura 8.**

*Análisis cualitativo de la subcategoría administración*



Fuente: Elaboración propia

#### **4.2.2 Análisis de la documentación**

En la figura 9 se muestra el análisis de la subcategoría documentación que se apoya de los indicadores: clasificado por series documentales, búsqueda de documentos y el indicador emergente niveles de archivo. Con relación a clasificado por series documentales, se manifiesta que la GEI tiene dos series documentales, una por proyecto de inversión y otra de correspondencia, en esta figuran los documentos emitidos que son los más asequibles de controlar y es responsabilidad del asistente del área. Asimismo, se manifestó que hay tres tipos de archivo, el de gestión que está a la mano y que cada área lo maneja, el archivo periférico que viene a ser el central el cual solo se cuenta con el espacio donde se almacenan los documentos y el archivo central.

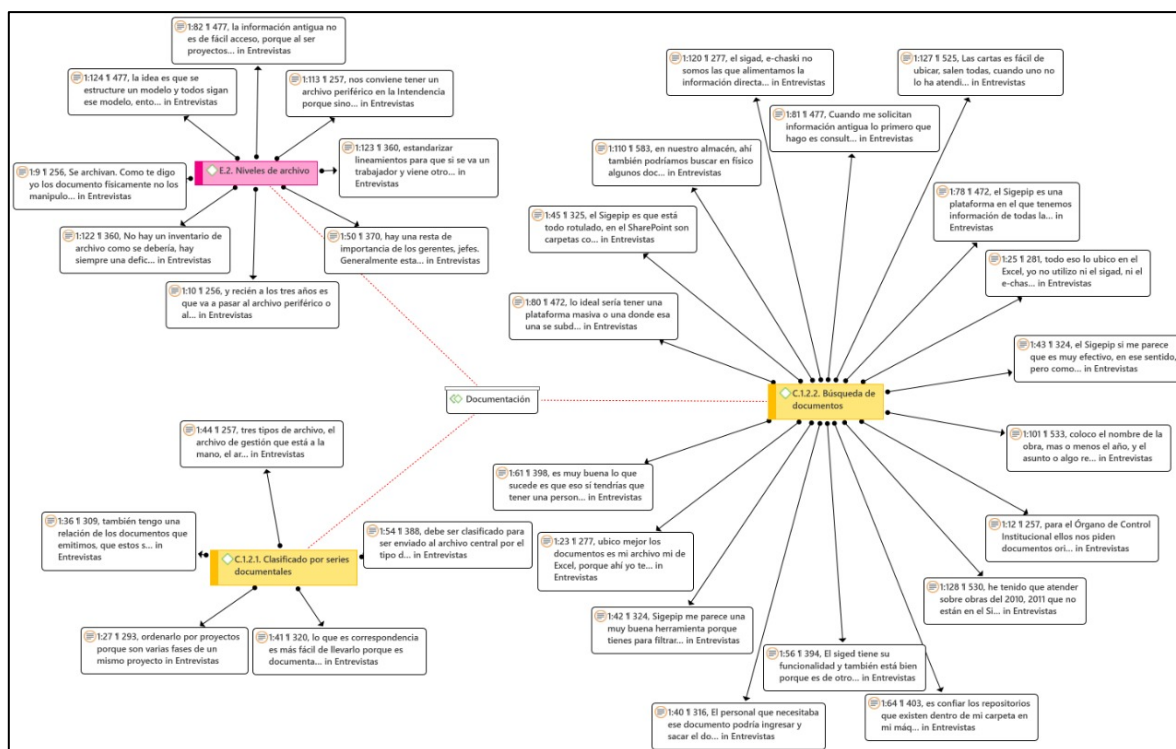
Con relación a la búsqueda de documentos, en la entrevista se indicó que el Órgano de Control Institucional (OCI) solicita documentos originales para examinar, fiscalizar, por ello no conviene que el archivo de gestión pase directo al archivo central, siendo necesario que se implemente un archivo periférico que pueda ser manejado por la Unidad.

Del Sigepip expresaron que es muy buena herramienta porque tiene la opción de filtrar, de ubicar los documentos desde la presentación de la firma de contrato, la oferta ganadora, pero pierde su efectividad porque no está actualizado. Tiene que haber una persona que actualice la información en esta herramienta de forma diaria, si la información está cargada la búsqueda será rápida. En esta herramienta está todo rotulado, tiene módulos organizados y tiene información de las gerencias quienes suben la información, sin embargo, en el SharePoint la búsqueda de información es menos amigable debido a la variedad de carpetas que hay y se requiere conocer la ubicación. Otro lugar de búsqueda es en los repositorios que existen dentro de las carpetas de la PC en los casos que soliciten documentación de años anteriores. También lo que se hace es consultar a la persona que ha visto tal obra o al más antiguo quien puede saber más o dar mayores alcances de la información. No se cuenta con una herramienta donde se encuentre todo, tenemos aún herramientas antiguas que se trabajan a la fecha y que son engorrosas. Por otro lado, para las asistentes les resulta más fácil ubicar los documentos en su archivo Excel que manejan porque ahí cuentan con la información de años anteriores. El problema con los sistemas es que a través de los años los usuarios ingresan la información, pero no lo hacen de manera

uniforme o no ingresan los datos relevantes, o lo hacen de acuerdo con cada criterio de quien lo registra. Los entrevistados han indicado que en los casos que no haya sido digitalizado el documento en su momento, han tenido que ingresar, buscar y sacar el documento físico del almacén, y si no estaba tenía que confiar que otra persona lo tenía, porque no había un control, un Kardex, registro o un plano que indicara donde estaba cada documento, y aunque la información en muchas ocasiones era urgente ubicarla era complicado por no contar con un orden. También hay documentación digitalizada que no es tan amigable por tener que revisar paquete por paquete para ubicar específicamente lo que se necesita y a veces ni se logra encontrar la información allí.

**Figura 9.**

*Análisis cualitativo de la subcategoría documentación*



Fuente: Elaboración propia

Respecto al indicador emergente nivel de archivo, no se cuenta con un archivo periférico, pero convendría tener en la Intendencia porque si no cada vez que necesite ver el documento de un proceso se tendría que solicitar al archivo central. Recién a los tres años

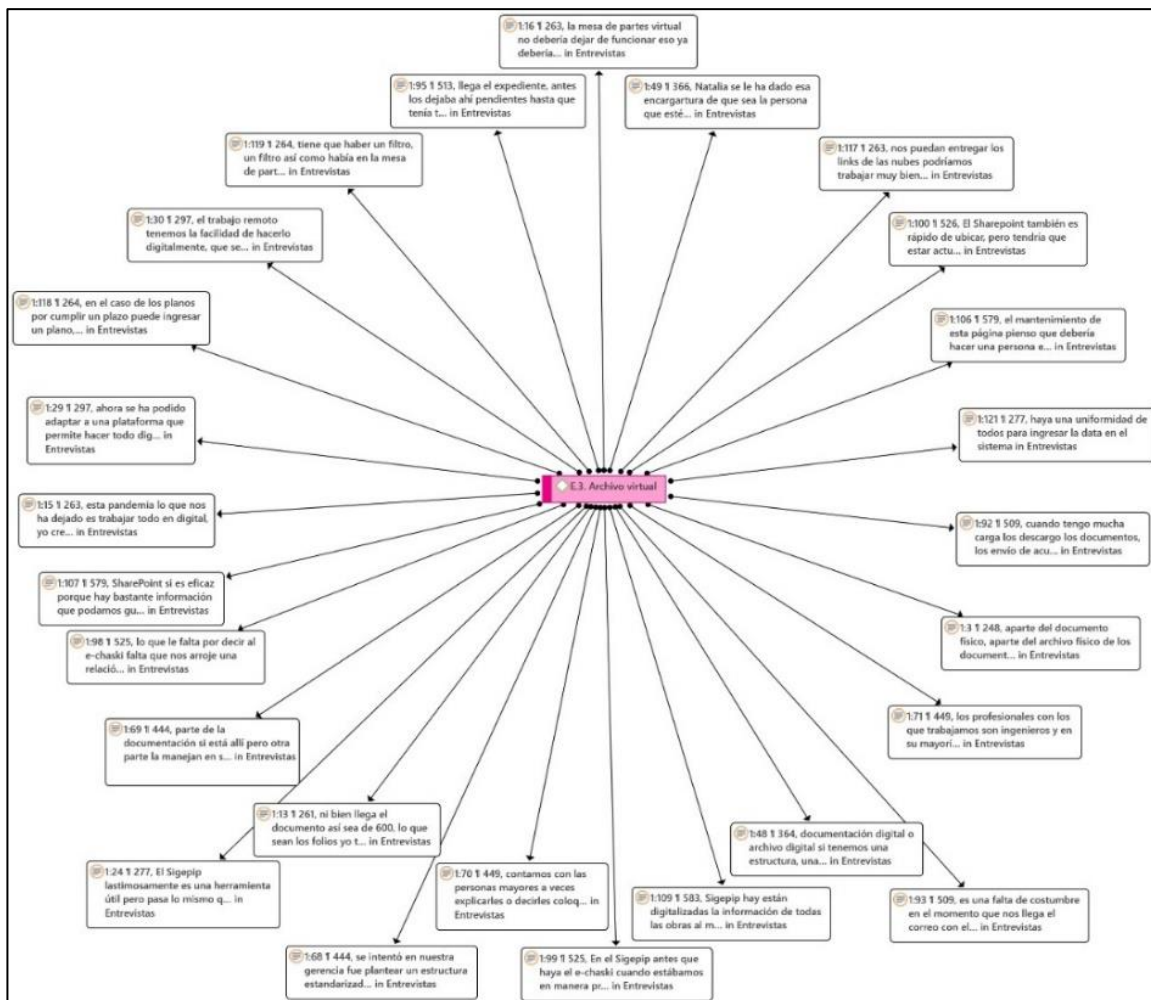
se va a pasar al archivo periférico o al archivo central. Asimismo, hay una resta de importancia de los jefes, debido a que se enfocan en el cumplimiento de las metas organizacionales, en que los proyectos cumplan dentro del plazo, pero el tema del archivo lo dejan para un caso final. Respecto a la documentación antigua no es de fácil acceso porque al ser proyectos antiguos en su mayoría son proyectos cerrados, y esa información ya no es de acceso directo o a la mano, lo que se cuenta con documentación a la mano son proyectos que se están manejando a la fecha o se hayan cerrado hace poco. No hay un inventario de archivo como se debería, muchas veces el cambio del personal, la rotación tiene esas consecuencias o simplemente son criterios diferentes. No hay estandarización de lineamientos para que se siga un mismo procedimiento en caso cese un colaborador, para que esté más organizada la información.

En la figura 6 se muestra el análisis de la subcategoría emergente: archivo virtual, respecto a ello se ha indicado que anteriormente antes de la pandemia ni bien llegaba el documento al área, este se escaneaba antes de ser asignado a un profesional para la atención. La plataforma de mesa de partes virtual (e-Chaski) ha facilitado el trabajo a todos, se ha podido trabajar un año con reducida cantidad de papeles, esta herramienta ha permitido el registro digital, incluido los planos, con ello se ha evitado la impresión a papel, y que los profesionales puedan trabajar con el archivo de frente, porque anteriormente se tenía que escanear y eso también genera un gasto para la institución. Con relación al Sigepip si es útil, pero al igual que el sigad y el e-Chaski si uno ingresa mal los documentos o datos la persona no va a ubicar lo que requiere. La GEI tiene una estructura estandarizada por proyecto en el SharePoint que se ha tratado de que se respete. Cada proyecto tiene una carpeta y esa carpeta tiene subcarpetas para mantener un patrón de almacenar la documentación por todos los colaboradores. En el caso de la GDI se ha encargado a una colaboradora que verifique que la información esté en el lugar que corresponde según la estructura de almacenamiento que el área ha creado y son los profesionales quienes tienen la obligación de almacenar sus archivos en la carpeta que corresponda. En el Sigepip se ubica la información digitalizada al menos desde que se creó esta plataforma, pero para el mantenimiento de esa plataforma debe ser una persona dedicada a realizar revisiones periódicas. La entidad debe implementar mejor los permisos, accesos para poder acceder a

los documentos, links de las nubes. Respecto al documento que ingresa un externo debe haber alguien que valide, así como se hacía en físico, el administrado puede ingresar un trabajo que no esté terminado o bien hecho, y se haya generado un número de expediente, por ello tiene que haber un filtro donde se verifique que se reciba lo correcto. En la entrevista han expresado que a la herramienta del e-chaski le falta que arroje una relación de los documentos atendidos, los que aún falta por atender y los concluidos, porque los profesionales al concluir sin antes de haber descargado el archivo no se saben cómo ubicarlo, y deben tener el número de expediente para buscarlo de esa forma en el sistema. Otra plataforma es el SharePoint que han expresado que es rápida de ubicar, pero tendría que estar actualizada la información, a veces les gana el tiempo y por práctica, o costumbre no se almacena en el instante. Esta herramienta es eficaz mientras estemos dentro de la plataforma de la entidad, el detalle es que para acceder se requiere solicitar autorización de quien administra las carpetas. El personal con que cuenta la unidad son personas mayores y a veces explicarles o decirles que coloquen de esta manera es un poco complicado por el mismo manejo de las carpetas. Los profesionales son arquitectos e ingenieros civiles que hacen visitas de campo, por lo que el tema de tiempo lo hace más complicado aún. Cuando el personal cuenta con menos carga aprovechan en descargar los documentos o en buscar aquellos que faltan para colocarlos en la carpeta. También es falta de costumbre. Antes cuando llegaba el expediente lo dejaban ahí hasta que disponían de tiempo para ordenar lo que ingresaba en su bandeja, no se concluía hasta que los tenía en la carpeta, pero ahora que semanalmente remiten reporte de los documentos que figuran como pendientes, una vez que se atiende es concluido el documento y ya después lo descarga y lo coloca en la carpeta.

Figura 10.

Análisis cualitativo de la subcategoría emergente archivo virtual



Fuente: Elaboración propia



### 4.3 Diagnóstico

La gestión documental que se observa en la unidad ejecutora de la entidad pública evidencia la falta de ordenamiento y conservación de la documentación que se maneja. En la triangulación cuantitativa y cualitativa de los datos, es importante diagnosticar la falta de seguridad y control documental que ingresa a la Entidad.

Respecto a la pérdida de documentos originales es el punto crítico que se ha considerado, si bien el 64% de los encuestados han respondido que nunca les ha sucedido tal hecho, hay un 8 % que ha respondido que a veces, es decir no es muy frecuente, pero han ocurrido casos que se han extraviado documentos originales de la institución, lo cual no debería suceder, y de acuerdo a lo aportado por los entrevistados se sabe que no todos los documentos son devueltos a la gerencia, hay documentos que quedan con el profesional, a ello se le atribuye que hay un 8% de los encuestados que indican que a veces han tenido que retirar documentos originales de la institución para avanzar las tareas asignadas desde su domicilio, ello podría ser un motivo que justifique el extravío de los documentos.

Cualquier colaborador de las áreas que requiera buscar información bien puede acceder al ambiente, por ello el 8% de los encuestados han indicado que los documentos importantes no cuentan con la seguridad adecuada y podrían extraviarse, y el 34% de los colaboradores han respondido que casi siempre los documentos son de fácil acceso de manipulación. Se ha dado casos que se ha contratado el servicio de ordenamiento, foliación, escaneado, empaquetado, y adquisición de cajas para que la información luego de los 2, 3 años que queda en el archivo de gestión dependiendo de las series documentales y la periodicidad que se le haya atribuido para la conservación sea enviado al archivo central. Según Diario El Peruano (2019), se emitió la Directiva N°008-2019-AGN-DDPA donde se aprueba para la elaboración del Programa de control de documentos archivísticos de las entidades públicas donde adjuntan la ficha técnica de series documentales la misma que es completada por las unidades organizacionales.

Respecto al espacio de archivo la mayoría de los entrevistados han indicado que el almacén está saturado, no hay espacio para guardar la documentación y el 24% de los

encuestados han manifestado que es insuficiente el lugar asignado de archivo. Dentro de este espacio de almacenamiento se ubica información original, copias, esto refleja porque el 10% de los encuestados han respondido afirmando que por precaución sacan copias adicionales a los documentos que consideran importantes. También se almacenan copias provenientes de las valorizaciones de obra, informes mensuales y otros documentos que llegan a la institución y que han quedado en poder del profesional. El 7% de los encuestados indicaron que casi nunca la documentación de archivo está ordenada por serie documental, ello guarda relación con el desorden que hay de la información en el almacén. Este espacio es compartido con otras gerencias y no cuenta con una persona a cargo del archivo, si bien la asistente está a cargo de guardar los documentos de gestión, y estos son ubicados rápidamente no hay un responsable de toda la documentación técnica, administrativa y que realice un inventario, maneje un Kardex de qué ingresa o qué se retira del ambiente.

Asimismo, la documentación ha incrementado conforme han pasado los días y ya no se conservan en estas cajas archivísticas según lo han expresado el 16% de los encuestados. Los entrevistados han manifestado que se les asignan los documentos físicos en original a los profesionales y/o especialistas para que le den la atención, y en su mayoría los documentos que son atendidos con un proyecto de informe de conformidad de pago para ser remitido al área administrativa o proyección de carta para emitir respuesta, un 52% de los encuestados indicaron que siempre los documentos que le son asignados los devuelven a la gerencia para que continúe el trámite. Sin embargo, solo se tramita con el documento original, en caso el expediente ingresa con el original más dos copias adicionales, solo será derivado el expediente original, y las copias quedan con el monitor o especialista, estos luego son bajados al almacén o se mantienen por un espacio cerca a los escritorios de los profesionales. De otro lado, el 14% de los encuestados indicaron que a veces devuelven el expediente original, eso significa que hay documentos originales que queda en poder del profesional y una de las razones es por tratarse de documentos de carácter informativo como son los avances de las obras, que son para archivo. Pese a ello al 56% de los encuestados les preocupa que los documentos que tienen a cargo se pierdan.

El 24% de los encuestados han expresado que en alguna oportunidad les han solicitado buscar documentos de años anteriores y el 20% ha indicado que casi nunca es fácil encontrar la información de gestiones antiguas, esto se debe a que no contamos con una sola plataforma donde esté almacenado toda la información, y el 8% ha expresado que casi nunca ubican la información. Desde la aparición del Sigepip las gerencias se han encargado de subir la información, sin embargo, por falta de tiempo, carga laboral no ha sido posible que se dé periódicamente, y no hay un seguimiento de por medio para que se cumpla, sólo el 8% de los encuestados han expresado que si han ubicado toda la información que buscan en el Sigepip. En los casos que no han ubicado en esta plataforma muchos recurren a repositorios de las PC, incluso hasta la base de datos de Excel manejada por las asistentes para filtrar el ingreso del documento, e incluso se consulta con el colaborador que haya visto la obra o proyecto para que pueda dar mayor alcance de lo solicitado, y se ha dado casos que el personal ya no está laborando en la institución.

A raíz de la pandemia la entidad puso a disposición la plataforma del e-Chaski, para la presentación de documentos por parte del administrado. Ello ha permitido reducir gran cantidad de papel, sin embargo, aún hay quienes presentan en físico a través de las mesas de partes de las sedes. La GEI creó una estructura estandarizada en el SharePoint con las carpetas para que los ingenieros, arquitectos almacenen los documentos, con el fin de que a través de esta herramienta se encuentren todos los actuados de cada Proyecto de Inversión Pública en vista que un 20% de los encuestados que han indicado que a veces logran ubicar la información y como se sabe no se cuenta con una plataforma donde se ubique toda la documentación. Los entrevistados han indicado que, por falta de tiempo, costumbre, capacitación, seguimiento o porque les parece engorroso y les sería más fácil si se accediera con un solo clic, no lo actualizan y en vez de ello trabajan desde su OneDrive y almacenan con su propio orden.

De acuerdo con el resultado de la entrevista se evidencia que a los colaboradores le resulta complicado, engorroso usar las plataformas que maneja la institución, han manifestado que, por falta de tiempo, por costumbre, falta de capacitación no actualizan la información del Sigepip y en lugar de ello les parece más fácil trabajar desde sus archivos

del OneDrive y con relación a la otra plataforma de gestión documental aún les cuesta generar los tipos de documentos, se podría precisar que es una plataforma reciente en la cual se busca la adaptación a una nueva realidad por el trabajo remoto que se viene realizando en la entidad.

#### **4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia**

Luego de haber encuestado a los colaboradores, se obtuvo como resultado 1 pregunta crítica, que es la número 5: ¿Se han perdido documentos originales? De acuerdo con el análisis de Pareto se ha determinado un 18.40% de punto crítico en base al 20%, a razón de que se han dado casos en que se han extraviado documentos originales que ya no han sido posibles de ubicarlos dentro de la institución.

Se sabe que un motivo por el cual los profesionales o especialistas han retirado de la institución documentos originales ha sido para avanzar los trabajos que el jefe directo les ha encomendado. A ello se añade que no hay una autorización o conocimiento de por medio que se informe de tal hecho, simplemente el profesional a quien le fue asignado el documento original consideró conveniente llevarlo consigo para trabajarlo desde su domicilio, lo cual no es lo correcto, justamente por evitarse que se den estas situaciones de pérdida.

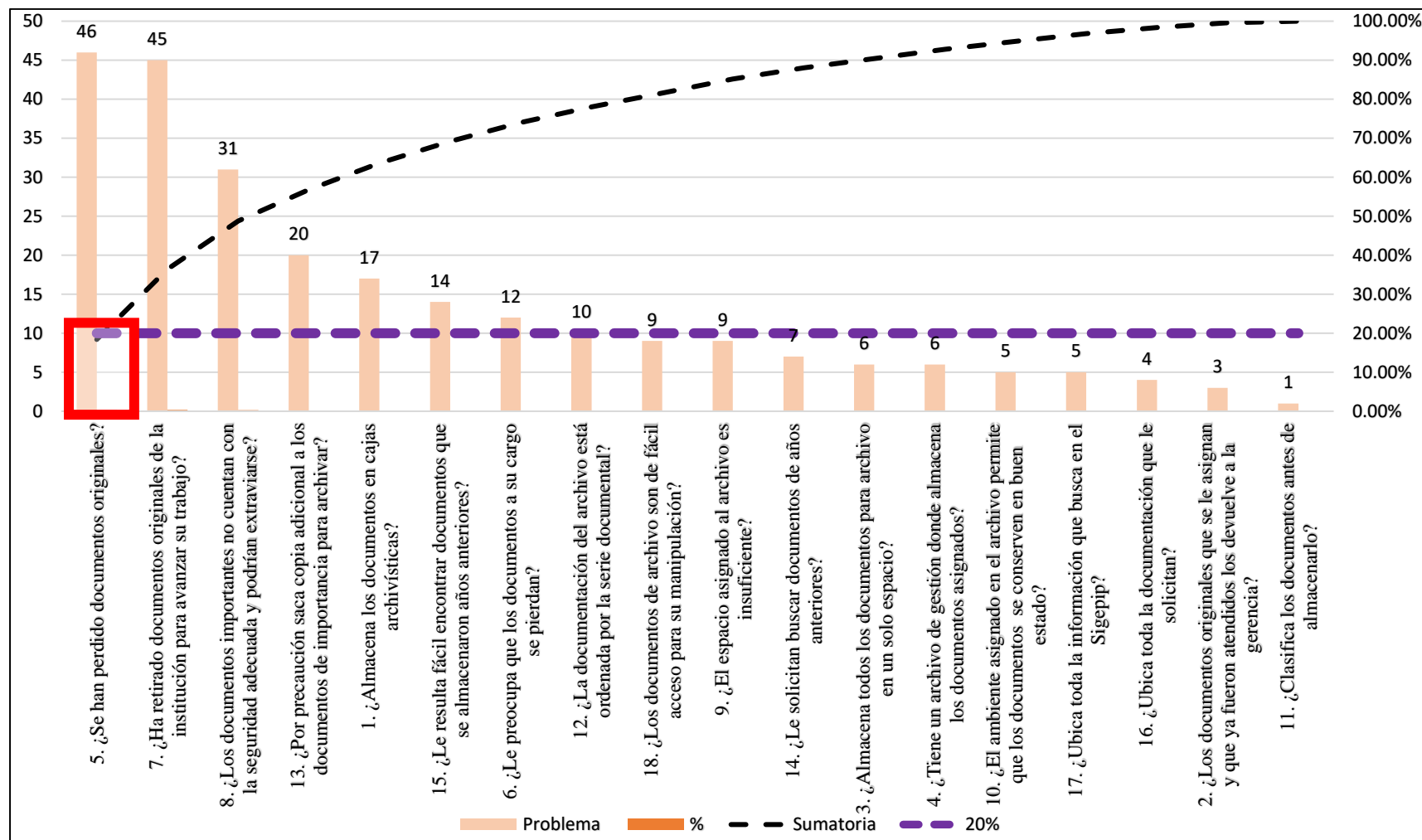
De ser una situación que verdaderamente lo amerita debe haber una autorización de por medio del jefe para seguimiento del retorno de la información a la institución. Lo que se evidencia que no hay un control y seguimiento de la documentación que forma parte del archivo de la unidad y por ende no hay personal responsable de velar y custodiar toda la documentación que ingresan a las áreas.

**Tabla 9.***Pareto de la categoría gestión documental*

Ítems	Puntaje	%	Acumulativo	20.00%
5. ¿Se han perdido documentos originales?	46	18.40%	18.40%	20%
7. ¿Ha retirado documentos originales de la institución para avanzar su trabajo?	45	18.00%	36.40%	20%
8. ¿Los documentos importantes no cuentan con la seguridad adecuada y podrían extraviarse?	31	12.40%	48.80%	20%
13. ¿Por precaución saca copia adicional a los documentos de importancia para archivar?	20	8.00%	56.80%	20%
1. ¿Almacena los documentos en cajas archivísticas?	17	6.80%	63.60%	20%
15. ¿Le resulta fácil encontrar documentos que se almacenaron años anteriores?	14	5.60%	69.20%	20%
6. ¿Le preocupa que los documentos a su cargo se pierdan?	12	4.80%	74.00%	20%
12. ¿La documentación del archivo está ordenada por la serie documental?	10	4.00%	78.00%	20%
18. ¿Los documentos de archivo son de fácil acceso para su manipulación?	9	3.60%	81.60%	20%
9. ¿El espacio asignado al archivo es insuficiente?	9	3.60%	85.20%	20%
14. ¿Le solicitan buscar documentos de años anteriores?	7	2.80%	88.00%	20%
3. ¿Almacena todos los documentos para archivo en un solo espacio?	6	2.40%	90.40%	20%
4. ¿Tiene un archivo de gestión donde almacena los documentos asignados?	6	2.40%	92.80%	20%
10. ¿El ambiente asignado en el archivo permite que los documentos se conserven en buen estado?	5	2.00%	94.80%	20%
17. ¿Ubica toda la información que busca en el Sigepip?	5	2.00%	96.80%	20%
16. ¿Ubica toda la documentación que le solicitan?	4	1.60%	98.40%	20%
2. ¿Los documentos originales que se le asignan y que ya fueron atendidos los devuelve a la gerencia?	3	1.20%	99.60%	20%
11. ¿Clasifica los documentos antes de almacenarlo?	1	0.40%	100.00%	20%

Figura 12.

Pareto de la categoría Gestión documental



## **4.5 Propuesta**

### **4.5.1 Priorización de los problemas**

De acuerdo a los resultados del diagnóstico mixto se obtuvieron problemas principales como la falta de organización de los documentos de archivo, la ausencia de un instructivo para el ordenamiento del archivo, y, por último, la falta de capacitación al personal para el uso de las herramientas informáticas del uso común de los sistemas Sigepip (Sistema de Gestión de Proyectos de Inversión) y del e-Chaski (Sistema de Gestión Documental) que le sea fácil de ubicar la información, lo que da origen a una gestión documental poco eficiente en el área de infraestructura de una unidad ejecutora y no contribuye a mejorar la productividad de sus trabajadores porque implica retraso por buscar la información de un documento necesario para dar respuesta oportuna a un pedido de solicitud.

### **4.5.2 Consolidación del problema**

Este estudio de investigación se llevó a cabo en la unidad ejecutora de una entidad pública, a fin de optimizar la organización de los documentos de archivo. Según los resultados que se obtuvieron, antes de la crisis sanitaria del Covid-19 la Unidad contaba con un almacén para el archivo y era compartido entre las gerencias, pero no se disponía de espacio debido a que estaba repleto con documentos originales y de apoyo informativo (copias), además, que toda esta información había quedado en poder de los profesionales del área, y no hubo una persona encargada de custodiar y almacenar correctamente toda la documentación técnica que corresponde al archivo de gestión, lo cual perjudica la productividad de sus colaboradores al tener la necesidad de ubicar algún documento original a solicitud de una entidad fiscalizadora como el Órgano de Control Interno (OCI), o cualquier solicitud externa de acceso a la información desde el Portal de Transparencia.

Respecto al segundo problema hay ausencia de un procedimiento de almacenamiento del archivo de gestión. De acuerdo con los resultados de la entrevista, cuando se laboraba de forma presencial, no existió un documento donde se indique que todo expediente o documento interno asignado al personal debía ser devuelto a la gerencia para el proceso de archivo, lo que produjo que cada profesional o especialista almacene de

acuerdo con su criterio los documentos que le fueron entregados, lo que imposibilita la conservación de la información en el archivo de gestión durante el proceso de retención que corresponde a cada área antes de ser transferido al archivo central. Ahora con el teletrabajo, los documentos que ingresan a través de la plataforma de la mesa de partes virtual se evidencian que no hay un procedimiento de cómo clasificar y almacenar en un repositorio los archivos electrónicos que han ingresado al área.

Por último, el tercer problema es sobre la falta de capacitación del uso de las herramientas informáticas como el e-Chaski y Sigepip, que origina desinformación, retraso, incomodidad por la falta de habilidades para el uso de estas herramientas. El Chaski es una plataforma que recientemente desde el año 2020 se dio la disposición de su uso para esta entidad del estado, sin embargo, a pesar de haberse dado capacitaciones al personal aún persisten preguntas o dudas al respecto. Por otra parte, el Sigepip es una de las herramientas que abarca varios temas de todos los procesos que se dan en la unidad, no obstante, no todos conocen las opciones que hay dentro de esta plataforma y que les puede ser de utilidad.

