ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL DEPARTAMENTO DE PERSONAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA

PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MÁSTER EN GERENCIA EMPRESARIAL (MBA)

WILSON PATRICIO ÁLVAREZ GORDÓN
wpalvarez@hotmail.com

Director: DR. GUALVERTO ARCOS GARCÉS
gag_msod_can@hotmail.com

2012

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ORDEN DE ENCUADERNACIÓN

De acuerdo con lo estipulado en el Art. 17 del instructivo para la Aplicación del Reglamento del Sistema de Estudios, dictado por la Comisión de Docencia y Bienestar Estudiantil el 9 de agosto del 2000, y una vez comprobado que se han realizado las correcciones, modificaciones y más sugerencias realizadas por los miembros del Tribunal Examinador al informe del proyecto de titulación presentado por WILSON PATRICIO ÁLVAREZ GORDÓN.

Se emite la presente orden de empastado, con fecha .

Para constancia firman los miembros del Tribunal Examinador:

NOMBRE	FUNCIÓN	FIRMA
Dr. Gualverto Arcos Garcés	Director	
Dr. Kléber Mejía Guzmán	Examinador	
Ing. Fausto Andrade Montalvo	Examinador	

_____

Ing. Giovanni D´Ambrosio

DECANO

DECLARACIÓN

Yo, Wilson Patricio Álvarez Gordón declaro, bajo juramento, que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

_____

WILSON PATRICIO ALVAREZ GORDON

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por Wilson Patricio Álvarez Gordón, bajo mi supervisión.

_____

Dr. Gualverto Arcos Garcés

DIRECTOR

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a mi familia por ser, en todo momento, el principal pilar de mis éxitos.

A mi esposa y a mis hijos, por ser el impulso diario para culminar mis estudios. Ellos son la razón de que yo pueda seguir adelante y me esfuerce para ser mejor cada día.

A mi Director de Tesis, DR. Gualberto Arcos G., MSOD, por su incondicional ayuda, supervisión e importantes aportes durante estos meses de trabajo.

Mi eterno agradecimiento a la Escuela Politécnica Nacional, Facultad de Ciencias Administrativas y, de manera particular, al cuerpo de profesores de la Carrera de Maestría en Gerencia Empresarial, por su aporte científico y técnico en mi formación personal y profesional.

Un especial agradecimiento al Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura, por facilitarme la obtención de información para el desarrollo del presente modelo así como por su aporte con las correcciones y comentarios efectuados al mismo.

Finalmente, quiero agradecer a todas aquellas personas que, de una u otra manera, han hecho posible que esta tesis sea una realidad.

DEDICATORIA

A las personas más importantes en mi vida que son mis padres
Luis Álvarez y María Gordón;
a mi esposa Paola Jaramillo y a mis hijos Patricio, Daniel y Pamela Álvarez.
Ustedes son la razón para seguir esforzándome día a día.

Patricio Álvarez Gordón

ÍNDICE DE CONTENIDOS

LISTA DE FIGURAS ……...…… i

LISTA DE TABLAS ……..……...…...……...……. ii

LISTA DE ANEXOS ……..……...……...…….. iii

RESUMEN ……..……..……. iv

ABSTRACT ……..……..……...……. v

CAPÍTULO I …..... 1

1 INTRODUCCIÓN …..... 1

1.1 ANTECEDENTES …..... 3

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA …..... 6

1.3 FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .. 8

1.3.1 FORMULACIÓN …..... 8

1.3.2 SISTEMATIZACIÓN …..... 8

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN …..... 9

1.4.1 OBJETIVO GENERAL …..... 9

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS …..... 9

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO …..... 9

1.6 HIPÓTESIS …..... 12

1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL …..... 12

1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS …..... 12

1.7 ASPECTOS METODOLÓGICOS …..... 12

1.7.1 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN …..... 13

1.7.1.1 Alcance de la investigación …..... 14

CAPÍTULO II …..... 15

2 MARCO TEÓRICO …..... 15

2.1 GENERALIDADES …..... 15

2.1.1 ARCHIVO …..... 16

2.1.2 DOCUMENTO …..... 17

2.1.3 DOCUMENTO ELECTRÓNICO …..... 20

2.1.3.1 Diferencia entre documento tradicional y documento electrónico …..... 20

2.1.3.2 La importancia de los documentos …..... 21

2.1.3.3 Los documentos como testimonio …..... 23

2.1.3.4 Las características esenciales de los documentos …..... 25

2.1.3.5 La calidad de los documentos …..... 25

2.1.4 RECORDS MANAGEMENT …..... 27

2.1.5 LA NORMA ISO 15489 …..... 27

2.1.5.1 Etapa A: Investigación preliminar …..... 31

2.1.5.2 Etapa B: Análisis de las actividades de la organización …..... 32

2.1.5.3 Etapa C: Identificación de requisitos …..... 33

2.1.5.4 Etapa D: Evaluación de los sistemas existentes …..... 33

2.1.5.5 Etapa E: Identificación de las estrategias para cumplir con los requisitos. 33

2.1.5.6 Etapa F: Diseño del sistema de gestión de documentos …..... 34

2.1.5.7 Etapa G: Implementación del sistema de gestión de documentos …..... 35

2.1.5.8 Etapa H: Revisión posterior a la implementación …..... 35

2.1.6 LOS COMPONENTES DE UN SISTEMA DE GESTIÓN …..... 36

2.1.6.1 Los subsistemas …..... 36

2.1.6.2 Las herramientas funcionales …..... 39

2.1.6.3 Las herramientas normativas …..... 40

2.1.6.4 Las herramientas operativas …..... 41

2.1.7 UNA APROXIMACIÓN A LA GESTIÓN DOCUMENTAL …..... 41

2.1.8 PROPÓSITO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL …..... 42

2.1.9 MANTENIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS …..... 43

2.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA …..... 45

2.2.1 CULTURA CORPORATIVA …..... 45

2.2.1.1 Misión …..... 46

2.2.1.2 Misión para la Gestión Documental del Departamento de Personal 47

2.2.1.3 Visión …..... 48

2.2.1.4 Visión para la Gestión Documental del Departamento de Personal …..... 49

2.2.1.5 Valores …..... 50

2.2.1.6 Objetivos …..... 52

2.2.1.7 Alcance …..... 52

2.3 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA …..... 53

2.3.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL SOBRE EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE PERSONAL …..... 56

2.3.2 ANÁLISIS FODA DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL PICHINCHA …..... 77

2.3.2.1 Documentos materia de la gestión documental del departamento de personal …..... 82

2.3.3 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL …..... 83

2.4 RESUMEN …..... 87

3 PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL …..... 88

3.1 PROCEDIMIENTOS Y FLUJOS …..... 91

3.1.1 PROCEDEMIENTO ACTUAL DEL MANEJO DE DOCUMENTOS 91

3.1.2 PROCEDEMIENTO PROPUESTOS DEL MANEJO DE DOCUMENTOS 92

3.1.2.1 Creación y recibo …..... 92

3.1.2.2 Distribución …..... 94

3.1.2.3 Archivo y trámite de documentos …..... 95

3.1.2.4 Protección …..... 98

3.1.2.5 Localización y uso …..... 99

3.1.2.6 Transferencia …..... 100

3.1.2.7 Disposición …..... 101

3.2 ANÁLISIS DE SISTEMAS Y EXPERIENCIAS SIMILARES 102

3.2.1 REQUERIMIENTOS …..... 104

3.2.1.1 Adopción y uso de estándares abiertos y software libre …..... 105

3.3 CULTURA …..... 111

3.4 FIRMA DIGITAL …..... 112

3.4.1 FIRMA ELECTRÓNICA ECUADOR (OPEN SOURCE) …..... 114

3.5 RESUMEN …..... 117

4 PROPUESTA DE MODELO DE GESTION DOCUMENTAL PARA EL DEPARTAMENTO DE PERSONAL DE LA DIRECCION PROVINCIAL…….... 118

4.1 MARCO NORMATIVO DEL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL …..... 119

4.1.1 GENERALIDADES …..... 120

4.1.1.1 Características del papel …..... 120

4.1.1.2 La fuente o tipo de letra …..... 121

4.1.1.3 El encabezado y pie de página …..... 121

4.1.1.4 La redacción …..... 121

4.1.1.5 La puntuación …..... 122

4.1.1.6 Los márgenes …..... 122

4.1.1.7 La numeración …..... 123

4.1.1.8 Otras especificaciones …..... 123

4.1.1.9 Codificación de los documentos …..... 124

4.1.1.10 Destinatarios …..... 125

4.1.2 NORMAS PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS 134

4.1.3 REQUERIMIENTOS PARA LA EJECUCIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL (equipos materiales) …..... 135

4.1.4 RESPONSABILIDADES …..... 136

4.1.5 ACCESO A LOS DOCUMENTOS …..... 136

4.1.5.1 Documentos en papel …..... 138

4.1.5.2 Documentos electrónicos …..... 138

4.1.5.3 Funciones de la gestión documental 140

4.1.5.3.1 Localización de documentos …..... 140

4.1.5.3.2 Préstamo de documentos …..... 140

4.1.5.3.3 Devolución de documentos prestados …..... 141

4.1.5.3.4 Recordatorio de documentos no restituidos …..... 142

4.1.5.3.5 Préstamo de documentación oficial .....…..... 143

4.1.5.3.6 Requerimiento de copias …..... 143

4.1.5.3.7 Petición de copias de documentos …..... 144

4.1.5.4 Archivos de conservación a corto plazo …..... 145

4.1.5.5 Archivos de conservación a largo plazo …..... 146

4.1.6 IDENTIFICACIÓN Y ORDENAMIENTO DE LOS DOCUMENTOS EN PAPEL (Reglas generales) …..... 146

4.1.6.1 Documentos a eliminar …..... 147

4.1.7 TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS AL ARCHIVO CENTRAL …..... 149

4.1.8 CICLO DE VIDA DE LOS DOCUMENTOS EN EL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL …. 150

4.1.8.1 Generales …. 150

4.1.8.2 De recepción …. 151

4.1.8.3 De distribución …. 152

4.1.8.4 De trámites …. 153

4.1.8.5 De organización …. 154

4.1.8.6 De consulta …. 155

4.1.8.7 De conservación …. 156

4.1.8.8 De disposición de documentos …. 157

4.2 REQUERIMIENTOS PARA UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL …. 157

4.2.1 ANTECEDENTES …. 158

4.2.2 SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL (ECM) …. 159

4.2.3 OBJETIVO DEL ECM …. 160

4.2.4 DEFINICIÓN DEL ECM …. 161

4.2.5 REQUISITOS PREVIOS A LA IMPLEMENTACIÓN DEL ECM …. 163

4.2.6 ESCOGER UN SISTEMA DE CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS APROPIADO …. 164

4.2.7 CAPACITACIÓN Y CULTURA SOBRE MANEJO DE DOCUMENTOS 164

4.3 DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN …. 166

4.3.1 ASPECTOS A CONSIDERAR …. 169

4.3.2 PRESERVACIÓN …. 169

4.3.3 DIFERENCIAS ENTRE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y UN ARCHIVO ELECTRÓNICO …. 170

4.3.4 REQUISITOS TÉCNICOS A TOMAR EN CUENTA ANTES DE LA DIGITALIZACIÓN …. 171

4.3.4.1 Conversión a imagen digital 171

4.3.4.1.1 Características de los documentos originales …..... 173

4.3.4.1.2 Calidad de la imagen …..... 174

4.3.4.2 Profundidad del bit …..... 175

4.3.4.3 Optimización de la imagen …..... 176

4.3.4.4 Compresión …..... 176

4.3.4.5 Aspectos a considerar …..... 177

4.3.4.6 Elección del escáner …..... 178

4.3.4.6.1 La reproducción tonal …..... 180

4.3.4.6.2 Reproducción del color …..... 181

4.3.4.6.3 Ruido …..... 182

4.3.4.6.4 Objetos …..... 182

4.3.4.7 El monitor …..... 182

4.3.4.7.1 Condiciones de visualización …..... 183

4.3.4.8 Organización de las imágenes …..... 184

4.3.4.8.1 Posible nombre de las imágenes …..... 184

4.3.4.8.2 Descripción de las imágenes …..... 185

4.3.4.8.3 Uso de metadatos …..... 186

4.3.4.8.4 Aspectos a considerar …..... 187

4.3.4.8.5 Preservación del contenido digital …..... 188

4.3.4.8.6 Repositorio digital fiable …..... 190

4.4 PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS 192

4.4.1 FASES DE LA DIGITALIZACIÓN …..... 193

4.4.1.1 Identificación de la documentación a digitalizar 194

4.4.1.2 Clasificación 195

4.4.1.3 Transporte y Recepción* (Opcional) 196

4.4.1.4 Preparación 196

4.4.1.5 Digitalización 197

4.4.1.6 Reconocimiento de datos 198

4.4.1.7 Indexación 199

4.4.1.8 Control de calidad 200

4.4.1.9 Firma Digital en el documento (Opcional) 201

4.4.1.10 Carga de datos en el Sistema de Gestión de Documentos 201

4.4.1.11 Archivo, Devolución o Expurgo de la documentación 202

4.5 ASPECTOS A CONSIDERAR 203

4.5.1 MANTENIMIENTO Y GARANTÍA 203

4.5.2 PROPIEDAD INTELECTUAL 203

4.5.2 PRESUPUESTO 203

4.6 RESUMEN 204

5 RESULTADOS Y DISCUSIONES 205

5.1 PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL 205

5.2 CONCLUSIONES 205

5.3 RECOMENDACIONES 208

REFERENCIAS 210

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS 212

ANEXOS 219

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Metodología ISO 15489 DIRKS …..... 31

Figura 2 – Elementos de un sistema. Los subsistemas …..... 38

Figura 3 – Misión …..... 46

Figura 4 – Visión …..... 48

Figura 5 – Valores …..... 50

Figura 6 – Estructura Funcional del Departamento de Personal …..... 53

Figura 7 – Archivos en el Departamento de Personal …..... 75

Figura 8 – Almacenamiento de archivos en el Departamento estudiado …..... 75

Figura 9 – Área de archivo del Departamento de Personal …..... 76

Figura 10 – Archivo central en el área de recepción …..... 76

Figura 11 – Documentación del Departamento de Personal …..... 77

Figura 12 – Sistema de gestión de documentos 89

Figura 13 – Ciclo de Vida de un Documento para la gestión documental …..... 90

Figura 14 – Flujo documental actual del Departamento de Personal de la DPP. 91

Figura 15 – Producción Documental …..... 93

Figura 16 – Recepción de Documentos …..... 94

Figura 17 – Distribución de Documentos …..... 95

Figura 18 – Archivo de Documentos …..... 96

Figura 19 – Trámite de Documentos …..... 97

Figura 20 – Protección 98

Figura 21 – Consulta de Documentos …..... 99

Figura 22 – Conservación y Transferencia de Documentos …..... 100

Figura 23 – Disposición Final de los Documentos …..... 101

Figura 24 – Estadísticas de uso Quipux según Institución …..... 103

Figura 25 – Estadísticas de promedio documentos generados al día …..... 103

Figura 26 – Estadísticas de promedio de documentos generados en 13 meses …..... 104

Figura 27 – Migración a software libre …..... 106

Figura 28 – Software Libre …..... 108

Figura 29 – Creando y Verificando una Firma Digital …..... 116

Figura 30 – Modelo de gestión documental 119

Figura 31 – ECM …..... 162

Figura 32 – Modelo OAIS ISO 17421 …..... 191

Figura 33 – Modelo del Sistema Gestión Documental (Entrada) …..... 191

Figura 34 – Modelo del Sistema Gestión Documental (Salida) …..... 192

Figura 35 – Fases de digitalización 194

Figura 36 – Digitalización …..... 198

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 – Diferencias de los documentos …..... 21

Tabla 2 – Cuatro Acciones del Cuidado de Documento …..... 37

Tabla 3 – Valores y su campo de acción …..... 51

Tabla 4 – Análisis FODA del Departamento de Personal …..... 78

Tabla 5 – Matriz EFI (Evaluación de Factores Internos) …..... 79

Tabla 6 – Matriz EFE (Evaluación de los Factores Externos) …..... 79

Tabla 7 – Matriz FODA ampliada …..... 80

Tabla 8 – Alternativas de Software Libre para Software Privativo …..... 108

Tabla 9 – Tabla de conservación de documentos de corto plazo …..... 145

Tabla 10 – Tabla de conservación de documentos de largo plazo …..... 146

Tabla 11 – Ordenamiento de los documentos en el expediente …..... 147

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1 – Modelo de encuestas realizadas …..... 221
ANEXO 2 – Registro y control de trámite de documentos …..... 224
ANEXO 3 – Registro de salida de correspondencia …..... 225
ANEXO 4 – Control de préstamo interno de documentos …..... 226
ANEXO 5 – Guía para formación de archivos …..... 227
ANEXO 6 – Tabla de plazos de conservación documental …..... 228
ANEXO 7 – Inventario general de documentos de archivo …..... 229
ANEXO 8 – Registro de transferencias de archivos …..... 230
ANEXO 9 – Solicitud de acceso a la información …..... 231
ANEXO 10 – Ejecución de presupuesto de la Dirección Provincial 232
ANEXO 11 – Memorando sobre recomendaciones acerca de la gestión de documentos 233

RESUMEN

El principal propósito es exponer de forma sistemática la aplicación de un modelo de gestión documental que toma su nombre de la traducción del inglés records management, que se ocupa del tratamiento al que someten los documentos en sus fases del ciclo de vida, orientado a una explotación más eficaz, eficiente y económica de aquellos durante el tiempo en el que son necesarios para la gestión administrativa, la toma de decisiones y la obtención de pruebas.

El Modelo de Gestión Documental para el Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura, se desarrolla como una aplicación de la norma ISO 15489: Records management, que aboga por la utilización de la metodología DIRKS (Designing and Implementing Recordkeeping Systems), de origen australiano; para el diseño e implementación de un sistema de Gestión de Documentos, que establece el marco en el cual se debe desarrollar un Sistema de Gestión de Documentos, y; así se determina la forma de aplicarlo, aportando soluciones para la interpretación.

Adicionalmente, este trabajo destaca los principales aspectos que hay que tener en cuenta antes de implementar una herramienta tecnológica para la Gestión de Documentos, así como reglas para la elaboración de documentos y la posible implementación de cualquier sistema de digitalización de los mismos.

Palabras clave: Gestión documental, ISO 15489, Gestión de documentos, Recordkeeping, records management ISO 15489 , Metodología DIRKS , Documentos electrónicos , Gestión de la información y del conocimiento .

ABSTRACT

The main purpose of exposing systematically implementing a document management model which takes its name from the English translation of “records management”, which deals with the treatment the documents submit in the early stages of the life cycle, focused on a more effective operation, efficiently and economically during the necessary time for the administration, decision making and taking of evidence.