#### **4.5.3 Categoría solución**

Para el desarrollo de este estudio luego de priorizar los tres problemas se propuso la categoría solución estrategia de mejora que consiste en la elaboración de un perfil de puesto para la contratación de un Archivero de los documentos híbridos con amplio conocimiento de las normas actualizadas del archivo general de la nación y lo relacionado al gobierno digital y la modernización de los sistemas administrativos a fin de organizar los documentos híbridos, físicos (generados antes y durante la pandemia) y electrónicos (durante la pandemia). Elaborar instructivos de la organización de los documentos físicos y del almacenamiento de los documentos electrónicos, para agilizar la búsqueda de la información, y brindar capacitaciones para los colaboradores de la unidad sobre el uso de las herramientas informáticas necesarias para mejorar la facilidad de sus labores.

#### **4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta**

##### **Objetivo general:**

Proponer estrategias de mejora para la gestión documental en la gerencia de la unidad ejecutora de una entidad pública, Lima 2021.

##### **Objetivos específicos**

Objetivo 1. Organizar los documentos del archivo de la gerencia de la unidad ejecutora.

Objetivo 2. Diseñar un instructivo de la organización de los documentos físicos del archivo de gestión y almacenamiento de la documentación electrónica de la gerencia de la unidad ejecutora.

Objetivo 3. Diseñar un programa de capacitación de las herramientas informáticas (Sigepip, e-Chaski) para los colaboradores de la unidad ejecutora.

#### **4.5.5 Impacto de la propuesta**

El impacto de este estudio de investigación contribuirá a reducir el tiempo de búsqueda de la documentación, mejorar el acceso a la información y permitirá medir la productividad laboral. Además, capacitar constantemente sobre las herramientas informáticas ayudará a facilitar las labores del trabajo del personal.

#### 4.5.6 Direccionalidad de la propuesta

Cuadro 1.

*Matriz de direccionalidad de la propuesta*

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 1. Organizar los documentos del archivo de la gerencia de la unidad ejecutora	Alternativa 1. Contratar a un personal de archivo para la gerencia de la unidad ejecutora	A1 Coordinar con personal de RRHH para enviar proyecto de perfil de puesto por correo para revisión, seguidamente el envío de un memorándum electrónico a Recursos Humanos sobre la necesidad de requerir el puesto	15/12/2021	10	25/12/2021	a. Gerente de Ejecución de Inversiones b. Intendente Nacional de Ejecución de Inversiones	S/.0.00	KPI 1. (Número de solicitudes de información efectivas / Número de Solicitudes de búsqueda de Información solicitadas) x 100	Evidencia 1 Formato del Perfil de Puesto.
		A2 RRHH enviará el perfil del puesto para V°B° de la Intendencia	27/12/2021	1	28/12/2021	a. Recursos Humanos b. Gerente de Ejecución de Inversiones c. Intendente Nacional de Ejecución de Inversiones	S/.0.00		
		A3 V°B° del Intendente y del gerente en señal de conformidad del perfil del puesto	29/12/2021	1	30/12/2021	a. Recursos Humanos	S/.0.00		
		A4 Registro del ítem en el SIGESA de la contratación del personal solicitado por el área	30/12/2021	5	04/01/2022	a. Intendencia Nacional de Sistemas b. Recursos Humanos	S/.0.00		
		A5 Solicitud del requerimiento por el SIGESA para la contratación	04/01/2022	1	05/01/2022	a. Recursos Humanos b. Gerencia de Ejecución de Inversiones	S/.0.00		
		A6 Convocatoria del puesto	05/01/2022	5	10/01/2022	a. Recursos Humanos	S/.30,000.00		

Cuadro 2.

*Matriz de direccionalidad de la propuesta*

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 2.  Diseñar un instructivo de la organización de los documentos físicos del archivo de gestión y almacenamiento de la documentación electrónica de la gerencia de la unidad ejecutora	Alternativa 2.  Elaborar un instructivo para la organización de la documentación física y almacenamiento de la documentación electrónica de la unidad ejecutora	A7 Coordinar con la asesora legal de la Unidad para enviar proyecto de instructivos para revisión previa.	03/01/2022	7	10/2022	a. Gerencia de Ejecución de Inversiones	S/.0.00	KPI 2.  Eficacia = [(resultados obtenidos) / (resultados deseados)] x 100	Evidencia 2.  Instructivo para la organización de la documentación física de la gerencia  Instructivo para el almacenamiento de la documentación electrónica de los proyectos de inversión e inversiones que no correspondan proyectos de ejecución
		A8 Derivar el proyecto de instructivos adjunto a un informe por el aplicativo del e-Chaski a la bandeja del gerente	10/01/2022	5	15/01/2022	a. Gerencia Administrativa y Financiera	S/.0.00		
		A9 El Gerente debe firmar el informe digital solicitando la aprobación del instructivo y enviarlo al Intendente	15/01/2022	3	18/01/2022	a. Gerencia de Ejecución de Inversiones	S/.0.00		
		A10 El Intendente derivará el instructivo a la asesora legal de la para la revisión respectiva	18/01/2022	4	22/01/2022	a. Intendente Nacional de Ejecución de Inversiones	S/.0.00		
		A11 Firma del Intendente de la Unidad en señal de conformidad del instructivo.	22/01/2022	1	23/01/2022	a. Intendente Nacional de Ejecución de Inversiones	S/.0.00		
		A12 Difusión del personal de la GEI para la aplicación del instructivo de la gerencia	23/01/2022	1	24/01/2022	a. Gerencia de Ejecución de Inversiones	S/.0.00		

Cuadro 3.

*Matriz de direccionalidad de la propuesta*

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 3. Diseñar un programa de capacitación de las herramientas informáticas (Sigepip, e-chaski) para los colaboradores de la unidad ejecutora	Alternativa 3. Programar capacitación para el personal de las herramientas informáticas (Sigepip, e-Chaski) para mejorar el rendimiento del personal para lograr las metas	A13 Proponer en las reuniones de comité, la programación de capacitaciones para el personal de la INEI de los sistemas informáticos para mejorar el rendimiento y el logro de las metas	27/12/2021	4	31/12/2021	a. Intendente Nacional de Ejecución de Inversiones b. Gerencia de Ejecución de Inversiones c. Gerencia Administrativa y Financiera d. Gerencia de Diseño de Inversiones	S/.0.00	KPI 3 Encuesta de satisfacción y pregunta abierta de sugerencias, recomendaciones	Evidencia 3. Programa de capacitación de los sistemas informáticos como e-Chaski y Sigepip
		A14 Programar capacitación del uso del Sigepip del módulo: técnicos	03/01/2022	1	04/01/2021	a. Gerencia de Ejecución de Inversiones b. Gerencia Administrativa y Financiera c. Gerencia de Diseño de Inversiones	S/.0.00		
		A15 Programar capacitación del uso del Sigepip del módulo: administrativos	17/01/2022	1	18/01/2021	a. Gerencia de Ejecución de Inversiones b. Gerencia Administrativa y Financiera c. Gerencia de Diseño de Inversiones	S/.0.00		
		A16 Programar capacitación del uso del Sigepip del módulo: gestión	31/01/2022	1	01/02/2021	a. Gerencia de Ejecución de Inversiones b. Gerencia Administrativa y Financiera c. Gerencia de Diseño de Inversiones	S/.0.00	KPI 4. Personal capacitado/ N° total del personal) x 100	
		A17 Programar capacitación del uso del e-Chaski del módulo gestión documental	17/02/2022	4	31/03/2022	a. Gerencia de Administración Documentaria y Archivo b. Gerencia de Ejecución de Inversiones c. Gerencia Administrativa y Financiera d. Gerencia de Diseño de Inversiones	S/.0.00		
		A18 Verificar la participación del personal en las capacitaciones	01/02/2022	1	02/02/2022	a. Gerencia de Administración Documentaria y Archivo b. Gerencia de Ejecución de Inversiones c. Gerencia Administrativa y Financiera d. Gerencia de Diseño de Inversiones	S/.0.00		

#### **4.5.7 Entregable 1**

El primer entregable consiste en la elaboración de un formato de perfil de puesto para la contratación de un Archivero de los documentos híbridos de la gerencia, que disponga de los conocimientos normativos del Archivo General de la Nación y de la experiencia necesaria para la implementación de las acciones orientadas a la organización y almacenamiento de la documentación física y electrónica. En el caso de la documentación física es necesario para luego realizar la transferencia de acuerdo con el Cronograma Anual de Transferencias de los documentos al archivo central y aunque aún no hay pronunciamiento formal por el Archivo General de la Nación respecto a la transferencia de la información de los documentos electrónicos se tiene conocimiento que será necesario detallar en un Excel los documentos y en qué herramientas o módulos se ubican. Asimismo, con la contratación del personal se busca que aporte mediante sus conocimientos la aplicación de las actividades que se adopten por la transformación digital, que es un proceso de cambio en el uso de las tecnologías digitales (Anexo 2).

#### **4.5.8 Entregable 2**

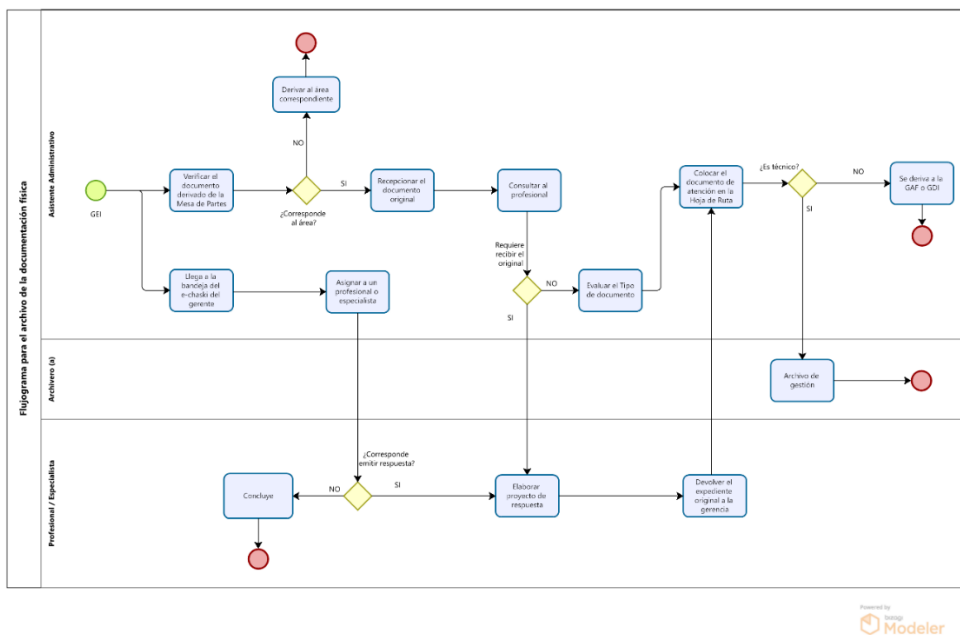
El segundo entregable consiste en un instructivo que describe los procedimientos de organización de los documentos físicos que debe tener en cuenta el encargado del archivo según normativas vigentes del Archivo General de la Nación. También un instructivo que describe los procedimientos del almacenamiento de la documentación electrónica de los proyectos de inversión pública e inversiones que no constituyen proyectos de inversión, que consiste ubicar la información dentro de las carpetas estandarizadas, las cuales han sido creadas en coordinación con los profesionales con experiencia en el desarrollo de las etapas de ejecución de las obras para el adecuado orden de la documentación de los Proyectos de Inversión. Para tal fin fue necesario realizar flujogramas a través de la herramienta bizagi que permita al responsable de archivo y demás colaboradores saber en qué momento corresponde archivar y/o almacenar la información (Anexo 3).

En este segundo entregable fue necesario diseñar dos diagramas de flujo también conocido como flujogramas para dar a conocer la secuencia de las actividades necesarias

para el archivo de la documentación física y el almacenamiento en la nube de los documentos electrónicos, para ello se empleó el programa Bizagi Modeler.

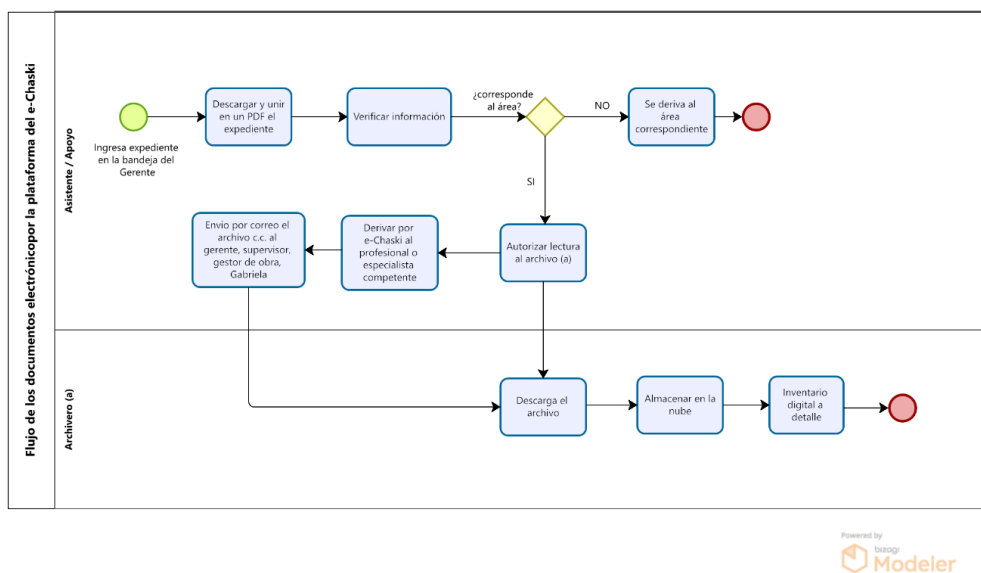
**Figura 13.**

*Flujograma para el archivo de la documentación física*



**Figura 14.**

*Flujograma del almacenamiento de los documentos electrónicos en la nube.*



### **4.5.9 Entregable 3**

El tercer entregable consiste en un programa de capacitación de los sistemas informáticos como e-Chaski y Sigepip, con los que dispone la Unidad Ejecutora de la Intendencia de Ejecución de Inversiones, cuyo objetivo es desarrollar habilidades técnicas del personal con las herramientas informáticas para mejorar su rendimiento laboral como en la búsqueda de la información oportuna cada vez que se le requiera. Asimismo, resaltar que las capacitaciones serán conducidas, en el caso del Sigepip, por un profesional de sistemas, creador de dicha plataforma, quien forma parte del staff de los colaboradores de la entidad, y para la otra herramienta informática estará a cargo por un especialista con experiencia en procesos de la gestión documental de la gerencia. Las capacitaciones se desarrollarán a través de la plataforma Microsoft Teams (Anexo 3).

### **4.6 Discusión**

La presente investigación tiene como fin optimizar la gestión documental de la unidad ejecutora de una entidad pública, por ello, se identificaron los siguientes problemas: a) falta de organización de los documentos de archivo, b) ausencia de instructivo para el ordenamiento del archivo, c) falta de capacitación del personal en el uso de las herramientas informáticas de los sistemas como e-Chaski y Sigepip. A través de los objetivos de solución se busca mejorar la gestión documental en la entidad: a) organizar los documentos del archivo de la gerencia de la unidad ejecutora, b) diseñar un instructivo de la organización de los documentos físicos del archivo de gestión y almacenamiento de la documentación electrónica de la gerencia de la unidad ejecutora, c) diseñar un programa de capacitación de las herramientas informáticas (Sigepip, e-Chaski) para los colaboradores de la unidad ejecutora, con la finalidad de dar solución a las dificultades encontradas. Lo que se desea alcanzar con esta investigación es mejorar la gestión documental y el nivel de productividad de los colaboradores. En ese sentido, la teoría de las tres edades de los documentos permite focalizar y dar la importancia a todos los procesos de la gestión documental hasta la atención y archivo de la documentación.

Se busca beneficiar a la gerencia de la unidad ejecutora, en lograr cambios de mejora, en la medida que adopte y ejecute estos cambios importantes y necesarios para el

correcto acceso a la información, no teniendo dificultad a lo largo del tiempo y de ese modo sea alcanzable la documentación a cualquier colaborador o ciudadano que solicite y no generar obstáculo para medir la productividad del personal en sus actividades.

Como objetivo general de proponer estrategias de mejora de la gestión documental en la unidad ejecutora de una entidad pública, se coincide con la investigación de Bravo (2019) sobre un modelo de archivo fundado en la norma de gestión documental para entidades públicas en la ciudad de Ecuador. Se evidencia la necesidad de implementar un modelo archivístico que significaría una importante estrategia para alcanzar el éxito a nivel de proceso de la entidad como parte de las fases del ciclo de vida del documento en vista que los procedimientos de la gestión documental no son tan eficaces. El objetivo es controlar la información de forma correcta y facilitar la transparencia y el acceso a ella en el momento oportuno para poner al servicio de los colaboradores y del personal externo. Lo que se busca es mejorar un diseño que sea eficiente y dinámico que no origine desorganización de los documentos y mejore la productividad en cuanto a tiempo, costo, cumplimiento con la norma y preservar la documentación a largo plazo. Cabe precisar que la gestión documental es un proceso necesario en las organizaciones según lo expuesto por García (2021) quien coincide con la teoría general de sistemas que por la magnitud de la información es necesario un sistema de gestión documental a fin de mejorar la eficiencia en los procesos.

Como primer objetivo específico, en relación con el objetivo general de organizar los documentos del archivo de la gerencia de la unidad ejecutora de una entidad pública, Lima 2021, coincide con la investigación del investigador Gil (2017) respecto a la digitalización que permite tener un inventario y acelerar la ubicación y resulta más manejable para la transferencia al archivo central. La fase de la digitación sería parte de las funciones que llevaría a cabo el personal de archivo como parte de la organización que deba darse al archivo de gestión. Además, coincide con la investigación de Meza (2019) respecto a la satisfacción de los ciudadanos y la gestión documental del municipio de Huari, donde la falta de orden, mala conservación e indiferencia del tratamiento documental genera usuarios insatisfechos con la atención por demora. En conclusión, se debería llevar a

cabo programas para mejorar la administración documentaria que brinde una atención inmediata, sistematizada y más personalizada y se debe adecuar la infraestructura para el control documentario y así dinamizar el flujo del trámite y la administración documental, que proporcione el acceso rápido de los colaboradores en dar información a los usuarios.

Como segundo objetivo específico, con relación al objetivo general de diseñar instructivo de la organización de los documentos físicos del archivo de gestión y almacenamiento de la documentación electrónica de la gerencia de la unidad ejecutora de una entidad pública, Lima 2021, coincide con la investigación de Rendón (2019) sobre crear una propuesta para el planeamiento estratégico de la gestión documentaria en la Secretaría del distrito de Colombia, precisa que se debe implementar instructivos estos procesos deben estar estructurados con el apoyo del personal, también proponer un estimado de los tiempos de respuesta ante las consultas que se envíe. También se coincide con la investigación del autor Gil (2017) sobre la reforma de la gestión documental en el gobierno de Colombia en el cual concluyó que era necesario la implementación de un diagrama de flujo sobre el proceso de gestión del archivo a fin de que brinde gran valor, y genere estrategias para contratar, y prever de herramientas para el control del archivo. Además, coincide con la investigación de Mimbela (2020) sobre una propuesta del flujo de los documentos en una subgerencia de gestión documental de la municipalidad, toda vez que es ventajoso para la entidad en la trazabilidad del flujo documentario y por un tema de ahorro y valor a mediano y largo plazo. Asimismo, se coincide con el investigador Iglesias (2019) quien determinó la comparación de dos entidades públicas con la variable gestión documental y sus dimensiones y concluyó que para mejorar la organización y distribución de los documentos ambas entidades deben estandarizar de acuerdo con el modelo según la norma de la Secretaría de Gobierno Digital, definir los lineamientos generales para una mejor visión en un periodo a corto plazo, establecer los procedimientos y roles que identifiquen las funciones de los colaboradores, tomar como referencia un modelo de gestión documental del país para organizar, distribuir, despachar, archivar los documentos, e impartir su uso y evocar el compromiso para su cumplimiento.

Como tercer objetivo específico, en relación al objetivo general de diseñar un programa de capacitación, se coincide con la investigación de Mimbela (2020) mediante el cual concluye que se deberá capacitar a los colaboradores como al nivel gerencial y se tiene que aprobar una normativa y los instrumentos a emplearse en la gestión. También coincide con el trabajo de investigación de Ramirez (2018) respecto a la administración de archivos y su influencia en la gestión por procesos en una institución gubernamental de Lima, quien concluyó que para la correcta administración de la información se debe aplicar la gestión por

procesos, debiendo usar las metodologías y la tecnología. Para ello debe haber conocimiento y manejo de software y se tiene que realizar programas de capacitación de todo el equipo de trabajo que conforma el archivo y hacer mapeo a los procesos archivísticos que permita medir y controlar las actividades y procesos de archivo. Además, que el sistema de gestión documental de las entidades públicas para Treinta (2019) es como parte de la estrategia de gobierno electrónico el cual ha generado gran aporte en favor de la transparencia de la información, siendo válido los procedimientos digitales y aplicar la interoperabilidad entre las entidades .

Finalmente, la presente investigación está enfocado en mejorar la gestión documental, por lo que se requiere implementar las estrategias de mejora como: contratar a un personal de archivo para la organización de los documentos de la gerencia, implementar instructivo del ordenamiento de los documentos híbrido y fomentar la capacitación para el personal de las herramientas de uso común. Estas herramientas ayudarán a mejorar las actividades y el desempeño que realicen los colaboradores de la entidad.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

**Primera:** Luego de realizar la investigación se propuso estrategias que optimicen la gestión documental, siendo ellas, la contratación a un personal de archivo, elaborar un instructivo para la organización de la documentación física y almacenamiento de la documentación electrónica y programar capacitación de las herramientas informáticas (Sigepip, e-Chaski) para los colaboradores de la unidad ejecutora, el primero por ser un programa de acceso a la información y datos de los proyectos y el segundo orientado a la emisión y recepción de documentos internos y expedientes.

**Segunda:** Se evidencia el desinterés o poca importancia de los responsables de la unidad por la organización interna de los documentos, ello refleja la desorganización de la información que se maneja en las áreas, lo cual es un gran error no tomarlo en cuenta y solo centrarse en cumplir los objetivos con la emisión de los entregables. Al no contar con la información ordenada genera en el colaborador malestar por la pérdida de tiempo en buscar el documento, que conlleva a la baja productividad, retraso en la entrega de la información al área o usuario solicitante. En efecto, se debe considerar todo el ciclo de vida de los documentos, desde su génesis hasta ser atendido y formar parte del archivo. Asimismo, el personal debe adaptarse a la nueva plataforma de la institución de gestión documental que se le denomina como e-Chaski y el Sigepip para mayor facilidad de sus labores.

**Tercera:** Se determinaron factores de mayor incidencia en la gestión documental: La falta de organización de la documentación por el gran volumen que se recepcionaba en el área, la falta de aplicación de los procesos archivísticos en el archivo, adicional a ello la entidad no contaba con un flujograma del proceso del archivo de gestión, por lo que no hubo un control de retorno de los documentos que ingresaban y eran derivados a los colaboradores del área, y la falta de capacitación de las herramientas informáticas necesarias para la emisión de los documentos internos y para acceder a la información de los proyectos.

## 5.2 Recomendaciones

Se recomienda que para reducir los factores que afectan la gestión documentaria es importante que el área implemente las estrategias de mejora y abra paso al proceso de cambio:

**Primera:** Que el área cuente con personal capacitado en archivística (gestión documentaria) para el manejo eficiente de los documentos físicos, electrónicos y el almacenamiento de estos, dado que esta área genera gran volumen de documentos clasificados y de acceso público. El archivista debe tener capacidad de manejo de documentación física y almacenamiento de la documentación electrónica: organización, codificación, clasificación y orden, Dicho manejo eficiente de la documentación física y electrónica por el archivista, facilitará el acceso a la información a las áreas por el personal de la organización, permitiendo que el ciudadano este mejor atendido y reciba las informaciones sobre sus gestiones.

**Segunda:** Se recomienda capacitar al personal en el manejo de los instructivos que permita desarrollar en el personal de la organización una cultura orden y organización en el manejo documentario en su área de trabajo y que facilite al archivista con el manejo de la documentación física y electrónica

**Tercera:** Capacitar al personal de las áreas de trabajo en el manejo de las diversas herramientas tecnológicas del que dispone la organización en su plataforma digital, permitiendo disponer de personal capacitad con múltiples ventajas para realizar su labor más eficiente, ágil y disponer de la información necesaria para el logro de sus metas en forma permanente.

## REFERENCIAS

- Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia. (2021). *Informe Auditoría Gestión Documental*: APC Colombia.
- Alí, J., Fernández, C., Gonzáles, A., Rodríguez, Y., & Zayas, M. (2007). Algunas reflexiones sobre la importancia del Archivo y el Archivero como eslabón para el conocimiento. *Ciencias Holguín*, 13(4), 1-7.
- Alonso, L., Noble, L., & Saravia, I. (2015). El concepto de paradigma en la Archivística como problema epistemológico. *Palabra Clave (La Plata)*, 4(2), 109-128.
- Andia, W. (2010). Proyectos de inversión: Un enfoque diferente de análisis. *Industrial Data*, 28-31. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81619989004.pdf>
- Archivo General de la Nación. (2008). *Breve Manual del Archivero*. Archivo General de la Nación.
- Batista, P. (2011). La serie documental "Expedientes de obras particulares" en el municipio de Lisboa. Análisis de su sistema de gestión. *Anales de Documentación*, 14(1), 1-23. Obtenido de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/119811>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3 ed.). Pearson Educación.
- Bizagi Modeler. (2019). *Guía de usuario*. Bizagi Modeler.
- Bravo, S. (2019). *Implementación de un modelo archivístico basado en la norma de gestión documental para entidades de la Administración Pública en el Ecuador*. (Tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Cabanaconza, P. (2017). *Procesos técnicos archivísticos y gestión documental en la Oficina General de Administración de Recursos - Seguro Integral de Salud, Lima 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Camilo, L., & Castro, H. (2020). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. 118-129.

- Carhuanchu, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. UIIDE.
- Castañeda, L. (2013). Los sistemas de información contable una herramienta para la gestión integral de las Pymes. *Gestión Joven*(11), 31-40.
- Castañeda, M., Cabrera, A., Navarro, Y., & de Vries, W. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS. Un libro práctico para investigadores y administradores educativos*. EDIPUCRS.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Espacios. *Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de*, 39(50), 14. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Cisterna, F. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. *Theoria*, 14(1), 61-71.
- Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento. (2016). *Diagnóstico Integral de Gestión Documental, Archivo y TIC's-GD Sistema de Gestión Documental*. CRA.
- Contraloría General de la República. (2014). Marco Conceptual del Control Interno. *Contraloría General de la República*, 1-45. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1305474/Marco%20conceptual.pdf>
- Contraloría General de Medellín. (2017). *Evaluación independiente Gestión Estratégica: Procedimiento Gestión Documental*. Oficina Asesora de Control Interno.
- Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*(35), 152-181. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- Delgado, D., Meléndez, Y., Meneses, Y., & Tapia, P. (2018). Administración de la calidad total: Análisis crítico de la teoría de Feigenbaum. *Global Business Administration Journal*, 2(1).
- El Peruano. (2017). Aprueban modelo de gestión documental en el marco del Decreto Legislativo N°1310. *Normas legales*.

- El Peruano. (9 de agosto de 2017). Aprueban Modelo de Gestión Documental en el marco del decreto Legislativo N°1310. *Normas Legales*, págs. 1-39.
- El Peruano. (20 de 9 de 2019). Norma para la Administración de Archivos en la Entidad Pública. *Normas legales*.
- El Peruano. (31 de diciembre de 2019). Norma para la conservación de documentos archivísticos de la entidad pública. *Normas Legales*, págs. 1-12.
- El Peruano. (6 de noviembre de 2019). Norma para la Valoración Documental en la Entidad Pública. *Normas Legales*, págs. 1-11. Obtenido de Diario oficial del Bicentenario.
- El Peruano. (24 de setiembre de 2020). *Más de 2,000 entidades públicas contarán con Plataforma Digital de Gestión Documental*.
- El Peruano. (09 de 07 de 2021). De profesión, archivero. *El Peruano*.
- Fernández, M., Vásquez, M., Dujarríc, G., Díaz, N., & Soto, H. (2015). Perfil por competencias laborales y modelo de selección de personal para el cargo Técnico A en Gestión de Recursos Humanos. *10(2)*, 19-37.
- Fuster, F. (2001). Archivística, archivo, documento de archivo. *BIBLIOS(9)*, 1-21.
- Gamboa, C. (2021). *Implementación de una reingeniería de negocios en el proceso de despacho y recepción de la gestión documental en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del estado peruano en el 2019*. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres. Perú.
- García, A. (1995). Notas sobre la teoría general de sistemas. *Revista general de información y documentación*, *5(1)*, 1-17.
- García, J. (2000). El concepto de Documentación en la doctrina española. *Cuadernos de documentación multimedia(10)*, 317-349.
- Gil, B. (2017). Reestructuración del Proceso de Gestión Documental en la Gobernación del Meta, liderado por la Secretaria Administrativa-2017. *Universidad de los Llanos*, 1-14.

- Gómez, C., & Okuda, M. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios. Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(1), 118-124.
- Guadamillas, F. (1999). La implantación de una estrategia de mejora continua. *La gestión de la diversidad*, 2, 597-602.
- Heredia, A. (1991). *Archivística General Teoría y Práctica actualizada y aumentada* (5 ed.).
- Heredia, A. (2019). Terminología archivística: conceptos y uso. *TRIA*, 63-73. Obtenido de <https://www.archiverosdeandalucia.org/wp-content/uploads/2021/02/TRIA-n%C3%BAmero-23-Antonia-Heredia-Herrera.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL Education.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística* (3 ed.). Fundación Sypal.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la Investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia* (4 ed.). Centro Internacional de Estudios Avanzados Sypal y Ediciones Quirón Ediciones.
- Iglesias, E. (2019). *Gestión documental en entidades públicas, Lima, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Instituto Nacional de Administración Pública. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 6-16. doi:10.24965/gapp
- Instituto Nacional de Administración Pública. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño 1. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 19, 6-16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2815/281556727001/281556727001.pdf>
- Isuani, A. (2019). *Gobierno Electrónico en el Sector Público Nacional Argentino. El sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)*. (Tesis de maestría). Universidad de San Andrés, Buenos Aires, Argentina.

- Laudon, K., & Laudon, J. (2012). *Sistemas de Información Gerencial* (12 ed.). Pearson Educación.
- López, J. (2015). La información en el origen y desarrollo de la Documentación. *JLIS.it*, 6(2), 127-141. doi:10.4403/jlis.it-10988
- López, R., & Deslauriers, J. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *margen*, 1-19.
- Luyo, A. (2019). *La investigación científica y su metodología, despues la tesis. Serie: Colección de Textos universitarios 2*. Autor - Editor.
- Meza, E. (2019). *Gestión documental y satisfacción de usuarios de la Municipalidad Provincial de Huari*. (Tesis para licenciatura). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, Perú.
- Mimbela, S. (2020). *Propuesta de Mejora del Flujo Documental en la Subgerencia de gestión documental de la Municipalidad de Santiago de Surco*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. Perú.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2017). Identificación de Inversiones de Optimización, de Ampliación Marginal, de Rehabilitación y de Reposición (IOARR). 1-22. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/capacitaciones/Guia\\_Instructiva/2\\_Identificacion\\_de\\_Inversiones\\_de\\_Optimizacion\\_Ampliacion\\_Marginal\\_Rehabilitacion\\_y\\_Reposicion\\_IOARR.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/capacitaciones/Guia_Instructiva/2_Identificacion_de_Inversiones_de_Optimizacion_Ampliacion_Marginal_Rehabilitacion_y_Reposicion_IOARR.pdf)
- Ministerio de Educación. (2017). *Informe de supervisión a los portales de transparencia estándar de las direcciones y gerencias regionales de educación a nivel nacional y de las unidades de gestión educativa local (UGEL) de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana*. Ministerio de Educación. Obtenido de [http://www.minedu.gob.pe/pdf/portal\\_transparencia\\_estandar.pdf](http://www.minedu.gob.pe/pdf/portal_transparencia_estandar.pdf)
- Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia y su Fondo Rotatorio. (2019). *Informe Anual de Gestión Documental*. Cancillería de Colombia.

- Moreno, E. (2008). *Manual de Uso de SPSS. Guías prácticas del IUED* (1 ed.). Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Muñoz, H. (2016). *La investigación cualitativa. Práctica desde Atlas.ti*. Universidad Santo Tomás.
- Murray, P. (2002). Gestión - Información - Conocimiento. *BIBLIOS*, 4(14), 98.
- Nayar, L. (2010). La gestión documental. Conceptos básicos. *Consultora de Ciencias de la Información*(20), 1-15.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5 ed.). Ediciones de la U.
- Pérez, L. (2006). Microsoft Excel: una herramienta para la investigación. *MediSur*, 4(3), 68-71.
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivos e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de contabilidad*, 18(46).
- Quindemil, E., & Rumbaut, F. (2014). La información y la comunicación en la gestión organizacional: retos en el contexto universitario. *Anales de investigación*, 54-67. Obtenido de <http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/228/242>
- Ramírez, A. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Ramirez, A. (2016). *Propuesta metodológica para la gestión documental electrónica en la alcaldía municipal de Sibaté*. (Tesis de licenciatura). Universidad de la Salle..
- Ramirez, G., & Peña, A. (2015). Control y gestión contable basada en sistemas de información. En I. I. Costos (Ed.), *XIV Congreso Internacional de Costos. II Congreso Colombiano de Costos y Gestión* (pág. 23). IIC.
- Ramirez, R. (2018). *Influencia de la gestión por procesos sobre la administración de archivos según trabajadores de una entidad pública de Lima Metropolitana*. (Tesis para licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.

- Reig, J. (2005). Para una teoría informativa del documento: extensión y aplicabilidad del concepto. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 28(1), 13-42.
- Rendón, L. (2019). *Propuesta Plan Estratégico de Gestión Documental para la Secretaría Distrital de Integración Social*. (Tesis de maestría). Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Revah, M. (2009). La gestión documental en procesos estratégicos de mejora; un agente de oportunidad en una institución pública de educación superior: el caso del CIDE. *Anales de documentación*(12), 221-233.
- Rioja, J., & Celi, A. (2019). Seguridad jurídica y autenticidad del documento electrónico en la legislación peruana. *Ciencia y Tecnología*, 15(4), 201-211.
- Rioja, J., & Celi, M. (2019). Seguridad jurídica y autenticidad del documento electrónico en la legislación peruana. *Ciencia y Tecnología*, 15(4), 201-211. Obtenido de file:///C:/Users/Maria%20Teresa/Downloads/2682-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8377-1-10-20191230.pdf
- Rodriguez, A. (2016). *Implementar una herramienta tecnológica de información para la producción y gestión de documentos en la organización Serdan*. (Tesis de licenciatura). Universidad Libre de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Rodríguez, M. (2020). La delimitación de la Archivística como ciencia. *Cuadernos De Documentación Multimedia*, 10, 379-388.
- Rodríguez, Y., Castellanos, A., & Ramírez, Z. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 206-224.
- Ronconi, R. (2020). Guía: Proceso de búsqueda y recuperación de información. 2da. Edición. Revisada corregida y ampliada. *Guía, Tutorial*.
- Ruiz, M. (2014). La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano. *GECONTEC*, 60-75.
- Sanabria, M. (2007). De los conceptos de administración, gobierno, gerencia, gestión y management: algunos elementos de corte epistemológico y aportes para una mayor comprensión. *Universidad & Empresa*, 9(13), 155-194.

- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (1 ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma Vicerrectorado de Investigación.
- Sanz, I. (2017). Transformación en Archivos: un recorrido de la. *Métodos de información*, 8(14).
- Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá. (2021). *Informe Ejecutivo Auditoría Programa de Gestión Documental - PGD: Oficina de Control Interno*.
- Suárez, C., & García, L. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *ReHuSo*, 74-86.
- Suárez, W. (2015). El proceso de capacitación personal en la organización. *Scientific journals*, 11(20).
- SUNAT. (2013). *Lineamientos para las modificaciones del monto de inversión de los proyectos - Fase de Inversión*. SUNAT. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/cuentassunat/uEjecutoraInversionPublica/resolucJefaturales/2013/anexo-rj107-2013.pdf>
- SUNAT. (2019). *Plan de Gobierno Digital 2020-2022*. SUNAT.
- Sunder, S. (1997). *Teoría de la contabilidad y el control*. Cincinnati: South Western Publishing.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1994). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós.
- Tecla, A., & Garza, A. (1981). *Teoría, métodos y técnicas en la investigación social*. Ediciones taller abierto.
- Tenelema, E., Méndez, P., Villa, H., & Caiza, D. (2020). Modelo de seguridad para mitigación de vulnerabilidades en ambientes de almacenamiento en la nube con base en las normas ISO 27017 y 27018. *Espacios*, 41(17), 20. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n17/a20v41n17p20.pdf>
- Terrada, M., & López, J. (1980). Historia del concepto de Documentación. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 4, 229-248.
- Tirenti, C. (2019). *Gobierno Electrónico en el Sector Público Nacional Argentino. El sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)*. (Tesis de maestría). Universidad de San Andrés, Buenos Aires, Argentina.

- Toledo, A., & Vicencio, I. (2015). *Apunte: Herramientas de Excel para estadística*. Universidad Bernardo O'higgins.
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la Administración* (Segunda Ebook ed.). Grupo Editorial Patria.
- Universidad Autónoma San Luis Potosí. (2017). El proceso de selección. Estrategia técnica para la toma de decisiones en la etapa de disposición final de la gestión documental. En F. Delgado, *Tendencias sobre Gestión Documental en Iberoamérica* (págs. 103-122). Universidad Autónoma San Luis Potosí. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/000091001b437c9a9de06>
- Universidad Católica Boliviana San Pablo Bolivia. (2007). Origen y desarrollo de la administración. *Perspectivas*(20), 45-54.
- Universidad de Extremadura. (2006). Textos, tipos de textos y textos especializados. *Filología de la Universidad de La Laguna*(24), 77-90.
- Varguillas, C. (2006). El uso de atlas.Ti y la creatividad del investigador en el análisis cualitativo de contenido upel. *Laurus*, 12, 73-87.
- Veintimilla, J., & Velasquez, P. (2017). Modelos de reclutamiento y selección de personal para el área comercial de instituciones financieras. *Redipe*, 6(3). Obtenido de <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/217>
- Zapata, C. (2015). *Gestión documental & gobierno electrónico: problemas, retos y oportunidades para los profesionales de información*. Archivo General de la Nación de Colombia.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Título: Gestión documental en el área de infraestructura de una entidad pública, Lima 2021

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Gestión documental				
		Subcategorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cómo mejorar la gestión documental en el área de infraestructura de una entidad pública de Lima, 2021?	Proponer una implementación de políticas y procedimientos para mejorar la gestión documental en el área de infraestructura de una entidad pública, Lima 2021.	Administración documental	1. Almacenamiento de documentos	1	Likert	Del 1 al 5
			2. Pérdidas de documentos	2	Likert	Del 1 al 5
			3. Espacio asignado al archivo de documentos	3	Likert	Del 1 al 5
		Documentación	4. Clasificado por series documentales	4	Likert	Del 1 al 5
			5. Búsqueda de documentos	5	Likert	Del 1 al 5
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Categoría 2: Estrategias de mejora</b>				
¿Cuál es la situación de la gestión documental en el área de infraestructura de una entidad pública de Lima, 2021?	Diagnosticar la situación de la gestión documental en el área de infraestructura de una entidad pública, Lima 2021.					
¿Cuáles son los factores que inciden en la gestión documental en el área de infraestructura de una entidad pública de Lima, 2021?	Identificar los factores de mayor incidencia en la gestión documental en el área de infraestructura de una entidad pública, Lima 2021.	<b>Alternativas</b> 1) Contratar a un personal de archivo para la gerencia de la unidad ejecutora. 2) Elaborar un instructivo para la organización de la documentación física y almacenamiento de la documentación electrónica para la gerencia de la unidad ejecutora. 3) Programar capacitación para el personal de las herramientas informáticas (Sigepip, e-Chaski) para los colaboradores de la unidad ejecutora.				
<b>Tipo, nivel y método</b>		<b>Población, muestra y unidad informante</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Procedimiento y análisis de datos</b>		
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectiva Nivel: Comprensivo Método: Inductivo, deductivo, analítico y explicativo		Población: 7,308 Muestra: 50 Unidad informante: (3) Asistentes Administrativas, (1) Apoyo Técnico, (2) Ingenieros Civiles	Técnicas: (1) Encuesta, (2) Entrevista Instrumentos: (1) Cuestionario, (2) Guía de entrevista	Procedimiento: Atlas.ti, SPSS Análisis de datos: Medidas de frecuencia, Pareto y triangulación		

**Anexo 2: Evidencia 1 de la propuesta**

## **FORMATO DE PERFIL DE PUESTO**

---

Gerencia de Ejecución de Inversiones

## FORMATO DE PERFIL DEL PUESTO

### IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

<b>Órgano</b>	:	GERENCIA DE EJECUCION DE INVERSIONES
<b>Unidad Orgánica</b>	:	INTENDENCIA NACIONAL DE EJECUCIÓN DE INVERSIONES
<b>Puesto Estructural</b>	:	---
<b>Nombre del puesto</b>	:	ARCHIVERO DE LOS DOCUMENTOS HÍBRIDOS
<b>Dependencia jerárquica lineal</b>	:	GERENCIA DE EJECUCION DE INVERSIONES
<b>Dependencia funcional</b>	:	---
<b>Puestos a su cargo</b>	:	---

### MISIÓN DEL PUESTO

Encargado del proceso de archivo de los documentos físicos y electrónicos, para fortalecer la custodia y conservación del acervo documentario y la atención de requerimiento de la información de la gerencia.

### FUNCIONES DEL PUESTO

1	Responsable en el archivo de gestión para el desarrollo de sus actividades de organización documental, para mejorar la gestión de archivo de la Gerencia.
2	Realizar las actividades de organización de los documentos físicos (clasificación, ordenamiento, verificación de la información, foliación, registro, digitalización y conservación del archivo de gestión en cajas archivísticas para la transferencia de la documentación al archivo central de acuerdo con el Cronograma Anual de Transferencias.
3	Realizar las actividades de organización de los documentos electrónicos en el repositorio de la Unidad para el correcto almacenamiento de la información).
4	Elaborar los inventarios de los documentos híbridos del archivo de gestión de la Gerencia.
5	Atención oportuna de correos por solicitud de documentos.
6	Apoyar en otras funciones que se le asigne, relacionadas con el proceso de archivo de documentos.

### COORDINACIONES PRINCIPALES

#### Coordinaciones Internas

Todas las Unidades Orgánicas

#### Coordinaciones Externas

-

## FORMACIÓN ACADÉMICA

A) Nivel Educativo	B) Grado(s)/situación académica y carrera/especialidad requeridos	C) Colegiatura?																																								
<table border="0"> <tr> <td></td> <td>Incompleta</td> <td>Completa</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Primaria</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Secundaria</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Universitario</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		Incompleta	Completa	<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Universitario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Egresado(a)</td> <td><input type="checkbox"/> Bachiller</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Título/ Licenciatura</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Técnico en Archivística o Gestión Documental</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Maestría</td> <td><input type="checkbox"/> Egresado</td> <td><input type="checkbox"/> Grado</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="border: 1px solid black; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Doctorado</td> <td><input type="checkbox"/> Egresado</td> <td><input type="checkbox"/> Gra do</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="border: 1px solid black; height: 20px;"></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Egresado(a)	<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título/ Licenciatura	Técnico en Archivística o Gestión Documental			<input type="checkbox"/> Maestría	<input type="checkbox"/> Egresado	<input type="checkbox"/> Grado				<input type="checkbox"/> Doctorado	<input type="checkbox"/> Egresado	<input type="checkbox"/> Gra do				<table border="0"> <tr> <td>Sí</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>No</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
	Incompleta	Completa																																								
<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																								
<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																								
<input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																								
<input checked="" type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																								
<input type="checkbox"/> Universitario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																								
<input type="checkbox"/> Egresado(a)	<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título/ Licenciatura																																								
Técnico en Archivística o Gestión Documental																																										
<input type="checkbox"/> Maestría	<input type="checkbox"/> Egresado	<input type="checkbox"/> Grado																																								
<input type="checkbox"/> Doctorado	<input type="checkbox"/> Egresado	<input type="checkbox"/> Gra do																																								
Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>																																							
		D) ¿Habilitación profesional?																																								
		<table border="0"> <tr> <td>Sí</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>No</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>																																				
Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>																																							

## CONOCIMIENTOS

### A) Conocimientos Técnicos principales requeridos para el puesto (No se requiere sustentar con documentos):

Norma para la Organización de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública, aprobada por R.J. N°180-2019-AGN/J

Norma para la Descripción Archivística en la Entidad Pública, aprobada por R.J. N°213-2019-AGN/J

Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública, aprobado por R.J. N°304-2019-AGN-J

Normas para la Transferencia de documentos archivísticos de las Entidades públicas, aprobado por R.J. N°022-2019-AGN/J

Conocimiento del Gobierno Digital

### B) Cursos y Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos:

Curso de Gestión Documental o Archivística

*Nota: Cada curso debe tener no menos de 12 horas de capacitación y los programas de especialización no menos de 90 horas.*

### C.) Conocimientos de Ofimática e Idiomas/Dialectos

OFIMÁTICA	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Microsoft Word			X	
Microsoft Excel			X	
Microsoft PowerPoint			X	
(Otros)				

IDIOMAS/DIALECTOS	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés	X			
.....				
.....				
Observaciones. -				

## EXPERIENCIA

Indique el tiempo total de **experiencia laboral**; ya sea en el sector público o privado.

Cuatro (04) años.

### Experiencia específica

A. Indique el tiempo de **experiencia requerida para el puesto** en la función o la materia:

Cuatro (04) años.

B. En base a la experiencia requerida para el puesto (**parte A**), señale el tiempo requerido en el **sector público**:

Dos (02) años.

C. Marque el **nivel mínimo de puesto** que se requiere como experiencia; ya sea en el sector público o privado:

<input type="checkbox"/>	Practicante profesional	<input checked="" type="checkbox"/>	Auxiliar en Archivo o Asistente en Archivo	<input type="checkbox"/>	Analista	<input type="checkbox"/>	Especialista	<input type="checkbox"/>	Supervisor/ Coordinador	<input type="checkbox"/>	Jefe de Área o Dpto.	<input type="checkbox"/>	Gerente o Director
--------------------------	-------------------------	-------------------------------------	--	--------------------------	----------	--------------------------	--------------	--------------------------	-------------------------	--------------------------	----------------------	--------------------------	--------------------

\* Mencione **otros aspectos complementarios sobre el requisito de experiencia**; en caso existiera algo adicional para el puesto.

-----

## HABILIDADES O COMPETENCIAS

Trabajo en equipo, Metódico, Iniciativa, Organizado, Orientación al Resultado.

## REQUISITOS ADICIONALES

-

## CONDICIONES ESENCIALES DEL CONTRATO

<b>Contraprestación mensual</b>	S/. 2,500 (Dos mil quinientos con 00/100 Soles) Incluyen los montos y afiliaciones de ley, así como toda deducción aplicable al trabajador.
<b>Jornada Laboral</b>	40 HORAS SEMANALES
<b>Duración del Contrato</b>	3 meses, con posibilidad de renovación.
<b>Lugar de prestación del servicio</b>	GERENCIA DE EJECUCIÓN DE INVERSIONES - INTENDENCIA NACIONAL DE EJECUCIÓN DE INVERSIONES

**Evidencia 2 de la propuesta**

# **INSTRUCTIVO PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN FÍSICA EN EL ARCHIVO DE GESTIÓN**

---

Gerencia de Ejecución de Inversiones

# **INSTRUCTIVO PARA LA ORGANIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN FÍSICA EN EL ARCHIVO DE GESTIÓN**

## **I. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos para agilizar la ubicación de la documentación de los documentos emitidos y recibidos de las distintas unidades orgánicas de la entidad, mediante la realización de acciones que aseguren la integridad y se identifiquen las piezas documentales hasta el proceso de transferencia de la documentación al siguiente nivel de archivo.

## **II. FINALIDAD**

Optimizar la gestión documental mediante elementos estructurales específicos para la organización de los documentos físicos que agilicen la organización, clasificación, de los documentos que representan el activo de la información de las actividades de esta unidad organizacional.

## **III. BASE LEGAL**

- 3.1.** Ley N.º 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos.
- 3.2.** Ley N.º 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- 3.3.** Ley N.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.4.** Resolución de Superintendencia N.º 297-2012/SUNAT, Deja sin efecto y aprueba el Instructivo y Procedimientos Archivísticos en la SUNAT
- 3.5.** Resolución Jefatural N.º 179-2019-AGN/SG Norma para la Administración de Archivos en la Entidad Pública
- 3.6.** Resolución Jefatural N.º 180-2019-AGN/J Norma para la Organización de documentos archivísticos en la Entidad pública.
- 3.7.** Resolución Jefatural N.º 213-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N.º 011- 2019-AGN/DDPA “Norma para la Descripción Archivística en la Entidad Pública”
- 3.8.** Resolución Jefatural N.º 304-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N.º 01- 2019-AGN/DC “Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública”.
- 3.9.** Resolución de Superintendencia N.º 65-2021/SUNAT, que aprueba el Documento de Organización y Funciones Provisional de la SUNAT.
- 3.10.** Resolución Gerencial N.º 001-2021-1M2000, que aprueba la Directiva N.º 001-2021-SUNAT/1M2000 Directiva para la emisión de documentos archivísticos en la SUNAT.

#### IV. SIGLAS

- 4.1. FTSD: Ficha Técnica de Series Documentales
- 4.2. PCDA: Programa de Control de Documentos Archivísticos
- 4.3. SUNAT: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
- 4.4. TRDA: Table de Retención de Documentos Archivísticos

#### V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 5.1. **Archivo de Gestión:** Nivel de archivo destinado a organizar, conservar y custodiar toda la documentación emitida y recibida por la unidad orgánica hasta el vencimiento del periodo de retención declarado en el Programa de Control de Documentos para cada serie documental y que debe ser transferido al siguiente nivel de archivo (central).
- 5.2. **Archivo central:** Nivel de archivo destinado a conservar, custodiar y recepcionar la documentación que proviene de archivo de gestión de las sedes de Lima y Callao, luego del vencimiento del periodo de retención que corresponde a cada unidad orgánica que ha declarado para cada serie documental.
- 5.3. **Certificado digital:** Documento electrónico firmado digitalmente por una entidad de certificación, que se vincula con claves para confirmar la identidad de una persona.
- 5.4. **Digitalización:** Se refiere al proceso tecnológico de transformar la información de un documento físico en papel en una imagen digital, a través de las técnicas fotoeléctricas o escáner.
- 5.5. **Documento:** Toda información de cualquier soporte material que es originada, recibida y conservada por la entidad como evidencia del desarrollo de las actividades en virtud de sus obligaciones. Puede ser registrada en cualquier soporte documental gráfico (planos), sonora (discos).
- 5.6. **Firma electrónica:** Símbolo que se basa en medios electrónicos para autenticar un documento cumpliendo con las funciones de una firma manuscrita.
- 5.7. **Firma digital:** Es firma electrónica contenida en un certificado digital que utiliza una técnica de criptografía asimétrica basado en el uso de claves.

- 5.8. Documento electrónico:** Es registrado en soporte electrónico o digital para su recuperación y conservación a largo plazo.
- 5.9. Documento digitalizado:** Documento escaneado como copia de un documento original en soporte físico (papel).
- 5.10. Documento archivístico:** comprende toda la documentación producida, recibida y conservada por la entidad y abarca información referente al desarrollo del ejercicio de sus actividades y competencias.
- 5.11. Documento archivístico digital:** Documento que contiene información en soporte digital. Todo documento digital es un documento electrónico y se conserva de manera segura como respaldo de la evidencia de la información.
- 5.12. Expediente:** Agrupación ordenada de documentos independientemente del soporte, que son actividades secuenciales para la resolución de un tema.
- 5.13. Programa de Control de Documentos Archivísticos (PCDA):** Documento de gestión archivística que comprende fondo, sección y serie, valores y periodos de retención de las entidades sobre la retención de las series documentales.
- 5.14. Serie Documental:** Es la agrupación de documentos que tienen características en común, por ejemplo: correspondencia, proyectos de inversión.
- 5.15. Tipo Documental:** Elemento que distingue de manera individual a un documento, por ejemplo: memorándum, informe, carta, etc.).

## **VI. ALCANCE:**

El instructivo es de aplicación obligatoria para todos los servidores de esta gerencia, que directa o indirectamente participan en el proceso de organización de la documentación física de la unidad orgánica.

## **VII. RESPONSABILIDAD**

El encargo del archivo de gestión es responsable de la custodia, protección y conservación de los documentos archivísticos físicos generados y que aún no hayan sido transferidos al archivo central.

## **VIII. DISPOSICIONES GENERALES**

- 8.1.** La organización de los documentos se considerará desde la entrega de los documentos correctamente foliados por el administrado o personal de Mesa de Partes, quien generará la hoja de ruta para la continuidad de los procesos técnicos y administrativos, siendo el área receptora la unidad orgánica responsable de cumplir con lo relacionado a la foliación de los documentos que ingresan a la Institución.
- 8.2.** La organización de los documentos también comprende la generación de los documentos emitidos por la gerencia como unidad orgánica.
- 8.3.** Los documentos recibidos y generados por la gerencia serán custodiados y conservados durante el periodo de retención según cada serie documental registrado en el Programa de Control de Documentos<sup>1</sup>, por el encargado del archivo de gestión hasta la transferencia de la documentación al archivo central.
- 8.4.** En el caso de los expedientes que contengan medios de soporte electrónico magnético deben ser retirados para la custodia y conservación y debe ser reemplazado con una Hoja Testigo, y debe indicar el folio, tipo de medio, código o serie, la unidad, serie documental, referencia del expediente, fecha del retiro, destino del medio a fin de dejar constancia de su existencia y origen.

## **IX. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**

- 9.1.** El asistente se encargará de brindar al encargado del archivo la documentación original en físico que haya recibido la gerencia y que sean relacionados a temas técnicos para la custodia y conservación.
- 9.2.** Respecto a la clasificación de documentos el encargado del archivo deberá tener en cuenta las series documentales declaradas en el Programa de Control de Documentos (PCD) de la gerencia. Para nuestra área hay dos series documentales las cuales son:
  - 1) Correspondencia
  - 2) Proyectos de Inversión Pública

---

<sup>1</sup> Oficio N.º 00056-2019-SUNAT/1M2000 enviado al Archivo General de la Nación el 16 de agosto de 2019.

<b>SERIE DOCUMENTAL</b>	<b>CORRESPONDENCIA</b>	<b>PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA</b>
<b>TIPO DOCUMENTAL</b>	Memorándum Memorándum Circular Cartas Oficios Informes Informes Técnicos Requerimientos Requerimientos de Pago	1. Estudio de Pre-Inversión declarado viable 2. Adquisición y/o saneamiento de terreno 3. Estudios definitivos y/o expedientes técnicos de obra 4. Ejecución 5. Liquidación 6. Cierre del Proyecto

- 9.3.** El sistema de ordenamiento de los documentos de la gerencia será el siguiente:
- Numérico, se considera la numeración correlativa. Ejemplo: correspondencia
  - Cronológico, se considera el orden de los documentos por fechas (días, meses, años) de forma ascendente. Ejemplo: correspondencia, recepcionada por fecha y el tipo documental que integra la serie Proyectos de Inversión Pública.

- 9.4.** Para la foliación de los documentos se deberá realizar previamente la depuración de los documentos que conforman el expediente o pieza documental que no formen parte del archivo o carecen de valor legal o administrativo para la gerencia, es decir proyectos sin firmas, formatos en blanco, hojas en blanco, copias, etc.).

Para ampliar los demás criterios de foliación se debe revisar el Instructivo para la organización de documentos <sup>2</sup> ítem 7.3.

- 9.5.** Para el signado y rotulado de documentos deberá asignar un código a los documentos archivísticos, expediente o piezas documentales clasificados, ordenados y foliados previamente.

Para ampliar los demás criterios de signado y rotulado de los documentos se debe revisar el Instructivo para la organización de documentos, ítem 7.4.

---

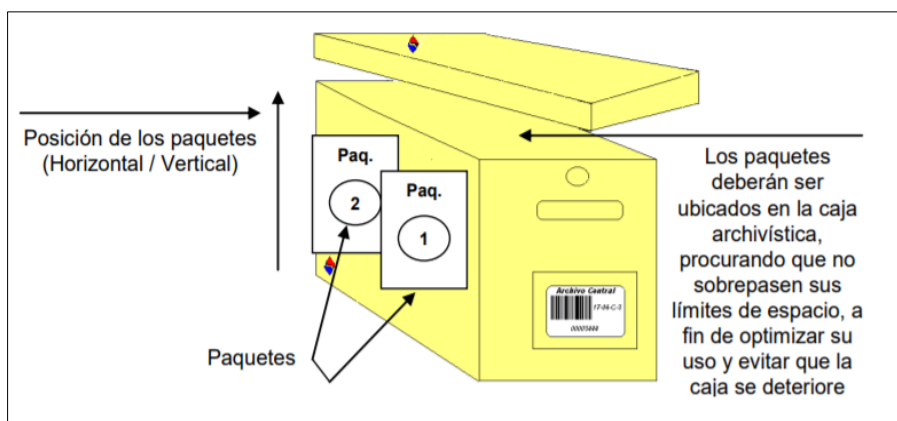
<sup>2</sup> Aprobado con Resolución de Superintendencia N.º 297-2012/SUNAT

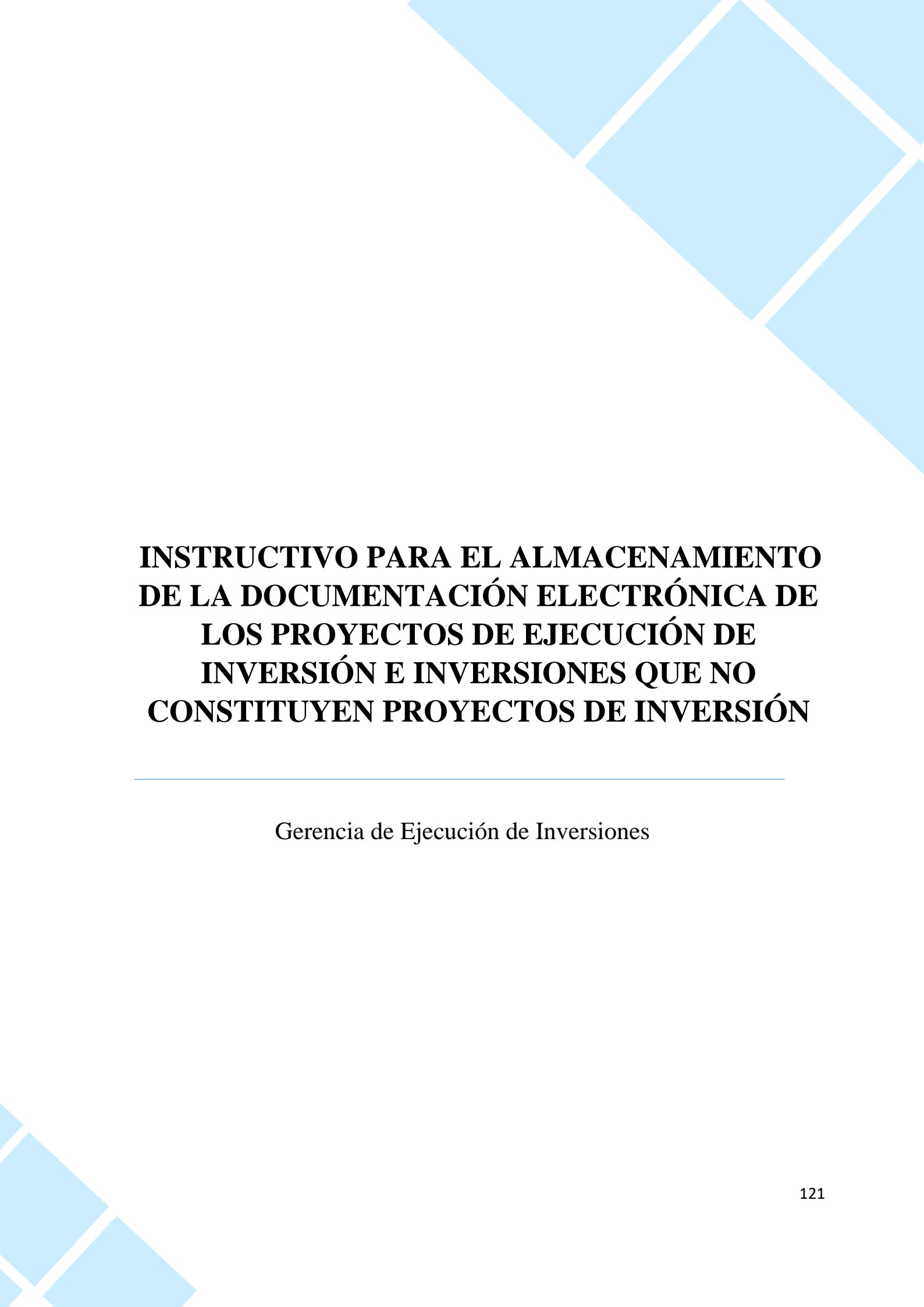
- 9.6.** En la Descripción de Documentos, las piezas documentales organizadas (clasificadas, ordenadas, foliadas y empaquetadas) el encargado del Archivo deberá describir en el formato de Inventario de Detalle, para la facilidad de ubicación y atender los requerimientos de documentación de las demás áreas de la Intendencia y de los usuarios externos.