The document management model for the Personnel Department of the Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura, is developed as an application of ISO 15489: Records management, which advocates the application of the methodology DIRKS (Designing and Implementing Recordkeeping Systems), from Australia, to design and implement a document management system that provides the framework in order to develop a document management system and determine how to apply and provide solutions for its interpretation.

In addition, this document highlights the main aspects to consider before implementing a technological tool for managing documents and rules for the drafting of documents and the possible implementation of any system to digitize them.

Keywords: Document management, ISO 15489, Document Management, Recordkeeping, ISO 15489 records management, DIRKS Methodology, electronic documents, information management and knowledge.

CAPÍTULO I

1 INTRODUCCIÓN

El presente trabajo recoge el esfuerzo realizado para definir de una manera clara y objetiva la gestión documental ya que a menudo se asocia este término con un programa informático y no necesariamente debe ser así. Además de comentar la importancia que alcanza actualmente la gestión documental dentro y fuera de las organizaciones; en consecuencia, el esfuerzo se va a centrar en el periodo donde comienza: cuando los documentos ingresan al Departamento o son creados por el mismo, y finalizan cuando se seleccionan aquellos que por su valor constituirán el patrimonio histórico de la Institución, mientras los demás se destinan para su eliminación. Durante este periodo, los documentos deberán ser tratados de forma que cumplan con su finalidad, la de ser fuentes de información y de pruebas, para lo cual deben ser adecuados en su diseño, controlados en su número y circulación, y estar organizados y localizables, para que sean accesibles cuando sea necesario Es así que, sobre la base de una planificación técnica, se podrá contar con una herramienta valiosa, que permitirá implementar la gestión documental dentro de cualquier organización.

Pero lo anterior, no es sino el inicio de un proceso que invita a todos quienes conforman la dependencia a sumarse para lograr un cambio del sistema de administración dentro del cual se implemente nuevas tecnologías para brindar un mejor servicio y, a la vez, sirvan como un modelo para las diferentes Direcciones Provinciales a nivel nacional.

En tal sentido, la gestión documental se muestra como una herramienta para enfrentar los constantes cambios que se imponen día a día; para ello, este modelo considera un conjunto de aspectos que describen la gestión de documentos como

herramienta para las organizaciones, así como su importancia para la toma de decisiones (gestión de conocimiento).

El presente trabajo tiene la siguiente estructura:

En el capítulo I, se desarrolla la problemática de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura. La justificación e importancia de realizar la presente investigación, se determina la delimitación temporal y espacial del problema, los objetivos a lograrse y las hipótesis. Se establece la metodología para determinar el diagnóstico institucional y la elaboración y descripción del presente documento. Adicionalmente se fundamentan los lineamientos, conceptos y bases teóricas necesarias para el desarrollo de la parte práctica de este trabajo, destacando los fundamentos de la Gestión Documental como herramienta para el desarrollo de cualquier organización.

En el capítulo II, se presenta el diagnóstico de la Institución; con este objetivo, se realiza un análisis de las variables, tanto internas como externas, que presentan influencia en su comportamiento para determinar el direccionamiento estratégico, el cual se establece mediante el análisis de la institución, encuestas, estudios, etc...

En el capítulo III, se desarrolla el levantamiento de los procesos, procedimientos, flujos y se establecen los parámetros relacionados con el ordenamiento de la Administración Documental como complemento del Modelo de Gestión Documental, se compara con experiencias similares de otros sistemas y se estudia la firma digital.

En el capítulo IV, se presenta una propuesta del Modelo Gestión Documental a ser implementado en la Dirección Provincial de Pichincha de acuerdo a los componentes establecidos.

Finalmente, luego de terminado el trabajo, se presentan las conclusiones a las que se ha llegado así como las recomendaciones a ser tomadas en cuenta.

1.1 ANTECEDENTES

¿Nos amarga la vida los documentos? Hay una forma rápida de saberlo: cuando los documentos nos agobian, pasamos a llamarles despectivamente <<papeles>>, y comenzamos a quejarnos de exceso de burocracia, del <<papeleo>> ¿Tenemos mucha burocracia? ¿Nos inundan los papeles?[1]

Durante siglos, la gestión documental en las organizaciones fue el dominio exclusivo de administradores, archiveros y bibliotecarios, cuyas herramientas manuales básicas eran los libros de registro, las carpetas, archivadores, cajas y estanterías en que se guardan los documentos de papel (y más tarde los audiovisuales y los documentos en soportes magnéticos u ópticos), los archivos o kárdex que permiten hacer referencias cruzadas y una larga lista de técnicas de recuperación de información mediante sistemas de codificación y clasificación. Recientemente se fueron sumando a ellos la tecnología informática que, aunque beneficia sustancialmente la gestión documental, aún los profesionales en sistemas de información son inexpertos en manejar los flujos de documentos.

La gestión documental es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización y, a la vez, permite la recuperación de información desde ellos. También determina el tiempo que los documentos deben guardarse y eliminar los que ya no sirven, asegurando la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

La gestión documental abarca el ciclo de vida completo de los documentos; es decir, el tratamiento secuencial y coherente que se les da desde que se producen o reciben en las distintas unidades hasta el momento en que son eliminados o

1 Simininiani, Mariano. (1997). *Intranets, empresa y gestión documental* (1ra ed.). México: McGraw-Hill de Management

conservados, en función de su valor testimonial o histórico como fuente para el conocimiento de la trayectoria de la Institución.

En la actualidad, coexisten en el mundo los más diversos Sistemas de Gestión Documental: desde el simple registro manual de la correspondencia que entra y sale, hasta los más sofisticados sistemas informáticos. Estos últimos manejan no solo la documentación administrativa, sea en papel o en formato electrónico, sino que además controlan los flujos de trabajo del proceso de tramitación de los expedientes, capturan información desde bases de datos en áreas tales como producción, contabilidad y otros, los cuales enlazan con el contenido de archivos, bibliotecas, centros de documentación y además, permiten realizar búsquedas sofisticadas para recuperar información.

En un mundo globalizado, el cual se caracteriza por la velocidad con la que suceden los cambios en todos los órdenes, que van desde procesos simples hasta sistemas complejos, todos éstos se encuentran determinados por la necesidad de disponer de información al instante. Cuando dicha información se encuentra organizada, constituye conocimiento, convirtiéndose así en uno de los activos más valiosos de cualquier organización.

La competitividad, en ese sentido, es una necesidad, por lo que las organizaciones e instituciones tanto públicas como privadas tienen la obligación de enfocar sus políticas, estrategias y acciones de un modo creativo e innovador; dirigirse hacia un desarrollo sustentable y con un entorno práctico, utilizando las nuevas herramientas de la administración combinadas con la tecnología. De esta manera se podrá enfrentar las situaciones que ponen en riesgo al desarrollo de las instituciones.

Hoy, más que en anteriores oportunidades, se está modernizando la Administración del Estado; como un ejemplo, cabe mencionar la consolidación de la información de las finanzas públicas en una sola aplicación informática que permita a los usuarios disponer oportuna y regularmente de información fiscal confiable y relevante.

La Delegación Distrital de Pichincha que actualmente toma el nombre de Dirección Provincial de Pichincha, se constituye el 4 de Septiembre del 2004, mediante acto administrativo aprobado por las Comisiones Administrativa Financiera y de Recursos Humanos del Consejo Nacional de la Judicatura, que actualmente se llama Consejo de la Judicatura.

En la reunión del Pleno del Consejo Nacional de la Judicatura, realizada el 7 de Septiembre del 2004, encontrándose como Presidente de la Corte Suprema de Justicia la que actualmente se denomina Corte Nacional, el Dr. Armando Bermeo Castillo, resolvió aprobar la desconcentración administrativa del Distrito de Pichincha, según certificación otorgada por el Dr. Olmedo Castro Espinosa, Director Ejecutivo de aquella fecha.

En Ecuador se realizó el referéndum por medio del cual el país tiene aprobada una nueva Constitución, la que entró en vigencia a partir del 2008, en la cual prácticamente se cambia toda la normativa legal de la Función Judicial, inclusive la Corte Suprema de Justicia cambia a Corte Nacional.

Por lo señalado en el párrafo anterior, la base legal que rige el funcionamiento de la Dirección Provincial de Pichincha se halla sujeta a un régimen de transición, según el Decreto Ejecutivo 1596, publicado en el Registro Oficial suplemento Nº 544.

A partir de Enero del 2008, el Consejo de la Judicatura y sus Direcciones Provinciales pasan a formar parte del conjunto de instituciones del sector público en base de la centralización normativa del Ministerio de Finanzas, promoviendo nuevos modelos, tanto en el campo presupuestario, contable y de administración, bajo esquemas que promueven la responsabilidad de gestión y la motivación por el logro de resultados.

La Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura anhela mejorar la gestión institucional en la administración de justicia con el fin de obtener mejores resultados a corto, mediano y largo plazo, mediante el fortalecimiento de las relaciones ínter departamentales entre las distintas áreas que conforman la Institución.

Por tal motivo, el modelo de gestión documental para el Departamento de Personal será un proyecto que podrá tomarse como referente para el resto de las dependencias de la Función Judicial, con el fin de que se lo adopte como modelo de trabajo siempre que exista la cultura corporativa favorable y con una adecuada motivación del personal.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Debido a que en la Organización no existen reglamentos ni un modelo administrativo que regulen el manejo de documentos, son comunes los retrasos en la entrega de informes, la duplicidad de documentos, la información desactualizada, sobrecarga de documentos sobre los escritorios de los funcionarios; todo esto ocasiona el riesgo de pérdida o deterioro de los mismos. Cuando las organizaciones ponen los ojos sobre sus archivos, se encuentran con una serie de inconvenientes que se reiteran en la mayoría de ellas, tales como:

- Desconocimiento de la documentación que se genera.
- Incomprensión de la producción de documentos.
- Desconocimiento del flujo de circulación de los documentos.
- Confusiones entre originales y copias.
- Exceso de copias.
- Procesos burocráticos redundantes.
- Problemas de localización de los documentos.
- Dificultad de búsqueda.

- Recuperación lenta.
- Elevado costo de recuperación de los documentos.
- Pérdida de documentos.

Por tal motivo, se hace imprescindible la elaboración de un modelo de Gestión Documental para el Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha, el cual garantizará que toda la información que se maneja en la dependencia mantenga la integridad, coherencia y además se eviten trámites innecesarios para, de esta manera, mejorar las condiciones de un proceso existente, y conocer cómo se utilizan los documentos y distinguir los documentos importantes de los innecesarios.

Es necesario tomar en cuenta que la documentación debe poder ser leída dentro de unos años; es decir, el modelo de gestión documental debe asegurar la perdurabilidad de la información, aun con el desarrollo de nuevos software que se tomen como solución. Avanzar con el proceso de modernización del sistema Administrativo de Justicia es la prioridad del Consejo de la Judicatura y, a su vez, uno de los fines de su creación, lo que representa una necesidad imperiosa para el fortalecimiento de la democracia y el estado de derecho.

El Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha maneja documentación de aproximadamente 1500 Funcionarios activos y 400 funcionarios en estado pasivo, por lo que la Gestión de un Modelo Documental para el Departamento de Personal se hace imprescindible; es necesario desarrollar nuevas técnicas y combinarlas con las existentes para, de esta forma, alcanzar información-conocimiento dentro de un marco de orden y seguridad.

El factor de éxito en la gestión documental se garantiza siempre y cuando se contemplen los siguientes elementos:

- Involucramiento del Departamento de Personal es la condición *sine qua non* para que el proyecto pueda ponerse en marcha.
- Identificar a las personas involucradas en los procesos críticos.
- Debe ser escalable, e integrable con otros sistemas.
- Tener fácil acceso para cualquier usuario autorizado.

Una vez aplicado el Modelo de Gestión Documental, se podrá obtener información actualizada, válida y confiable, además de incorporar al trámite documentario nuevos flujos que permitan eliminar procedimientos innecesarios.

1.3 FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 FORMULACIÓN

¿Será la elaboración del modelo de Gestión Documental para el Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura la solución al problema del manejo de la información y optimización de la Gestión de la Administración de Recursos Humanos?

1.3.2 SISTEMATIZACIÓN

¿Se mejorará el control y/o administración de los documentos aplicando el modelo de Gestión Documental dentro de la organización?

¿Permitirán los nuevos flujos de trámites documentarios eliminar procedimientos innecesarios?

¿Mediante el Modelo de Gestión documental será solucionado el problema de documentación, del Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha?

¿La aplicación de un modelo de Gestión Documental debe ser implementado junto con el sistema de Gestión Documental?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar un modelo de Gestión Documental para el Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura, que contribuya a optimizar la Administración de Recursos Humanos.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar un diagnóstico situacional sobre la información existente y su manejo documental en el Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha.

Definir los procesos, procedimientos técnicos, flujos y parámetros para el modelo de Gestión Documental.

Proponer un Modelo de Gestión Documental para mejorar la Administración de Recursos Humanos del Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha.

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto solo amerita una justificación práctica, ya que se van a aplicar los conocimientos a la vivencia de una entidad pública. La decisión de plantear una solución de gestión documental se toma a menudo tras una crisis o una situación tensa causada por el manejo no actualizado de la información. Para cualquier

organización, la gestión documental es un gran reto que tarde o temprano tendrán que enfrentar, a menos que quieran ser organizaciones obsoletas y poco actualizadas. Por tal motivo, es importante estar acorde con los cambios que se presentan tomando en cuenta que la Institución es parte de la Función Judicial; además, cabe considerar que la política gubernamental es el desarrollar la Gestión Documental del sector público mediante la incorporación de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's), para agilitar el flujo de información y la correspondencia interna, aspecto que el Consejo de la Judicatura ha puesto en un segundo plano.

Adicionalmente, cabe destacar que, en base al Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos, publicado en el Registro Oficial Nº 67 del 25 de julio del 2005, en el Capítulo VI, que trata sobre "La Conservación de Documentos", en su numeral 1, establece que: "Las Instituciones están obligadas a establecer programas de seguridad para proteger y conservar los documentos en cada una de las unidades archivísticas, puede incorporar tecnologías de avanzada en la protección, administración y conservación de sus archivos, empleando cualquier medio electrónico, informático, óptico o telemático, siempre y cuando se hayan realizado estudios técnicos como conservación física, condiciones ambientales, operacionales, de seguridad, perdurabilidad y reproducción de la información así como del funcionamiento razonable del sistema". Además, la Contraloría General del Estado expide el Acuerdo 039, que se refiere a las Normas de Control Interno, en su artículo primero habla sobre "El mejoramiento de los sistemas de control interno y la gestión pública, en relación a la utilización de los recursos estatales y la consecución de los objetivos institucionales".

Gestionar la documentación oficial así como los actos administrativos se ha vuelto cada vez más necesario para las organizaciones debido a que la información se ha reconocido como un recurso necesario y estratégico para el apoyo en el cumplimiento de la misión y el alcance de los objetivos en un entorno cada vez más

exigente, lo que hace indispensable la creación de directrices internas que orienten este proceso.

Mover y almacenar documentos en papel es un proceso costoso. Utilizar el valioso espacio físico para almacenar documentos en papel, aunque estén perfectamente organizados es, sin duda, un derroche de recursos. El almacenamiento de documentos fuera de las oficinas puede resultar más económico, pero es mucho más difícil y lento acceder a ellos cuando se necesitan. Al Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha no le interesa un sistema de archivo o de biblioteca, que le obligue a tener en su distributivo de personal a un archivero, un bibliotecario o un documentalista de forma permanente. Por ello, la gestión viene impuesta por un modelo documental para las personas a las que se tiene que formar y capacitar para que realicen correctamente esta gestión.

Para concluir, a medida que la correspondencia en papel va siendo sustituida por la mensajería electrónica, es preciso diseñar políticas para la gestión de este tipo de documentos, así como para su clasificación y disposición; debido al desarrollo tecnológico que involucra el Internet, las comunicaciones móviles, las señales microondas, etc., los cuales están produciendo cambios significativos en la estructura económica y social de nuestro país.

La información se ha convertido en el eje promotor de las transformaciones sociales, económicas y culturales para lo cual los Sistemas de Gestión de Documental contribuyen a mejorar la efectividad de la organización.

1.6 HIPÓTESIS

1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL

El Modelo de Gestión Documental para el Departamento de Personal del Consejo de la Judicatura, será la solución al problema del manejo de la información y optimizará la Gestión de la Administración de Recursos Humanos

1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

El diagnóstico situacional sobre el manejo documental y la información existente en el Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha, permitirá obtener una visión clara con respecto a la Gestión Documental de la Organización.
Una vez establecidos los procesos, procedimientos técnicos, flujos y parámetros para el modelo de documental, se podrá elaborar con mayor facilidad el Modelo de Gestión Documental para el Departamento de Personal.

El Modelo de Gestión Documental permitirá establecer políticas de administración de la información para el Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha.

1.7 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para el desarrollo de éste estudio se utilizará el método de investigación de campo, análisis e interpretación de la realidad actual de la organización frente al problema que tiene con respecto al manejo de la documentación y el costo que representa. Para lo cual, en este estudio se utilizarán las siguientes técnicas de investigación:

- Entrevistas y encuestas escritas a los empleados de la Función Judicial para conocer sus necesidades, preferencias y posibles tendencias hacia el manejo de la información.
- Investigación de campo, investigación bibliográfica y documental basada en fuentes primarias y secundarias. Se entiende por fuentes primarias las técnicas de observación y entrevista mientras que por fuentes secundarias a la recopilación de la información ya sea bibliográfica (libros, folletos, textos, etc.) y fuentes en la Web sobre el tema a tratar.
- Se tomará en cuenta la normativa legal que expide el Código Orgánico de la Función Judicial para establecer los límites y alcances que puede tener nuestra investigación y, complementariamente, lo que establece el Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos, publicado en el Registro Oficial Nº 67 del 25 de julio del 2005.

La información recopilada será analizada y procesada generando el documento de base para el Modelo de Gestión Documental.

1.7.1 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la elaboración del presente proyecto se utilizaron datos de fuentes primarias y secundarias.

A. Fuentes Primarias

- Observación
- Entrevistas
- Sondeos
- Análisis de la organización

B. Fuentes Secundarias

- Textos
- Internet

- Documentos

1.7.1.1 Alcance de la investigación

El presente estudio generará un Modelo de Gestión Documental a implementarse en el Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura, y deja la puerta abierta para que más adelante se extienda a toda la Organización, principalmente de los Juzgados, para lograr grandes beneficios a favor de la Función Judicial y sus usuarios.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 GENERALIDADES

"*La gestión documental viene a ser la traducción literal del término norteamericano records management*"[2] (administración de documentos). Por gestión de documentos se entiende el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia en la explotación de los documentos por parte de las organizaciones.