Para ampliar los demás alcances de la descripción de documentos se debe revisar el Instructivo para la organización de documentos, ítem 7.5.

- 9.7.** Respecto al encajonado de documentos, las piezas documentales deberán estar organizadas en paquetes, amarradas con su debida carátula para luego ser colocadas en las unidades de almacenamiento (cajas archivísticas).

Para ampliar mayor detalle del encajonado de los documentos se debe revisar el Instructivo para la organización de documentos, ítem 7.6.





**INSTRUCTIVO PARA EL ALMACENAMIENTO  
DE LA DOCUMENTACIÓN ELECTRÓNICA DE  
LOS PROYECTOS DE EJECUCIÓN DE  
INVERSIÓN E INVERSIONES QUE NO  
CONSTITUYEN PROYECTOS DE INVERSIÓN**

---

Gerencia de Ejecución de Inversiones

# **INSTRUCTIVO PARA EL ALMACENAMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS PROYECTOS DE EJECUCIÓN DE INVERSIÓN E INVERSIONES QUE NO CONSTITUYEN PROYECTOS DE INVERSIÓN**

## **I. OBJETIVO:**

Establecer lineamiento para el ordenamiento de los documentos electrónicos relacionadas a la ejecución de los proyectos de inversión e inversiones que no constituyen proyectos de inversión mediante la creación de carpetas estandarizadas para el archivo de los actuados durante todo el proceso de ejecución, que permita identificar y ubicar con facilidad los documentos internos y externos (entregables) proporcionados por los contratistas ejecutores de las obras, supervisores, entre otros.

## **II. ALCANCE:**

Este lineamiento es de aplicación obligatoria para todos los funcionarios y servidores en general de la GEI-INEI, quienes participan en el proceso del ordenamiento de los documentos archivísticos digitales.

## **III. BASE LEGAL:**

Para la elaboración de este lineamiento se han tomado como referencia la siguiente base normativa:

- 3.1 Ley N° 30225 “Ley del Contrataciones del Estado y Reglamento” y sus modificatorias.
- 3.2 Resolución Jefatural 010-2019-SUNAT/8F0000 Guía de la Constatación física e inventario de obra de la unidad ejecutora “Inversión Publica SUNAT”
- 3.3 Resolución Jefatural 012-2018-SUNAT/8F0000 Directiva para la atención de los vicios ocultos y consultas del usuario.
- 3.4 Resolución Jefatural 005-2018-SUNAT/8F0000 Directiva para la Absolución de Consultas sobre ocurrencias en la obra en la unidad ejecutora “Inversión Publica SUNAT”.
- 3.5 Resolución Jefatural 014-2018-SUNAT/8F0000 Directiva para las ampliaciones de plazo en los contratos de obra.
- 3.6 Resolución de Oficina Nacional de Planeamiento y Estudios Económicos N°001-2020-SUNAT/1V0000 Metodología para la Formulación, Aprobación y Control de los Documentos Normativos Institucionales Versión 1.1

#### IV. SIGLAS

- 1.1. GEI: Gerencia de Ejecución de Inversiones
- 1.2. INEI: Intendencia Nacional de Ejecución de Inversiones
- 1.3. TDR: Términos de Referencia
- 1.4. EETT: Especificaciones Técnicas
- 1.5. SIGED: Sistema de Gestión Electrónica Documentaria

#### V. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

- 1.6. **Infraestructura:** obras públicas, instituciones, instalaciones que aseguran el funcionamiento de localidades, ciudades.
- 1.7. **Supervisión de Obra:** son actividades basadas en realizar un seguimiento de acuerdo a norma, tema técnico, administrativo y de control de calidad de los trabajos que lo haya realizado una persona con la experiencia y conocimientos, El propósito es afianzar que la obra se ejecute con la calidad, costo y en el tiempo establecido según contrato, de acuerdo al expediente técnico y normas vigente.
- 1.8. **Entrega en Uso:** Entrega del inmueble mediante Acta suscrita entre las partes, con indicación expresa de su identificación, contener datos como la ubicación, características generales, estado de conservación, entre otros.
- 1.9. **Vicios Ocultos:** Son defectos o fallas que no han podido ser avisado por la Entidad al emitir la conformidad. Cuando se da la recepción de la obra, por ser un bien, y aunque la Entidad actuó con el debido cuidado al verificar el cumplimiento de las prestaciones por el Contratista. Cabe precisar que dichos defectos o fallas se originan durante la prestación a cargo del Contratista.
- 1.10. **Liquidación Física del Proyecto:** Es el proceso que consiste en la recopilación de toda la información en base a la documentación técnica administrativa, considerada en las condiciones normativas y contractuales aplicables a la ejecución de todos los componentes del PI.
- 1.11. **Procedimiento de Selección:** Es un procedimiento administrativo especial conformado por una serie de actos o hechos administrativos, que busca la selección de la persona natural o jurídica para que celebren un contrato que puede ser de bienes, consultorías, ejecución de obra o servicios en general con las Entidades del Estado.

- 1.12. Expediente Técnico de Obra:** El conjunto de documentos que reúne: memoria descriptiva, metrados, presupuesto de obra, especificaciones técnicas, planos de ejecución de obra, fecha del presupuesto de obra, valor referencial, análisis de precios, calendario de avance de obra valorizado las fórmulas polinómicas. También comprende el estudio de suelos, estudio geológico, de impacto ambiental u otros complementarios para la ejecución de obras públicas.
- 1.13. Especificaciones Técnicas:** Descripción de las características técnicas y/o requisitos del bien o la obra que se contratará. Incluye las características, alcance, calidades y las condiciones bajo las que se ejecutan las obligaciones.
- 1.14. Términos de Referencia:** Descripción de las características técnicas en que se ejecutará la contratación de los servicios que puede ser por consultoría en general o consultoría de obra. En el caso de consultoría, la descripción además incluye los objetivos, las metas o resultados y la extensión del trabajo que se encomienda (actividades). Asimismo, se debe indicar si la Entidad debe suministrar información básica, con el objeto de facilitar a los proveedores de consultoría la preparación de sus ofertas.
- 1.15. Ejecución de Obra:** En esta etapa se pone en práctica el diseño de un proyecto. Dependerá de la experiencia del constructor y de la buena supervisión para que se obtenga calidad del trabajo.
- 1.16. Valorización de una Obra:** Es la cifra económica realizada en un período determinado de un avance físico en la ejecución de la obra.
- 1.17. Cuaderno de Obra:** Es un documento foliado que se da con la apertura de la fecha de entrega del terreno y en el que el inspector o supervisor y el residente colocan las anotaciones sobre las consultas, órdenes y respuesta de consultas.
- 1.18. Adelanto de materiales:** El adelanto de los materiales que bien puede solicitar el contratista según el cronograma de adquisición de materiales de la obra, deberá solicitarlo con anticipación y dentro del plazo estipulado en el contrato, en conformidad con el calendario de adquisición de materiales presentados por el contratista y/o elaborado por la institución.
- Si las solicitudes son realizadas con posterioridad a la fecha que se señalan en el calendario de adquisición de materiales no procedería el otorgamiento de esta.

- 1.19. Ampliación de Plazo:** Es la amplitud del tiempo previsto para la ejecución de la obra, por motivo de las causales en la normativa de las contrataciones del estado.
- 1.20. Prestación Adicional de Obra:** Aquello que no está considerado ni en el expediente técnico, ni en el contrato inicial pero que la puesta en marcha es indispensable para cumplir a la meta prevista de la ejecución de la obra, lo que dará origen a un presupuesto adicional.
- 1.21. Presupuesto Deductivo Vinculado:** Es la valoración económica que si bien pueden haber sido consideradas en un inicio del contrato ya no serán ejecutadas, por ser sustituidas por prestaciones adicionales de obra.
- 1.22. Reducción de Prestación:** Corresponde a las prestaciones de obra que no son ejecutadas.
- 1.23. Visita de Obra:** Inspección periódica al lugar donde se realizan los trabajos de construcción para el buen desarrollo del proyecto. En cada visita los profesionales responsables del proyecto, supervisores y contratistas deben vigilar el fiel cumplimiento del proyecto, replanteos y distribuir instrucciones sobre los nuevos elementos a ejecutar. De especial importancia es la verificación de la calidad de los materiales, las medidas finales y los tiempos de entrega.
- 1.24. Suspensión de plazo de ejecución de obra:** Se relaciona a los eventos no atribuibles a las partes que ocasionan la paralización de la ejecución de las prestaciones, estas pueden convenir por escrito la suspensión del plazo de ejecución contractual, hasta la culminación del evento. Para ello ambas partes (Contratista y Entidad) evaluarán los eventos suscitados para solicitar y aprobar una suspensión de plazo de ejecución o una paralización de obra. En el caso que se determinó aprobar una paralización de obra, el Contratista puede requerir ampliación de plazo y reconocimiento de mayores gastos generales.
- 1.25. Paralización de Obra:** Una paralización de obra se puede dar por diferentes factores que pueden afectar directamente en la ejecución de la obra, ya sean atribuibles a la Entidad, al Contratista o a ninguna de ellas. Una obra puede ser paralizada si no hay la designación del Inspector o Supervisor de obra (atribuible a la Entidad), si no tiene los permisos para realizar actividades reguladas por el Estado (atribuible al Contratista), y

si inicia paros o huelgas en el ámbito de ejecución de la obra (donde no es atribuible a ninguna de las partes).

- 1.26. Conformidad de obra:** Es el acto por el cual el órgano de administración o el órgano establecido en las Bases, como puede ser el área usuaria, el área técnica u otro, sin perjuicio de lo que se disponga en las normas de organización interna de la Entidad, otorga la aprobación total o parcial a la ejecución de la prestación materia del contrato realizada por el contratista. Para que se otorgue la conformidad, la Entidad necesita verificar el cumplimiento de la prestación señalada en el contrato conforme a las características técnicas y condiciones establecidas en el requerimiento; es decir, debe comprobar la entrega o suministro del bien, la realización del servicio o la ejecución de la obra en los mismos términos y condiciones que el requerimiento.
- 1.27. Declaratoria de Fabrica:** Es la inscripción de la construcción en el Registro de Predios, donde se estipulan las características y condiciones de una obra.
- 1.28. Arbitraje:** El arbitraje es un mecanismo alternativo de solución de controversias de carácter heterocompositivo (que quiere decir que un tercero soluciona de manera definitiva el conflicto de las partes que están en litigio) y alterno al fuero judicial, al que las partes pueden acudir.
- 1.29. Equipamiento:** Conjunto de objetos, muebles e instalaciones que se requieren para favorecer el uso y poner en marcha una determinada actividad habitual que puede ser en una oficina, casa, empresa, etc.
- 1.30. Mobiliario:** Conjunto de muebles, objetos; que sirven para favorecer sus usos habituales de acuerdo con las funciones que se desarrollará. Así también comprenden los espacios y edificios, donde se ejecutarán diversas actividades.
- 1.31. Recepción de Obra:** Es el acto por el cual La Entidad y el Contratista dan por concluida la ejecución de la obra a cargo de esta última, previa verificación del cumplimiento de las condiciones contractuales.
- 1.32. Liquidación de Obra:** Cálculo técnico realizado dentro de las condiciones contractuales (penalidades, gastos generales, etc.), a fin de determinar el costo total de

la obra. Para hallar el saldo económico se deberá compararlo con los montos pagados por la institución, así se sabrá si hay saldo a favor o en contra del contratista.

## **VI. RESPONSABILIDAD:**

**1.33.** El personal de la gerencia deberá brindar al encargado del archivo toda la documentación electrónica para que sea almacenada en la nube de la institución.

**1.34.** El encargado del archivo será responsable del contenido de los archivos que se almacenarán en la nube.

## **VII. DESCRIPCIÓN**

El presente lineamiento es aplicable, antes, durante y después del proceso de Ejecución de Proyectos de Inversión e Inversiones que no constituyen Proyectos de Inversión y cuya responsabilidad será de la Gerencia de Ejecución de Proyectos.

**1.35.** Cuando GEI haya asignado un monitor de obra y/o especialista(s) para la Ejecución de un Proyecto de Inversión o Inversiones que no constituyen Proyectos de Inversión, el Asistente Administrativo o personal de apoyo de la gerencia en coordinación con el profesional de sistemas que pertenece a la GAF solicitará la creación del enlace del SharePoint para la inserción de las carpetas estandarizadas para el almacenamiento de los documentos que se genere a lo largo de toda su ejecución.

**1.36.** El Asistente Administrativo o personal de apoyo antes de derivar el expediente de la Mesa de Partes Virtual al profesional y/o especialista deberá dar acceso de lectura al encargado del Archivo a fin de que pueda descargar la información completa (fotos, video, archivos en PDF, Word, Excel) y almacenarlo en las carpetas correspondientes.

**1.37.** Los monitores y/o especialistas de la GEI deberán enviar los demás archivos digitales que no se originen dentro de la plataforma del e-Chaski como por ejemplo, Actas de Recepción, Actas de Entrega en Uso, y/o colocar como copia en el flujo documentario de la herramienta de Siged o del mismo e-Chaski al encargado del Archivo para conocimiento, descarga y correcto almacenamiento de la información respetando el ordenamiento y denominaciones en las carpetas que correspondan a la Ejecución de los Proyectos de Inversión e Inversiones que no constituyen proyectos de inversión.

- 1.38.** El encargado del archivo deberá actualizar la información en el enlace de las obras de manera permanente, y diario deberá de subir los documentos que le han sido alcanzados y aquellos que correspondan al proceso de la ejecución en coordinación con los monitores y/o especialistas de la obra.
- 1.39.** El Gerente de la Ejecución de Proyectos, Supervisor, Profesional o personal designado para tal fin, podrá realizar un control periódico, con la finalidad de evaluar el cumplimiento del presente lineamiento.
- 1.40.** Se creará una carpeta con el Código Único de Inversiones – CUI del Proyecto de Inversión e Inversiones que no constituyen Proyectos de Inversión, acompañado de una breve denominación del proyecto. El nombre de esta carpeta tendrá la siguiente nomenclatura:

**Código Único de Inversiones – (Breve denominación del proyecto)<sup>3</sup>**

Ejemplo: I2394327 IOARR PCT Ancón - Obra

En esta carpeta se archivará toda la información que corresponda al proyecto de inversión e inversiones que no constituye proyectos de inversión, las cuales se subdividirán en 5 subcarpetas, que forman parte de los componentes del proyecto y se denominarán de la siguiente manera.

- 01 Infraestructura
- 02 Supervisión de Obra
- 03 Entrega en Uso
- 04 Vicios Ocultos
- 05 Liquidación Física del Proyecto

Estos 5 componentes se dividirán en etapas y procesos que formarán parte de la ejecución de proyectos y pasaremos a describir brevemente.

**1. INFRAESTRUCTURA:**

---

<sup>3</sup> De acuerdo con lo indicado en el Sigepip

En esta carpeta, se archivará ordenadamente la documentación que se genere durante la ejecución de la obra.

Este componente se subdivide en carpetas, de la siguiente manera:

- 01 Documentos Proceso de Selección
- 02 Documentos Entrega de Terreno
- 03 Ejecución de Obra
- 04 Equipamiento y Mobiliario
- 05 Recepción de Obra
- 06 Liquidación de Obra

Cabe precisar que cada una de estas carpetas presentan una subdivisión, donde se detallada la información respectiva de cada etapa y proceso, tal como lo podrá observar en los cuadros de anexos N° 01 y 02.

## **2. SUPERVISION DE OBRA:**

En esta carpeta, se archivará ordenadamente la documentación correspondiente a la Supervisión de la obra.

Este componente se subdivide en carpetas, de la siguiente manera:

- 01 Documentos Contractuales
- 02 Informe Mensual
- 03 Arbitrajes
- 04 Liquidación de supervisión de obra

Cabe precisar que cada una de estas carpetas presentan una subdivisión, donde se detallada la información respectiva de cada proceso, tal como lo podrá observar en los cuadros de anexos N° 01 y 02.

## **3. ENTREGA EN USO:**

En esta carpeta, se archivará ordenadamente la documentación correspondiente que se genere durante la etapa de entrega en uso. Este componente se subdivide en carpetas, de la siguiente manera:

- 01 Equipos
- 02 Infraestructura

Cabe precisar que cada una de estas carpetas presentan una subdivisión, donde se detallada la información respectiva de cada proceso, tal como lo podrá observar en los cuadros de anexos N° 01 y 02.

#### **4. VICIOS OCULTOS:**

En esta carpeta, se archivaré ordenadamente la documentación que se genera cuando existan reportes de vicios ocultos. Este componente se subdivide en carpetas, de la siguiente manera:

01 Vicios Ocultos 01

02 Vicios Ocultos 02

Cabe precisar que cada una de estas carpetas presentan una subdivisión, donde se detallada la información respectiva de cada proceso, tal como lo podrá observar en los cuadros de anexos N° 01 y 02.

De la misma manera se crearán carpetas según el número de vicios ocultos que se tenga.

#### **5. LIQUIDACION FISICA DEL PROYECTO:**

En esta carpeta, se archivaré el informe generado de la liquidación física del proyecto. Todo aspecto no considerado en el presente lineamiento será resuelto por la Gerencia de Ejecución de Inversiones de la Intendencia Nacional de Ejecución de Inversiones.

El ordenamiento del registro digital de la documentación relacionada a la ejecución de proyectos de inversión e inversiones que no constituyen proyectos de inversión, contenidas en el presente lineamiento entrará en vigor a partir del día siguiente de la publicación de las disposiciones y directrices que originen su publicación, los mismos que permanecerán vigentes hasta que se emitan nuevas disposiciones legales que modifiquen su contenido.

### **VIII. ANEXOS**

- **Anexo 01** Diagrama para el almacenamiento de la documentación electrónica
- **Anexo 02** Desarrollo de las etapas y procesos para el almacenamiento de la documentación electrónica

## ANEXO 01

### Diagrama para el Almacenamiento de la documentación electrónica

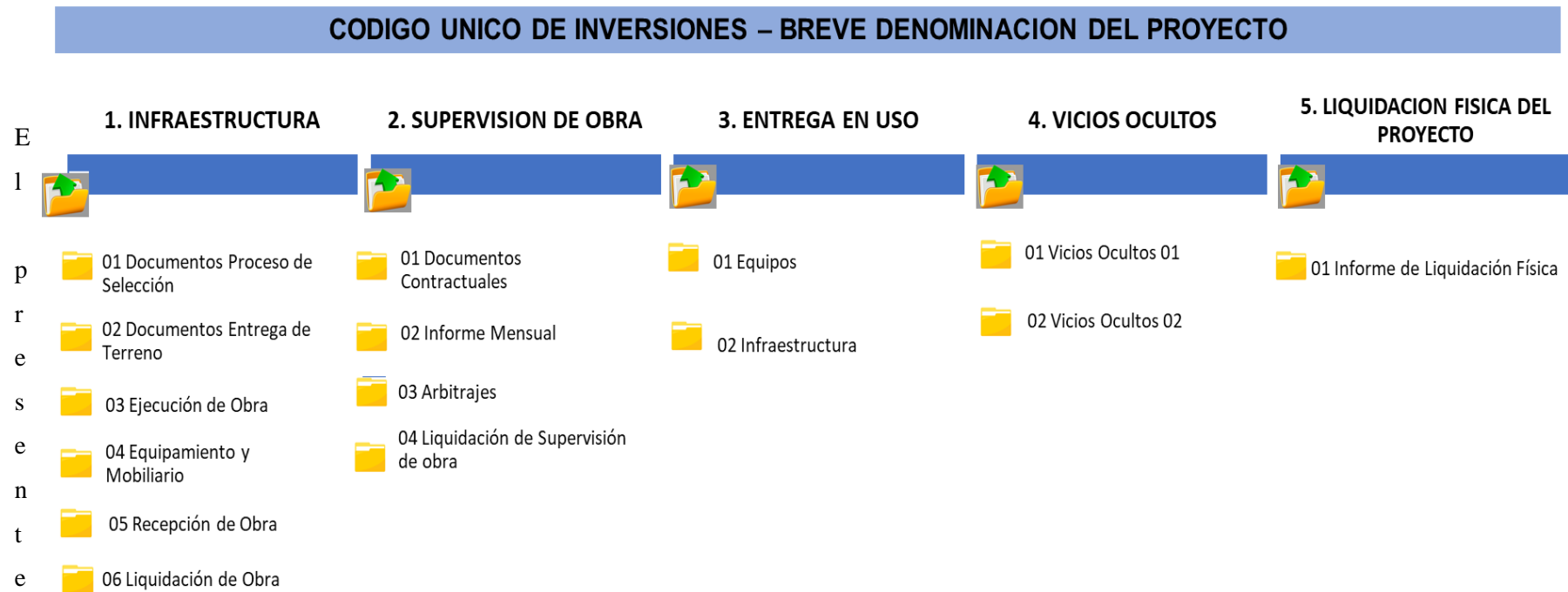
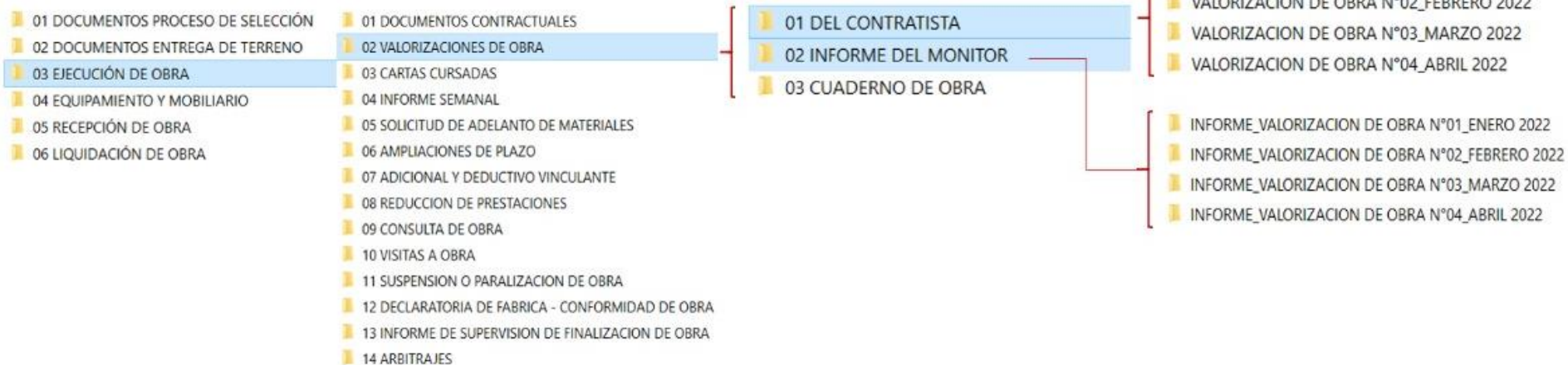
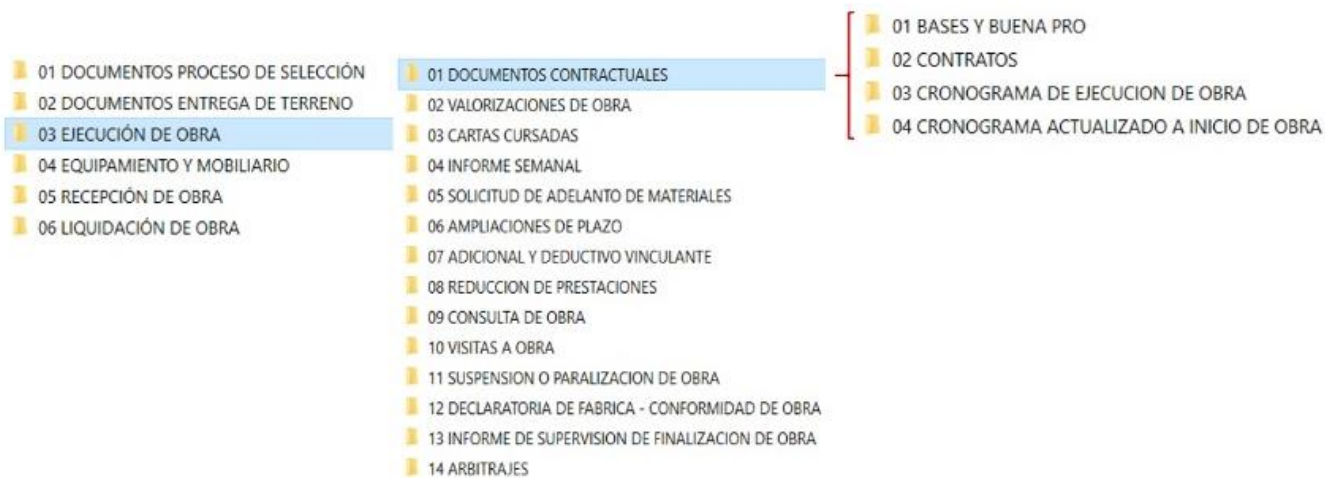


diagrama muestra el ordenamiento del registro digital de un Proyecto Inversión e Inversiones que no constituyen Proyectos de Inversión, el cual está integrado por cinco (5) componentes y estas se subdividen en etapas y procesos que forman parte de la ejecución de inversiones.

## ANEXO 02

### Desarrollo de las etapas y procesos para el almacenamiento de la documentación electrónica





- 01 DOCUMENTOS PROCESO DE SELECCIÓN
- 02 DOCUMENTOS ENTREGA DE TERRENO
- 03 EJECUCIÓN DE OBRA
- 04 EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO
- 05 RECEPCIÓN DE OBRA
- 06 LIQUIDACIÓN DE OBRA

- 01 DOCUMENTOS CONTRACTUALES
- 02 VALORIZACIONES DE OBRA
- 03 CARTAS CURSADAS
- 04 INFORME SEMANAL
- 05 SOLICITUD DE ADELANTO DE MATERIALES
- 06 AMPLIACIONES DE PLAZO
- 07 ADICIONAL Y DEDUCTIVO VINCULANTE
- 08 REDUCCION DE PRESTACIONES
- 09 CONSULTA DE OBRA
- 10 VISITAS A OBRA
- 11 SUSPENSION O PARALIZACION DE OBRA
- 12 DECLARATORIA DE FABRICA - CONFORMIDAD DE OBRA
- 13 INFORME DE SUPERVISION DE FINALIZACION DE OBRA
- 14 ARBITRAJES

- 01 RECIBIDAS DEL CONTRATISTA
- 02 ENVIADAS AL CONTRATISTA
- 03 OTRAS CARTAS

- CARTA N°001-2021-CCGS-LIC DOCUMENTOS PARA FIRMA DE CONTRATO
- CARTA N°048-2021-CCGS-LIC ENTREGA DE POLIZA CAR
- GEL\_AUTORIZACION DE EJECUCION DE OBRA
- GEL\_ENTREGA DE TERRENO
- GEL\_ENTREGADO DEL ETO
- GEL\_RESOLUCION DE SUBGERENCIA POR REDUCTORES DE VELOCIDAD
- MUNICIPALIDAD DE LIMA\_AUTORIZACION PARA EJECUCION DE OBRA

- 01 DOCUMENTOS PROCESO DE SELECCIÓN
- 02 DOCUMENTOS ENTREGA DE TERRENO
- 03 EJECUCIÓN DE OBRA
- 04 EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO
- 05 RECEPCIÓN DE OBRA
- 06 LIQUIDACIÓN DE OBRA

- 01 DOCUMENTOS CONTRACTUALES
- 02 VALORIZACIONES DE OBRA
- 03 CARTAS CURSADAS
- 04 INFORME SEMANAL
- 05 SOLICITUD DE ADELANTO DE MATERIALES
- 06 AMPLIACIONES DE PLAZO
- 07 ADICIONAL Y DEDUCTIVO VINCULANTE
- 08 REDUCCION DE PRESTACIONES
- 09 CONSULTA DE OBRA
- 10 VISITAS A OBRA
- 11 SUSPENSION O PARALIZACION DE OBRA
- 12 DECLARATORIA DE FABRICA - CONFORMIDAD DE OBRA
- 13 INFORME DE SUPERVISION DE FINALIZACION DE OBRA
- 14 ARBITRAJES

- INFORME SEMANAL 01
- INFORME SEMANAL 02

- 01 DOCUMENTOS PROCESO DE SELECCIÓN
- 02 DOCUMENTOS ENTREGA DE TERRENO
- 03 EJECUCIÓN DE OBRA
- 04 EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO
- 05 RECEPCIÓN DE OBRA
- 06 LIQUIDACIÓN DE OBRA

- 01 DOCUMENTOS CONTRACTUALES
- 02 VALORIZACIONES DE OBRA
- 03 CARTAS CURSADAS
- 04 INFORME SEMANAL
- 05 SOLICITUD DE ADELANTO DE MATERIALES
- 06 AMPLIACIONES DE PLAZO
- 07 ADICIONAL Y DEDUCTIVO VINCULANTE
- 08 REDUCCION DE PRESTACIONES
- 09 CONSULTA DE OBRA
- 10 VISITAS A OBRA
- 11 SUSPENSION O PARALIZACION DE OBRA
- 12 DECLARATORIA DE FABRICA - CONFORMIDAD DE OBRA
- 13 INFORME DE SUPERVISION DE FINALIZACION DE OBRA
- 14 ARBITRAJES

- 01 DEL MONITOR
- 02 DEL SUPERVISOR

- ADELANTO DE MATERIALES 01
- ADELANTO DE MATERIALES 02

- 01 DOCUMENTOS PROCESO DE SELECCIÓN
- 02 DOCUMENTOS ENTREGA DE TERRENO
- 03 EJECUCIÓN DE OBRA
- 04 EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO
- 05 RECEPCIÓN DE OBRA
- 06 LIQUIDACIÓN DE OBRA