El objeto está dirigido a asegurar una documentación adecuada, evitar lo no esencial, simplificar los sistemas de creación y uso del papeleo, mejorar la forma de organizar y recuperar documentos, proporcionar el cuidado adecuado y el depósito a bajo coste.

La gestión de documentos es un concepto y una actividad cuyos orígenes se sitúan a comienzos de los años treinta del siglo XX, en los Estados Unidos de Norteamérica cuando se conforma el sistema archivístico nacional. Dicho espacio se concibió como un conjunto de técnicas y de procedimientos orientados a resolver la organización de documentos mientras son necesarios para la conducción de actividades y de los asuntos propios de las empresas y de las administraciones, concluyendo su actividad una vez que los documentos son seleccionados para su conservación perpetua.

En adelante, la gestión documental se ocupará de aportar algunas soluciones que conduzcan más allá de la actividad tradicional de la archivística.

---

2 Cruz Mundet, J. R. (2008). *La gestión de documentos en la organizaciones.* Madrid: Pirámide.

Antes de comenzar el trabajo sobre modelo de Gestión Documental para el Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura, es necesario determinar lo que constituye un archivo.

2.1.1 ARCHIVO

"*Se denomina archivo al conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas de cualquier época y en cualquier soporte, incluidos los informáticos.*"[3]

Cabe destacar que, en esta definición, la característica de conjunto orgánico de los documentos, es el resultado de un proceso natural; fruto siempre de unas funciones específicas, en el caso que se analiza, son funciones administrativas encaminadas al servicio público.

Adicionalmente, la expresión archivo hace referencia a otros conceptos, entendiéndose así por archivo al espacio físico donde se conservan los documentos y la oficina en donde se organizan, para ponerlos al alcance de los ciudadanos y de la propia institución.

Recogiendo la definición arriba reseñada, se puede destacar que los archivos están formados por documentos, independientemente de que estos hayan sido creados el día anterior o hace 100 años, por lo que no es correcto relacionar la palabra archivo con la palabra historia como sucede en muchas ocasiones.

Los documentos, en función de su contenido informativo y de su valor legal, pueden conservarse en las propias oficinas o en depósitos alejados de las mismas.

---

3 Dirección de ARCHIVOS ESTATALES. (1993). *Diccionario de Terminología Archivística*. Madrid: Autor.

2.1.2 DOCUMENTO

Se entiende por documento *a "toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogida en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos."*[4]

En el caso que se estudia, interesa más conocer qué es un documento de archivo y la definición que encontramos es la siguiente: un documento de archivo es el testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por personas físicas y jurídicas, públicas o privadas, de acuerdo con unas características de tipo material o formal.[5]

Se puede decir entonces, que los documentos constituyen información registrada en cualquier forma o medio, creados o recibidos, conservados y usados por una organización o un individuo en la transacción de negocios o la realización de asuntos y que se guardan como testimonio de dicha actividad.

El término incluye todos los documentos que las instituciones o los individuos crean o reciben durante las transacciones administrativas y ejecutivas. Los documentos reflejan las actividades de las que son producto. Se realizan en una variedad de formas físicas, tales como unidades documentales simples en papel, expedientes, legajos, mapas, fotografías y datos en forma electrónica. De hecho, los documentos producidos o mantenidos en un computador no tienen forma física y existen solamente en tanto conjuntos lógicos de datos electrónicos; sin embargo, son documentos.

El documento implica prueba escrita o registrada de alguna otra manera y conservada de suerte que se pueda leer y tener acceso a ella una y otra vez. Los

---

4 Dirección de ARCHIVOS ESTATALES. (1993). *Diccionario de Terminología Archivística*. Madrid: Autor.

5 Íbid.

documentos pueden transmitir información independientemente de la memoria humana. Estos, pueden tener algún valor para la investigación en diversas ramas del saber, pero los documentos no se crean en interés de investigadores futuros.

Los documentos son conservados por quienes son responsables de su creación, en el cumplimiento de actividades o las transacciones que denotan, o en nombre de esas personas, y se conservan para el uso futuro de sus creadores o quienes les sucedan.

El carácter testimonial (probatorio) es lo que distingue a los documentos de otros tipos de datos*. Los documentos son testimonio*.

Los datos son la representación de la información de una manera formalizada apropiada para la comunicación, la interpretación y la tramitación, mientras que la información es el conocimiento al cual se le da sentido por su contexto.

Un elemento importante, que debe estar presente a la hora de entender el proceso de generación o producción documental en el contexto organizacional, es que siempre hay un producto o servicio con un propósito definido, donde la documentación es un testimonio de lo que un proceso de trabajo debe alcanzar. Por ejemplo, el objetivo del Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha es diseñar la mejor estrategia para administrar al personal del Distrito de Pichincha mejorando la calidad del servicio, mas no simplemente mantener expedientes actualizados y detallados de sus funcionarios.

En términos globales, podemos afirmar que la documentación comienza a estructurarse en la medida que las actividades de la organización se van desarrollando de manera sistemática. Es necesario recalcar que la Gestión Documental no solo está llamada a intervenir en la documentación, sino que además debe actuar al interior de la organización en los ciclos documentales.

La Gestión Documental, descrita en los términos expuestos en los párrafos precedentes, se debe entender como una relación entre la organización y el valor que representa la documentación al interior de ella, como factor de aprendizaje y conocimiento.

Al proyectar la creación de un sistema de gestión documental, es conveniente desarrollar de forma previa un análisis de la gestión documental (normas, procedimientos, políticas); esto implica identificar, dentro de plazos prudentes, la documentación en una fase primaria al interior de la organización.

Resulta más costoso tomar la decisión de implementar directamente un sistema documental sin antes hacer un estudio del estado de la documentación institucional o, al menos, sin haber realizado un catastro de los recursos documentales y la proyección de crecimiento.

En los nuevos modelos de negocio, la gestión de la información, la documentación y el conocimiento se perfila como un elemento estratégico de primera magnitud. La orientación tradicional del carácter táctico de los proyectos de gestión de la información o de la documentación cambia cuando ésta se convierte en un verdadero componente de la estrategia empresarial.

Esta innovación no solo afecta a las empresas que se crean para actuar específicamente en el contexto del e-business sino que, al menos en el ámbito teórico, es una realidad hasta en las empresas más “tradicionales”. Por tal motivo, tenemos que analizar primero el direccionamiento estratégico de la Dirección Provincial de Pichincha, a la cual está enfocado nuestro trabajo.

2.1.3 DOCUMENTO ELECTRÓNICO

"*Se lo puede definir como un conjunto consistente de datos registrados en un soporte, o bien un fragmento de información registrada generada, reunida o recibida desde el comienzo, durante el seguimiento y hasta la finalización de una actividad institucional o personal, y que comprende un contenido, un contexto y una estructura suficientes para constituir una prueba de esta actividad*."[6]

Conforme aumenta el uso de Internet para celebrar contratos, van surgiendo controversias y conflictos, los mismos que en muchas ocasiones requieren de una intervención judicial para llegar a un acuerdo entre las partes; estos son los mismos problemas que se presentan en el comercio tradicional, pero ahora aplicados a situaciones relacionadas con el ciberespacio, donde la comunicación se realiza por medio de mensajes electrónicos.

El problema se acrecienta al recordar el retraso tecnológico en el Poder Judicial y no solo del nuestros sino de muchos países.

Así, se dificulta enormemente la utilización de los documentos electrónicos como medio de prueba, debido a que los funcionarios no tienen, en la mayoría de las ocasiones, la más mínima preparación técnica para operar computadores y, por consiguiente, evitan trabajar con este tipo de documentos.

2.1.3.1 Diferencia entre documento tradicional y documento electrónico

En resumen, en el siguiente cuadro se detallan las diferencias que existen entre los documentos tradicionales y los electrónicos.

---

6 Cruz Mundet, J. R. (2008). *La gestión de documentos en la organizaciones.* Madrid: Pirámide.

Tabla 1 – Diferencias de los documentos

DIFERENCIAS	
DOCUMENTO TRADICIONAL	**DOCUMENTO ELECTRONICO**
registro y uso de simbolos	
Recogido en un medio a travez de simbolos	Recogido en un medio y travez de simbolos decodificados
accesible al ser humano	para hacerlo accesible al ser humano
conexión entre contenido	
El contenido es inseparable del medio	Puede ser separado y tranferido a otro soporte
estructura fisica y logica	
Es parte integrel y aparente	No es tan aparente y depende del Hardware y Software

Elaboración: Patricio Álvarez

En base a estas diferencias, se puede establecer que el uso de los documentos electrónicos en la gestión administrativa implica nuevas posibilidades de mejorar de los servicios prestados a los funcionarios del distrito de Pichincha a través del uso efectivo de la tecnología.

La puesta en marcha de la Gestión Documental implicará una mejora en la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa (menos burocrática y más transparente), por ende los servicios que se prestan.

2.1.3.2 La importancia de los documentos

Ninguna institución gubernamental u organización privada podría sobrevivir sin documentar sus actividades. No existe una oficina que pueda funcionar bien si tiene que depender exclusivamente de la memoria de sus funcionarios para recordar las transacciones efectuadas.

Sin documentos, cualquier administración por más organizada que parezca, dejaría rápidamente de funcionar.

Los documentos y específicamente la información que ellos contienen, son uno de los recursos fundamentales que las instituciones necesitan para poder realizar sus operaciones eficazmente.

A pesar de que una organización podría seguir funcionando con escasos recursos humanos, económicos o materiales, no podría funcionar si no mantuviera sus documentos y si no fuera posible el acceso a los mismos.

En el contexto de las actividades administrativas de las organizaciones, los documentos ayudan a:

- Proporcionar una memoria corporativa
- Formular políticas
- Tomar decisiones apropiadas
- Alcanzar más eficiencia, productividad y coherencia
- Cumplir con los requisitos legales y las regulaciones vigentes
- Proteger los intereses de la organización y aquellos de su personal y sus clientes
- Reducir los riesgos relacionados con la falta de pruebas de decisiones y acciones
- Acreditar actividades y logros

En el sector público, los documentos son fundamentales para el concepto de democracia. La información documentada apoya la protección de los derechos humanos, el estado de derecho y el trato justo e igual de los ciudadanos. Los ciudadanos tienen derecho a esperar que haya pruebas documentales confiables y precisas de las decisiones y acciones del gobierno. Por ejemplo, los documentos son imprescindibles para determinar con precisión si un funcionario judicial ha tomado vacaciones, tiene traslados administrativos o licencias con o sin remuneración etc. Todo esto no tiene validez hasta legalizarlo con el documento llamado acción de personal.

Más aún, los documentos son los que protegen los derechos de los ciudadanos; ejemplo de esto es el derecho de propiedad de la tierra, documentado mediante registros catastrales y títulos de propiedad, o los derechos a una jubilación o una pensión, documentados mediante los expedientes de personal, llamados también legajos personales. Cuando los derechos personales no son respetados, son los documentos los que permiten a los ciudadanos solicitar u obtener la reparación legal.

2.1.3.3 Los documentos como testimonio

Ningún gobierno u organización podrían ser responsabilizados por acto alguno si no existieran documentos que ofrezcan testimonio registrado de sus actividades. La responsabilidad se establece cuando es posible mostrar pruebas de que los funcionarios públicos sabían lo que hubieran debido saber, qué medidas tomaron y el resultado de sus actividades.

Los documentos testimonian el cumplimiento de leyes, reglamentos y procedimientos. Los documentos confiables pueden servir de prueba para demostrar abusos de función, mal uso de los recursos e incumplimiento de compromisos o normativa financiera.

Los documentos ofrecen testimonios verificables de fraude y pueden conducir a quienes investigan a las raíces de la corrupción. Los mismos, bien administrados, pueden obrar como una restricción eficiente en función de su costo y siempre será más barato prevenir un fraude que el costo de la corrupción.

Los documentos cooperan con la preservación de la memoria colectiva de los pueblos. La conservación permanente de los documentos con valor histórico son pruebas esenciales, éstos dan a los pueblos su sentido de identidad, sirven como memoria y conforman el patrimonio documental de un país.

Sin embargo, no siempre las actividades de una organización resultan automáticamente en la creación de documentos. Hay oportunidades en los que la creación del documento no es concomitante con la actividad. Cuando se crean, los documentos deben ser accesibles y utilizables mientras tengan valor.

Consecuentemente, las instituciones tienen que establecer estrategias y procedimientos para asegurar que los documentos se creen, se conserven y que su acceso sea posible cuando se necesite. Éstas son funciones de la gestión de documentos.

Cuando los sistemas documentales no funcionan apropiadamente hay consecuencias graves para el gobierno y los ciudadanos en general, tales como:

- Los funcionarios se ven obligados a tomar decisiones sobre una base sin la ventaja de una memoria institucional;
- No es posible probar un fraude o realizar informes ni auditoría significantes;
- Las acciones del gobierno no son transparentes;
- Los ciudadanos no pueden exigir o proteger sus derechos;
- Se menoscaba la memoria colectiva de la nación.

Uno de los retos de hoy es asegurar que, de la masa de datos y de información creados en papel y en forma electrónica, sea posible obtener pruebas confiables de transacciones de negocios. Que las pruebas sean accesibles y que sea posible darlas de baja cuando ya no sean necesarias.

2.1.3.4 Las características esenciales de los documentos

Los documentos reflejan las actividades de las que son producto. Debido a que derivan de sucesos reales, representan una imagen congelada que fija una acción en su contexto particular de: función, autoridad, lugar y momento. Es posible establecer ciertas características esenciales.

Los documentos:

- Son estáticos en su forma
- Tienen autoridad
- Son singulares cuando están en su contexto
- Son auténticos

2.1.3.5 La calidad de los documentos

Así como es necesario crear y conservar los documentos para proporcionar una prueba de las actividades, esos documentos deben tener calidad e integridad suficientes. Para que las instituciones estén en condiciones de realizar sus funciones administrativas eficientemente y puedan ser responsables, tienen que mantener documentos íntegros y fieles. Sin ello, los funcionarios no podrían realizar sus cometidos adecuadamente.

Para llevar a cabo su propósito de proporcionar una prueba confiable, los documentos ya sean en papel o en forma electrónica, deben ser:

- **Integrales:** deberá producirse un documento para cada transacción administrativa, de la que dará testimonio;
- **Fieles:** un documento debe registrar con precisión la transacción para la cual fue creado;
- **Adecuados:** un documento debe ser adecuado para los propósitos para los cuales se conserva (es decir, el documento debe contener la información necesaria par dar prueba de la transacción que documenta);
- **Completos y significantes:** así como debe contener información suficiente para documentar una transacción, un documento debe incluir información suficiente sobre el contexto en el cual fue creado y usado, sobre su estructura o su forma física y sobre sus vínculos con otros documentos, para que sea posible comprender su contenido;
- **Comprensibles y utilizables:** debe ser posible extraer del documento la información que contiene y que pretende comunicar; y ser posible usarlo sin que se pierda información;
- **Auténticos:** debe ser posible comprobar que el documento es lo que dice ser;
- **Inalterados:** ninguna información del documento habrá sido borrada, alterada o perdida, bien sea intencionalmente o por accidente, una vez que la transacción que dio origen al mismo se ha finalizado (en otras palabras, los documentos se mantendrán seguros y se evitará el acceso a ellos o a su uso no autorizado).

El documento, además, cumplirá con los requisitos de regulación y de responsabilidad de la organización que lo creó, por ejemplo, requisitos de auditoría.

De esto se desprende que los documentos deben ser integrales y completos, confiables y auténticos; deben ser administrados con sistemas de gestión que los controlen durante su ciclo de vida, desde su creación hasta su disposición final y su tratamiento en los archivos históricos.

2.1.4 RECORDS MANAGEMENT

Es la traducción literal del término inglés norteamericano, que podríamos tomar como gestión de documentos y, quizá con mayor precisión, de documentos administrativos.[7]

El término record se puede traducir a registro, que no tiene traducción correcta al castellano, y el término management significa administración, por lo que se entiende que es una disciplina que estudia el tratamiento adecuado en las organizaciones a ciertos activos de información denominados Records.

Un record es un activo de información, digital o en papel, que refleja la historia o memoria de la organización respecto a sus actividades. Ejemplos de estos activos son facturas, pedidos, documentos contables, actas, correo electrónico, etc.[8]

La norma ISO 15489-1, publicada en el 2001, bajo el título *Information and Documentation: Records Management: Part 1. General*, fue presentada, en España, después de un difícil proceso de traducción, como la norma "*UNE-ISO 15489-1: 2005. Información y documentación: Gestión de documentos: Parte 1. Generalidades*". Originalmente, la International Standard Organization (ISO) había tomado como base la norma australiana AS 4390 publicada en el año 1996. [9]

2.1.5 LA NORMA ISO 15489

Se trata de la primera norma internacional en el campo de la gestión de documentos. Su primera edición fue publicada en septiembre de 2001 por el Technical Committee ISO / TC 46, Information and Documentation, Subcommittee SC 11, Archives /

---

7 Casas de Barran, A. (n.d.). *Organización Y Control De Documentos Administrativos*. Uruguay:

8 Wikipedia. (2010). *Records Management*. http://es.wikipedia.org/wiki/ Recuperado Septiembre, 2011.

9 ACIMED. (2006). *Norma UNE-ISO 15489-1: una guía para la gestión de los documentos de archivos* http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci26506.htm, Recuperado Mayo, 2011

Records Management. La norma ISO 15489 se centra en los principios de la gestión de documentos y establece los requisitos básicos para que las organizaciones puedan establecer un marco de buenas prácticas que mejore de forma sistemática y efectiva la creación y mantenimiento de sus documentos, apoyando la política y los objetivos de la organización.

La aparición de esta norma, y de otras normas complementarias, responde tanto a la evolución de los planteamientos del records management norteamericano y del recordskeeping australiano, como a la necesidad de integrar la gestión de documentos con el enfoque basado en procesos y las normas de gestión de la calidad. Para desarrollar un plan de gestión de documentos, hay que establecer la política y las responsabilidades de acuerdo con las necesidades de la organización.

Esta norma se desarrolló en respuesta al acuerdo general entre los países miembros de la ISO para normalizar, a nivel internacional, la gestión de documentos tomando como base las normas australianas AS 4390: AS 4390.1 – 1996, AS 4390.2 – 1996, AS 4390.3 – 1996, AS 4390.4 – 1996, AS 4390.5 – 1996 y AS 4390.6 – 1996.

Objetivos:

- Adecuar la gestión de los documentos de archivo de una organización.
- Garantizar que una organización sea capaz de crear, conservar y utilizar los documentos de archivo que necesita.

En resumen, esta norma regula la gestión de documentos de las organizaciones que los han producido, ya sean públicas o privadas, para clientes externos e internos. Los documentos de archivo deben ser auténticos, confiables, completos, sin alteración y deben permitir su uso y acceso. Asimismo, deben poseer metadatos que definan el contexto, contenido y estructura y deben reflejar con precisión la comunicación, acción o decisión.

La norma consta de dos partes:

a) la primera (UNE-ISO 15489-1:2006. Información y documentación − Gestión de documentos − Parte 1: Generalidades), es el núcleo de la norma y define los conceptos básicos, los principios y los requisitos de la gestión de documentos en las organizaciones. Se especifican los elementos que se deberían tener en cuenta con el fin de garantizar que una organización crea y gestiona los documentos que necesita. Así, la enumeración de los capítulos de la norma, descontando los preliminares, nos proporciona una idea de todos los aspectos que se han de contemplar para poner en marcha un plan de gestión de documentos:

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

b) la segunda (UNE-ISO/TR 15489-2: 2006. Información y documentación − Gestión de documentos − Parte 2: Directrices) es un informe técnico que proporciona una metodología de implementación de un sistema de gestión de documentos de acuerdo con los principios definidos en la primera parte de la norma. Así, se insiste especialmente en las estrategias y la metodología de diseño e implementación y se establecen directrices adicionales para definir los procesos y los instrumentos principales de gestión de documentos (cuadro de clasificación, calendario de conservación y tabla de acceso y seguridad).

Tanto la parte general como el informe técnico se aplican a los documentos en cualquier formato o soporte, creados o recibidos por cualquier organización pública o privada durante el transcurso de sus actividades.

La norma dirige la práctica de cualquier persona que cree o utilice documentos en el transcurso de sus actividades, lo que incluye:

a) Fijar políticas y normas.

b) Asignar responsabilidades y autoridades.

c) Establecer y promulgar procedimientos y directivas.

d) Proporcionar una serie de servicios relacionados con la gestión y uso de documentos.

e) Diseñar, implementar y administrar sistemas especializados para la gestión de documentos.

f) Integrar la gestión de documentos en los sistemas y los procesos de la actividad.

Así, en la ISO 15489, el informe técnico aboga por la utilización de la metodología *DIRKS* (*Designing and Implementing Recordkeeping Systems*) inspirada en la teoría del *Record Continuum*, difiere de los modelos tradicionales de la gestión documental fundados en el ciclo de vida de los documentos.

La norma ISO 15489 propone la metodología DIRKS (Designing and Implementing Recordkeeping Systems), de origen australiano, para el diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos.

La metodología descrita se representa en la figura número 1.

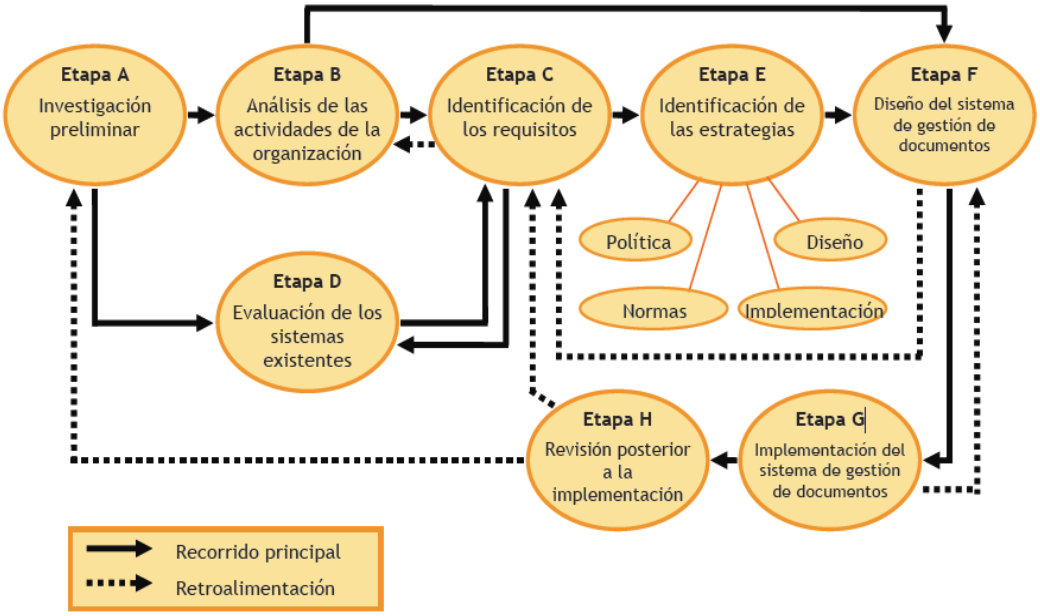


Figura 1 - Metodología ISO 15489 DIRKS
Elaboración: José Alberto Alonso, LA NORMA ISO 15489

2.1.5.1 Etapa A: Investigación preliminar

Objetivo: proporcionar la comprensión del contexto en el que la organización desarrolla su actividad. Lo manifestado tiene como finalidad la de identificar los factores que influyen en la necesidad de crear y mantener documentos (administrativos, legales, de negocio y sociales), y conocer las fortalezas y debilidades que se presentan dentro de la organización con respecto a la gestión de documentos.

Resultados: examen de la misión, visión y valores de la organización, de su política y estrategia, de sus objetivos, de su estructura organizativa, de las regulaciones específicas a las cuales están sometidas sus actividades y de los factores de éxito relacionados con la gestión de los documentos dentro de la organización en la cual se aplica.

2.1.5.2 Etapa B: Análisis de las actividades de la organización

Objetivo: desarrollar un modelo conceptual de qué hace la organización y de cómo lo hace, examinando cómo interactúan los documentos con los procesos y las actividades de la empresa.

Se puede proceder a identificar y analizar los procesos y actividades de la organización y examinar los circuitos documentales que se siguen para llevar a cabo estos procesos.

Es útil conocer:

- Los tipos documentales que produce y utiliza cada unidad;
- Las atribuciones de cada unidad sobre cada tipo documental (elaboración, revisión, aprobación, control, archivo, etc.);
- Las aplicaciones informáticas utilizadas para crear y gestionar los documentos;
- Su soporte y su localización;
- Sus valores documentales y sus plazos de conservación.

Resultados: se puede elaborar una primera versión del cuadro de clasificación con el fin de mostrar las funciones, actividades y operaciones que generan documentos. También es útil efectuar un análisis secuencial que describa mediante diagramas de flujo los procesos clave de la empresa (por ejemplo, en el caso de una empresa de edificación y obra civil el proceso que se sigue desde el estudio de la oferta hasta la finalización del periodo de garantía de la obra, pasando por las fases de elaboración del proyecto constructivo, licitación, contratación y ejecución de la obra).

Los diagramas de proceso permiten visualizar qué documentos se producen en cada parte del proceso, cómo se transmite la información de una unidad a otra y quién es responsable en cada momento del manejo y custodia de los documentos.

2.1.5.3 Etapa C: Identificación de requisitos

Objetivo: determinar los requisitos que se tienen que cumplir para crear y mantener documentos que evidencien las actividades de la organización.

Estos requisitos se identifican mediante un análisis sistemático de las necesidades de la organización, las obligaciones legales y normativas y la rendición de cuentas, tanto con respecto a partes interesadas internas (dirección, personal) como externas (clientes, accionistas, proveedores, contratistas, administración pública).

Resultados: se puede redactar una primera versión del calendario de conservación (que determina los plazos durante los cuales se tiene que preservar la documentación) y de la tabla de acceso y seguridad (que establece las condiciones de acceso a los documentos).

2.1.5.4 Etapa D: Evaluación de los sistemas existentes

Objetivo: paralelamente a la etapa A, B y C, se analizan el sistema de gestión de documentos y otros sistemas de información relacionados, con el fin de valorar si incorporan y mantienen los documentos necesarios de una manera fiable, íntegra, exhaustiva, sistemática y conforme a los requisitos identificados en la etapa anterior.

Resultados: como resultado se puede hacer un inventario de los sistemas existentes que evalúe el cumplimiento de los requisitos documentales.

2.1.5.5 Etapa E: Identificación de las estrategias para cumplir con los requisitos

Objetivo: determinar qué políticas, normas y procedimientos se adoptarán y qué herramientas, tanto informáticas como documentales, hace falta diseñar e

implementar con el fin de asegurar la creación y el mantenimiento de los documentos que reflejan la actividad de la organización.

En este sentido, estas estrategias pueden incluir:

- El establecimiento de políticas, normas o códigos de buenas prácticas de gestión;
- La asignación de responsabilidades y competencias;
- La elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo;
- El diseño, implementación y administración de nuevos componentes de los sistemas o de nuevos sistemas;
- La integración de la gestión de documentos en los procesos y sistemas de la organización.

Resultados: puede ser conveniente presentar un informe, junto con un resumen ejecutivo, dirigido a la dirección en el cual se planteen las posibles estrategias de actuación y los beneficios que se esperan obtener.

2.1.5.6 Etapa F: Diseño del sistema de gestión de documentos

Objetivo: traducir las estrategias adoptadas en la etapa anterior en un plan de actuación que cumpla con los requisitos identificados en la etapa C y que solucione las deficiencias detectadas en la etapa D.

Este plan aporta una visión de conjunto en que se integran los diferentes elementos del sistema.

Resultados: se pueden llevar a cabo las siguientes acciones:

- Elaborar los instrumentos del sistema de gestión de documentos: cuadro de clasificación, calendario de conservación, tabla de acceso y seguridad;
- Definir los requisitos funcionales o diseñar y desarrollar las posibles aplicaciones informáticas;

- Redactar las primeras versiones de la documentación del sistema de gestión de documentos: manual, procedimientos e instrucciones de trabajo;
- Establecer una metodología de evaluación del rendimiento del sistema de gestión de documentos y los mecanismos de supervisión y control;
- Elaborar un calendario de trabajo en el que se programarán las tareas previstas para implementar el sistema.

2.1.5.7 Etapa G: Implementación del sistema de gestión de documentos

Objetivo: aplicar el conjunto de estrategias adoptadas poniendo en marcha el plan de actuación diseñado en la etapa anterior con una alteración mínima de las actividades diarias.

Resultados: se pueden llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Revisión y aprobación de los instrumentos del sistema de gestión de documentos;
- Puesta en marcha, en fase de prueba, de las aplicaciones informáticas;
- Revisión, aprobación y publicación del manual, los procedimientos y las instrucciones de trabajo;
- Formación del personal;
- Reorganización del depósito de archivo.

2.1.5.8 Etapa H: Revisión posterior a la implementación

Objetivo: evaluar y medir la eficacia del sistema de gestión de documentos con el fin de corregir las deficiencias detectadas.

Resultados: se puede entregar a la dirección un informe de revisión en el que se detallarán las discrepancias observadas y se propondrán las acciones adecuadas

para corregir las disconformidades que se hayan encontrado y adoptar las oportunidades de mejora que no se hayan previsto en las etapas anteriores.

2.1.6 LOS COMPONENTES DE UN SISTEMA DE GESTIÓN

El esquema que se propone a continuación recoge la estructura común que debería estar presente en todo sistema de gestión de documentos, con independencia del tamaño y complejidad de la organización. Es necesario recordar que la gestión de documentos se deriva de la función archivística, pero debe estar integrada en una posición de alta dirección en una organización por lo que más adelante se tendrá que enfocar en el Direccionamiento Estratégico de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura, para que la gestión de documentos sea un motor de calidad, de eficiencia y de economía en la actuación de la Institución, y sus componentes son:

- Los subsistemas.
- Las herramientas funcionales.
- Las herramientas normativas.
- Las herramientas operativas.

2.1.6.1 Los subsistemas

Son los clásicos que representan el ciclo vital y se pueden resumir de la siguiente manera:

El principio de Ciclo Vital reconoce que los documentos son creados, usados, conservados y, luego de sometidos a evaluación, pueden ser dados de baja por ser obsoletos o preservados como históricos por su valor duradero.

Así, el concepto de Ciclo Vital de los documentos se deriva del concepto de la vida de un organismo biológico el cual nace, vive y muere. De la misma manera, un

documento se crea, se usa mientras tiene un valor continuo y, luego, es sometido a una evaluación que determina su eliminación o su transferencia a un archivo histórico.

El Ciclo de Vida de los documentos sugiere que hay cuatro acciones continuas o recurrentes en la vida de los documentos: Identificación de los documentos; control intelectual de los mismos, disposición de acceso a ellos y control físico de los documentos. La tabla número 2 que se presenta a continuación, muestra el cuadro de acciones de cuidado del documento.

Tabla 2 – Cuatro Acciones del Cuidado de Documento

Proceso	Acciones de la Gestión de documentos administrativos	Acciones de la Gestión de documentos históricos
1. **Identificación y adquisición**	Creación o recibo	Selección o adquisición
2. **Control intelectual**	Clasificación en un sistema lógico	Clasificación, ordenación y descripción
3. **Acceso**	Uso y Conservación	Referencia y uso
4. **Control físico**	Evaluación con baja o transferencia como histórico	

Autor: (Casas de Barran, pág. 14)

Como se observa en la tabla, el ciclo sugiere que hay cuatro acciones continuas o recurrentes en la vida de los documentos y que, de acuerdo con el ciclo, la distinción entre gestión de documentos administrativos e históricos no necesita ser mantenida rígidamente.

Partiendo del de ciclo de vida, se establece un proceso unificado de cuatro acciones continúas o recurrentes durante la vida de un documento y atraviesan el límite tradicional entre la gestión de documentos administrativos e históricos. Estas acciones son:

- La creación o adquisición del documento;
- Su colocación en un sistema lógico documentado que gobierna su clasificación y ordenación y facilita su recuperación durante su ciclo de vida;
- La evaluación de valor continuo, registrada en un plan de disposición con efecto en el tiempo debido, mediante una acción de valoración apropiada;
- Su conservación y uso, es decir si es conservado en la oficina de origen, en un archivo de Gestión, en un archivo Central, en un archivo Intermedio o en un Archivo Histórico, y si es usado por su creador o por un sucesor en funciones o por una tercera parte como un investigador u otro usuario.

Además, lo señalado en los párrafos anteriores puede ser resumido en la figura número 2. Dicha figura muestra los elementos de un sistema de gestión documental y los subsistemas; al mismo tiempo permite observar el ciclo vital de los documentos el cual define el tiempo que estos deben permanecer a disposición de los usuarios.

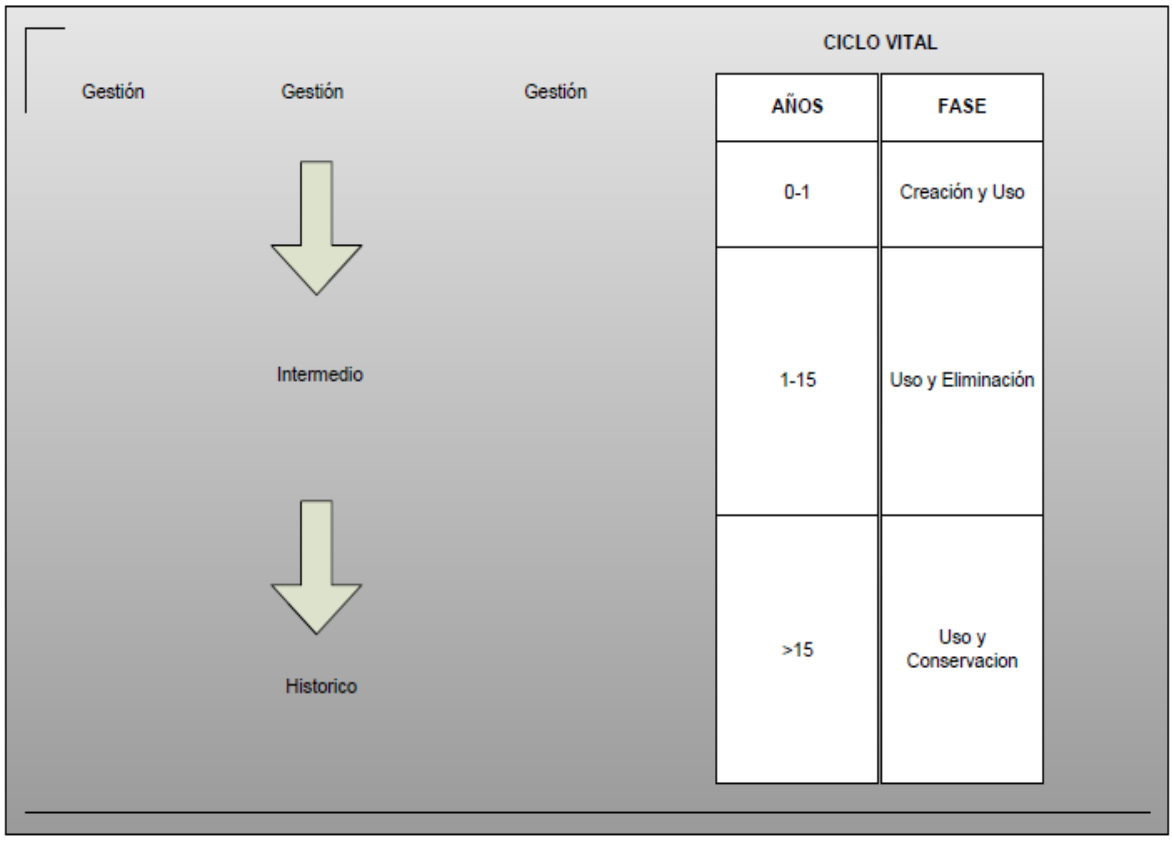


Figura 2 – Elementos de un sistema. Los subsistemas
Autor: (Cruz Mundet, 2008)

Una vez revisada la Ley Orgánica y Reglamento general de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos publicada el 7 de julio del año 2005, en las cuales, lamentablemente, no se establece el tiempo que se deben conservar los documentos .

Por lo tanto se puede establecer calendarios con las edades de los documentos, que no son de fiel cumplimiento:

1.- Archivo de Oficina, 1 años después de terminada la tramitación.

2.- Archivo central, 1-15 años.

3.- Archivo intermedio, hasta que alcanza la edad mínima de >15 años.

4.- Archivo Histórico, durante toda la vida del documento.

2.1.6.2 Las herramientas funcionales

Son aquellas que desarrollan las funciones específicas de la gestión de documentos, así:

1. El control documental: que sirve para gestionar, distribuir y registrar los documentos creados por una organización.
2. La clasificación y ordenación: la clasificación consiste en agrupar jerárquicamente los documentos estableciendo agregados o clases, desde los más específicos a los más amplios; la ordenación es una tarea material que consiste en relacionar unos elementos con otros de acuerdo con un criterio establecido, bien sea fecha, letras, números, etc.
3. La descripción: el archivo deberá establecer un plan de descripción adaptado a las características de los documentos y las necesidades del usuario, siguiendo la norma archivística de descripción más conocida por su acrónimo en inglés ISAD (International Standard on Archival Description).
4. La instalación y depósito: consiste en la ubicación física de los documentos en las unidades de instalación.