- 01 DOCUMENTOS CONTRACTUALES
- 02 VALORIZACIONES DE OBRA
- 03 CARTAS CURSADAS
- 04 INFORME SEMANAL
- 05 SOLICITUD DE ADELANTO DE MATERIALES
- 06 AMPLIACIONES DE PLAZO
- 07 ADICIONAL Y DEDUCTIVO VINCULANTE
- 08 REDUCCION DE PRESTACIONES
- 09 CONSULTA DE OBRA
- 10 VISITAS A OBRA
- 11 SUSPENSION O PARALIZACION DE OBRA
- 12 DECLARATORIA DE FABRICA - CONFORMIDAD DE OBRA
- 13 INFORME DE SUPERVISION DE FINALIZACION DE OBRA
- 14 ARBITRAJES

- 01 SOLICITUD
- 02 INFORMES DEL MONITOR

- AMPLIACION DE PLAZO 01
- AMPLIACION DE PLAZO 02

- 01 DOCUMENTOS PROCESO DE SELECCIÓN
- 02 DOCUMENTOS ENTREGA DE TERRENO
- 03 EJECUCIÓN DE OBRA
- 04 EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO
- 05 RECEPCIÓN DE OBRA
- 06 LIQUIDACIÓN DE OBRA

- 01 DOCUMENTOS CONTRACTUALES
- 02 VALORIZACIONES DE OBRA
- 03 CARTAS CURSADAS
- 04 INFORME SEMANAL
- 05 SOLICITUD DE ADELANTO DE MATERIALES
- 06 AMPLIACIONES DE PLAZO
- 07 ADICIONAL Y DEDUCTIVO VINCULANTE
- 08 REDUCCION DE PRESTACIONES
- 09 CONSULTA DE OBRA
- 10 VISITAS A OBRA
- 11 SUSPENSION O PARALIZACION DE OBRA
- 12 DECLARATORIA DE FABRICA - CONFORMIDAD DE OBRA
- 13 INFORME DE SUPERVISION DE FINALIZACION DE OBRA
- 14 ARBITRAJES

- 01 SOLICITUD
- 02 INFORMES DEL MONITOR

- ADICIONAL Y DEDUCTIVO VINCULANTE 01
- ADICIONAL Y DEDUCTIVO VINCULANTE 02

- 01 DOCUMENTOS PROCESO DE SELECCIÓN
- 02 DOCUMENTOS ENTREGA DE TERRENO
- 03 EJECUCIÓN DE OBRA
- 04 EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO
- 05 RECEPCIÓN DE OBRA
- 06 LIQUIDACIÓN DE OBRA
- 01 DOCUMENTOS CONTRACTUALES
- 02 VALORIZACIONES DE OBRA
- 03 CARTAS CURSADAS
- 04 INFORME SEMANAL
- 05 SOLICITUD DE ADELANTO DE MATERIALES
- 06 AMPLIACIONES DE PLAZO
- 07 ADICIONAL Y DEDUCTIVO VINCULANTE
- 08 REDUCCION DE PRESTACIONES
- 09 CONSULTA DE OBRA
- 10 VISITAS A OBRA
- 11 SUSPENSION O PARALIZACION DE OBRA
- 12 DECLARATORIA DE FABRICA - CONFORMIDAD DE OBRA
- 13 INFORME DE SUPERVISION DE FINALIZACION DE OBRA
- 14 ARBITRAJES

- 01 SOLICITUD
- 02 INFORMES DEL MONITOR

- REDUCCION DE PRESTACION 01
- REDUCCION DE PRESTACION 02

- 01 DOCUMENTOS PROCESO DE SELECCIÓN
- 02 DOCUMENTOS ENTREGA DE TERRENO
- 03 EJECUCIÓN DE OBRA
- 04 EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO
- 05 RECEPCIÓN DE OBRA
- 06 LIQUIDACIÓN DE OBRA
- 01 DOCUMENTOS CONTRACTUALES
- 02 VALORIZACIONES DE OBRA
- 03 CARTAS CURSADAS
- 04 INFORME SEMANAL
- 05 SOLICITUD DE ADELANTO DE MATERIALES
- 06 AMPLIACIONES DE PLAZO
- 07 ADICIONAL Y DEDUCTIVO VINCULANTE
- 08 REDUCCION DE PRESTACIONES
- 09 CONSULTA DE OBRA
- 10 VISITAS A OBRA
- 11 SUSPENSION O PARALIZACION DE OBRA
- 12 DECLARATORIA DE FABRICA - CONFORMIDAD DE OBRA
- 13 INFORME DE SUPERVISION DE FINALIZACION DE OBRA
- 14 ARBITRAJES

- CONSULTA 01
- CONSULTA 02

- 01 DOCUMENTOS PROCESO DE SELECCIÓN
- 02 DOCUMENTOS ENTREGA DE TERRENO
- 03 EJECUCIÓN DE OBRA
- 04 EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO
- 05 RECEPCIÓN DE OBRA
- 06 LIQUIDACIÓN DE OBRA
- 01 DOCUMENTOS CONTRACTUALES
- 02 VALORIZACIONES DE OBRA
- 03 CARTAS CURSADAS
- 04 INFORME SEMANAL
- 05 SOLICITUD DE ADELANTO DE MATERIALES
- 06 AMPLIACIONES DE PLAZO
- 07 ADICIONAL Y DEDUCTIVO VINCULANTE
- 08 REDUCCION DE PRESTACIONES
- 09 CONSULTA DE OBRA
- 10 VISITAS A OBRA
- 11 SUSPENSION O PARALIZACION DE OBRA
- 12 DECLARATORIA DE FABRICA - CONFORMIDAD DE OBRA
- 13 INFORME DE SUPERVISION DE FINALIZACION DE OBRA
- 14 ARBITRAJES

- 01 VISITA 01
- 02 VISITA 02

- 01 DOCUMENTOS PROCESO DE SELECCIÓN
- 02 DOCUMENTOS ENTREGA DE TERRENO
- 03 EJECUCIÓN DE OBRA
- 04 EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO
- 05 RECEPCIÓN DE OBRA
- 06 LIQUIDACIÓN DE OBRA
- 01 DOCUMENTOS CONTRACTUALES
- 02 VALORIZACIONES DE OBRA
- 03 CARTAS CURSADAS
- 04 INFORME SEMANAL
- 05 SOLICITUD DE ADELANTO DE MATERIALES
- 06 AMPLIACIONES DE PLAZO
- 07 ADICIONAL Y DEDUCTIVO VINCULANTE
- 08 REDUCCION DE PRESTACIONES
- 09 CONSULTA DE OBRA
- 10 VISITAS A OBRA
- 11 SUSPENSION O PARALIZACION DE OBRA
- 12 DECLARATORIA DE FABRICA - CONFORMIDAD DE OBRA
- 13 INFORME DE SUPERVISION DE FINALIZACION DE OBRA

- 01 DOCUMENTOS PROCESO DE SELECCIÓN
- 02 DOCUMENTOS ENTREGA DE TERRENO
- 03 EJECUCIÓN DE OBRA
- 04 EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO
- 05 RECEPCIÓN DE OBRA
- 06 LIQUIDACIÓN DE OBRA

- 01 DOCUMENTOS CONTRACTUALES
- 02 VALORIZACIONES DE OBRA
- 03 CARTAS CURSADAS
- 04 INFORME SEMANAL
- 05 SOLICITUD DE ADELANTO DE MATERIALES
- 06 AMPLIACIONES DE PLAZO
- 07 ADICIONAL Y DEDUCTIVO VINCULANTE
- 08 REDUCCION DE PRESTACIONES
- 09 CONSULTA DE OBRA
- 10 VISITAS A OBRA
- 11 SUSPENSION O PARALIZACION DE OBRA
- 12 DECLARATORIA DE FABRICA - CONFORMIDAD DE OBRA
- 13 INFORME DE SUPERVISION DE FINALIZACION DE OBRA
- 14 ARBITRAJES

- PDF FUE
- PDF MEMORANDUM A LA DGP
- PDF PLANOS
- PDF RESOLUCION DE LA MUNICIPALIDAD

- 01 DOCUMENTOS PROCESO DE SELECCIÓN
- 02 DOCUMENTOS ENTREGA DE TERRENO
- 03 EJECUCIÓN DE OBRA
- 04 EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO
- 05 RECEPCIÓN DE OBRA
- 06 LIQUIDACIÓN DE OBRA

- 01 DOCUMENTOS CONTRACTUALES
- 02 VALORIZACIONES DE OBRA
- 03 CARTAS CURSADAS
- 04 INFORME SEMANAL
- 05 SOLICITUD DE ADELANTO DE MATERIALES
- 06 AMPLIACIONES DE PLAZO
- 07 ADICIONAL Y DEDUCTIVO VINCULANTE
- 08 REDUCCION DE PRESTACIONES
- 09 CONSULTA DE OBRA
- 10 VISITAS A OBRA
- 11 SUSPENSION O PARALIZACION DE OBRA
- 12 DECLARATORIA DE FABRICA - CONFORMIDAD DE OBRA
- 13 INFORME DE SUPERVISION DE FINALIZACION DE OBRA
- 14 ARBITRAJES

- 01 DOCUMENTOS PROCESO DE SELECCIÓN
- 02 DOCUMENTOS ENTREGA DE TERRENO
- 03 EJECUCIÓN DE OBRA
- 04 EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO
- 05 RECEPCIÓN DE OBRA
- 06 LIQUIDACIÓN DE OBRA

- 01 DOCUMENTOS CONTRACTUALES
- 02 VALORIZACIONES DE OBRA
- 03 CARTAS CURSADAS
- 04 INFORME SEMANAL
- 05 SOLICITUD DE ADELANTO DE MATERIALES
- 06 AMPLIACIONES DE PLAZO
- 07 ADICIONAL Y DEDUCTIVO VINCULANTE
- 08 REDUCCION DE PRESTACIONES
- 09 CONSULTA DE OBRA
- 10 VISITAS A OBRA
- 11 SUSPENSION O PARALIZACION DE OBRA
- 12 DECLARATORIA DE FABRICA - CONFORMIDAD DE OBRA
- 13 INFORME DE SUPERVISION DE FINALIZACION DE OBRA
- 14 ARBITRAJES

- 01 ARBITRAJE 01
- 02 ARBITRAJE 02

# **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS (E- CHASKI Y SIGEPIP)**

---

**Intendencia Nacional de Ejecución de Inversiones**

## Programa de Capacitación

CAPACITACIÓN PARA LOS COLABORADORES DE LA INEI (GAF - GEI - GDI)						
PLATAFORMA: SIGEPIP						
PERIODO	FECHA	MÓDULOS DEL SISTEMA	TEMAS	DURACIÓN	RESPONSABLE	INSTRUCCIÓN DE LA CAPACITACIÓN
Enero	3/01/2022	<b>Técnicos</b>	Expediente Técnico	30 minutos	Profesional de Sistemas	Se comunicará vía correo electrónico corporativo el programa de las capacitaciones y se enviará el enlace de la reunión por Microsoft Teams. El mismo día que se desarrollen las capacitaciones se notificará en los grupos de WhatsApp a modo de recordatorio.
			Obras			
Enero	17/01/2022	<b>Administrativos</b>	Contratos	30 minutos		
			Órdenes de Compra			
			Órdenes de Servicio			
			Pagos			
Enero	31/01/2022	<b>Gestión</b>	Presupuesto e Inversiones	30 minutos		
			Cartera Proyectos			
			Vicios Ocultos			
			Riesgos			
PLATAFORMA: E-CHASKI						
Febrero Marzo	17/02/2022	<b>Gestión documental</b>	Emisión de solicitudes electrónicas	30 minutos	Profesional en Gestión Documental	Se comunicará vía correo electrónico corporativo el programa de las capacitaciones y se enviará el enlace de la reunión por Microsoft Teams. El mismo día que se desarrollen las capacitaciones se notificará en los grupos de WhatsApp a modo de recordatorio.
	3/03/2022		Emisión de informes e informes técnicos	30 minutos		
	17/03/2022		Emisión de cartas y oficios	30 minutos		
	31/03/2022		Consulta y Reportes	30 minutos		

# SIGEPIP

El SIGEPIP es un Sistema Gestión de Inversiones, que tiene por objetivo brindar información de las inversiones asignadas a la Intendencia Nacional de Ejecución de Inversiones para facilitar los procesos y la toma de decisiones.

The screenshot displays the SIGEPIP web application interface. The main content area features a table with the following columns: 'Datos del Proyecto' (Project Data), 'Monto de Inversión' (Investment Amount), and 'Avance Financiero Anual' (Annual Financial Progress). The table lists various projects with their respective codes, names, and financial details. Progress bars and percentage indicators are shown for each project, representing the percentage of investment executed.

Datos del Proyecto			Monto de Inversión		Avance Financiero Anual			
Codigo Unico	SNIP	Proyecto	Monto Actualizado	Monto Ejecutado	% Avance	PM 2021 (C)	Ejecutado a Noviembre (C)	Avance Anual (E/C)
Inicio			121.53 M	1.16 M		22.14 M	0.02 M	
Planificación			11.31 M	0.00 M		0.00 M	0.00 M	
1	2521458	IOARR CSC Huancayo	2.15 M		0%			0.0%
2	2522868	IOARR CSC Iquitos	1.81 M		0%			0.0%
3	2532007	IOARR IR La Libertad	0.81 M		0%			0.0%
4	2424073	IOARR Terreno CSC y CCF Puno	3.55 M		0%			0.0%
5	2533509	IOARR Terreno OZ Huacho	3.00 M		0%			0.0%
Compra Terreno			18.66 M	0.00 M		21.85 M	0.00 M	
6	2474943	IOARR Terreno Arequipa	3.44 M		0%	6.63 M		0.0%
7	2424069	IOARR Terreno Cusco	15.22 M		0%	15.22 M		0.0%
En Evaluación			0.94 M	0.00 M		0.06 M	0.00 M	
8	2487157	IOARR Aduana Tacna	0.94 M		0%	0.06 M		0.0%
En Saneamiento			90.61 M	1.16 M		0.23 M	0.02 M	
9	2131418	Almacén Ica	9.57 M	1.06 M	11%	0.13 M	0.02 M	12.4%
10	230859	Almacén Central	81.05 M	0.10 M	0%	0.10 M	0.01 M	6.6%
Expediente Técnico			241.48 M	10.71 M		10.53 M	6.98 M	
En Contratación ETO			114.50 M	0.39 M		0.68 M	0.10 M	
11	2378660	Centro Canino K9	21.98 M	0.32 M	1%	0.14 M	0.04 M	28.4%
12	2481712	IOARR Almacén Quebrada Carpitás	1.01 M		0%	0.15 M		0.0%
TOTAL			1,084.53 M	666.24 M		103.86 M	58.31 M	56.14%

## 1. MÓDULOS TÉCNICOS

### Módulo de ETO

Brindar información del expediente técnico aprobado y digitalizado.

- **Información ETO**

Brinda información de los datos básicos del ETO

- **Estudios Preliminares**

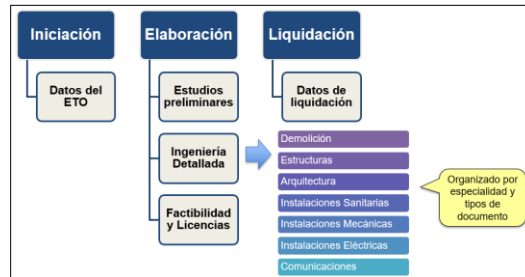
Brinda información de los planos y otros documentos relacionados a los estudios preliminares

- **Ingeniería Detallada**

Brinda información de los planos, memorias descriptivas, EETT, Metrados, Presupuesto, Cronogramas, planos BIM, Cotizaciones, etc.

- **Factibilidades y Licencias**

Brinda información de las factibilidades y licencias



## Módulo de Obras

Brindar información relacionada al componente de obra desde su planificación hasta su liquidación.

- **Planificación**

Brinda información de la obra, datos del ETO, presupuesto de obra, del calendario de obra, interesados y documentos.

- **Ejecución**

Brinda información de la ejecución de la obra como los avances mensuales, semanales y valorizaciones.

- **Trámites**

Brinda información de las consultas de obra, adicionales de obra, ampliación de plazo y arbitrajes.

- **Recepción**

Brinda información de la recepción de obra y de los integrantes del Comité de recepción.

- **Entrega en uso**

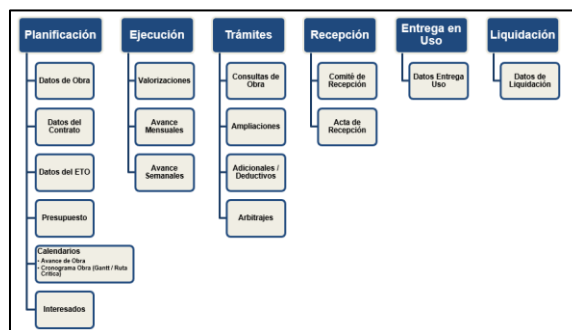
Brinda información de las entregas en uso y las actas que sustentan la entrega.

- **Liquidación**

Brinda información de la liquidación y los documentos que la sustentan.

- **Reportes**

Generar la ficha de obra, la ficha para informar a Infobras, etc.



## 2. MÓDULOS ADMINISTRATIVOS

### Módulos Adquisiciones

Brindar información relacionada al contrato

- **Contratos**  
Brinda información del contrato: número, monto, plazos entre otros.
- **Ampliaciones de plazo**  
Brinda información de las ampliaciones de plazo
- **Adicionales/Deductivos**  
Brinda información de adicionales y deductivos
- **Adelantos**  
Brinda información de los adelantos
- **Cartas Fianzas y Seguro**  
Brinda información de las cartas fianza y seguros asimismo permite su seguimiento y control.
- **Pagos**  
Brinda información de los pagos realizados
- **Valorizaciones**  
Brinda información de las valorizaciones realizadas

## 3. MÓDULOS DE GESTIÓN

### Cartera de Proyectos

Brindar información de la cartera de proyectos

- **Reporte de Cartera**  
Brinda información de los proyectos agrupados por estado además información del monto de inversión y ejecución presupuestal.
- **Información del Proyecto**  
Brinda información de los datos generales del proyectos e información para beneficiarios.
- **Registro Fotográfico**  
Permite visualizar el registro fotográfico semanal de los proyectos
- **Planes y Documentos**  
Brinda información de los documentos organizados por tipo de documento y por proyecto.
- **Registro de Proyecto**

Permite administrar el registro de los proyectos y sus componentes.

- **Explotación información**

Permite exportar información de la base de datos para usarlo en otros reportes

### **Módulo Presupuesto e Inversiones**

Brindar información del presupuesto y de la inversión de los proyectos.

- **Información presupuestal del SIAF**

Permite importar del SIAF la información de presupuesto a nivel de expediente.

Brinda información de las diferentes fases del presupuesto (certificado, compromiso, devengado)

- **Control del Monto de Inversión**

Permite administrar las modificaciones del monto de inversión, importar y procesar la información del SIAF. Brinda información presupuestal a nivel de proyecto y componente

- **Programación Multianual**

Nos permite registrar la programación multianual de los pagos y vincularlo a cada proyecto y componente.

Permite conocer el presupuesto de cada proyecto desde inicio hasta final

### **Módulo de Gestión de Riesgos**

Brindar información de riesgos y/o problemas de los proyectos de inversión.

- **Riesgos**

Brinda información de los riesgos y su impacto en el proyecto

- **Planes de Acción de Riesgos**

Brinda información de las actividades con sus responsables del plan de acción para para actuar de manera oportuna en mitigar los riesgos.

- **Problemas**

Brinda información de los problemas del proyecto.

## E-CHASKI

---

El e-Chaski es un sistema de gestión documental nuevo de la SUNAT que reemplazará al SIGAD y SIGED mediante el cual se podrá emitir documentos electrónicos con o sin firma digital.

Por el momento se ha implementado opciones para emitir documentos como cartas, oficios para que puedan enviarse a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE). Además, otras opciones como solicitudes electrónicas, informes, informes técnicos, resoluciones. También se puede recibir y derivar los documentos que ingresan de mesa de partes por los administrados para luego ser derivados al área competente, dar la atención y ser archivados por las unidades de organización.

Esta plataforma cuenta con las siguientes funcionalidades:

- Bandeja de documentos pendientes
- Envío y recepción de cartas y oficios vía la PIDE
- Recepción, derivación y conclusión de expedientes
- Delegación de bandeja de documentos.
- Reporte de pendientes por unidad orgánica
- Consulta de expedientes y documentos interno

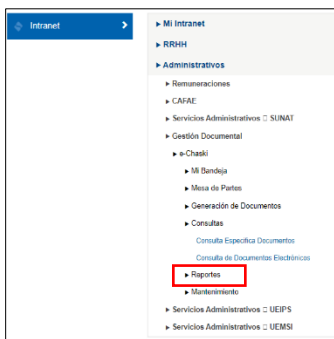


## CONSULTA DE DOCUMENTO POR E-CHASKI

- Ingresar desde el ícono del e-Chaski
- En el siguiente cuadro digitar el usuario de red y contraseña de Windows y presionar Iniciar Sesión.



- Seleccionar Administrativos / Gestión Documental / e-Chaski y consultas



### 1.1. Consulta Específica Documentos

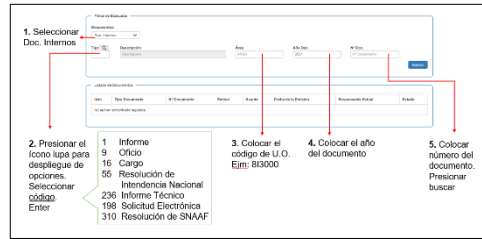
Para esta opción se debe conocer el número del documento.

Figuran 2 opciones:

- **Doc. Internos:** Informe, Informe Técnico, Carta, Oficio, Solicitud Electrónica, Resolución
- **Expedientes:** Documentos externos (contratistas, supervisores, municipalidades)



#### 1.1.1. Consulta de Documento Interno



Ejemplo de búsqueda de documento interno:

Para la búsqueda del Informe N° 20-2021-SUNAT/8I3000 se han consignado los datos que se muestran en el presente cuadro (Tipo / Área / Año Doc. / N° Doc.) y buscar

Filtros de Búsqueda

Documentos:  
Doc. Internos

Tipo: 1 Descripción: INFORME Área: 813000 Año Doc.: 2021 N° Doc.: 20

Buscar

Listado de Documentos

Item	Tipo Documento	N° Documento	Emisor	Asunto	Fecha de la Emisión	Responsable Actual	Estado
1	INFORME	000020-2021-813000	QUERRERO ALVITEX LUIS ALBERTO	Solicitud de ampliación de plazo N° 01 anexada por el Contratista Consorcio Multiproyectos, referido al Contrato N°008-2020 LP N°02-2019-SUNAT/8F0000	22/01/2021	TAN GALLVEZ WALTHER JOAO	CONCLUIDO

1 - 1 de 1 registros.

En la opción listado de documentos aparecerá el resultado de nuestra búsqueda. Presionar clic para abrir el número de documento.

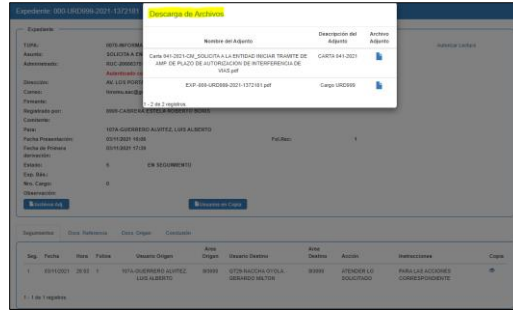
Adjuntos

Seguimiento

En esta pantalla se muestra que se accede al documento, solo si estamos dentro del flujo se podrá acceder a los adjuntos del documento.

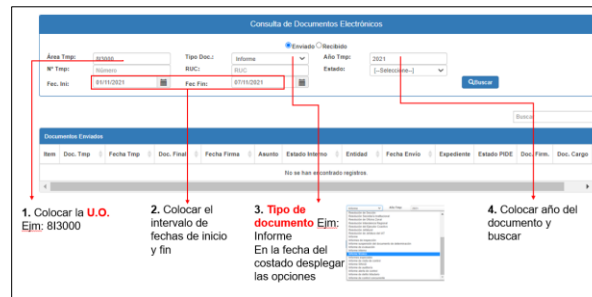
Nos aparecerá la siguiente pantalla de los documentos adjuntos.



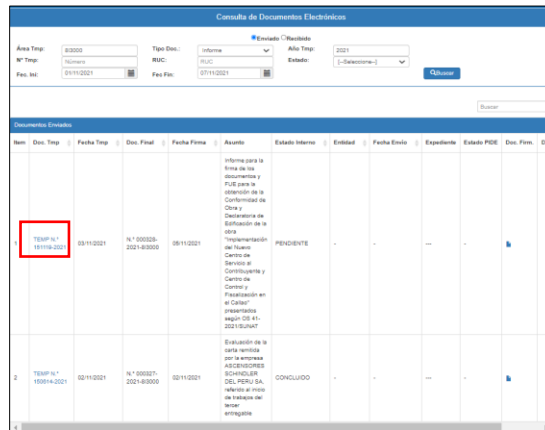


## 1.2. Consulta de Documentos Electrónicos

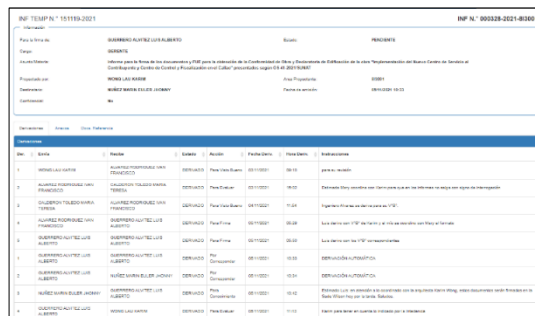
### 1.2.1. Consulta por tipo de documento emitido



Aparecerá la siguiente pantalla



Seleccionar la opción Temporal para acceder al documento de e-Chaski



### Anexo 3: Instrumento cuantitativo

#### INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

#### Estimado colaborador:

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir la gestión documental en el área de infraestructura de una entidad pública en Lima. Su aporte es valioso, en ese sentido debe marcar una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

<b>Nunca (1)</b>	<b>Casi nunca (2)</b>	<b>A veces (3)</b>	<b>Casi siempre (4)</b>	<b>Siempre (5)</b>
----------------------	---------------------------	------------------------	-----------------------------	------------------------

Nro.	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>SUB CATEGORÍA: ADMINISTRACIÓN</b>						
1	¿Almacena los documentos en cajas archivísticas?					
2	¿Los documentos originales que se le asignan y que ya fueron atendidos los devuelve a la gerencia?					
3	¿Almacena todos los documentos para archivo en un solo espacio?					
4	¿Tiene un archivo de gestión donde almacena los documentos asignados?					
5	¿Se han perdido documentos originales?					
6	¿Le preocupa que los documentos a su cargo se pierdan?					
7	¿Ha retirado documentos originales de la institución para avanzar su trabajo?					
8	¿Los documentos importantes no cuentan con la seguridad adecuada y podrían extraviarse?					
9	¿El espacio asignado al archivo es insuficiente?					
10	¿El ambiente asignado en el archivo permite que los documentos se conserven en buen estado?					
<b>SUB CATEGORÍA: DOCUMENTACIÓN</b>						
11	¿Clasifica los documentos antes de almacenarlo?					
12	¿La documentación del archivo está ordenada por la serie documental?					

13	¿Por precaución saca copia adicional a los documentos de importancia para archivar?					
14	¿Le solicitan buscar documentos de años anteriores?					
15	¿Le resulta fácil encontrar documentos que se almacenaron años anteriores?					
16	¿Ubica toda la documentación que le solicitan?					
17	¿Ubica toda la información que busca en el Sigepip?					
18	¿Los documentos de archivo son de fácil acceso para su manipulación?					

**Muchas gracias**

#### Anexo 4: Instrumento cualitativo

### Guía de entrevista

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Asistente Administrativo
<b>Nombres y apellidos</b>	Elsa Sandoval
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado1 (Entrev.1)
<b>Fecha</b>	30/09/2021
<b>Lugar de la entrevista</b>	Microsoft Teams

<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	Administración	¿Qué criterios toma en cuenta para almacenar los documentos?
2		¿A qué se debe que las gerencias de esta unidad organizacional no llevan un orden para almacenar los documentos?
3		¿Qué hace con los documentos que ya fueron atendidos?
4		¿Qué medidas emplea para que no se le pierdan los documentos?
5		¿Cómo es el espacio asignado para conservar la documentación de la unidad?
6	Documentación	¿En qué la ayuda la clasificación de las series documentales para sus labores?
7		¿Cuál de las herramientas (E-chaski, Sigad, Sigid, Sigepip, SharePoint) es la más eficaz y cuál no es la eficaz para la búsqueda de la información?
8		¿Cómo hace para ubicar los documentos antiguos cuándo se lo solicitan?

**Guía de entrevista**  
**(Instrumento cualitativo)**

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Asistente Administrativo
<b>Nombres y apellidos</b>	Gabriela Perez
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado2 (Entrev.2)
<b>Fecha</b>	30/09/2021
<b>Lugar de la entrevista</b>	Microsoft Teams

<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	Administración	¿Qué criterios toma en cuenta para almacenar los documentos?
2		¿Cómo almacenan los documentos los profesionales de la GAF?
3		¿A qué se debe que la GAF y las demás gerencias de esta unidad organizacional no llevan un orden para almacenar los documentos?
4		¿Qué hace con los documentos que ya fueron atendidos?
5		¿Qué medidas emplea para que no se le pierdan los documentos?
6		¿Cómo es el espacio asignado de la GAF y de las demás áreas para conservar la documentación?
7	Documentación	¿En qué le ayuda la clasificación de las series documentales para sus labores?
8		¿Cuál de las herramientas (E-chaski, Sigad, Sigid, Sigepip, SharePoint) es la más eficaz y cuál no es la eficaz para la búsqueda de la información?
9		¿Cómo hace para ubicar los documentos antiguos cuándo se lo solicitan?

## Guía de entrevista

### (Instrumento cualitativo)

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Asistente Administrativo
<b>Nombres y apellidos</b>	Milagritos Reynaldo
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado3 (Entrev.3)
<b>Fecha</b>	02/10/2021
<b>Lugar de la entrevista</b>	Microsoft Teams

<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	Administración	¿Qué criterios toma en cuenta para almacenar los documentos?
2		¿Cómo almacenan los documentos los profesionales de la GDI?
3		¿A qué se debe que la GDI y las demás gerencias de esta unidad organizacional no llevan un orden para almacenar los documentos?
4		¿Qué hace con los documentos que ya fueron atendidos?
5		¿Qué medidas emplea para que no se le pierdan los documentos?
6		¿Cómo es el espacio asignado de la GDI y de las demás áreas para conservar la documentación?
7	Documentación	¿En qué le ayuda la clasificación de las series documentales para sus labores?
8		¿Cuál de las herramientas (E-chaski, Sigad, Sigid, Sigepip, SharePoint) es la más eficaz y cuál no es la eficaz para la búsqueda de la información?
9		¿Cómo hace para ubicar los documentos antiguos cuándo se lo solicitan?