5. La valoración, selección y eliminación: son muchas las razones por las cuales deben conservase los documentos tras su periodo de plena validez administrativa; así, resulta imposible conservarlos en su totalidad. Por lo señalado, la valoración consiste en el estudio de las series documentales como su valor administrativo, legal, etc., la selección determina el destino de los documentos a partir de su valor y plazos de conservación, la eliminación es el acto en el cual los documentos son destruidos en su totalidad o bien conservando alguna porción elegida por muestreo.
6. La trasferencia de fondos: continuando el ciclo de vida de los documentos, llega un momento en el que ya no son necesarios para la gestión administrativa corriente. Aproximadamente 90 de cada100 documentos no vuelven a ser utilizados; por tal motivo, la trasferencia de fondos es el conjunto de procesamientos mediante los cuales la documentación es emitida de una etapa a otra del archivo.
7. El programa de documentos vitales y de prevención de riesgos: dada la posibilidad de que se produzca una situación de emergencia, las organizaciones deben estar preparadas para que tales casos no afecten sus actividades esenciales; en consecuencia, se debe identificar sus funciones críticas y los documentos necesarios para desarrollarlas.

2.1.6.3 Las herramientas normativas

Establecen el marco en el que se desenvuelve la gestión de documentos desde dos perspectivas: una reglamentaria y otra procedimental. El Reglamento del Sistema de Gestión de Documentos y Archivo es la norma básica de referencia que establece y garantiza el pleno desarrollo funcional del sistema: su ubicación, estructura, recurso y régimen de funcionamiento.

El manual de procedimientos es un documento compuesto y abierto que normaliza y armoniza el desarrollo del cumplimiento operativo de los procedimientos en el uso del archivo de los documentos.

2.1.6.4 Las herramientas operativas

Son las que aseguran la funcionalidad desde el punto de vista operativo, así:

- La formación de los usuarios para que puedan participar en el desarrollo del sistema de acuerdo a distintos niveles.
- El cuadro de interlocutores que asuman responsabilidades añadidas de conexión con el sistema a efectos organizativos.
- Las Tecnologías de la Información y las Comunicación (TIC) son incuestionables y están ahí, forman parte de la cultura tecnológica que nos rodea y con la que debemos convivir. Amplían nuestras capacidades físicas y mentales. Y las posibilidades de desarrollo social.

2.1.7 UNA APROXIMACIÓN A LA GESTIÓN DOCUMENTAL

De lo expresado en los párrafos precedentes se concluye que la gestión de documentos es el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr economía y eficiencia en la creación, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos de una organización durante todo su ciclo de vida y de hacer que la información que contienen esté disponible en apoyo del quehacer de esa organización y de los usuarios externos a ella que lo requieran.

La gestión de documentos pretende suministrar el documento apropiado en la forma adecuada encaminada a la persona idónea en el momento oportuno y con el menor costo posible y en el contexto conveniente.

2.1.8 PROPÓSITO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

En líneas generales, puede decirse que la gestión de documentos se ocupa de todos los procesos por los cuales la información registrada ayuda a las instituciones a satisfacer sus necesidades operativas y administrativas y sus necesidades de rendición de cuentas. La gestión de documentos no tiene un fin en sí mismo: es un componente decisivo de la actividad administrativa y, en un sentido más amplio, es un pilar para el funcionamiento eficiente de las organizaciones; y, con el tiempo, de la sociedad en general.

La eficiencia de las instituciones se basa en el acceso oportuno a la información cuando ésta es requerida. La gestión de documentos es fundamental para la formulación de políticas, la toma de decisiones, las operaciones administrativas y los responsables de la organización. El proceso de la gestión de documentos capta pruebas de las transacciones de una organización, documenta sus actividades y sus decisiones, y proporciona un acceso fácil a esas pruebas.

La gestión de documentos permite a una institución crear, mantener, usar, guardar y hacer una evaluación de sus documentos de una manera eficaz y eficiente en función de su costo y disponer de ellos para su destrucción o guarda permanente en función de su valor continuo.

La gestión de documentos promueve la agrupación y la distribución de la información, y contribuye al buen uso de los antecedentes y de la experiencia de la organización. La gestión de documentos también hace posible que la organización esté en condiciones de controlar el volumen de los documentos que produce, recibe y almacena.

Esto no solo es importante por razones de economía y eficacia ya que el mantenimiento de documentos es costoso; también promueve la eficiencia operativa al mejorar el acceso a la información mediante la baja de los documentos que ya no

se necesitan en las transacciones corrientes. Por último, la gestión de documentos con programas de evaluación controla el retiro y la disposición de los documentos, una vez que su valor para los propósitos administrativos se ha extinguido.

Tomando en cuenta los conceptos de la administración de documentos mencionados anteriormente, se puede resumir los propósitos de la gestión de documentos de la manera siguiente:

- Gestionar los documentos durante todo su ciclo de vida, comenzando por el diseño de un programa de atención y conservación de documentos hasta la baja de los mismos o su transferencia y atención en los archivos históricos;
- Proporcionar servicios para satisfacer las necesidades y proteger los intereses de la organización, su personal y sus clientes o usuarios;
- Lograr documentación completa, precisa, confiable y utilizable para satisfacer sus necesidades legales, de regulación, probatorias y de rendición de cuentas;
- Gestionar los documentos como recursos documentales;
- Fomentar la eficiencia y la economía mediante prácticas de mantenimiento de documentos bien concebidas.

2.1.9 MANTENIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS

El mantenimiento de documentos es una función medular de la gestión de documentos. Este mantenimiento nace de la necesidad de preservar y conservar testimonios completos, confiables y precisos de los derechos, las decisiones y las transacciones y la fuente de autoridad de estos testimonios.

Las organizaciones necesitan establecer estrategias específicas para asegurar que sus actividades sean documentadas. La producción y el mantenimiento de documentos deben formar parte de la cultura de la organización; ambas actividades deben ser una responsabilidad colectiva del personal en diferentes niveles dentro de una organización.

Por ejemplo, aquellos funcionarios que toman decisiones tienen que ser responsables de asegurar que los documentos producidos en el cumplimiento de actividades de la administración sean incorporados en el sistema de conservación de documentos. Esto significa generalmente que todos los documentos que se crean o se reciben en el curso de su trabajo sean correctamente archivados.

Los sistemas de conservación de documentos, en cualquier soporte, papel, electrónicos o una combinación de ambas formas, son en esencia un conjunto de procedimientos y controles para asegurar que:

- Se creen documentos,
- Se capten (aprehendan) los documentos,
- Los documentos sean completos y fieles,
- Los documentos puedan ser identificados y encontrados cada vez que se necesitan,
- Los documentos sean accesibles,
- Los documentos sean seguros,
- Los documentos sean conservados mientras son necesarios
- Se asignen responsabilidades para las funciones del mantenimiento de los documentos.

En resumen, el propósito principal del mantenimiento de documentos es controlar los procesos de creación, identificación, organización, acceso, uso, conservación, guarda y disposición de los documentos.

Los requisitos de la conservación de documentos y los sistemas de control que conlleva son examinados con detalle en los capítulos siguientes.

2.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA

Se debe tomar en cuenta que la gestión documental hoy en día es un componente del Direccionamiento Estratégico que determina los parámetros y lineamientos necesarios para orientar a la entidad hacia el cumplimiento de la misión y de sus objetivos generales.

Además, la gestión documental aporta a la conformación organizacional de elementos que al interrelacionarse, establecen el marco de referencia que orienta a la entidad pública hacia el alcance de su visión.

Por tal motivo, el Direccionamiento Estratégico Institucional constituirá una guía para la elaboración de la gestión documental para el Departamento de Personal, y permitirá obtener su norte institucional, unificar criterios y avanzar mediante la difusión y aplicación de conceptos básicos e integrales como valores, misión, visión, objetivos generales de mediano y largo plazo.

2.2.1 CULTURA CORPORATIVA

Constituye un marco conceptual e ideológico de guía para la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura, pues está comprobado que la clave del éxito de las entidades tanto públicas como privadas consiste en alinear esfuerzos hacia objetivos comunes que cumplan con su misión, visión, valores institucionales, costumbres, normas.

Estos preceptos deberán ser difundidos formalmente de tal manera que sean conocidos tanto dentro de la institución como en los entes externos y por la sociedad ecuatoriana en general.

La definición de la cultura corporativa facilita la elaboración de un modelo de Gestión Documental para el Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura, enfocada siempre a mejorar el servicio con responsabilidad social.

2.2.1.1 Misión

"Es una forma de presentación de la institución, en donde se define su razón de ser y la finalidad de su existencia."[10]

La formulación de la misión debe ser clara, concisa y perfectamente comprensible por todos los miembros de la Institución y debe mantenerse en el largo plazo, aunque siempre con la flexibilidad necesaria para realizar ajustes o cambios que imponga la cambiante situación del entorno.

Lo expresado se demuestra en la figura número 3.

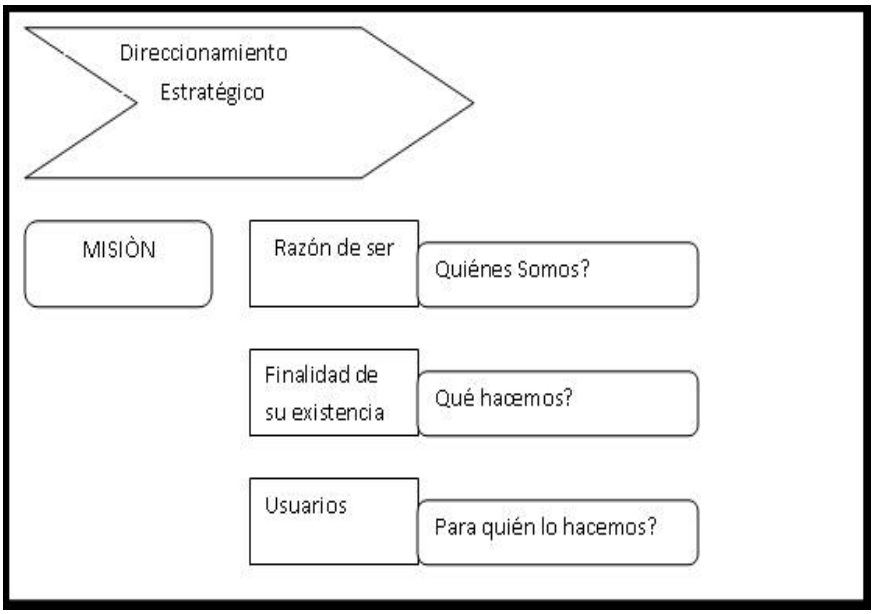


Figura 3 – Misión
Elaboración: Patricio Álvarez

10 Secretaría de Educación Pública de México. (2009). *Planeación institucional.* México: Autor. (pág. 35)

La misión responde a las siguientes interrogantes:

- 1. ¿Quiénes Somos?

Institución administradora de justicia

- 2. ¿Qué hacemos?

Administrar justicia a través de una gestión eficiente del talento humano, recursos financieros, materiales y tecnológicos

- 3. ¿Para quién lo hacemos?

Toda la Sociedad (Usuarios)

MISIÓN DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA

Según se desprende de la pagina WEB publicada por la Dirección Nacional de Comunicación del Consejo de la Judicatura, la misión de la Institución es Gobernar, Administrar, Vigilar y Controlar con calidad, los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, para optimizar la administración de justicia y los servicios que ofrece en beneficio de los usuarios, en el marco de la ética y la transparencia.

MISIÓN PARA LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA

De la misión del Consejo de la Judicatura se desprende la misión de la Dirección Provincial de Pichincha, que establece: Administrar Justicia en un marco de ética y transparencia, a través de una gestión eficiente del talento humano, recursos financieros, materiales y tecnológicos disponibles en beneficio de los usuarios.

De lo anterior se desprende la misión de la Gestión Documental del Departamento de Personal.

2.2.1.2 Misión para la Gestión Documental del Departamento de Personal

Administrar, custodiar y conservar los documentos y expedientes de manera eficaz, estableciendo políticas de organización para los archivos de la institución, con el fin de ofrecer, a los funcionarios y a la sociedad en general, un servicio óptimo de información; estandarizando procesos de gestión, transferencia y guarda documental a través de instrumentos y procedimientos adecuados.

2.2.1.3 Visión

Es un conjunto de ideas generales que proveen el marco de referencia de lo que una organización desea ser en el futuro. Es una declaración amplia y suficiente de lo que se quiere para la organización en el mediano y largo plazos.

La visión de futuro señala el rumbo, la dirección. Es la cadena o el lazo que une a la organización del presente con el futuro; describe ubicación, carácter y el concepto de las actividades futuras de la organización. Lo expresado se demuestra en la figura número 4.

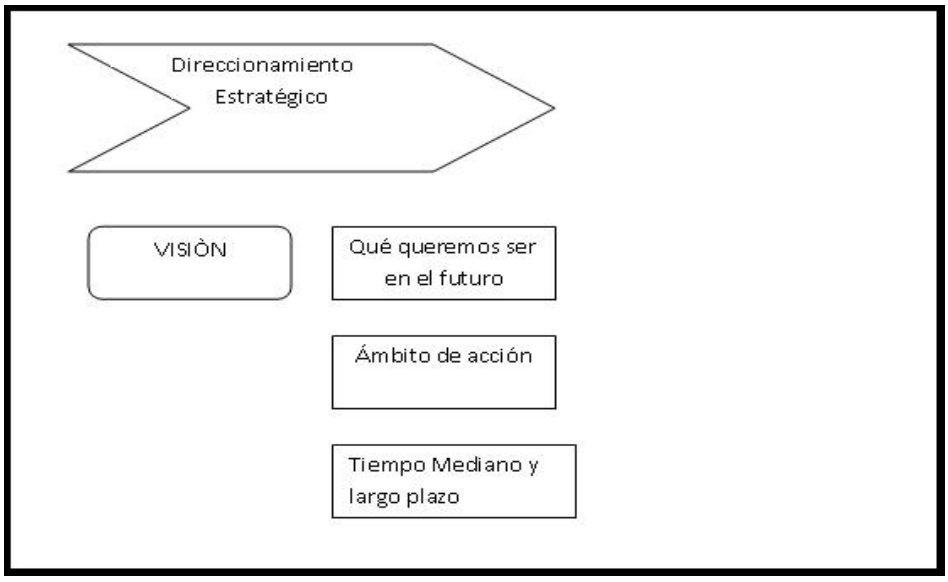


Figura 4 – Visión
Elaboración: Patricio Álvarez

Para redactar una visión, se responde […] a las siguientes preguntas:[11]

- 1. ¿Qué queremos ser en el futuro?

Referente de Gestión Pública

- 2. ¿Cuál es nuestro ámbito de acción?

Administrar la Justicia

- 3. ¿En qué tiempo?

Cuatro años

VISIÓN DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA

Según se desprende de la página WEB publicada por la Dirección Nacional de Comunicación del Consejo de la Judicatura, la visión de la Institución es: Ser referente positivo de gestión pública, por su efectiva contribución a una administración de justicia transparente, independiente y accesible.

VISIÓN PARA LA DELEGACIÓN DISTRITAL DE PICHINCHA

De la visión del Consejo de la Judicatura se desprende la visión de la Dirección Provincial de Pichincha, que expresa: Ser referente de gestión pública, por su prestancia en la administración de justicia transparente, independiente y accesible.

2.2.1.4 Visión para la Gestión Documental del Departamento de Personal

Consecuentemente con lo anotado en el párrafo precedente, la visión de la gestión documental para el Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha es constituirse en una fuente de información confiable y altamente calificada en el manejo de los documentos y expedientes con un sistema moderno

11 Secretaría de Educación Pública de México. (2009). *Planeación institucional.* México: Autor. (pág. 43)

de registro de documentos tradicionales y electrónicos, de conformidad a los requerimientos del Departamento y a los lineamientos que, en la materia, expida el Consejo de la Judicatura.

2.2.1.5 Valores

Constituyen la filosofía de hábitos positivos que describen la actitud, comportamiento y carácter de la organización, enmarcados dentro de lo señalado dentro de la misión y la visión de una organización; las virtudes de cada institución deben ser fomentadas entre los funcionarios para que se conviertan en hábitos de los mismos.

La figura número 5 representa los componentes de los valores que se han definido en el párrafo anterior.

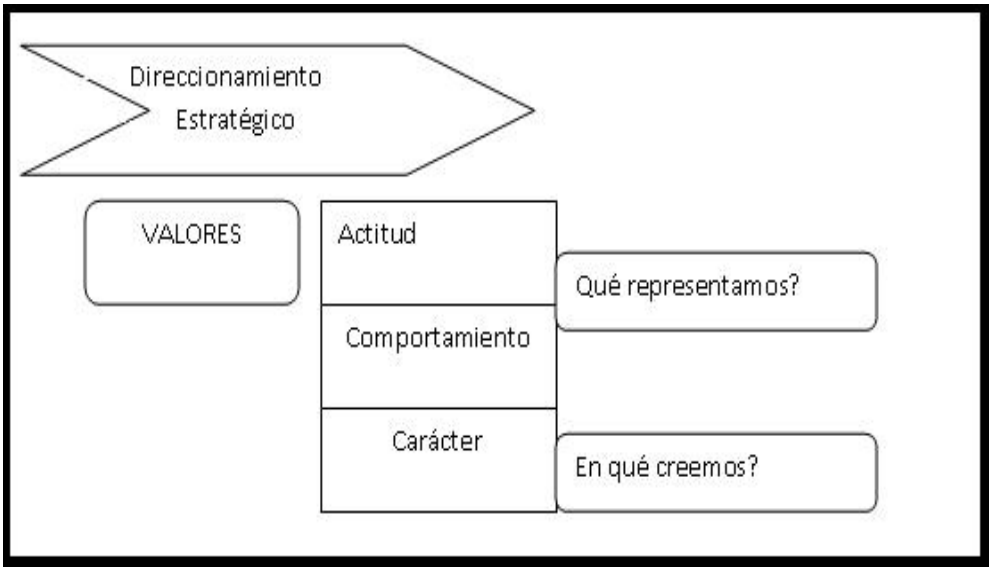


Figura 5 – Valores
Elaboración: Patricio Álvarez

Los valores de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura son los siguientes: Ética, Transparencia, Honestidad, Compromiso, Lealtad, Justicia, Equidad, Efectividad y Eficiencia.