## Guía de entrevista

(Instrumento cualitativo)

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Apoyo Técnico
<b>Nombres y apellidos</b>	Jessica Hurtado Pulido
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado4 (Entrev.4)
<b>Fecha</b>	30/09/2021
<b>Lugar de la entrevista</b>	Microsoft Teams

<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	Administración	¿Qué criterios toma en cuenta para almacenar los documentos?
2		¿Cómo almacenan los documentos los profesionales de la GEI?
3		¿A qué se debe que la GEI y las demás gerencias de esta unidad organizacional no llevan un orden para almacenar los documentos?
4		¿Qué hace con los documentos que ya fueron atendidos?
5		¿Qué medidas emplea para que no se le pierdan los documentos?
6		¿Cómo es el espacio asignado de la GEI y de las demás áreas para conservar la documentación?
7	Documentación	¿En qué le ayuda la clasificación de las series documentales para sus labores?
8		¿Cuál de las herramientas (E-chaski, Sigad, Siged, Sigepip, SharePoint) es la más eficaz y cuál no es la eficaz para la búsqueda de la información?
9		¿Cómo hace para ubicar los documentos antiguos cuándo se lo solicitan?

**Guía de entrevista**  
**(Instrumento cualitativo)**

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Ingeniero Civil
<b>Nombres y apellidos</b>	Janeth Lozada Guamuro, Gerardo Naccha Oyola
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado5,6 (Entrev.5 y 6)
<b>Fecha</b>	30/09/2021
<b>Lugar de la entrevista</b>	Microsoft Teams

<b>Nro.</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Preguntas de la entrevista</b>
1	Administración	¿Qué criterios toma en cuenta para almacenar los documentos?
2		¿Cómo almacenan los documentos los profesionales de la GEI?
3		¿A qué se debe que la GEI no lleva un orden para almacenar los documentos?
4		¿Qué hace con los documentos que ya fueron atendidos?
5		¿Qué medidas emplea para que no se le pierdan los documentos?
6		¿Cómo es el espacio asignado de la GEI para conservar la documentación?
7	Documentación	¿En qué le ayuda la clasificación de las series documentales para sus labores?
8		¿Cuál de las herramientas (E-chaski, Sigad, Sigid, Sigepip, SharePoint) es la más eficaz y cuál no es la eficaz para la búsqueda de la información?
9		¿Cómo hace para ubicar los documentos antiguos cuándo se lo solicitan?

## Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos



Facultad de Ingeniería y Negocios

### Ficha de validez del cuestionario para medir la gestión documental en el área de infraestructura de una entidad pública en Lima, 2021

Nro.	Ítems	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.				Ítem adecuado en forma y fondo.				Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría				Importancia y solidez del ítem.				
<b>Sub categoría 1: Administración</b>																		
<b>Indicador 1: Almacenamiento de documentos</b>																		
1.	¿Almacena los documentos en cajas archivísticas?				4				4				4				4	
2.	¿Los documentos originales que se le asignan y que ya fueron atendidos los devuelve a la gerencia?				4				4				4				4	
3.	¿Almacena todos los documentos para archivo en un solo espacio?				4				4				4				4	
4.	¿Tiene un archivo de gestión donde almacena los documentos asignados?				4				4				4				4	
<b>Indicador 2: Pérdida de documentos</b>																		
5.	¿Se han perdido documentos originales?				4				4				4				4	
6.	¿Le preocupa que los documentos a su cargo se pierdan?				4				4				4				4	
7.	¿Ha retirado documentos originales de la institución para avanzar su trabajo?				4				4				4				4	
<b>Indicador 3: Espacio asignado al archivo de documentos</b>																		
8.	¿Los documentos importantes no cuentan con la seguridad adecuada y podrían extravíarse?				4				4				4				4	
9.	¿El espacio asignado al archivo es insuficiente?				4				4				4				4	
10.	¿El espacio asignado al archivo es insuficiente?				4				4				4				4	

<b>Sub categoría 2: Documentación</b>																		
<b>Indicador 4: Clasificado por series documentales</b>																		
11.	¿Clasifica los documentos antes de almacenarlo?				4				4				4				4	
12.	¿La documentación del archivo está ordenada por la serie documental?				4				4				4				4	
<b>Indicador 5: Búsqueda de documentos</b>																		
13.	¿Por precaución saca copia adicional a los documentos de importancia para archivar?				4				4				4				4	
14.	¿Le solicitan buscar documentos de años anteriores?				4				4				4				4	
15.	¿Le resulta fácil encontrar documentos que se almacenaron años anteriores?				4				4				4				4	
16.	¿Ubica toda la documentación que le solicitan?				4				4				4				4	
17.	¿Ubica toda la información que busca en el SIGEPIP?				4				4				4				4	
18.	¿Los documentos de archivo son de fácil acceso para su manipulación?				4				4				4				4	

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:     Aplicable [X]             Aplicable después de corregir [ ]             No aplicable [ ]

Nombres y Apellidos	Fernando Alexis Nolazco Labajos	DNI N°	40086182
Condición en la universidad	Docente metodólogo	Teléfono / Celular	947480893
Años de experiencia	19 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciado/ doctor	Lugar y fecha	Setiembre del 2021
Metodólogo/ temático	Metodólogo		

<sup>1</sup>Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo.

<sup>3</sup>Costrucción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

**Ficha de validez del cuestionario para medir la gestión documental en el área de infraestructura de una entidad pública en Lima**

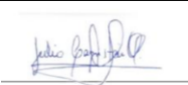
Nro.	Items	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.				Ítem adecuado en forma y fondo.				Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría				Importancia y solidez del ítem.				
<b>Sub categoría 1: Administración</b>																		
Indicador 1: Almacenamiento de documentos																		
1.	¿Almacena los documentos en cajas archivísticas?				4				4				4				4	
2.	¿Los documentos originales que se le asignan y que ya fueron atendidos los devuelve a la gerencia?				4				4				4				4	
3.	¿Almacena todos los documentos para archivo en un solo espacio?				4				4				4				4	
4.	¿Tiene un archivo de gestión donde almacena los documentos asignados?				4				4				4				4	
Indicador 2: Pérdida de documentos																		
5.	¿Se han perdido documentos originales?				4				4				4				4	
6.	¿Le preocupa que los documentos a su cargo se pierdan?				4				4				4				4	
7.	¿Ha retirado documentos originales de la institución para avanzar su trabajo?				4				4				4				4	
Indicador 3: Espacio asignado al archivo de documentos																		
8.	¿Los documentos importantes no cuentan con la seguridad adecuada y podrían extraviarse?				4				4				4				4	
9.	¿El espacio asignado al archivo es insuficiente?				4				4				4				4	
10.	¿El espacio asignado al archivo es insuficiente?				4				4				4				4	

<b>Sub categoría 2: Documentación</b>																		
Indicador 4: Clasificado por series documentales																		
11.	¿Clasifica los documentos antes de almacenarlo?				4				4				4				4	
12.	¿La documentación del archivo está ordenada por la serie documental?				4				4				4				4	
Indicador 5: Búsqueda de documentos																		
13.	¿Por precaución saca copia adicional a los documentos de importancia para archivar?				4				4				4				4	
14.	¿Le solicitan buscar documentos de años anteriores?				4				4				4				4	
15.	¿Le resulta fácil encontrar documentos que se almacenaron años anteriores?				4				4				4				4	
16.	¿Ubica toda la documentación que le solicitan?				4				4				4				4	
17.	¿Ubica toda la información que busca en el SIGEP/PIP?				4				4				4				4	
18.	¿Los documentos de archivo son de fácil acceso para su manipulación?				4				4				4				4	

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Nombres y Apellidos	Julio Ricardo Capristán Miranda	DNI N°	06663183
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	953708849
Años de experiencia	20	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestro		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	13/10/2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

<sup>3</sup>**Construcción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.



Universidad  
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

Ficha de validez del cuestionario para medir la gestión documental en el área de infraestructura de una entidad pública en Lima

Nro.	Items	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.				Ítem adecuado en forma y fondo.				Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría				Importancia y solidez del ítem.				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Sub categoría 1: Administración</b>																		
Indicador 1: Almacenamiento de documentos																		
1.	¿Almacena los documentos en cajas archivísticas?				4								4					4
2.	¿Los documentos originales que se le asignan y que ya fueron atendidos los devuelve a la gerencia?				4								4					4
3.	¿Almacena todos los documentos para archivo en un solo espacio?				4								4					4
4.	¿Tiene un archivo de gestión donde almacena los documentos asignados?				4								4					4
Indicador 2: Pérdida de documentos																		
5.	¿Se han perdido documentos originales?				4								4					4
6.	¿Le preocupa que los documentos a su cargo se pierdan?				4								4					4
7.	¿Ha retirado documentos originales de la institución para avanzar su trabajo?				4								4					4
Indicador 3: Espacio asignado al archivo de documentos																		
8.	¿Los documentos importantes no cuentan con la seguridad adecuada y podrían extraírselos?				4								4					4
9.	¿El espacio asignado al archivo es insuficiente?				4								4					4
10.	¿El espacio asignado al archivo es insuficiente?				4								4					4

<b>Sub categoría 2: Documentación</b>																		
Indicador 4: Clasificado por series documentales																		
11.	¿Clasifica los documentos antes de almacenarlos?				4								4					4
12.	¿La documentación del archivo está ordenada por la serie documental?				4								4					4
Indicador 5: Búsqueda de documentos																		
13.	¿Por precaución saca copia adicional a los documentos de importancia para archivar?				4								4					4
14.	¿Le solicitan buscar documentos de años anteriores?				4								4					4
15.	¿Le resulta fácil encontrar documentos que se almacenaron años anteriores?				4								4					4
16.	¿Ubica toda la documentación que le solicitan?				4								4					4
17.	¿Ubica toda la información que busca en el SIGEPIP?				4								4					4
18.	¿Los documentos de archivo son de fácil acceso para su manipulación?				4								4					4

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ ]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Nombres y Apellidos	Leoncio Robinson Sánchez Roque	DNI N°	43339740
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	995607633
Años de experiencia	13 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciado Educación/Dr Administración, Dr Ciencias de la Educación	Lugar y fecha	Octubre 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

<sup>3</sup>Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

## Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

**Título de la investigación:** Gestión documental en el área de infraestructura de una entidad pública, Lima 2021

**Nombre de la propuesta:** "Estrategias de mejora para la gestión documental en la Unidad Ejecutora de una entidad pública, Lima 2021"

Yo, Leoncio Robinson SÁNCHEZ ROQUE identificado con DNI Nro 43339740. Especialista en Docente Temático. Actualmente laboro en la Escuela de Administración y Negocios Internacionales. Ubicado en Av. Petit Thouars. Lince. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Pertinencia:** La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

**Relevancia:** Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

**Construcción gramatical:** se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.



N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			

9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. La propuesta es consistente.
2. El planteamiento se constituye en un aporte en la resolución de la problemática identificada
3. Se debe continuar con los siguientes pasos hasta la sustentación

Es todo cuanto informo;

Firma

Fecha: 20 de noviembre 2021

<b>Apellidos y nombres:</b>	Sánchez Roque Leoncio Robinson		
<b>Profesional en:</b>	Licenciado en Educación/Ciencias militares	<b>Máximo grado:</b>	Doctor en Administración Doctor Ciencias de la Educación
<b>Experiencia en años:</b>	13 años	<b>Experto en:</b>	Docente-Temático
<b>DNI:</b>	43339740	<b>Celular:</b>	995607633
		<b>Relación con la entidad</b>	Docente de la Escuela de Administración y Negocios Internacionales



Universidad  
Norbert Wiener

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

**Título de la investigación:** Gestión documental en el área de infraestructura de una entidad pública, Lima 2021

**Nombre de la propuesta:** "Estrategias de mejora para la gestión documental en la gerencia de la Unidad Ejecutora de una entidad pública, Lima 2021"

Yo, ... Julio Ricardo Capristán Miranda, identificado con DNI Nro 06663183, Especialista en ... Finanzas, ... Actualmente laboro en la Escuela de Contabilidad y Auditoría. Ubicado en Av. Petit Thouars, Lince. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Pertinencia:** La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

**Relevancia:** Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

**Construcción gramatical:** se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			

9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

- 1.
- 2.
- 3.

Es todo cuanto informo;

Firma

Fecha: 24 noviembre 2021

<b>Apellidos y nombres:</b>	Capristán Miranda, Julio Ricardo		
<b>Profesional en:</b>	Administración	<b>Máximo grado:</b>	Maestro
<b>Experiencia en años:</b>	20	<b>Experto en:</b>	Finanzas
<b>DNI:</b>	06663183	<b>Celular:</b>	953708849
		<b>Relación con la entidad</b>	Docente tiempo parcial

### Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
1	1	1	5	5	1	1	1	1	2	5	5	5	1	5	5	5	3	4
2	4	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
3	3	3	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	2	4	4	5	1	2	1	1	2	5	3	1	1	2	3	4	3	4
5	3	3	5	5	1	5	1	1	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5
6	3	5	4	5	3	5	1	3	4	4	5	3	5	3	3	4	3	4
7	2	3	5	4	1	5	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4
8	2	4	4	4	1	2	1	1	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5
9	3	5	4	4	1	1	1	2	4	3	5	4	2	4	4	5	3	3
10	2	4	4	4	2	5	1	2	4	4	5	4	2	2	3	4	4	4
11	3	4	4	3	1	3	1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
12	2	4	3	4	2	5	1	4	4	4	5	3	3	3	2	2	3	3
13	4	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	1	3	3	5	4	5
15	2	5	5	5	1	5	1	2	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3
16	3	5	1	1	2	5	1	2	3	5	1	5	1	3	2	4	4	3
17	2	5	5	4	1	5	1	2	3	5	5	5	2	5	4	4	4	3
18	3	2	4	3	3	5	1	4	4	1	3	2	4	5	2	3	3	2
19	3	5	4	4	1	2	2	2	4	4	4	3	2	3	2	4	3	2
20	3	5	5	4	1	3	1	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
21	3	4	3	2	1	1	1	3	5	5	5	1	1	3	3	4	4	2
22	5	5	5	5	1	5	1	1	1	5	5	5	2	5	4	5	4	4
23	1	5	5	5	1	5	1	1	3	5	3	2	3	2	4	5	3	3
24	3	4	2	1	2	5	1	5	5	3	4	2	3	5	1	3	2	2
25	1	4	5	3	1	3	1	2	4	3	4	3	4	4	2	2	2	3
26	3	5	5	5	2	2	1	3	5	2	5	4	4	5	2	2	3	3
27	3	3	4	4	2	5	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3
28	4	5	5	5	1	1	1	1	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2
29	1	3	3	3	1	4	2	4	5	4	3	2	1	3	1	2	3	3
30	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	3	2
31	3	5	5	4	1	5	1	1	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4
32	1	3	1	5	1	5	1	1	1	5	5	4	1	2	3	4	4	4
33	5	5	3	3	1	5	1	4	4	3	5	2	3	3	2	3	2	2
34	2	5	2	2	1	1	4	3	5	4	3	4	3	4	2	3	3	3
35	3	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5
36	3	5	4	4	1	5	1	1	3	2	4	4	3	3	3	5	4	3

37	3	5	5	4	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
38	3	5	5	5	1	5	2	1	2	5	5	2	1	5	1	5	5	5
39	4	1	4	4	2	2	1	1	5	1	5	5	5	5	2	4	4	2
40	2	5	5	4	1	4	2	2	3	4	3	3	2	1	3	4	3	3
41	5	5	5	5	1	5	1	2	5	3	5	3	2	5	3	4	4	4
42	3	5	4	4	2	5	1	3	3	3	4	4	2	4	3	4	2	3
43	3	4	4	5	3	5	1	3	2	4	5	4	3	3	3	4	3	3
44	3	4	4	4	2	5	3	2	4	4	3	4	1	4	3	3	4	4
45	3	5	5	5	1	5	1	3	5	4	5	5	3	3	3	4	3	3
46	3	3	5	4	1	5	1	1	3	5	5	4	3	5	5	5	4	4
47	1	4	3	5	1	3	3	1	3	4	4	4	3	5	3	4	2	4
48	3	4	4	5	2	5	2	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	1	5	2	5	2	5	3	3	5	1	4	1	3	3	1	3	4	2
50	1	5	4	5	1	5	1	3	2	4	5	4	3	3	3	4	2	4

## Anexo 8: Transcripción de las entrevistas

<b>Ficha técnica</b>	
<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Asistente Administrativa
<b>Nombres y apellidos</b>	Elsa Sandoval
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado5 (Entrev.5)
<b>Fecha</b>	
<b>Lugar de la entrevista</b>	Microsoft Teams

<b>Nro.</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
1	<b>¿Qué criterios tiene en cuenta para almacenar los documentos?</b>	Yo guardo los documentos primero por fecha y respetando la serie documental. Cuando recibo un documento lo primero que me fijo es que este el documento con todos los anexos que indica la referencia, que este completo, una vez que está completo el documento que reviso que esté en buen estado, lo sello como recibido le doy la conformidad que está ingresando de manera ok a mi área, una vez que tengo el documento se clasifica por el ítem documentario mayormente todos los documentos que recibo yo los agrupo como recibidos y los ordeno en files por fecha. Muy diferente a los documentos que yo archivo como emitidos, en emitidos si tengo que respetar el ítem de cada documento para poderlo archivar en file diferentes pero siempre todo ordenarlo por fecha, aparte del documento físico, aparte del archivo físico de los documentos también mantengo un archivo virtual en donde ubico todos los documentos igual, cada hoja del Excel viene a ser un archivo físico, también se ordenan por fechas y también se escanea toda la documentación que ingresa y si necesitamos el documento en un futuro solo trabajamos con el virtual y el archivo físico no lo manipulamos para no deteriorarlo.
2	<b>¿A qué se debe que las gerencias de esta unidad organizacional no llevan un orden para almacenar los documentos?</b>	Eso del orden que lleve cada gerencia eso depende del asistente que tiene a cargo el archivo, en el área donde yo trabajo las chicas si guardan los documentos de gestión, si los guardan bien, los pueden ubicar rápido, el problema es en los documentos que ellas entregan a los profesionales. El problema es de que cuando llega un documento el original le entregan al profesional para que lo trabaje y es allí donde se pierde un documento, quizá lo que está faltando es de que la asistente asuma la responsabilidad que cuando entra un documento a su área sepa que ese documento por más que pase a terceras personas ese documento sigue siendo de la gerencia, y por tanto es responsabilidad de la asistente de que ese documento no se pierda, lo que se debería hacer quizá ellas por lo que tienen mayor personal, en mi caso no, porque yo no porque en mi caso yo solo trabajo con tres asesores y cuando yo recibo un documento y les doy a ellos un original para que lo trabajen siempre les pregunto a ellos si les entregó el original o les entrego el virtual para que le sean a ellos más fácil trabajarlo, si por a o b tienen que trabajar con el original, yo periódicamente siempre les estoy preguntando por el documento y sé dónde lo archivan. Quizá como ellos trabajan con mayor personal se les

		<p>puede escapar un poco de las manos, pero yo creo que si las asistentes tuvieran conciencia de que todo documento que ingresa a la gerencia es responsabilidad de ellas le harían un mayor seguimiento a los documentos que ingresan, no dirían como yo ya se lo di a tal persona ya es responsabilidad de él, lastimosamente no es así, los documentos que entran al área son responsabilidad de la asistente administrativa, eso es lo que pienso yo.</p>
3	<p><b>¿Qué hace con los documentos que ya fueron atendidos?</b></p>	<p>Se archivan. Como te digo yo los documento físicamente no los manipulo, yo manipulo todo en digital, el documentos desde que entra a la Intendencia ya está archivado por fecha y en el file que corresponda, ese documento no se manipula porque se puede manchar, perder, deteriorar, puede pasar mil cosas, y prácticamente el documento recién lo archivamos en el archivo de gestión, lo ponemos en el archivo de gestión y recién a los tres años es que va a pasar al archivo periférico o al archivo final pero los documentos es por eso que no se pierden, al menos no en mi área, desde que llegan a la Intendencia ya están archivados el físico.</p> <p>Nosotros manejamos tres tipos de archivo, el archivo de gestión que está a la mano, el archivo periférico que viene a ser el central que tenemos en el área porque somos una Intendencia y manejamos volúmenes de información y el archivo central que es cuando pase ese tiempo determinado en el periférico que son en la mayoría 5 años, recién pasa al archivo central que es de la Institución. De hecho, que nos conviene tener un archivo periférico en la Intendencia porque si no cada vez que necesitáramos ver el documento de un proceso tendríamos que ir hasta el archivo central a poder tenerlo. Si bien es cierto tenemos el PDF escaneado, pero para el Órgano de Control Institucional ellos nos piden documentos originales, entonces no nos conviene que del archivo de gestión pase directo al archivo central, en el medio siempre tiene que haber un archivo periférico que podamos manejar nosotras. En este caso la gerencia administrativa que en la sede Carrigiri lo manejaba en el primer piso. Ese archivo periférico es muy importante, pero ese archivo periférico debe tener una persona de esté encargado de él, que tenga todo inventariado, un Kardex de entrada, salida cosa que también ha estado faltando en la Unidad donde hemos estado y es lo que ha dificultado que los profesionales tengan a la mano los documentos, yo creo que si ese archivo periférico hubiera estado mejor equipado y hubiera estado con una persona encargada yo pienso que los profesionales no tendrían los documentos en su sitio y hubieran menos perdidas de documentos, pienso yo eso. Entonces eso si es que hubiera una persona encargada del archivo periférico en nuestra área, eso pienso yo, pero una persona que se dedique a eso nada más, que esté ahí, como si fuera un bibliotecario, esa es mi idea.</p>
4	<p><b>¿Qué medidas emplea para que no se te pierdan los documentos?</b></p>	<p>No dárselos a nadie, esa es la verdad. La medida que yo tomo ni bien llega el documento así sea de 600, lo que sean los folios yo todo lo escaneo. Inclusive yo lo escaneo antes de pasárselos a la persona que lo va a atender, yo ya lo tengo escaneado y si se lo puedo pasar en digital mucho mejor, el problema es también mis documentos cuando salen de mi área, ahí si tengo que entregar el original pero de todas maneras yo siempre me quedo con un escaneado de toda la documentación que ingresa yo creo que es la</p>

	<p>mejor manera que los documentos originales no se te pierdan ni bien llegan registrarlos, si se pueden guardarlos o sino tenerlos debidamente escaneados.</p> <p>¿En el caso de los documentos que contengan planos?</p> <p>Lo bueno que en mi área no manejo planos, pero si es una buena pregunta, creo que conforme con esta pandemia lo que nos ha dejado es trabajar todo en digital, yo creo que los planos podrían también venir digitalizados para poder evitar también la impresión a papel. Los documentos nosotros deberíamos pedir que vengan digitalizados y también de esa manera también los profesionales podrían trabajarlos ya de frente, porque los profesionales en algún momento tienen que escanearlos y es un costo que gasta la institución en eso, si vinieran ya digitalizados para nosotros sería mejor. Con la pandemia lo que ha pasado es que también nos puedan entregar los links de las nubes podríamos trabajar muy bien con eso, para ello también la entidad debería implementar mejor, darnos más permisos, accesos para poder acceder a esos documentos yo creo que a través del tiempo la mesa de partes virtual no debería dejar de funcionar eso ya debería quedar en la Institución porque eso nos ha facilitado el trabajo a todos, hemos podido trabajar un año con 0 papeles pero eso depende como nos organicemos como Institución.</p> <p>Yo creo que no hay esa retroalimentación con el ciudadano, con la persona que ingresa los documentos porque generalmente el ciudadano ingresa un documento y a veces cree que lo ha ingresado de una manera correcta, el ciudadano cree que, porque ingresa un documento, le dan el número de expediente ya está, y no es así, yo pienso que debería haber un número temporal. Si bien es cierto como institución pública estamos obligados a recibir toda la documentación, pero para lo que es el área donde estamos nosotros que es infraestructura, nosotros si tenemos que trabajar con información real, yo creo que debería haber una mesa de partes de nuestra área que pueda validar la información que ingresa por ejemplo en el caso de los planos por cumplir un plazo puede ingresar un plano, puede ingresar un trabajo que no esté terminado, que no esté bien hecho. Debería haber alguien que valide, así como hacía en físico. La señorita que contaba los folios que validaba que esté la información, que le decía que estaba bien o tenía que subsanar, deberíamos ver una forma de manera virtual si existiera una mesa de partes solo para nuestra área y que alguien también valide. Estimado ciudadano en breve se le dará la conformidad del trámite presentado, y el personal que esté a cargo, y el área verificar a grosso modo que todo esté ok, que esté perfecto, que se pueda ingresar, que el link que ponga en la carta exista y esta todo eso y se le da el visto bueno, más que nada yo creo que recibir todo eso que se tiene que recibir es para el área de tributos que eso tienen que recibir todo lo que sea del ciudadano pero en el caso de nosotros que somos infraestructura no, yo creo que tiene que haber un filtro, un filtro así como había en la mesa de partes que ella verificaba que todo este ok, en una mesa virtual también para nosotros que pueda verificar que la información que estamos recibiendo también sea la correcta, yo creo que la institución no tiene claro las funciones que realizamos, el trabajo que hacemos, no tiene claro que nosotros si bien es cierto pertenecemos a la entidad pero no somos tributos,</p>
--	---

		somos un área de infraestructura, yo creo que ahí también hay una falencia. Yo pienso que debería haber una mesa de partes virtual solo para nosotros, yo pienso eso.
5	<b>¿Cómo es el espacio asignado para conservar la documentación de la unidad?</b>	Como te digo en donde hemos estado mientras sigamos trabajando con la cantidad de papeles que hemos estado recibiendo nunca el espacio va a ser suficiente, ese es el problema. El problema es ese, que nosotros mismos creamos el papeleo, al imprimir, al sacar copias, al recibir uno, dos, tres juegos de lo mismo, nosotros mismo creamos que no hay espacio en la oficina, yo creo que el espacio que nos dan si está bien al menos pienso yo que si está bien. Yo pienso que está bien el espacio que tenemos como archivo de gestión pero de repente tendríamos que tener un archivo periférico más grande, evitamos de sacar copias, evitamos de tener dos o tres juegos de lo mismo, pero si hubiera un archivo periférico que nos nutra de la documentación que necesitamos que le pasemos un e-mail diciendo por favor necesitamos tal documento y nos pase escaneado, yo creo que de esa manera nosotros mismos nos organizaríamos y el espacio donde nos pongan estaríamos perfecto, el problema es de que si nos dan una armario, que ahorita me caben lo documentos yo sigo sacando copia, sigo generando juegos, sigo generando más papeles, he ahí el problema. Como te digo debemos tomar el ejemplo de la pandemia, no creo que la gente se haya llenado de papeles en sus casas por cumplir una u otra tarea, no, el problema es que debemos acostumbrarnos a trabajar con los recursos que tenemos y utilizar las herramientas virtuales que también tenemos a la mano. Yo pienso eso, por el espacio es cosa de que nos organicemos.
6	<b>¿En qué le ayuda la clasificación de las series documentales para sus labores?</b>	Es muy importante, la clasificación de las series documentales es muy importante, es incluso más importante que separarlos por PIP's. La serie documentales es muy importante tanto para la organización virtual tanto virtual como física, organizarlo por series, por fecha es muy importante para ubicar los documentos, es la mejor manera de organizarlos. Es importante organizar los documentos por serie documental y dentro de cada serie documental por fecha, es la mejor manera de ubicar los documentos, tenerlos a la mano tanto virtual como físico.
7	<b>¿Cuál de las herramientas (E-chaski, Sigad, Siged, Sigepip, SharePoint) es la más eficaz y cuál no es la eficaz para la búsqueda de la información?</b>	Yo creo que es depende del usuario, yo confío más en el Sigad, pero si me das a mí a elegir en lo personal como yo ubico mejor los documentos es mi archivo de Excel, porque ahí yo tengo toda la información del 2010, lastimosamente en el sigad, e-chaski no somos las que alimentamos la información directamente, y no todos ingresan la información como nosotras. Ahí no podemos poner el nombre completo del proyecto, a veces algunas asistentes ponen en abreviaturas, a veces también puede haber una falta ortográfica, yo creo que el e-chaski y el sigad, si tenemos el número específico del documento nos puede servir, pero para nosotras que nos dicen, oye te acuerdas en el año no sé cuantito un documento que entró, más o menos no me acuerdo como se llamaba el tema para eso es muy útil el archivo de Excel, yo solo con la base de datos que manejo. El Sigepip lastimosamente es una herramienta útil pero pasa lo mismo que el Sigad y el E-chaski que si uno ingresa mal los documentos, yo

		<p>ingreso en vez de decir Oeste 2 digo Barranco, la persona que va a buscar el documento como Oeste 2 no lo va a encontrar porque para mí ese documento era Barranco, mientras no haya una uniformidad en la manera de ingresar los documentos y de los documentos que también recibimos porque la mayoría de documentos están en el e-chaski, sigad y en el Sigepip son documentos que recibimos en la sede central, para ellos no es importante poner que es un PIP, que es Oeste 2, Barranco, ellos lo pondrán microlocalización o de repente no lo ponen. Entonces, mientras no haya una uniformidad de todos para ingresar la data en el sistema yo creo que yo al menos voy a seguir confiando en mi base de datos, la que he armado todos estos años.</p>
8	<p><b>¿Cómo hace para ubicar los documentos antiguos cuándo se lo solicitan?</b></p>	<p>En el Excel, en el que tengo yo, en mi base de datos, ahí por ejemplo hoy día he estado sacando documentos que me han pedido del 2012, 2013 y simplemente me decían oye sabes que hay un documento que le mandamos a Narro, me contestó Gonzalo Silva, todo eso lo ubico en el Excel, yo no utilizo ni el sigad, ni el e-chaski, ni el siged, porque hasta del mismo siged yo tengo mi base de datos en el siged. Todo lo encuentro allí no porque las herramientas sean deficientes como te digo sino el problema es porque a través de los años los usuarios que ingresan la información no lo ingresan de manera uniforme o no ingresan los datos relevantes. Lo que es relevante para mí, no es relevante para el otro, entonces yo cuando los ubico es por mi base de datos en Excel, el que yo manejo.</p> <p>El SharePoint no me parece eficaz porque yo no la uso, para mí eficaz o que me sirva puede ser sigad o e-chaski porque son los que uso, pero no utilizo Sigepip, no utilizo SharePoint. Esas herramientas a mí no me sirven.</p>

<b>Ficha técnica</b>	
<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Asistente Administrativa
<b>Nombres y apellidos</b>	Gabriela Perez
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado2 (Entrev.2)
<b>Fecha</b>	
<b>Lugar de la entrevista</b>	Microsoft Teams

<b>Nro.</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
1	<b>¿Qué criterios tiene en cuenta para almacenar los documentos?</b>	Depende también de la información que uno tenga, a veces lo más común es ordenarlos por orden alfabético, por orden de fecha, pero también en caso particular también es ordenarlo por proyectos porque son varias fases de un mismo proyecto, si es que se hace de una misma manera rutinaria no se va a poder ubicar, en cambio si tienes toda la información de una misma obra, de un mismo proyecto es más fácil ubicarlo por las etapas.
2	<b>¿Cómo almacenan los documentos los profesionales de la GAF4?</b>	En esos momentos es digitalmente, felizmente que ahora se ha podido adaptar a una plataforma que permite hacer todo digital, en un primer momento antes de la pandemia si se almacenaba físicamente de la misma manera como te indique para la primera pregunta por obras y se iba acumulando de acuerdo con el orden cronológico, igual se escaneaba, y se tiene en una base de datos. Ahora con la pandemia y el trabajo remoto tenemos la facilidad de hacerlo digitalmente, que se ve que es más rápido e incluso el alcance de los archivos no solamente es a nuestra área sino en general para el resto del área incluso en otras sedes.
3	<b>¿A qué se debe que la GAF y las demás gerencias de esta unidad organizacional no llevan un orden para almacenar los documentos?</b>	En mi caso particular te puedo decir que más es por una cuestión de que no hay una que te digo, la organización se hace solamente de nosotros y el hecho de que no sea la misma persona que está desde un inicio, han pasado de repente varias secretarias, varios profesionales, entonces no permite que se pueda llevar un control desde un inicio hasta el final e incluso secuencialmente porque no se sabe a veces como se ordenó, la primera persona que estuvo anterior a ti, como lo dejó, eso sí creo que es una debilidad que también puede ser por la tecnología, porque son procesos que tienen muchos años y bueno ahora si se está tratando de que, y se ha llegado a la conclusión de que es necesario tenerlo a la mano, ahora si se está al menos digitalizándolo para al menos tener un acceso, pero creo que gran parte es como te digo que los profesionales han ido variando y no se ha establecido un orden desde un inicio, entonces es a criterio.
4	<b>¿Qué hace con los documentos que ya</b>	Antes de la pandemia los documentos llegaban físicamente y estos si eran para una vez que los documento eran atendidos se

	<b>fueron atendidos?</b>	concluían en el sistema, pero estos a su vez también estaban a cargo del profesional. Los profesionales tenían como un almacén para que una vez que los atendían se iban almacenando, la idea era que una vez se contratara o cada cierto tiempo se iba a contratar a una personal para hacer como te digo el escaneado y ya una vez que estaban escaneados y de acuerdo con las normas iban ser llevados al almacén central. Ahora por ejemplo como todos los documentos son virtuales simplemente se concluyen no estamos trabajando con documentos físicos.
5	<b>¿Qué medidas emplea para que no se pierdan los documentos?</b>	Yo tengo un archivo Excel en el cual ingreso todos los documentos que llegan, los tengo separados dependiendo de documentos, si es que son expedientes, documentos externos o si son documentos internos. Como nosotros emitimos muchos documentos, estos quedan en el área, también tengo una relación de los documentos que emitimos, que estos son más fáciles de llevar por mi área, pero lo que ingresen en el mismo día se trata de hacer la derivación al profesional que corresponde y si en caso hay alguna duda para la derivación siempre tengo los pendientes al día siguiente, a la primera hora para poder despacharlos.
6	<b>¿Cómo es el espacio asignado de la GAF y de las demás áreas para conservar la documentación?</b>	El espacio en sí la GAF tiene más documentación porque llega un momento que los documentos se concentran en la GAF, es asignados en el primer piso, cuando estábamos como te digo en presencial. El archivo de GAF estaba en el primer piso y el de las demás áreas se dividían en el segundo y bueno eso también era un control de la persona que la llevaba. En un inicio se tenía por categoría de documento, pero también como te comentaba al final, se unificó y era por obras. Entonces se tenían las cajas para aprovechar e ir avanzando al momento en que se fueran al almacén central y se tenía todo cronológicamente por obra. Me parece que el espacio era muy pequeño porque para tu poder ubicar un documento, necesitamos al menos para poder verlos, creo que lo primero es visualizar la información que tienes, y en este caso no, el espacio es muy pequeño, tenían los pasadizos muy angostos, incluso no podían entrar dos personas al mismo tiempo y eso si pues dificultaba la visión de los documentos. No había control, es por eso también que como te comentaba hace difícil que uno pueda organizarse, porque la idea es de un tipo almacén ya sea pequeño o grande que el control se lleve entre una o dos personas y que estas personas sepan el documento que sale, de donde sale, quien lo tiene, en cambio acá en este caso no. El personal que necesitaba ese documento podría ingresar y sacar el documento que requería y en ese momento si por ejemplo otra persona lo necesitaba tenía que confiar y que la persona le diga yo lo tengo, pero no había un control, un Kardex, no había un registro tipo plano de donde estaba cada uno de los documentos, entonces eso si complicaba el hecho de poder ubicar y a veces también se necesitaba ubicarlo rápido porque era información urgente, entonces sin la persona como te digo, con una persona allí, que sabe dónde está cada cosa hubiera sido mucho más rápido y más efectivo.
7	<b>¿En qué le ayuda la clasificación de las series documentales para sus labores?</b>	En si personalmente lo que es correspondencia es más fácil de llevarlo porque es documentación en general no, está incluido las cartas, los oficios y en sí yo no manejo mucha serie documental en ese sentido por lo que es más administrativo que ejecución de

		obra.
8	<p><b>¿Cuál de las herramientas (E-chaski, Sigad, Siged, Sigepip, SharePoint) es la más eficaz y cuál no es la eficaz para la búsqueda de la información?</b></p>	<p>El Sigepip me parece una muy buena herramienta porque tienes para filtrar, puede ubicar todos los documentos desde el inicio, desde la presentación de la firma del contrato, incluso también hay opciones no solo para buscar la oferta ganadora, sino todas, me parece una muy buena herramienta lo que si pierde su efectividad cuando no está actualizado, cuando hay documentación que no es egresada o tanto previo, es una herramienta relativamente nueva y hay mucha información de los primeros años que si serían muy útil que se pudiera ingresar también porque hay una gran cantidad e información y considerando el tamaño de cada una de ellas sería imposible creo que alguien si necesita un documento que sea enviado por correo o por otro, el Sigepip si me parece que es muy efectivo, en ese sentido, pero como te digo pierde su efectividad si es que no está actualizado.</p> <p>En el SharePoint lo que sucede es que dependiendo de que información también puedas requerir, creo que la diferencia con el Sigepip es que está todo rotulado, en el SharePoint son carpetas como que la búsqueda es menos amigable que el Sigepip.</p>
9	<p><b>¿Cómo hace para ubicar los documentos antiguos cuándo le solicitan?</b></p>	<p>Los documentos antiguos, antes al menos de lo que tengo conocimiento, si bien no ingresaban como una misma área, por ejemplo no entraban CAF los documentos de CAF, todos estaban generados como cargos entonces uno busco en el Sigepip porque también hay documentos, procesos que están subidos simplemente como procesos, trato de ver en el sigad dependiendo el documento que me pidan, que documento están relacionado es por eso que si me parece necesario que cuando uno genera un documento figure en el sistema el trámite que se da, si salió una carta, un memo, si salió un oficio porque cada uno de esos documentos te llevan a otra información, a veces tengo un informe o un documento antiguo, está relacionado con un actual, puedes buscar ese documento actual que está escaneado y puede tener adjunto el documento que se necesita.</p>

<b>Ficha técnica</b>	
<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Asistente Administrativa
<b>Nombres y apellidos</b>	Milagritos Reynaldo
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado3 (Entrev.3)
<b>Fecha</b>	
<b>Lugar de la entrevista</b>	Microsoft Teams

<b>Nro.</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
1	<b>¿Qué criterios tienes en cuenta para almacenar los documentos?</b>	<p>Para mí el ordenamiento es muy importante, el tema de archivar los documentos genera un criterio de documento sería lo primero, para que los archivos estén alojados según corresponda en el debido lugar. Lo otro sería tener un espacio adecuado y contar con registros, inventario del archivo, porque muchas veces dejar la documentación suelta o no tener un inventario de lo que no se tiene complica mucho la búsqueda de la información antigua o simplemente cuando te pidan una información inmediata si no tienes un inventario vas a tener que recurrir a todos tus archivos, es un poquito complicado, para mí eso dos, el ordenamiento y el tener un inventario de archivo son básicos y esenciales.</p> <p>No hay un inventario de archivo como se debería, hay siempre una deficiencia con criterios de trabajo, muchas veces el cambio del personal, la rotación de personal tiene estas consecuencias o simplemente son criterios diferentes, algunos lo archivan de una forma y otros de otra forma, entonces cada persona o cada trabajador tiene un criterio, entonces lo ideal para esto sería pues estandarizar lineamientos para que si se va un trabajador y viene otro siga los mismos procedimientos y estos sea un acumulativo, si hay un cambio de personal siga con eso, porque definitivamente no hay un criterio establecido como debería ser.</p>
2	<b>¿Cómo almacenan los documentos los profesionales de la GDI5?</b>	<p>Hemos tratado de estandarizar un criterio tenemos un archivo físico y uno digital, para un archivo físico generalmente lo profesional archivan los documentos que tienen trabajando, ni la llamaría archivo sino un almacenamiento temporal para ellos mientras ellos lo trabajen lo tienen en archivadores, en su escritorio, eso es en el archivo físico pero si hablamos de documentación digital o archivo digital si tenemos una estructura, una estructura que se ha establecido y estamos tratando de que esa estructura se respete por proyecto como nosotros trabajamos proyectos entonces cada proyecto tiene una carpeta y esa carpeta tiene subcarpetas, diversidad según el criterio ya establecido. En</p>

		<p>el tema digital si tenemos un ordenamiento que lo hagan al 100% no, pero vamos avanzando.</p> <p>¿Hay alguna persona que se encarga para subir la información o cada uno lo trabaja, coméntame por favor?</p> <p>Hay una persona, pero no necesariamente que sube la información sino que estar revisando constantemente que esa información este en el lugar que corresponde, en nuestro caso para nosotros es Natalia se le ha dado esa encargatura de que sea la persona que esté verificando que la información esté en el lugar que corresponde según la estructura de almacenamiento y los profesionales como ya se les ha expuesto un monto de veces este tema tiene la obligación de almacenar sus archivos en la carpeta que corresponde, por ejemplo si tengo una memoria descriptiva, tengo que colocarlo en u carpeta de memoria descriptiva o especialidades, entonces cada profesional tiene la responsabilidad de almacenar, sin embargo tenemos a Natalia, encargada de verificar y ver que ese ordenamiento se dé, se cumpla, así es.</p>
3	<p><b>¿A qué se debe que la GDI y las demás gerencias de esta unidad organizacional no llevan un orden para almacenar los documentos?</b></p>	<p>Yo creo que es por gestión, yo creo que aquí hay una resta de importancia de los gerentes, jefes. Generalmente estamos enfocados en el cumplimiento de las metas organizacionales, estamos enfocados en los proyectos que se cumplan que se hagan dentro de los plazos y todo, y el tema del archivo ya lo dejan como para un caso final, lo cual difícilmente se toma. Necesitamos creo yo que los gerentes estén al pendiente de esto. Necesitan poner a un encargado pero las decisiones finales las toman ellos y encima la responsabilidad recae sobre ellos, si ellos no se preocupan en darse un tiempo y aparte de delimitar funciones se dedican a establecer normas o lineamientos internos que se diga cómo se tiene que hacer, cuando se tiene que hacer, que le den más importancia, para mi si hay un desorden de repente que no está como queremos es que se está descuidando esa parte que es importante, no lo ven así piensan que es un tema de asistentes pero no, el archivo es fundamental dentro de una institución aún más del estado porque ahí está todo, las actividades, las acciones que se ha realizado durante todo el tiempo de gestión de cualquier gerente o cualquier trabajador, ahí está, ahí queda, y como es una información pública es muy sensible yo creo que es por eso.</p>
4	<p><b>¿Qué haces con los documentos que ya fueron atendidos?</b></p>	<p>Hablando de manera física se van al archivo periférico, de gestión. Hablando de documentos digitales que hoy en día básicamente estamos con ese trabajo que ingresan por la mesa de partes virtual, hablando de eso bueno tenemos hasta dos procesos, uno que sigue la ruta. Por ejemplo que si ingresó una solicitud de pago o un segundo entregable o un primer entregable o un tercer entregable de un proyecto ingresó por la mesa de partes virtual se le asignó al profesional que corresponde, una vez que ya se ha dado la conformidad ese expediente sigue su trámite y se va al área de GAF, y GAF sigue con el proceso de cambio y abajo lo concluyen porque si ha entrado documento que es netamente para la atención para nuestra área, simplemente lo atendemos luego de emitir el comunicado, la notificación y lo concluimos.</p>
5	<p><b>¿Qué medidas empleas para que no se te pierdan los documentos?</b></p>	<p>Para que no se pierdan los documentos los registros, uno de ellos son los registros tener un registro de todo lo que ingresan y todo lo que sale obviamente, ese es uno de los métodos y el otro es archivar ordenadamente. Si se trata de un archivo físico</p>

		<p>almacenarlo de manera ordenada.</p> <p>El área cuenta con un registro, de años anteriores te cuento que no los tengo desde que yo empecé a ver el tema más administrativo he tenido que hacerle el registro, creo que tú lo tienes y creo que la mayoría de asistentes, pero en mi área no había ese registro porque el anterior asistente decía que no era necesario, que todo quedaba en el sigad, sin embargo a veces recurrir al sigad para asuntos por ejemplo para una consulta de un informe y a veces de repente no se registraba los documentos adecuados y ya no sabemos, te pierdes en el proceso de saber que ha sucedido con el documento en físico, para mi si es importante llevar un registro.</p>
6	<p><b>¿Cómo es el espacio asignado de la GDI y de las demás áreas para conservar la documentación?</b></p>	<p>Para mí el espacio es reducido totalmente, reducido, yo creo que necesitamos un espacio más grande y también tener mejor delimitados nuestros sectores porque de pronto se mezcla todo y sale uno, ponen otro y la verdad es que es un desorden, y a veces no sabes si tu documentación está en el lugar que está o ya se mezcló con otro documento, que no es discriminar áreas ni discriminar criterios, simplemente es por orden, porque si yo tengo un espacio y la debo utilizar para mí y sé que nadie lo va a mover de ahí los documentos asignados a mi área entonces tengo la plena seguridad que yo lo voy hacer, pero no sé si la otra personal lo va hacer. Para mi debería tener un espacio adecuado, bien delimitado y que cada área se sienta en la confianza que este es mi archivo y acá me quedo y mantengo mi orden utilizando los criterios ya establecidos o un criterio, pero de tal forma que tenga la seguridad que mis documentos van a estar allí y no van a ser trastocados.</p>
7	<p><b>¿En qué te ayuda la clasificación de las series documentales para tus labores?</b></p>	<p>La clasificación de las series documentales no tanto me ayudan en mis labores, básicamente es para el tema del archivo, porque para mí en el momento que yo archivo los documentos los archivo normalmente clasificados por lo que son, si son informes mis cargos están allí, si son cartas mis cargos están allí, por lo tanto la clasificación de series documentales para mí en mi labor diaria no me ayuda en nada pero en si entiendo que debe ser clasificado para ser enviado al archivo central por el tipo de información que cada uno tiene. Por ejemplo, si es una carta de una notificación referente a observaciones y sé que es sensible a una auditoría en el futuro, o a una denuncia o algún pedido de poder judicial o lo que fuera, por su contenido esa información se hace mucho más sensible que una carta normal de notificación cualquiera, entonces para esa clasificación entiendo que es importante, pero para mis labores diarias no en lo absoluto.</p>
8	<p><b>¿Cuál de las herramientas (E-chaski, Sigad, Siged, SigePIP, SharePoint) es la más eficaz y cuál no es la eficaz para la búsqueda de la información?</b></p>	<p>El sigad, es que cada uno tiene sus funciones. Para la búsqueda de la información el sigad si es que están los procesos correctamente registrados me ayuda para saber en qué área está, sin embargo, este es reemplazado por el e-chaski, lo bueno del e-chaski es que si tu quisieras buscar el documento tiene el documento cargado allí, por ejemplo, emitieron un informe que a mí no me copiaron. Si ese documento no me lo copiaron no voy a saber dónde ubicarlo a no ser que un profesional me lo de. Me lo mande por correo. En cambio, si yo entro al e-chaski, de ahí lo descargo el contenido y se queda almacenado ahí. Yo entiendo que hay una base de datos general donde quedan almacenados los archivos, en</p>

		<p>adelante cualquier profesional que tenga el acceso o que no tenga el acceso puede hacer el seguimiento igualito que un sigad. Una consulta de un expediente x, que quieran saber cualquiera del área de la entidad, lo va a poder hacer. Para mí una de las búsquedas que me gusta realizar es en el e-chaski. El siged tiene su funcionalidad y también está bien porque es de otro de emisión de documentos y también encuentras cargados los documentos que necesitas o que en su momento se hizo y se fue el trabajador de acá a 5 años, vuelven a buscarlo, yo creo que va a estar almacenado ahí, para mí el e-chaski, el siged son herramientas buenas claro que necesitan mejorar de repente un poco más el e-chaski si necesita mejorar, en el proceso supongo que eso se va a dar pero en e-chaski y siged para mí son buenos.</p> <p>Sobre el SharePoint si bien es cierto estamos en un mundo digitalizado, pero tiene sus deficiencias, sus complicaciones, ahorita estamos un mundo ágil, donde tú lo que quieres es, si quieres una información con un clic ya lo tengo y su acceso rápido, para eso está bien el SharePoint para almacenar la información en la nube es importante, pero su manipulación es un poquito complicada. Yo siempre tengo ese problema con los profesionales más que con el OneDrive, se complican más en utilizar, su utilidad es un poquito más complicado. En lo general en almacenamiento si tiene más capacidad, también es rápido, los permisos son igual que en el OneDrive, si me parece bien, pero debería ser un poco más simplificado creo.</p> <p>Cuando está en un debido lugar y necesitas entrar, en almacenar en una carpeta, tener un orden, por ejemplo, en el OneDrive yo pongo mi orden, mis carpetas y lo ordeno como estaría en mi PC pero en el SharePoint según el espacio que nos han dado cuando nosotros vamos almacenando ahí hay información, se va haciendo una mezcla y de pronto cuando pedimos ingresar a esa información nuestra se dirige a un montón de carpetas, entonces los profesionales no necesitan ir a un monto de carpetas de otras áreas, es como una bolsa mezclada de todo. Yo creo que el problema es en la clasificación del que lo administra y el problema de la persona quien lo usa, por eso hace poco tuvimos una reunión con Darwin y le decía queremos un espacio netamente que sea para nosotros, no sé ponle un nombre GDI lo que tú quieras y cuando yo entro a GDI tengo mis documentos, mis archivos, no quiero entrar a un repositorio donde le doy un clic, abro el link y me sale documentación de otras áreas y me complica porque los profesionales, qué hago, qué pico ósea un poquito más, no es tan individualizado a no ser que yo estoy teniendo una perspectiva diferente y esto se haya dado por que la persona encargada no haya clasificado bien puede ser, pero eso nos ha pasado siempre a nosotros pedimos un espacio donde podamos almacenar netamente y está clasificado con otras áreas y no se puede así trabajar pues, uno quiere un espacio. Es como que tú entras a tu área de manera virtual, entras tu área y ya conoces donde está cada cosa porque tu lo almacenas, tú lo archivas, tú lo ordenas, pero si llegas es como entrar a las puertas de vigilancia de la sede, vez a todas las áreas juntas, tú sabes dónde ir, pero cuando se trata de un ordenamiento de carpetas está por aquí, por allá, entonces esa es la principal dificultad que tengo, esa nada</p>
--	--	---

		<p>más.</p> <p>El Sigepip es una herramienta buena, interesantísimo, yo creo que el Sigepip debería implantarse como un sistema más de almacenamiento documentario digital a nivel nacional y que todos los servidores públicos aprendan a usarlo, es muy buena lo que sucede es que eso sí tendrías que tener a una persona para actualizar el Sigepip de una manera diaria si no es diaria interdiaria, según como produzcan los documentos las áreas. Si tú quieres encontrar un documento en el Sigepip vas a hacer rapidito siempre y cuando esté cargado, pero si no está actualizado eso va a hacer un engaño, tienes la herramienta, la plataforma sin embargo no tienes la información. Y esto se debe también a que no se cuenta de repente con una persona que este ahí día a día actualizando, y me refiero no solamente a los documentos administrativos que fácilmente entre los asistentes podemos hacerlo, me refiero a que como el Sigepip en nuestra Intendencia alberga información de proyectos de todas las áreas, todos los trámites, por ejemplo en mi área nosotros tenemos una estructura de ordenamiento de todos los expedientes técnicos, para que el Sigepip esté cargado necesitamos estructurar nuestro expediente técnico, luego de eso subirlo y luego vincularlo. Yo creo que cuando estaba Milton todavía había más de apoyo, ahora que está solo ahorita colapsa. El Sigepip para mi sin duda es una buena herramienta, que no contiene la información actualizada es cierto, no contiene. Y eso ya no es deficiencia del sistema, sino deficiencia de las áreas.</p>
9	<p><b>¿Cómo haces para ubicar los documentos antiguos cuándo te lo solicitan?</b></p>	<p>Recurro a los repositorios, por ejemplo, ayer me estaban solicitando documentos del 2015, 2016 y obviamente en ese tiempo yo estaba en otro lado, y entonces que hacíamos, lo que me toca hacer es confiar los repositorios que existen dentro de mi carpeta en mi máquina y dentro del Sigepip. Para mi búsqueda de cualquier información antigua que yo desconozco, yo en automáticamente recurro al Sigepip o recurro al Disco D porque mi máquina es heredada, por decir yo utilizo del anterior asistente y esa máquina quien venga va a utilizar mi máquina, es una herencia que vamos dejando el almacenamiento de nuestros archivos. Entonces si me piden una información antigua si se da de manera digital porque nosotros tenemos digitalizados otras cosas recurro al Sigepip o a mi computadora, esa es la forma que yo hago.</p> <p>Generalmente he encontrado con ciertas excepciones que no he ubicado y te lo he solicitado en ciertos casos a ti, pero en la mayor de las veces siempre lo he ubicado.</p>

<b>Ficha técnica</b>	
<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Apoyo Técnico
<b>Nombres y apellidos</b>	Jessica Hurtado
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado4 (Entrev.4)
<b>Fecha</b>	
<b>Lugar de la entrevista</b>	Microsoft Teams

<b>Nro.</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
1	<b>¿Qué criterios tienes en cuenta para almacenar los documentos?</b>	<p>El criterio que tengo en primer lugar podría indicarte el tipo de documento, clasificar el documento por el periodo o fecha, primero ver de qué gerencia fue derivada ese documento, la fecha, de quien fue remitida y básicamente eso es lo que me fijo.</p> <p>Para almacenar los documentos el criterio que yo veo es el tipo de documento que he recibido porque por ahí hay variedad de documentos que puede ser un informe, carta, oficio entre otros, la gerencia que me ha remitido este documento y también el tema de la fecha, en base a ese criterio yo voy organizando y ordenando la información que se me vaya a derivar para luego poder almacenarlo, el más actual lo pongo adelante y el más antiguo lo pongo en la parte final ese es por el tema de la fecha, pero en primer lugar lo que canalizo es que tipo de documento es para clasificar un documento de otro, a la gerencia que corresponde o que pertenece de donde me derivó ese documento, quien me remitió ese documento.</p>
2	<b>¿Cómo almacenan los documentos los profesionales de la GDI?</b>	<p>Los profesionales de la GDI, si bien tenemos una estructura de como almacenamos los documentos, en mi criterio es que cada profesional tiene su punto de vista, o también hace sus variaciones dependiendo de la información que maneje, si bien existe una estructura de como poder almacenar de mejor forma los documentos yo he apreciado que independientemente cada uno guarda o archiva, almacena la información en su carpetas personales, en su escritorio de su PC, o algunos lo guardan en su USB, eso es lo que yo he podido notar.</p> <p>Lo que se intentó en nuestra gerencia fue plantear un estructura estandarizada en la cual yo participé creando una forma de organizar la documentación con el fin de estandarizar, con el fin de tener una estructura definida, con el fin de que se guarde un</p>

## 6 Gerencia de Diseño de Inversiones

		<p>patrón y que todos trabajemos de la misma forma, si bien la gerencia propuso estos temas actuales que ya trabajamos en remoto ya no tenemos el tema presencial y con la carga propiamente del trabajo los profesionales han ido guardando la documentación de cierta forma queriendo colocar parte de la documentación. Yo he podido apreciar que parte de la documentación si está allí pero otra parte la manejan en su PC, no está todo tal cual en ese estándar o modelo no se aplica a la fecha una estructura punto base que todos tengamos lo mismo, actualmente no se maneja de esa manera.</p>
3	<p><b>¿A qué se debe que la GDI y las demás gerencias de esta unidad organizacional no llevan un orden para almacenar los documentos?</b></p>	<p>A mi parecer, o mi criterio es que se culminado varias cosas, uno propiamente los profesionales con los que contamos ya están muy arraigados propiamente a su propio orden, como ellos trabajan años y las personas que trabajan con nosotros no son en su mayoría, no son jóvenes sino que contamos con las personas mayores a veces explicarles o decirles coloquemoslo de esta manera y trabajemos de esta manera es un poco más complicado porque el manejo del sistema o manejo de carpetas para ello es un poco más complicado y también entiendo que uno es por alguna capacitación que falta o también por tema de tiempo, los profesionales con los que trabajamos son ingenieros y en su mayoría civiles y están en el tema de monitoreo de obras, hacer visitas de campo, hacer también trabajos directos de cartera, entre eso el tema de sus tiempos es más complicado, para mí si esto se puede mejorar, si se puede mejorar en la medida que reciban una capacitación y llevarlos de la mano porque si una persona ya está arraigada ya tiene una costumbre, u orden va a ser muy difícil hacerle cambiar, se puede hacer, si se puede hacer pero llevando de la mano, capacitándolo teniendo varias capacitaciones y a su vez que alguien esté atrás siempre una persona que los monitoree que haga seguimiento que esa función la estén cumpliendo que realmente la estén poniendo en un estándar que se vaya a establecer, solamente con el decir ustedes van hacer esto y lo ponen así pues no va a resultar, no va a tener el impacto que uno desearía.</p>
4	<p><b>¿Qué haces con los documentos que ya fueron atendidos?</b></p>	<p>Algunos documentos en mi caso que yo he tenido que manejarlos estaban en su último proceso, llámese en el caso de que se va a hacer una orden de servicio, se va a solicitar, una orden de servicio ese es un tipo de ejemplo, otro ejemplo que puede ser que ya se le va a pagar y es su último pago de haberse generado una orden de servicio, supongamos que se generó un servicio para un ingeniero, la contratación de un ingeniero para un trabajo determinado de tres meses, entonces se hizo los tres meses el seguimiento, el ingeniero hizo su servicio se terminó entonces cada mes cuando va a presentar su informe se le va pagando y cuando lleguemos al último informe final ya se va a tener que concluir el documento y si yo soy la persona que cerró esa información porque yo estoy aprobando el informe emitido para que se le haga el pago, entonces ya después de haber revisado y darle la conformidad propia pasa a otra área que e encarga de hacer los pagos ya ellos ven el documento, ejecutan el pago y finalmente nosotros somos quienes concluimos ese documento indicando porque manejamos un sistema ya puede ser por e-chaski, por sigad donde se tiene que ingresar si ha sido derivado mediante esas plataformas, cerrar y</p>

		<p>concluir ese informe, indicando que informe le da por concluido a esa orden de servicio y de esa manera aunque también hay caso de algunos documentos que siguen en seguimiento tal como los mencioné si este servicio recién he generado si es un mes uno se va a realizar el servicio, se va a dar la conformidad del mes uno y luego pasa para la revisión a gerencia y así sigue continuando porque es un proceso hasta llegar al hecho de la conclusión.</p> <p>Generalmente los documentos han sido derivados con la atención correspondiente que puede ser una conformidad, que puede ser la formulación de un TDR, FAR, o seguir el tema del proceso entonces lo que se busca de nosotros es atender la solicitud de lo que se nos indique y anexar como parte de la información adjunta como inicia, nosotros organizamos esa información como un historial, es como nació ahí debe tener depende que sea específicamente el caso, quien te derivó, tu gerencia determinada y con que documento estas atendiendo eso, va anexado ahí todo y se pasa, bueno si lo trabajamos se lo pasamos a la gente que nos apoyaba a poner el tema de la numeración y ella ya se encargaba de derivar al área respectiva, a entregar esos documentos.</p>
5	<p><b>¿Qué medidas empleas para que no se te pierdan los documentos?</b></p>	<p>La medida para no perder los documentos es que yo en mi sitio, te voy a comentar dos casos, en mi sitio físico cuando estaba en gerencia en la oficina, una vez que yo recibía la documentación yo ponía porque la señorita que me facilita esa información me ponía la fecha y hora en que me estaba entregando el documento pero a su vez yo tenía un cuaderno donde indicaba ahí que documento he recibido y cuando lo he recibido y después de ello hacer mi registro lo colocaba en un folder que he tenido en mis escritorio y colocaba mis pendientes, me acuerdo otro folder que tenía de atendidos entonces en ese folder iba colocando los documentos que me entregaban para atenderlo en el día o al día siguiente dependiendo la carga laboral, yo los colocaba en ese folder y de acuerdo a ello lo iba atendiendo de acuerdo a la fecha que se me entrega, atendiendo el más antiguo primero y los que va llegando los colocaba en ese orden inicial para saber y tener en conocimiento, en cuanto a tener cuidado si porque cada uno manejaba su espacio ninguno cogía las cosas de uno u otro éramos muy cuidadosos con nuestras cosas, materiales y también cada uno teníamos nuestras cajoneras con llaves y si es que considerabas por un tema de seguridad lo colocabas allí, también era válido colocarlo dentro de ello, y de esa manera no he tenido ningún problema, no se me extravió ningún documento ya que algunos documentos que si eran de suma importancia si los colocaba en mi gaveta con llave y los que no o los consideraba de atenderlos en ese día o al día siguiente los tenía eximidos en un folder dentro de mi escritorio de la oficina ahí los colocaba.</p>
6	<p><b>¿Cómo es el espacio asignado de la GDI y de las demás áreas para conservar la documentación?</b></p>	<p>En ese tema si tenemos debilidades porque el espacio con el que contamos no es netamente de nuestra gerencia, nosotros tenemos un espacio de archivo que es compartido con otra gerencia, si bien es un espacio que no circulan o transitan todas las personas o todos los colaboradores porque está aislado del ambiente de las oficinas o directamente del trabajo es de acceso para cualquiera, porque si bien está aislado, cerrado bajo llave, nadie podría ingresar o que simplemente bajo un correo se podría solicitar el ingreso a ese almacén una cosa así no es, no hay un control de</p>