En la tabla número 3 se presentan los valores y sus campos de acción:

Tabla 3 – Valores y su campo de acción

VALORES	**SIGNIFICADO**	**CAMPO DE ACCIÓN**
Ética	Recto conforme a la moral.	La administración de justicia desecha toda muestra de corrupción, falta o abuso.
Transparencia	Claridad en las acciones.	Dando a conocer a nivel interno y externo la rectitud de la gestión institucional y de la administración de justicia.
Honestidad	Comportarse y expresarse con sinceridad y de acuerdo con la verdad y la justicia.	En todas las acciones que permitan proyectar seguridad y confianza.
Compromiso	Cumplir con responsabilidad alguna actividad.	De servicio a la sociedad.
Lealtad	Cumplimiento de lo que exigen las leyes de la fidelidad y las del honor.	En la Función Judicial.
Justicia	Una de las cuatro virtudes cardinales que inclina a dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece.	En la aplicación de las leyes en los juicios laborales, civiles, penales, tránsito, niñez, y en el cumplimiento de las sentencias.
Equidad	Connotación de justicia e igualdad social con responsabilidad.	En la aplicación de las leyes y en el cumplimiento de las sentencias.
Efectividad	Es la relación entre los resultados logrados y los que nos propusimos previamente.	Compromiso en el alcance de los objetivos y metas previstas.
Eficiencia	Es la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos que se había estimado o programado utilizar.	Uso óptimo de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades.

Elaboración: Patricio Álvarez

Es decir, los valores institucionales se deben reflejar especialmente en los detalles de lo que hace diariamente la mayoría de los integrantes de la Institución, más que en sus enunciados generales. La cultura de una organización no está presente desde su inicio, sino que se forma gradualmente, y se consolida con la coherencia y la consistencia entre lo que dicen y hacen sus miembros. Esta es una condición indispensable para que la cultura pueda transmitirse a los nuevos integrantes y preservar los principios. Pero para poder transmitir un valor hay que profesarlo y ponerlo en práctica.

2.2.1.6 Objetivos

Son los propósitos o nortes muy específicos adónde se desea llegar. Son los resultados generales que la organización pretende alcanzar a largo plazo, inspirados en su misión.
Consecuentemente con lo expuesto, la Dirección Provincial de Pichincha orientará todos sus esfuerzos, su compromiso institucional y los recursos que estén a su disposición para lograr los siguientes resultados.

- **OBJETIVO No. 1:** Lograr una efectiva gestión institucional en la administración de justicia
- **OBJETIVO No. 2:** Formar y perfeccionar al Talento Humano, como una medida para asegurar la calidad de los servicio que entrega a las entidades sujetas a su control y a la sociedad ecuatoriana.
- **OBJETIVO No. 3:** Implementar un Sistema de Control de Gestión Documental para fortalecer los procesos administrativos de la justicia.
- **OBJETIVO No. 4:** Lograr una efectiva gestión tecnológica para brindar un servicio automatizado a los usuarios.

2.2.1.7 Alcance

Se aspira que lo establecido en el presente trabajo sea de aplicación para todo el personal a cargo de los documentos y expedientes en los archivos de la Institución.

En la implantación de la administración electrónica, la unidad o las unidades gestoras del proceso deben trabajar conjuntamente con la unidad que diseña los procedimientos y la unidad responsable de la gestión documental, y con el apoyo de las unidades de recursos tecnológicos y asesoría jurídica tienen que poder confeccionar adecuadamente los documentos de gestión.

2.3 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA

La Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura se encuentra conformada administrativamente por los departamentos de Personal, Administrativo, Financiero e Informático como lo demuestra la figura número 6.

El Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha actualmente está conformado por las unidades de Régimen de Personal, remuneraciones y control Biométrico / Foro de Abogados y funciona de acuerdo a la estructura de la figura número 6 la misma que aún no ha sido aprobada.

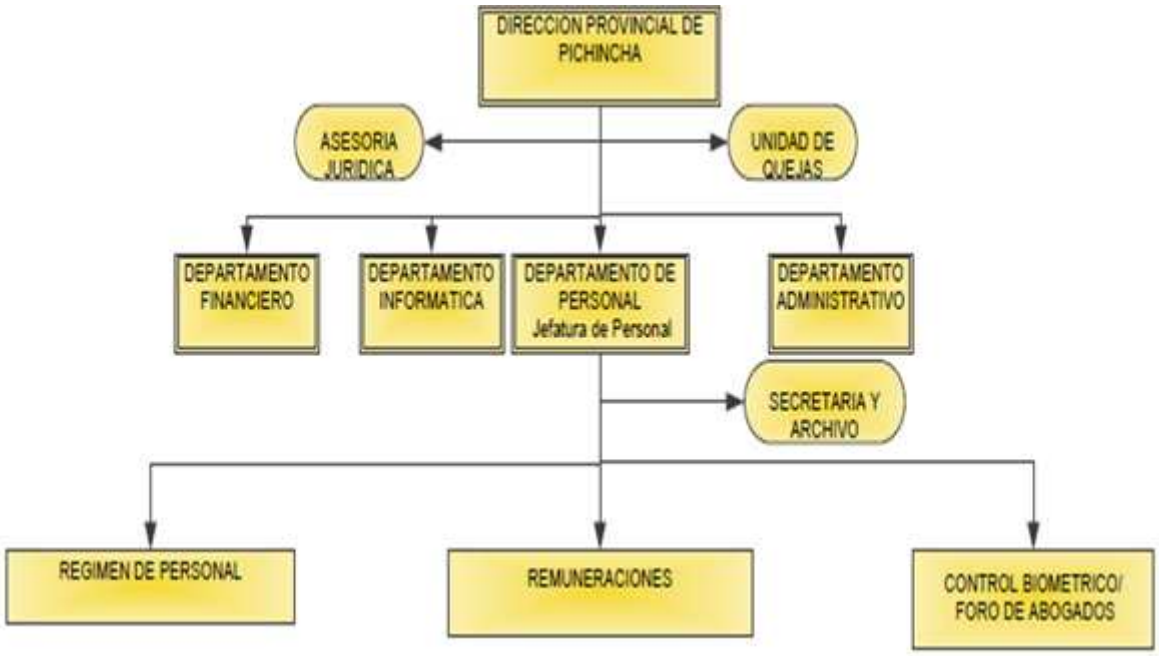


Figura 6 – Organigrama Estructural de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura
Elaboración: Patricio Álvarez

A continuación se describen las funciones del Departamento de Personal como de sus Unidades subordinadas:

DEPARTAMENTO DE PERSONAL

Se encarga de elaborar y presentar proyectos de modificación y/o mejoramiento de los procedimientos para la aplicación de los subsistemas de administración de Recursos Humanos o de los que corresponden a los movimientos de personal; presentar los informes que les sean requeridos por autoridad competente; y, Ejercer las demás atribuciones señaladas por la ley, el Estatuto Orgánico Administrativo de la Función Judicial y los reglamentos.

RÉGIMEN DE PERSONAL

Esta unidad emite informes para la autorización de licencias y vacaciones, registra en las fichas individuales de servidores judiciales y las legaliza con las acciones de personal. Propone cambios administrativos necesarios para optimizar el recurso humano y administra el programa de Recursos Humanos (distributivo de sueldos) del personal de la Dirección Provincial de Pichincha. Además, interviene profesionalmente en las dependencias en las que se observe problemas de relaciones interpersonales, previa autorización de autoridad competente.

REMUNERACIONES

Unidad encargada de elaborar la nómina del distrito de Pichincha y Santo Domingo de los Tsáchilas con aproximadamente 1000 personas. Elabora las liquidaciones de haberes de funcionarios que salen de la institución y de honorarios de conjueces y jueces suplentes. Maneja el sistema de historia laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como: ingresos y egresos del personal, avisos de enfermedad, fondos de reserva, licencias médicas, etc. Reporta el cálculo para el pago del incentivo por Turnos Rotativos que cumplen los Juzgados de lo Penal de la Dirección Provincial de Pichincha.

CONTROL BIOMÉTRICO Y FORO DE ABOGADOS

Unidad que controla el cumplimiento de horarios y permanencia en el lugar de trabajo, vigila el uso regular de uniformes para el personal femenino. Administra la información para la cartelización del los abogados y peritos para la provincia de Pichincha.

ARCHIVO Y SECRETARÍA

Unidad auxiliar que se encarga de que se dirija la documentación al analista que le corresponda y, una vez elaborado, despachar y archivar manteniendo los correspondientes archivos de los documentos habilitantes para el ejercicio de los derechos laborales de los servidores, además de mantener en orden los expedientes de los funcionarios judiciales;

CONNOTACIÓN GENERAL

El insumo básico de la gestión administrativa de la institución es la documentación, cuya gestión requiere continuidad. Sin embargo, esto no sucede en la práctica del Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha pues la falta de continuidad de los empleados en las labores ha originado que mucha documentación se encuentre desorganizada y dispersa dificultando su ubicación para atender cualquier requerimiento.

Todo lo expuesto se puede apreciar en el hecho de que no se elaboran actas de entrega recepción de trámites (documentos) relacionados con la gestión documental; esto da lugar a que el personal entrante desconozca el archivo que recibe, consecuentemente se incumplen las normas de control.

A lo anterior se añade el hecho de que la documentación de los expedientes personales están clasificados sin ningún orden, peor aún jerarquía en el tipo de documentos.

2.3.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL SOBRE EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE PERSONAL

"*El sistema judicial carece de una infraestructura tecnológica que le permita afrontar los nuevos desafíos institucionales. La incapacidad de mantener sistemas informáticos interconectados y seguros incrementa el riesgo de fraudes y corrupción. No cuenta con sistemas de apoyo a la gestión y resolución de causas judiciales*."[12]

Una vez conocido el Direccionamiento Estratégico de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura y del Departamento de Personal; y para continuar con las etapas del desarrollo del modelo en base a la norma ISO 15489 que propone la metodología DIRKS, a continuación se elabora el diagnóstico de la situación actual sobre el manejo de documentos el Departamento de Personal.

Se ha realizado una encuesta que incluyó la aplicación de un cuestionario (ver anexo 1), el mercado objetivo, el cual estuvo conformado por todas las personas que forman parte del Departamento de Personal, la cual está conformada por una población de 12 personas. Este cuestionario tiene los siguientes apartados:

1. Identificación personal y contexto de la encuesta
2. Contexto de la Producción
3. Análisis de la Documentación
4. Control de la Documentación
5. Plazos de la disposición de la Documentación
6. Valoración de la Documentación
7. Sistema de gestión Documental

---

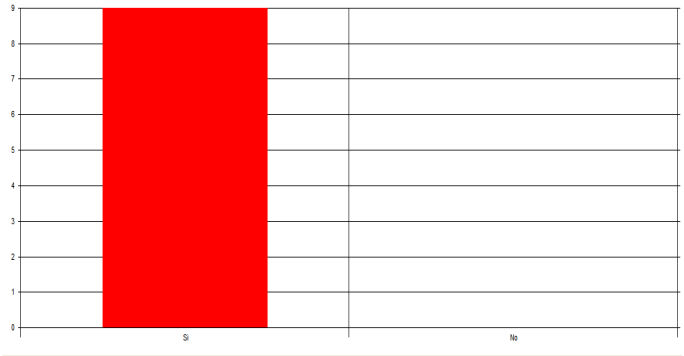
12 Consejo de la Judicatura. (2011) *Reestructuración Tecnológica*. http://www.funcionjudicial.gob.ec/.../infraestructura-tecnologica. Recuperado septiembre, 2011.

Una vez realizada la encuesta, los resultados fueron los siguientes:

1. ¿Conoce las actividades que realiza su unidad?

100% Sí

0.0% No

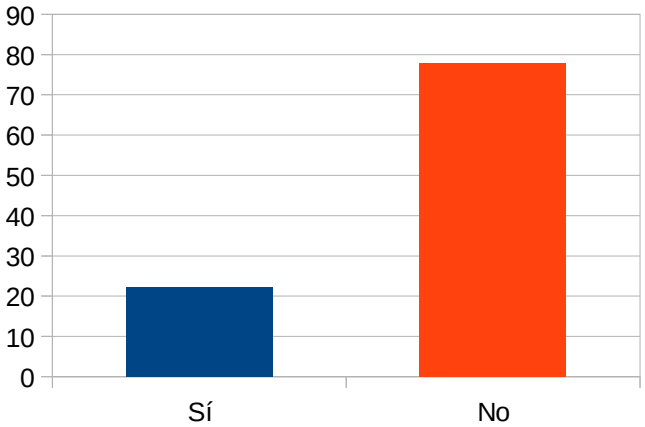


Conclusiones: El total de la población encuestada afirma conocer las actividades que realiza cada Unidad, lo que brinda factibilidad para levantar un el modelo de Gestión de Documentos.

2. ¿Existen documentos internos tales como instructivos o reglamentos que definan o normen las actividades y las tareas de la unidad?

22,2% Sí

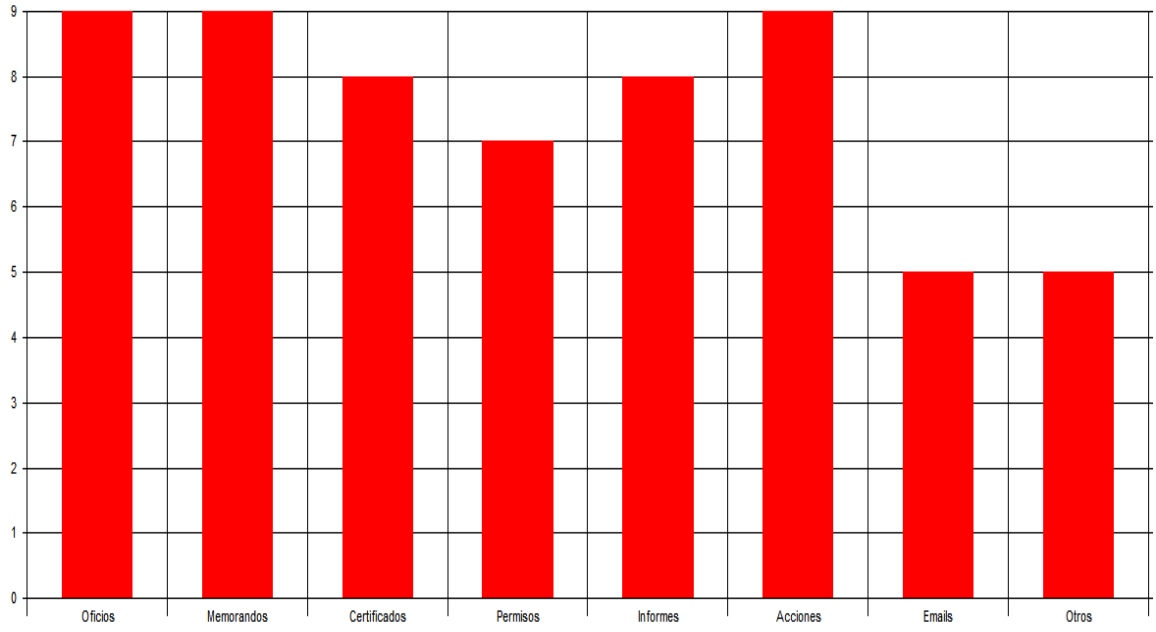
77,8% No



Conclusiones: Un porcentaje del 77.80%, afirma que no existen documentos internos que normen actividades y tareas de la Unidad, por lo que será principal aspecto a tomar en cuenta al momento de elaborar el Modelo de Gestión de Documentos.

3. ¿Marque la alternativa de los documentos que usted genera como resultado de sus actividades?

100%	Oficios
100%	Memorandos
88,9%	Certificados
77,8%	Permisos
88,9%	Informes
100%	Acciones
55,6%	E-mails
55,6%	Otros



Conclusiones: Dentro de los documentos que genera el Departamento de Personal son comunes y en mayor porcentaje los documentos que se describieron en el capítulo II punto 2.3.3, por tal motivo los email y otros medios de comunicación escrita aún no tienen confianza de uso como oficial por parte de los usuarios.

4. ¿Con qué frecuencia genera los documentos indicados? Cuantifique.

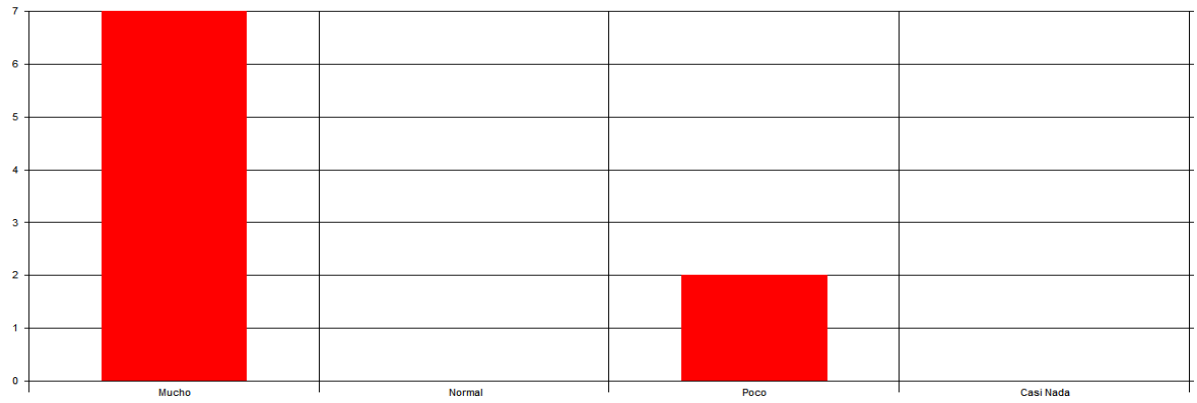
Oficios

77,8% Mucho

0.0% Normal

22,2% Poco

0.0% Nada



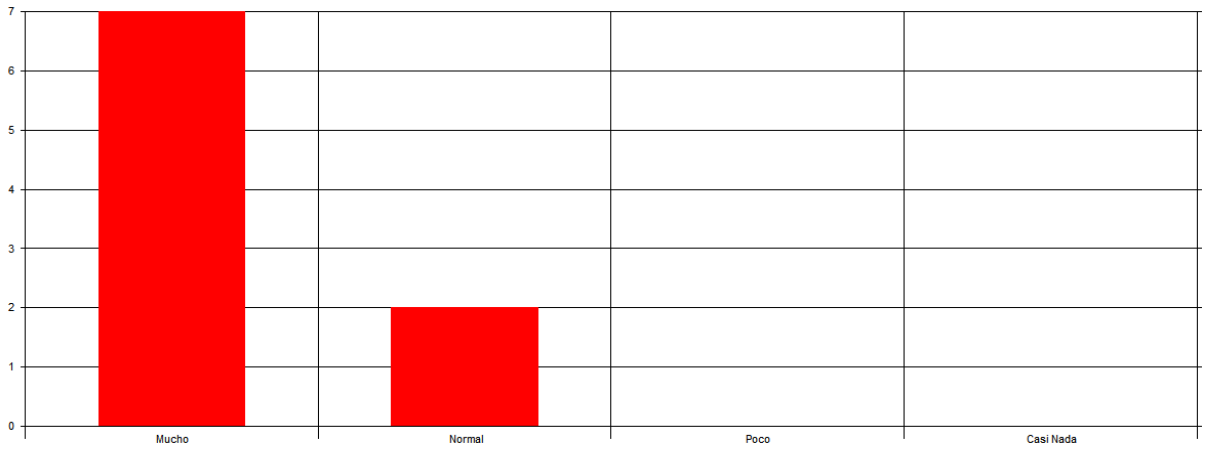
Memorandos.