		<p>este tipo, y también el tema que es compartido en la medida que si la otra gerencia necesita alguna documentación, el tiene acceso de ingresar a ese ambiente y al tener acceso de ingresar a ese ambiente fácilmente necesitaría algún otro documento que no ha sido solicitado o que no corresponde directamente a su gerencia, fácilmente podría coger alguna documentación que no le pertenece directamente a su gerencia, sin embargo al tenerla necesidad de contar con ese documento podría cogerlo o tener acceso en la medida que ya ingresó al archivo entonces ese es el tema, el tema es que no es propiamente de una gerencia, sino en el caso de la GEI nosotros compartimos nuestro archivo con otra gerencia y ese es un tema un poco delicado por el tema de la seguridad no con el fin o afán de que yo crea que vayan a coger mi documento y me lo van a quitar, y ya lo voy a perder no creo que bajo ese criterio no trabajamos, la entidad tiene bastante cuidado con sus colaboradores propiamente por el proceso que nosotros pasamos antes de ingresar a este lugar a trabajar sino por el hecho que a veces por el tema que necesitas de esa documentación porque tienes que trabajarla o porque te la han pedido o algo es fácil coger la documentación la reviso y ya la coloco, pero que pasa en el caso de que la persona que la cogió, sacó algo porque necesitaba una copia o porque necesitaba algo de allí y no lo entregó el expediente tal cual y no lo colocó en el mismo lugar, sino puede ser que cogió, desordenó porque revisó y ya no se mantiene la estructura o tal cual uno lo dejó, ese es el detalle que sucede o que puede pasar porque al tener acceso libre fácilmente cualquiera podría hacer eso, entonces hay un tema del cuidado mayor que se debería tener para estos documentos.</p>
7	<p><b>¿Cuál de las herramientas (E-chaski, Sigad, Siged, Sigepip, SharePoint) es la más eficaz y cuál no es la eficaz para la búsqueda de la información?</b></p>	<p>En mi caso para buscar información he tenido que recurrir a lo que es el Sigepip, el Sigepip es una plataforma en el que tenemos información de todas las gerencias y se va adjuntando los documentos que cada gerencia ha ido trabajando, como tienen módulos organizados entonces está dividida la organización y buscando puedes hallar una información que tu requieras, en mi caso para yo buscar información es netamente el caso de Sigepip para documentos, también utilizo la herramienta para buscar información, podría saber el seguimiento del documento en quien está, quien recibió al final, puede ser el tema del sigad, o también en el siged también podría ser búsqueda de la información. Nosotros manejamos distintas plataformas propiamente por el tipo de documento. Ahora la entidad ha implementado el tema de como todo es virtual trabajamos los informes ya con el e-chaski, allí se va formando una plantilla de acuerdo con el documento que vas a requerir que puede ser una carta, oficio, informe, vas llenado los campos y e va estructurando el documento que vas a trabajar, que vas a enviar por ese lado. Por mi caso más en búsqueda podría decir el tema de Sigepip o SharePoint porque los documentos, algunos informes pesados se van subiendo a una nube y así donde encuentra también parte de la información. Creo que las plataformas se han ido adecuando, modernizando, estamos en ese ambiente, en ese ámbito actualmente, propiamente de la coyuntura vamos utilizando las herramientas, ajustándonos a nuevos cambios con el fin de mejora, mejora continua, si bien hay ciertos traspies en el camino igual creo que el manejar distintas plataformas nos ayuda a ir organizándonos y a ir sosteniendo</p>

		<p>estas herramientas, acogiéndonos a ello con el fin de que la información de cierta forma esté en un lugar y podamos tener ese acceso, lo complicado, lo difícil o lo que yo veo que puede mejorar en el que no trabajemos de esa manera porque lo ideal sería tener una plataforma masiva o una donde esa una se subdivida y todo encuentres en un solo lugar pero no es el caso, tenemos herramientas antiguas que se trabajan a la fecha y que son más engorrosas, a pesar de tener capacitaciones, actualmente varios funcionarios tienen pendientes, tienen inconvenientes en poder cerrar los documentos, cuando son de repente algunos servicios x que ya se trabajaron, se cancelaron y todo pero existen aún en el sistema como parte de pendiente y eso es porque no manejan las plataformas, no es práctica, no manejan el tema de la practicidad, se les hace un poco complicado ese tema, es por eso que nuestra organización o propiamente nuestra gerencia tiene descaltos, y tiene algunas debilidades que se pueden fortalecer que se puede hacer con un seguimiento propiamente o que se contrate a una empresa que este atrás de ellos por un momento que les lleve de la mano y conforme ya vez resultados ir dejándolos que uno mismo vaya organizando esa mejor información, yo lo veo de esa manera.</p>
8	<p><b>¿Cómo haces para ubicar los documentos antiguos cuándo te lo solicitan?</b></p>	<p>Cuando me solicitan información antigua lo primero que hago es consultar a mi gerencia o la persona que tengo que consulto quien es el más antiguo, quien puede saber alguien más, yo primero opto por ello. Entonces me dicen consúltale a tal persona, consúltale a tal, más o menos como que voy retrocediendo con el fin de pensar que fulano sabe cómo nació esto me puede describir de cierta forma algo y por otro lado al tener eso, si yo ya sé el nombre de esa persona de quien, y puede ser que por el tema de la antigüedad que generalmente es esto así ya la persona no está en la gerencia, físicamente no está, porque ya cambio de trabajo y x cosas más, teniendo más o menos la noción ya tengo el dato, bajo al archivo, y en archivo encuentras la información por nombre de proyecto o por obra o la ubicación propiamente de esto y el responsable entonces ya con eso como te comentaba ya tienes al menos una noción y con eso vas y buscas esa información antigua, el tema que la información antigua no es de fácil acceso, porque al ser proyectos antiguos en su mayoría son proyectos cerrados, esa información no está de un acceso directo o a la mano, que lo que se cuenta con documentación a la mano son proyectos que se estén manejando a la fecha o hayan sido cerrados hace poco, entonces cualquier necesidad de algún documento vas a archivo, buscas el archivo, buscas el documento y allí lo puedes encontrar, pero si ya hablamos de proyectos que han sido años anteriores 2015 o más atrás, algunos documentos de ellos están en cajas superior al archivo, entonces es un poco más complicado echarte a organizar y buscar esa documentación en esa parte, un poco más complicado. Por ese lado la organización de los documentos antiguos no están estandarizados y de fácil acceso porque propiamente al inicio no toda información fue escaneada, porque se manejaban otros criterios, antes tenían otros criterios, actualmente se manejan otros criterios, y con el pasar de los años de hecho que se manejara otro, la idea es que se estructure un modelo y todos sigan ese modelo, entonces esta más organizada esa información, yo creo que de esa parte se</p>

		podría mejorar si fuera aplicarse algo como un prototipo, un modelo y se respete ese modelo para los próximos seguimientos de las obras que se van a dar y se ejecutaran con el pasar de los años.
--	--	--

<b>Ficha técnica</b>	
<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Ingeniera Civil
<b>Nombres y apellidos</b>	Janeth Lozada
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado5 (Entrev.5)
<b>Fecha</b>	
<b>Lugar de la entrevista</b>	Microsoft Teams

<b>Nro.</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
1	<b>¿Qué criterios tienes en cuenta para almacenar los documentos?</b>	Por el nombre de la obra, para poder ubicarlo más rápido, y por la fecha. En un file. Cuando trabajábamos de manera física los documentos eran físicos lo que yo tenía que almacenar, archivar lo trataba de ordenar por la obra, por el nombre de la obra, por orden de fecha, teniendo encima los más recientes, los colocaba en un archivador o file.
2	<b>¿Cómo almacenan los documentos los profesionales de la GEI7?</b>	No te sabría decir porque creo que es personal nunca les he preguntado, me he metido a ver como almacenan sus documentos. En varias oportunidades son documentos para tramitar que se pasa a otra área, en ese caso ya no quedaría en mi poder, pero hay documentos que, si y lo malo que a veces se piden copias, dos copias, tres copias, se quedan allí y uno tiene que hacerse responsable, lo que noto es que han sido demasiados documentos. Por mi parte siempre he tratado de pasarlo a otra área, pero por decir el ingeniero Naccha que lo tengo al costado, a él le han llegado valorizaciones en dos juegos, siempre tenía que quedarse con una valorización y el espacio es demasiado pequeño, lo ha ido acumulando ahí en el misma área de trabajo que no hace que se vea bien la oficina. Yo he tenido liquidaciones que son demasiados voluminosas y no ha habido espacio. En mi caso, yo descargo en la misma carpeta que se crea el OneDrive y en mi máquina trato de almacenar en ese orden, pero a veces se me escapa documentos por ejemplo informes, cartas desde que uno lo proyecta, hasta que salga demora 1 o 2 días y cuando ya sale con

		la firma, número, todo ya estamos en otra cosa y a veces se me pasa descargarlo y ubicarlo en mi carpeta, lo bueno es que el e-chaski permite buscar el documento, poder descargarlo.
3	<b>¿A qué se debe que la GEI no llevan un orden para almacenar los documentos?</b>	Costumbre pienso yo, de repente falta que nos reunamos y se estandarice donde guardar los documentos. En nuestra área es más un tema de tiempo porque siempre estamos con cosas pendientes y tener ordenada la documentación demanda un tiempo. En mi caso me llegaban documentos físicos los tenía ahí al costado, los atendía en orden y los colocaba en mi bandeja y el día que no tenía mucha carga laboral me ponía ordenarlos, cuando veía mi escritorio un poco saturado me ponía ordenarlos y a guardarlos. Ahora me pasa lo mismo también cuando tengo mucha carga los descargo los documentos, los envíos de acuerdo a lo que necesito, y ya cuando tengo menos carga me pongo a buscar los documentos que falta y a colocarlos en la carpeta. Creo que también es una falta de costumbre en el momento que nos llega el correo con el documento generado nos diéramos un par de minutos para descargar, de repente para cambiar el nombre del documento no es mucho, no es mucho tiempo. Y en físico igual creo si nos diéramos unos cuantos minutos de atendido el documento ubicar donde corresponde guardarlo no sería mucho tiempo. Creo que es una falta de costumbre que tenemos.
4	<b>¿Qué haces con los documentos que ya fueron atendidos?</b>	En físico, según, como te comentaba ha habido documentos que habría que tramitarlos y adjuntarlos al trámite que corresponde entonces, en el último caso que tuve que era Surco, por ejemplo, las valorizaciones llegaban un solo juego no llegaba copias, entonces cuando tocaba emitir el informe de conformidad esa valorización iba adjunto al informe y pasaba a otra área, yo me quedaba sin ese documento, pero si se escaneaba. Por otro lado, los informes semanales que llegaban cada semana, eso era para conocimiento y saber cómo estaba a obra, llegaba, lo revisaba, si había que emitir una carta, salía la carta y luego yo tenía que guardarlo, eso es en físico, y así con otros documentos. Cuando era para tramitarlos a otra área iba adjunto a ese informe y los documentos que han sido para conocimientos a veces me llegaba copias, cargos y ya se quedaban conmigo y yo tenía que guardarlos. En digital lo que ya se tiene se concluye. Una que otra vez se me ha escapado, llega el expediente, antes los dejaba ahí pendientes hasta que tenía tiempo yo de ordenar lo que tenía en bandeja, ubicando, descargando el documento del e-chaski por decir, y el documento con el que fue atendido, no los concluía hasta que yo los tenía en la carpeta, ordenado con el nombre en la carpeta que corresponde. Pero ahora que ya no podemos tener mucho tiempo los pendientes, una vez atendido los concluyo y me aseguro de descargarlos, descargo lo de e-chaski y lo coloco en la carpeta, pero si lo que no me doy tiempo en ese momento buscar el documento con el que fue atendido y colocarlo en la carpeta, eso si lo dejo para después, cosa que está mal.
5	<b>¿Qué medidas empleas para que no se te pierdan los documentos?</b>	menos por la fecha del expediente lo busco en el correo. Sobre los documentos físicos ahí el riesgo que se me pierda era de que alguien me los coja o los lleve, porque yo los he dejado como te comentaba mis pendientes en mi escritorio o al lado de mi escritorio y los atendidos, los ordenaba y los colocaba en el armario, pero si pues siempre hay un riesgo que se pueden perder, se puedan confundir, de repente como los armarios personales

		eran compartidos quizá por error se podría traspapelar
6	<b>¿Cómo es el espacio asignado de la GEI para conservar la documentación?</b>	A nosotros nos asignaron un armario para compartir con el ingeniero Naccha, allí he ido colocando documentos de bajo volumen por ejemplo cartas, informes que yo tenía que archivar los he colocado en file y los he guardado ahí, también los informes semanales, pero los informes semanales por ser demasiado digamos que llenaron todo el espacio que tenía hasta antes de la pandemia y bueno las liquidaciones que he tenido que si eran voluminosas, una cuando estaban las practicantes le pedí que la archivaran porque si la tenía escaneada, entonces ellas lo colocaron en cajas y lo bajaron al archivo. El archivo yo lo he notado bien saturado, el archivo que teníamos en San Isidro, a tal punto que en los estantes no ha habido espacio se ha estado colocando cajas en el piso, creo que el espacio era muy poco.
7	<b>¿Cuál de las herramientas (E-chaski, Sigad, Siged, Sigepip, SharePoint) es la más eficaz y cuál no es la eficaz para la búsqueda de la información?</b>	Creo que si le hicieran mejoras al e-chaski para mi creo que es el e-chaski, el Sigepip también pero últimamente no se si es por mi máquina o no lo sé, por decir documentos recientes no los encontraba. De repente lo que le falta por decir al e-chaski falta que nos arroje una relación de los documentos atendidos porque a veces nos llega un expediente, lo concluimos y si no lo hemos descargado, no sabemos cómo ubicarlo, tendríamos que tener el número de expediente, si se podría generar una lista de todos los documentos que han sido asignados, atendidos, sería fácil. Las cartas son fáciles de ubicar, salen todas, cuando uno no lo ha atendido simplemente hay que pedir autorización de lectura. Los informes se pueden ubicar, pero teniendo el número, si para los informes hubiera una opción igual que para las cartas también sería algo recontra fácil. En el Sigepip antes que haya el e-chaski cuando estábamos en manera presencial al toque también ubicaba los documentos, salvo otros que no estaban asignados a la obra, no salían con la obra o a veces resultaba que se habían confundido de obra. Últimamente más utilizo el e-chaski que el Sigepip. El SharePoint también es rápido de ubicar, pero tendría que estar actualizada la información como te comentaba a veces nos gana el tiempo por práctica, costumbre, no lo hacemos al instante, entonces no está los documentos, pero si estuviera actualizado, también. El Sigad no lo manejo muy bien por eso solamente sé las funciones básicas, generar los documentos y teniendo el expediente buscar que paso con ese documento, quien lo tiene o con qué número de documento se atendió. Eso por decir si es que se implementara en el e-chaski que uno busca el expediente, aunque si está en el expediente se coloca la conclusión, se coloca el documento con el que fue atendido.
8	<b>¿Cómo haces para ubicar los documentos antiguos cuándo te lo solicitan?</b>	Uy! Sigepip hasta donde hay, lo que ya no hay te lo pido pues, porque se han dado casos que he tenido que atender sobre obras del 2010, 2011 que no están en el Sigepip y allí acudo a ti pues no. ¿A qué se debe que esta información no esté colgada? No lo sé. También supongo que, por falta de tiempo, quizá se acumula demasiada documentación y lleva el tiempo estar ubicando, descargándole, cambiando el nombre, subir documento por documento. ¿Usted cree que una alternativa sea que deba haber una persona asignada que solo se dedique a recibir y almacenar información?

	<p>Dependiendo de la cantidad de documentos, si es que son bastantes obvio porque lleva su tiempo, primero descargar el documento, identificar a que obra pertenece, identificar el asunto, ver si es un informe, carta, un expediente, solicitud, y después ubicar donde se tiene que subir, tener que subirlo de manera correcta porque si no tampoco se puede ubicar rápido.</p> <p>¿Le ha tomado tiempo buscar la información que solicita por Sigepip? Cuando está no, coloco el nombre de la obra, mas o menos el año, y el asunto o algo relacionado al asunto, cuando ya no lo hallo específicamente por el asunto borro el asunto y empiezo a buscar todos los documentos de un determinado mes, año y cuando ya no lo encuentro así borro el nombre de la obra y a veces se ha dado el caso que si lo he encontrado.</p>
--	--

<b>Ficha técnica</b>	
<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	Ingeniera Civil
<b>Nombres y apellidos</b>	Gerardo Naccha
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado6 (Entrev.6)
<b>Fecha</b>	
<b>Lugar de la entrevista</b>	Microsoft Teams

<b>Nro.</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
1	<b>¿Qué criterios tiene en cuenta para almacenar los documentos?</b>	Bueno aquí en el centro de trabajo que estamos hay unas directivas que nos da la misma institución para tener la forma de almacenarlas inicialmente, primeramente, en el área donde estamos para posteriormente llevarlas al archivo central donde hay una forma de entregarla al archivo. Nosotros subimos en una plataforma la documentación, ahora en digital, pero en presencial teníamos un pequeño almacén donde íbamos dejando la documentación que tenemos, posteriormente el área administrativa ha contratado personal que se encargaba de hacer la fotocopia, foliado, empaquetaba y eso ya quedaba expedito para en algún momento querer llevarlo a un archivo allá para que posteriormente sea el definitivo.
2	<b>¿Cómo almacenan los documentos los profesionales de la GEI8?</b>	Nosotros tenemos documentos por contrato, nosotros llevamos el seguimiento de los contratos de obra que la entidad tiene contratada con las diferentes empresas que previa a una licitación salen favorecidos con la buena pro y entonces vamos almacenando por contrato, tenemos el contrato de la obra 1, toda la documentación es de ese contrato, del contrato 2, toda la documentación es del contrato 2 y así están separados.
3	<b>¿A qué se debe que la GEI no llevan un orden para almacenar los documentos?</b>	El principal motivo por no tener algo más ordenado por decirlo así, tenemos separado las cosas, pero el principal motivo es porque no hay un espacio suficiente y tampoco un almacén propio de la GEI en la cual nosotros podamos ahí tener los documentos

		separados por profesional, es por eso que a veces en nuestras mesas de trabajo a veces tenemos algunas documentaciones que en realidad la mesa debe estar vacía, pero a veces no se puede porque tenemos los documentos del día a día al llevar una, dos obras nuestra mesa está con expedientes de tres obras porque el seguimiento se hace diario de todas las obras, y al no tener un almacén propio donde podamos dejarlo, traerlo, dejarlo, traerlo es porque decimos al menos la documentación del día a día dejarlo en nuestra mesa.
4	<b>¿Qué haces con los documentos que ya fueron atendidos?</b>	Normalmente a nosotros nos entregan expedientes en original y algunos corresponde ser tramitados al área administrativa que complete su motivo por el cual nos fueron entregados, hay otros que simplemente lo archivamos porque son de seguimiento propio de la obra en la cual tomamos conocimiento de los avances que nos van reportando y esos podemos transmitirlo en alguna visita que hagamos a la obra o en todo caso por un carta o alguna comunicación de correo dependiendo de la información que estos documentos nos envían y de ahí lo archivamos.
5	<b>¿Qué medidas empleas para que no se te pierdan los documentos?</b>	Bueno como medida no es una cuestión de que como mencioné, el tema es que no tenemos un archivo central de la GEI, entonces los documentos se van almacenando en lugares que son comunes en otras áreas y están junto. En el caso de los otros documentos que están cerca de mí en el caso donde laboro en mi oficina, mesa simplemente están a mi costado hasta que los logre atender, los derive a otra área o en todo caso pasan a un área común como dije dónde están almacenados de varios profesionales, no tenemos un lugar específico que esto es para un profesional, otro profesional, ese control seguridad es simplemente la que dejamos en esos almacenes, en donde dejamos la documentación de nosotros en archivo, y bueno hay una llave están cerrados.
6	<b>¿Cómo es el espacio asignado de la GEI para conservar la documentación?</b>	El espacio como dije es pequeño no es grande para la cantidad de documentos que por obra tenemos, por ejemplo semanalmente nos entregan documentos de avance, imagínese una obra que dura un año son más o menos 54 semanas hay tenemos 56 expedientes, mensualmente no entrega la valorizaciones, cada valorización dependiente de las partidas que tengan puede tener 2 o 3 archivadores, nos entregan mensualmente un informe mensual que también puede tener 2 o 3, en algunos casos en una obra que tenía un compañero eran como más o menos 15 expedientes por cada valorización imagínese esa obra que duró más de casi 2 años, 15x12x2 la cantidad de documentación que generaba esa obra, como mencioné el espacio es pequeño, es un cuarto donde hay estantes donde vamos colocando y eso se va llenando hasta inclusive ya no lo tenemos en esos armarios metálicos sino debemos colocarlo en un costado, en el suelo y de ahí juntarlo, como digo toda esa documentación queda en esos ambientes no son los adecuados por eso es que tenemos que usar hasta en el suelo para dejar los expedientes que no debería ser pero esto ocurre básicamente por el espacio, no es el adecuado, y no tenemos armarios metálicos lo suficiente que puedan entrar este ambiente, porque los armarios se podrían comprar pero ya no entran.
7	<b>¿Cuál de las</b>	La mayoría de estas herramientas de software tienen diferentes

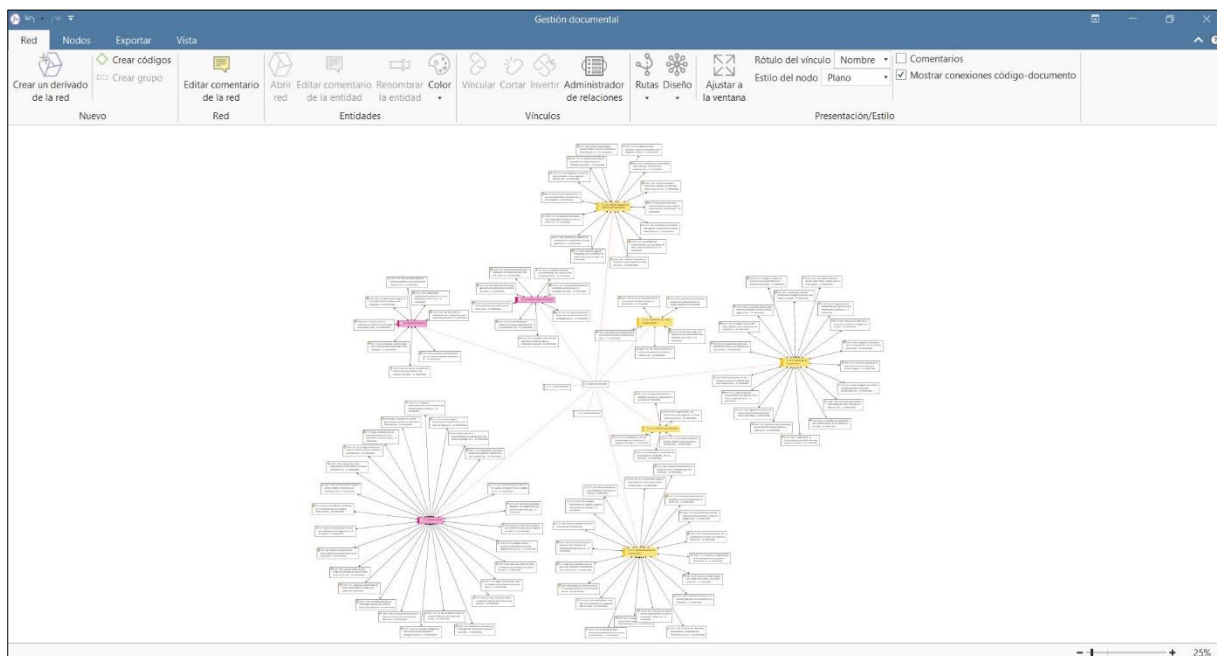
	<p><b>herramientas (E-chaski, Sigad, Siged, Sigepip, SharePoint) es la más eficaz y cuál no es la eficaz para la búsqueda de la información?</b></p>	<p>funciones, por ejemplo, el e-chaski ahí no se almacenan documentos, ahí simplemente son documentos que llegan y vamos tramitándolos o sea no es de almacenamiento, simplemente llega se atiende el documento, se tramita o en todo caso si es de conocimiento se archiva y se concluye el documento. El Sigepip ahí si se busca la información que cada profesional va tramitando, ahí está escaneada, si podemos visualizarla, el mantenimiento de esta página pienso que debería hacer una persona especial dedicada hacer estas revisiones y ver que la documentación pueda estar actualizada. Después el Sigad se refiere básicamente al software de información que tenemos cada persona donde podemos ver nuestra información propia, nuestro perfil, nuestro rol de vacaciones y otra información administrativa que la misma entidad nos va colocando y nos va firmando después tenemos otro que es el siged que básicamente es una comunicación de memorándum electrónico que podemos generar en esa plataforma, hay otra que es el zorrito ese software no es amigable porque desconozco exactamente en que fecha fue creada pero creo que fue creado cuando ni siquiera teníamos el Windows y ese es el único que tendría yo de alguna otra forma ya no debería seguir, estar cerrado, caducado y reemplazo por otro moderno que es más amigable, y con relación al SharePoint si es eficaz porque hay bastante información que podamos guardar ahí, dejar allí, eficaces mientras estemos dentro de la plataforma de la entidad, ahora que tenemos algo virtual que trabajamos si es bastante eficaz pero cuando estábamos en la forma presencial no es tan eficaz en el sentido de que no podría tener acceso a esa información si es que yo quisiera realizar algunos trabajos pendientes en mi casa porque no tendría esa plataforma, me refiero antes de que ocurra este estado de emergencia porque para entrar solamente podía hacerlo en la máquina de la institución que está en la oficina, de la institución, ahora si es posible porque trabajamos con máquinas remotas, pero antes no, pero si es bastante importante porque como le digo podemos almacenar un montón de información, el único tema es que a veces yo entiendo que es por seguridad solo nos autorizan a entrar a ciertas páginas y no como una búsqueda de otra documentación que nos puede ser urgente o queramos trabajarla tendríamos que buscar quien es el autor, o quien nos puede autorizar ese ingreso a esa página y por eso es el inconveniente que podríamos tener para la búsqueda de información, no es así como por ejemplo el Sigepip que si es con la clave que tenemos si podemos estar mirando con la información que nos es importante para nuestro trabajo.</p>
<p>8</p>	<p><b>¿Cómo haces para ubicar los documentos antiguos cuándo te lo solicitan?</b></p>	<p>El único software que usamos para buscarlo es el Sigepip hay están digitalizadas la información de todas las obras al menos desde que se creó el Sigepip para adelante, hay otras obras que son mas antiguas que están ahí pero están con otra forma de acceso que no es tan amigable porque habría que tener autorización para entrar o pedir a la persona que tiene autorización para que busque la documentación allí, y lo otro es ir a los almacenes si es que no está en el archivo central de la entidad, estén en nuestro almacén, ahí también podríamos buscar en físico algunos documentos que no fueron digitalizados en su momento. Toma bastante tiempo porque la forma como ha sido digitalizada, almacenada no es tan amigable, a veces uno busca</p>

		<p>una información que antiguamente fue digitalizada también página por página no hay una búsqueda que yo diga necesito el documento número tal y que me lleve a eso no lo hay, hay que ir entrando a paquete por paquete y a veces pueda que este ahí, y a veces ni lo encontramos porque tanta información que hay allí y al no saber dónde está prácticamente ese documento a veces toma tiempo o a veces no logramos encontrarlo, eso me refiero a los documentos antiguos 2012 para abajo.</p>
--	--	---

## Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti

**Matriz de respuestas (Entrev.1)**

Nro	Preguntas	Respuestas
1	¿Qué criterios tienes en cuenta para almacenar los documentos?	Yo guardo los documentos primero por fecha y respetando la serie documental. Cuando recibo un documento lo primero que me fijo es que este el documento con todos los anexos que indica la referencia, que este completo, una vez que esta completo el documento que reviso que está en buen estado, lo solo como recibido le doy la conformidad que esta ingresando de manera ok a mi área, una vez que tengo el documento se clasifica por el ítem documentario mayormente todos los documentos que recibo yo los agrupo como recibidos y los ordeno en files por fecha. Muy diferente a los documentos que yo archivo como emitidos, en emitidos si tengo que respetar el ítem de cada documento para poderlo archivar en file diferentes pero siempre todo ordenario por fecha, aparte del documento físico, aparte del archivo físico de los documentos también mantengo un archivo virtual en donde ubico todos los documentos igual, cada hoja del Excel viene a ser un archivo físico, también se ordenan por fechas y también se escanean toda la documentación que ingresa y si necesitamos el documento en un futuro solo trabajamos con el virtual y el archivo físico no lo manipulamos para no deteriorarlo.
2	¿A qué se debe que las gerencias de esta unidad organizacional no llevan un orden para almacenar los documentos?	Eso del orden que lleve cada gerencia eso depende del asistente que tiene a cargo el archivo, en el área donde yo trabajo las chicas si guardan los documentos de gestión, si los guardan bien, los pueden ubicar rápido, el problema es en los documentos que ellas entregan a los profesionales. El problema es de que cuando llega un documento el original le entregan al profesional para que lo trabaje y es allí donde se pierde un documento, quizá lo que está faltando es de que la asistente asuma la responsabilidad que cuando entra un documento a su área sepa que ese documento por más que pase a tercera personas ese documento sigue siendo de la gerencia, y por tanto es responsabilidad de la asistente de que...



## Anexo 10: Fotografías

**Figura 15.**

*Ambiente del archivo de gestión del primer nivel*



**Figura 16.**

*Ambiente del archivo de gestión del segundo nivel*