77,8% Mucho

22,2% Normal

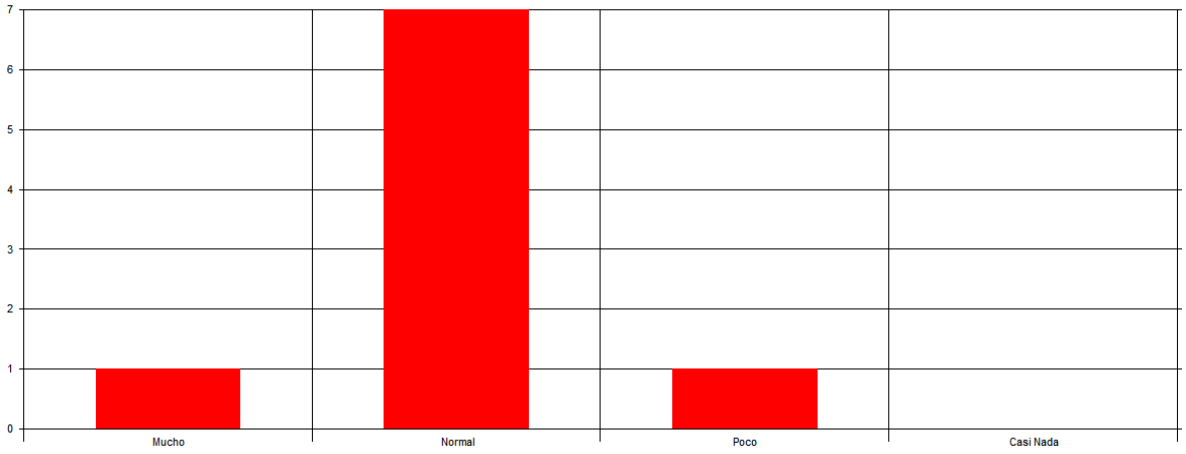
0.0% Poco

0.0% Nada



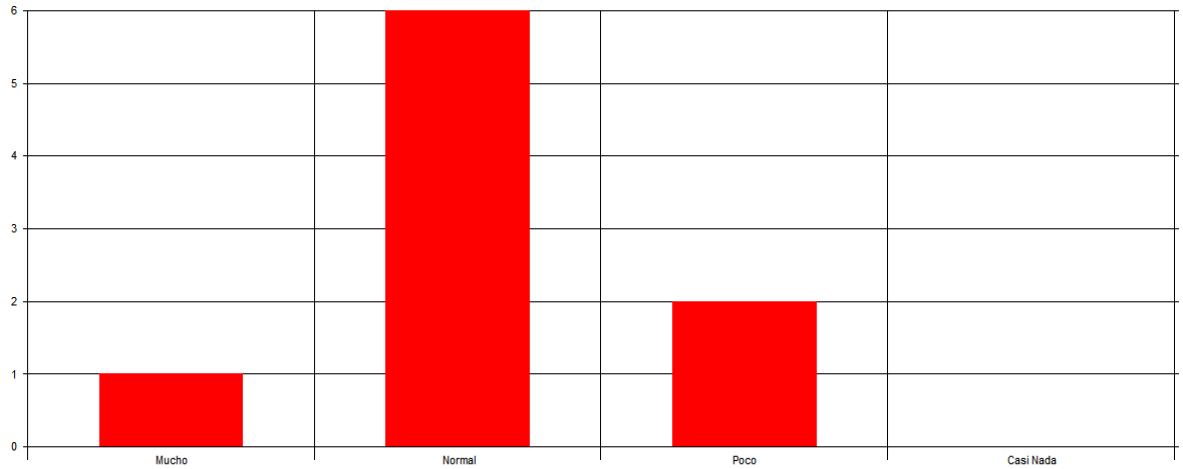
Certificados.

11,1%	Mucho
77,8%	Normal
11,1%	Poco
0.0%	Nada



Permisos.

11,1%	Mucho
66,7%	Normal
22,2%	Poco
0.0%	Nada



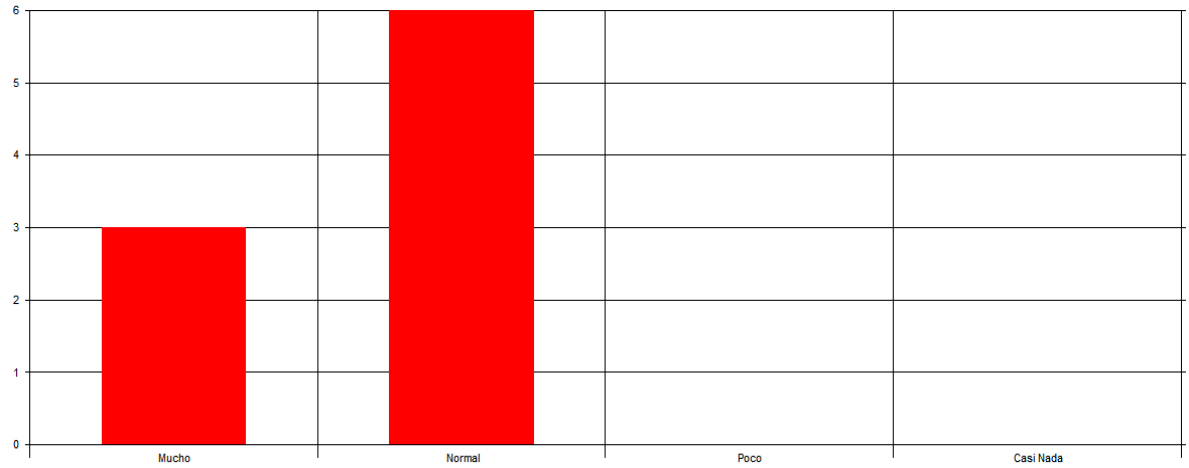
Informes.

33,3% Mucho

66,7% Normal

0.0% Poco

0.0% Nada



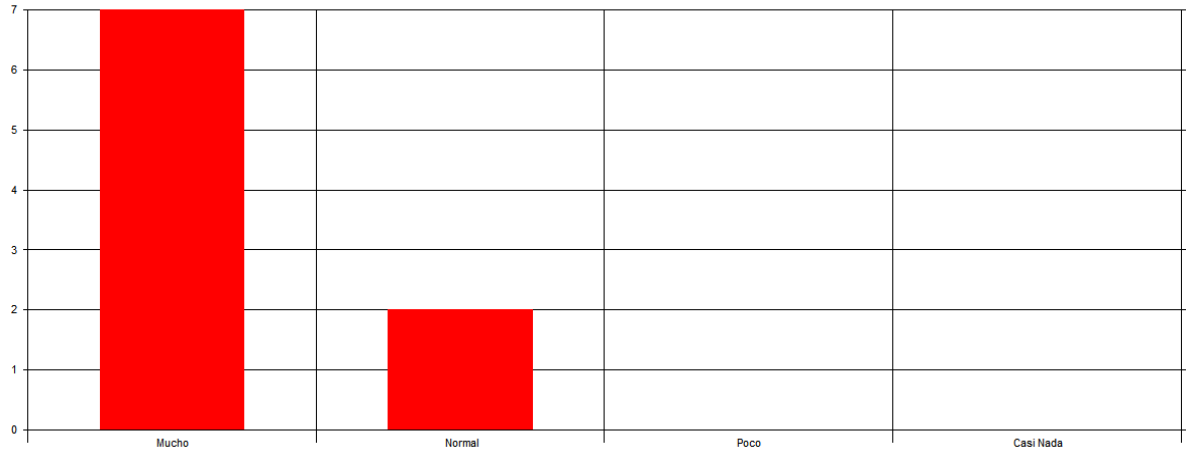
Acciones.

77,8% Mucho

22,2% Normal

0.0% Poco

0.0% Nada



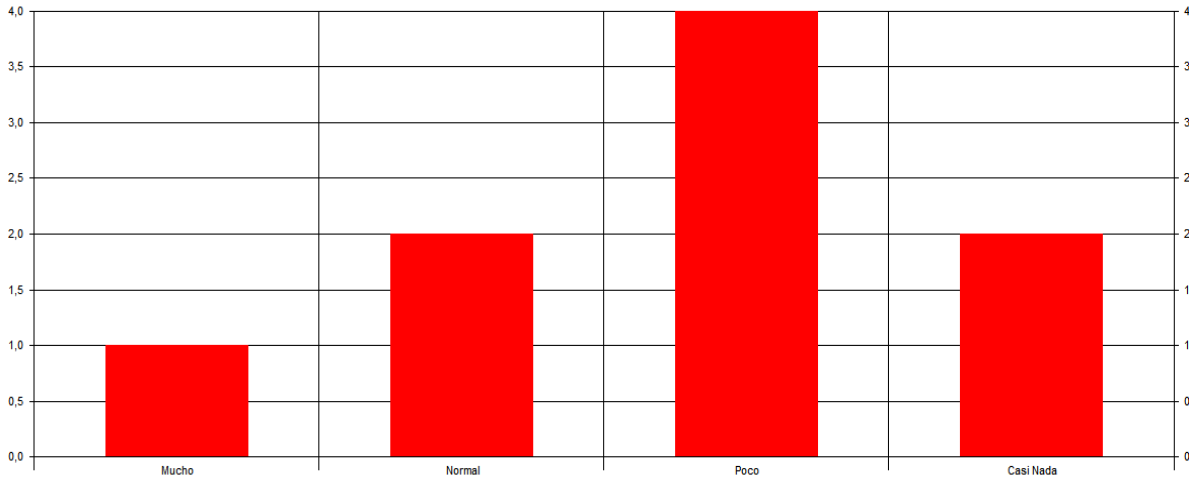
E-mails.

11,1% Mucho

22,2% Normal

44,4% Poco

22,2% Nada



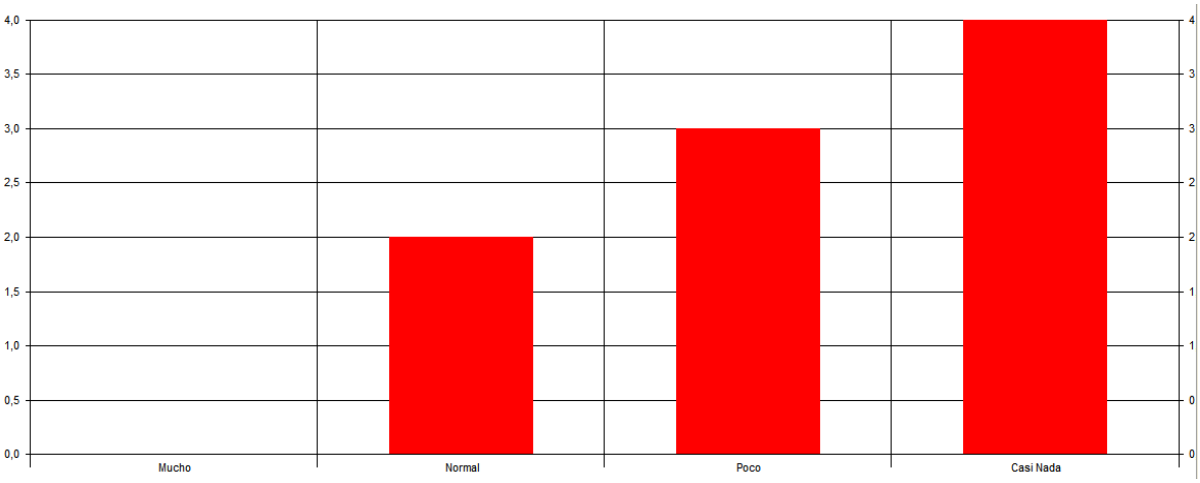
Otros.

0,0% Mucho

22,2% Normal

33,3% Poco

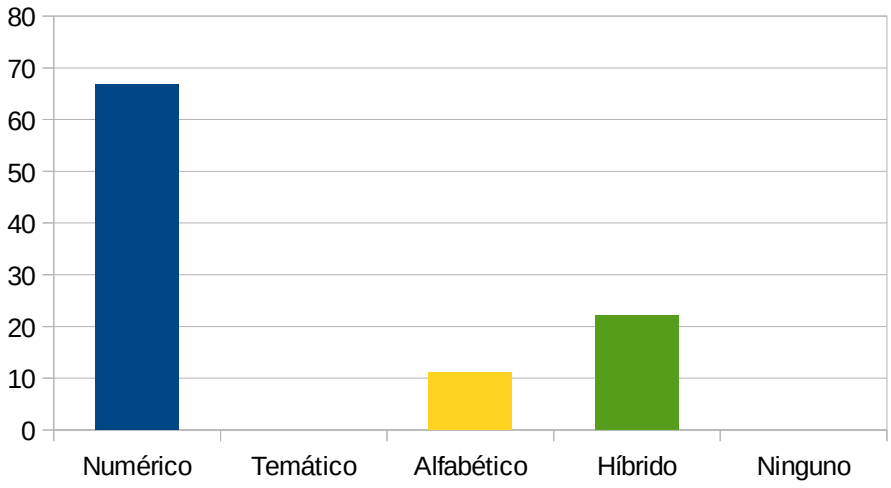
44,4% Nada



Conclusiones: La frecuencia del uso en la generación de los documentos por parte de los funcionarios del Departamento de Personal, en su mayoría utilizan medios formales para la comunicación, tomando en cuenta sus actividades, así para los oficios y memorandos existe igual frecuencia de uso con 78.80% y estableciendo porcentajes mucho menores para los demás tipos de documentos.

5. ¿Qué criterio de clasificación utiliza para el archivo de los documentos que usted maneja?

66,7% Numérico
0.0% Temático
11,1% Alfabético
22,2% Híbrido
0.0% Ninguno

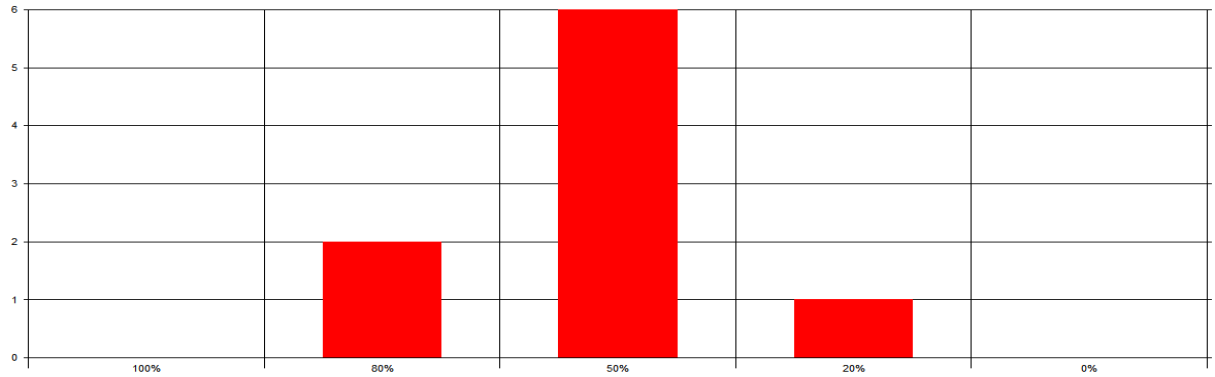


Conclusiones: Un mayor porcentaje de encuestados afirma manejar un criterio de clasificación numérico, aunque existen porcentajes como 22.2% de personas que combina este tipo de numeración; lo que da a entender que no existe un criterio unificado para numerar la documentación y puede darse el caso que exista números duplicados. Se tomará en cuenta esta información al momento de generar el Modelo de Gestión Documental.

6. Dentro de los expedientes de personal que maneja la unidad, ¿en qué porcentaje estima usted que se manejan originales o copias?

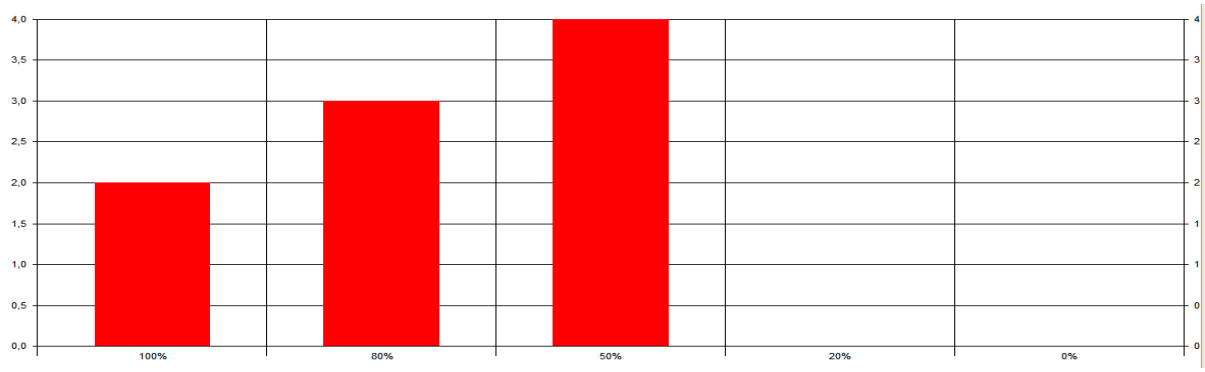
Copias

0.0%	100%
22,2%	80%
66,7%	50%
11,1%	20%
0.0%	0%



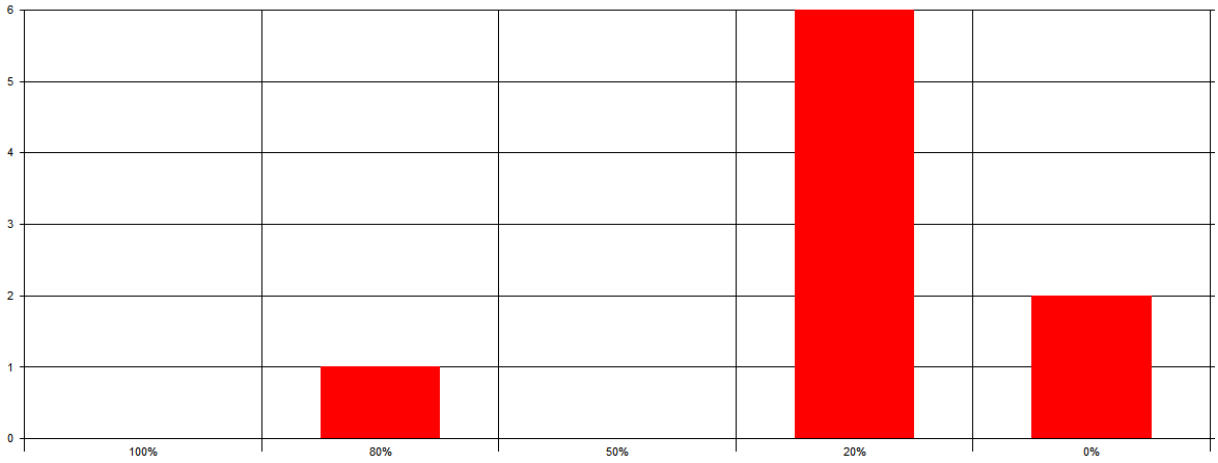
Originales.

22,2%	100%
33,3%	80%
44,4%	50%
0.0%	20%
0.0%	0%



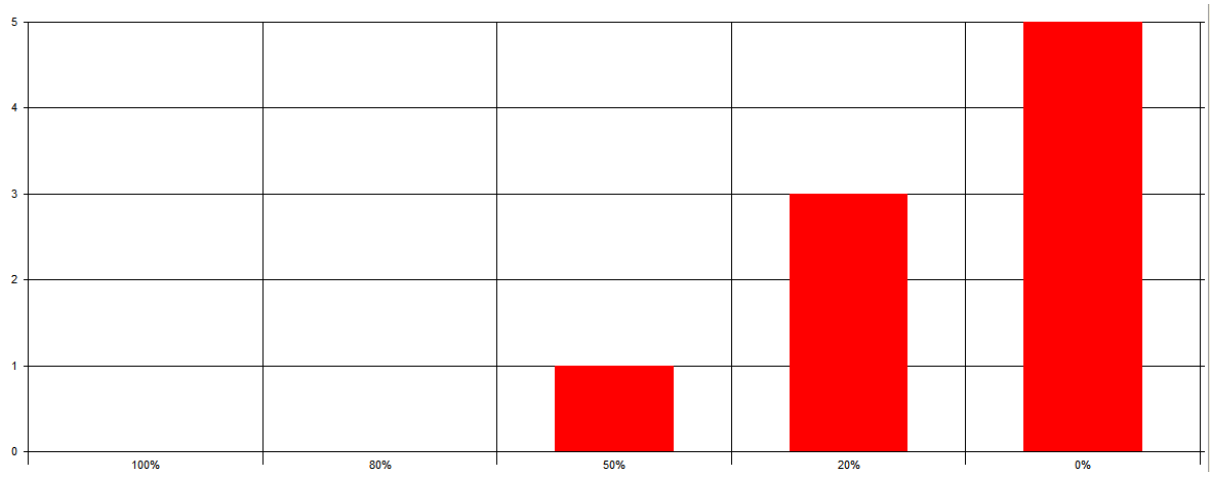
Fax.

0.0%	100%
11,1%	80%
0.0%	50%
66,7%	20%
22,2%	0%



Otros.

0.0%	100%
0.0%	80%
11,1%	50%
33,3%	20%
55,6%	0%



Conclusiones: Según los resultados obtenidos podemos establecer que los expedientes que se manejan en el Departamento de Personal, hoy en día son 50% documentos originales y 50% copias, los cuales van acompañados con de otros documentos en un menor porcentaje y puede darse el caso que sean estos duplicados de los originales.

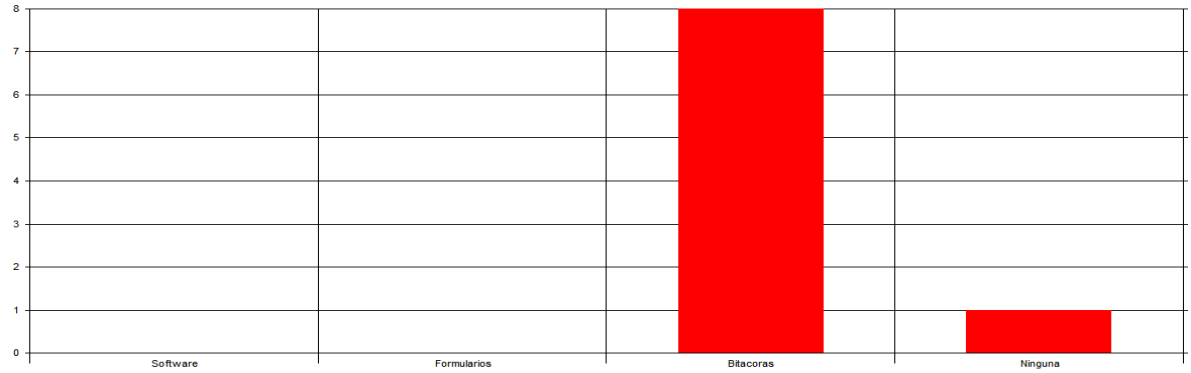
7. ¿Qué herramientas de control de la documentación dispone su unidad?

0.0% Software

0.0% Formularios

88,9% Bitácoras

11,1% Ninguna



Conclusiones: 88.90% de las personas afirman que el único control que se lleva en el Departamento de Personal es mediante bitácoras, que pueden llevarse en forma manual u hoja electrónica, y no existe ningún software disponible para realizar el seguimiento y trámite de la documentación.

8. Una vez finalizada la tramitación de los documentos, ¿cuánto tiempo permanecen estos en la oficina?

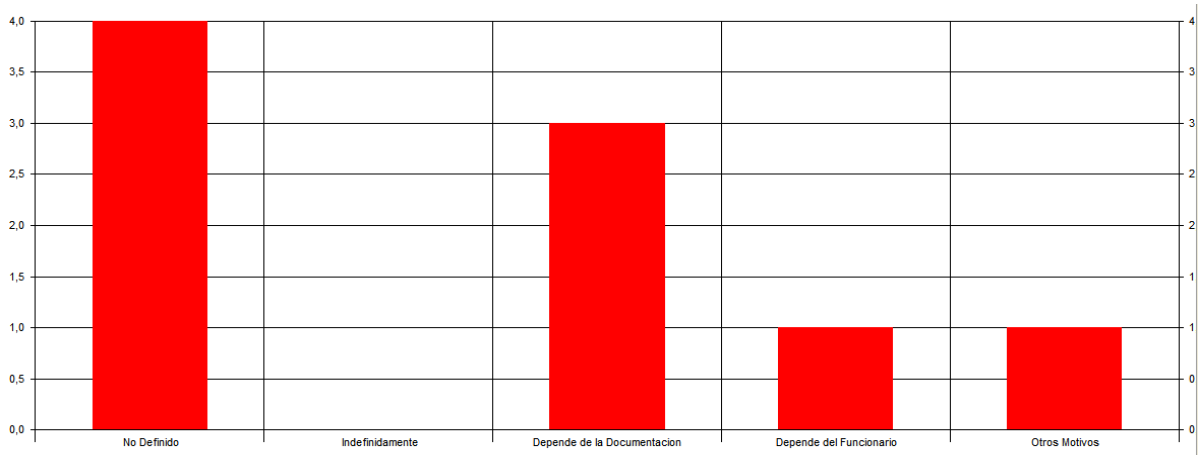
44,4% No Definido

0.0% Indefinidamente

33,3% Depende de la Documentación

11,1% Depende del Funcionario

11,1% Otros Motivos

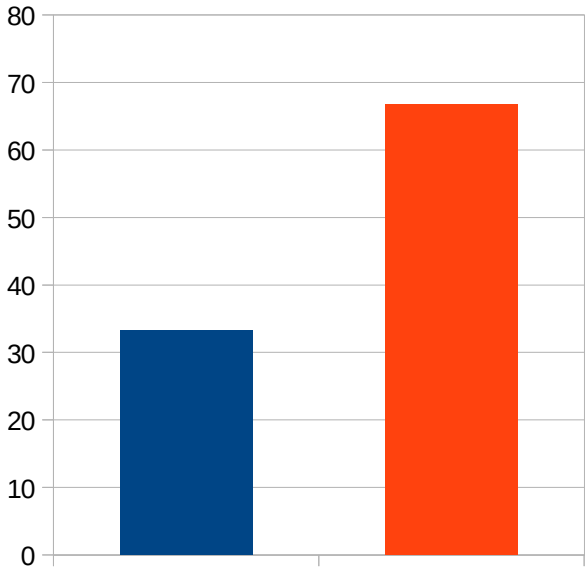


Conclusiones: Se observa total desconocimiento en cuanto al tiempo que debe permanecer los documentos en la oficina, por parte del personal, este es otro punto a tomar en cuenta al momento de generar el modelo de Gestión Documental.

9. ¿Cree usted que es adecuado el tiempo de permanencia de los documentos en la oficina?

33,3% Sí

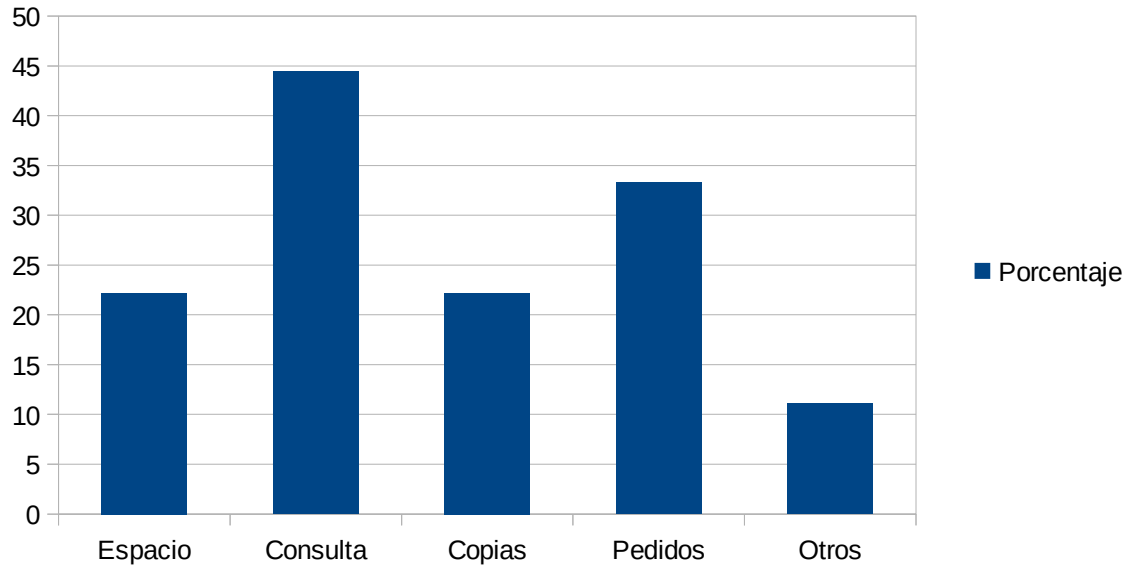
66,7% No



Conclusiones: Sin embargo del punto anterior, el 66.70% de los encuestados manifiesta que no es adecuado el tiempo que permanecen los documentos en la oficina, debido a la carga de documentos y espacio que representa en mantenerlos.

10. ¿Cuál es el criterio o justificación para sacar los documentos de la oficina?

22,2% Espacio
44,4% Consulta
22,2% Copias
33,3% Pedidos de otras Dependencias
11,1% Otros



Conclusiones: Según los resultados, las principales razones por las que una persona retira los documentos de una oficina en un 44,4% es por realizar consulta, y 33.30% son por pedidos de otras dependencias, pero se observa un alto porcentaje de personas que también lo hacen por obtener copias de los documentos.

11. ¿Con qué frecuencia se utilizan los documentos del archivo de la oficina?

88,9% Diario

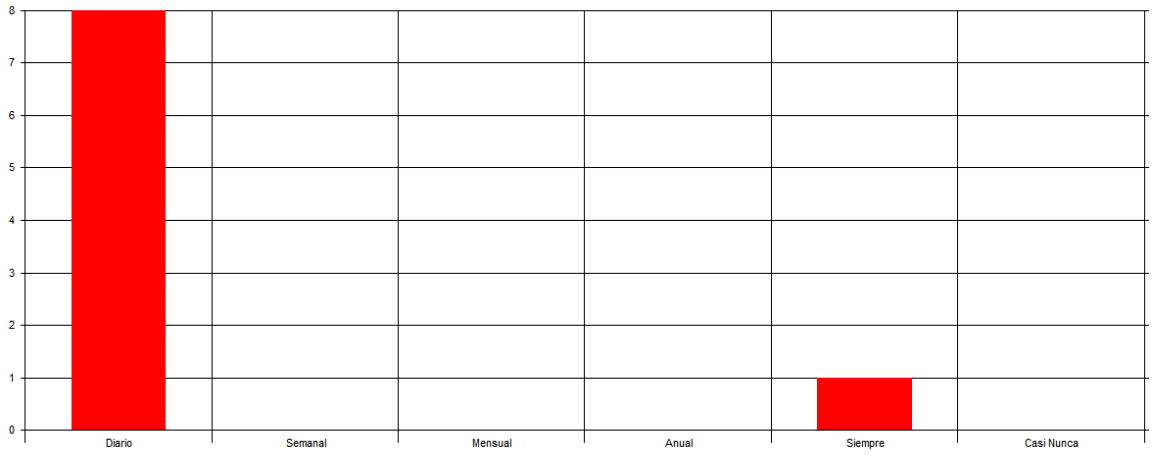
0.0% Semanal

0.0% Mensual

0.0% Anual

11,1% Siempre

0.0% Casi Nunca



Conclusiones: En cuanto al uso de los documentos del Archivo de Personal el 88.90% dice que se lo realiza diariamente, lo cual da una pauta a considerar dentro del modelo de Gestión de Documentos para evitar la pérdida de los trámites.

12. ¿Tienen valor probatorio los documentos de la unidad?

77,8% Sí

0.0% No

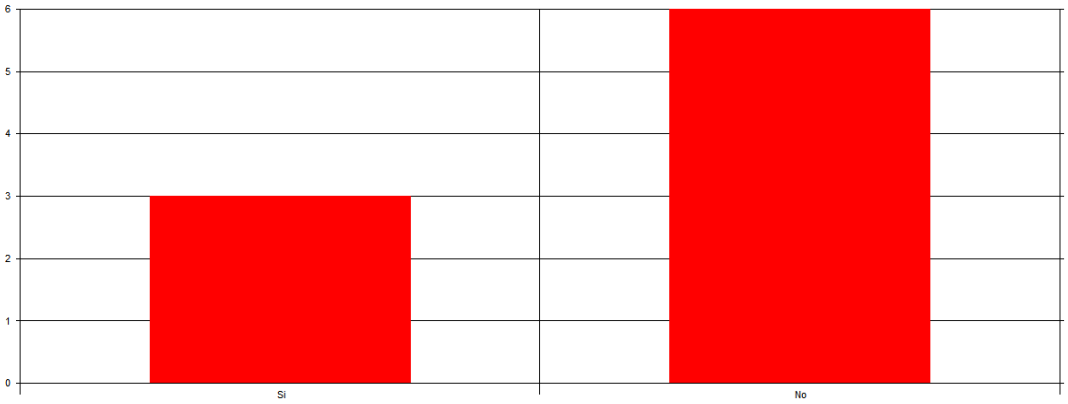
22,2% No sabe

Conclusiones: Un gran porcentaje 77.80% afirma que todos los documentos tienen valor probatorio, por tal motivo saben la importancia de los documentos que manejan.

13. ¿En alguna ocasión se ha producido la eliminación de Documentos de la unidad?

33,3% Sí

66,7% No

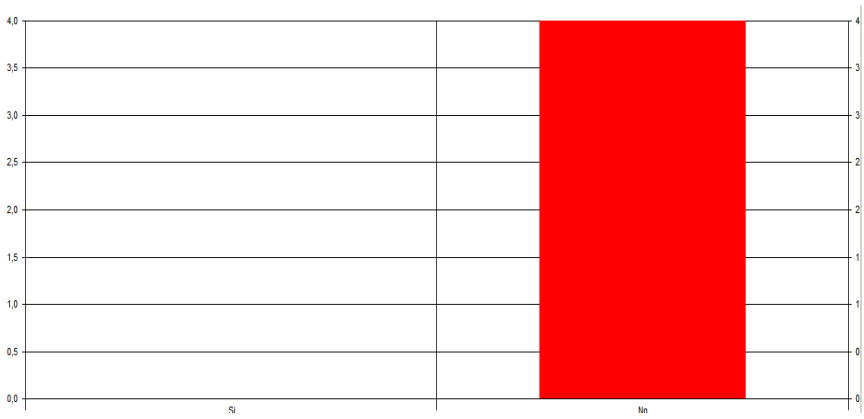


Conclusiones: El 33.30% dice que si se ha producido eliminación de documentos dentro de su unidad, lo cual genera varias preguntas y sobre todo cual fue el criterio que se utilizó para realizar este proceso, tomando en cuenta que no existe un Sistema de Gestión Documental y menos aun respaldos en algún tipo de software con dicha información.

14. ¿Existe algún criterio de Eliminación de Documentos?

0.0% Sí

100% No



Conclusiones: Respondiendo a la pregunta anterior queda la duda de cómo se realizó el procedimiento de eliminación de documentos cuando el 100% no conoce como eliminar los documentos.

15. ¿Qué aspectos en el manejo de documentos de la unidad deberían mejorarse?

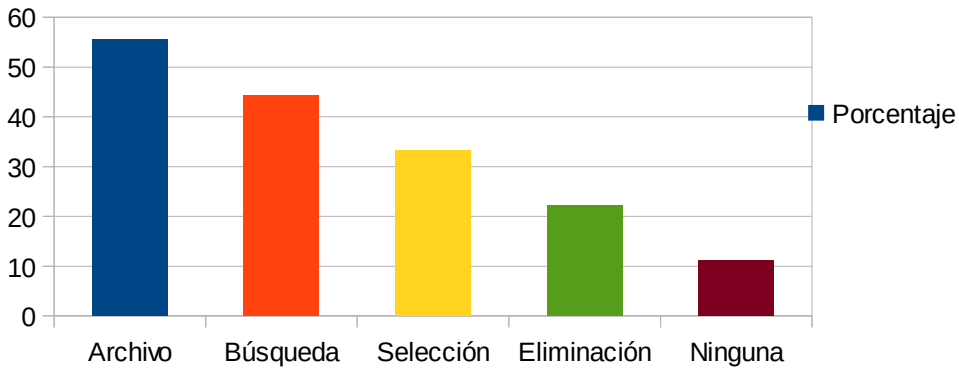
55,6% Archivo

44,4% Búsqueda

33,3% Selección

22,2% Eliminación

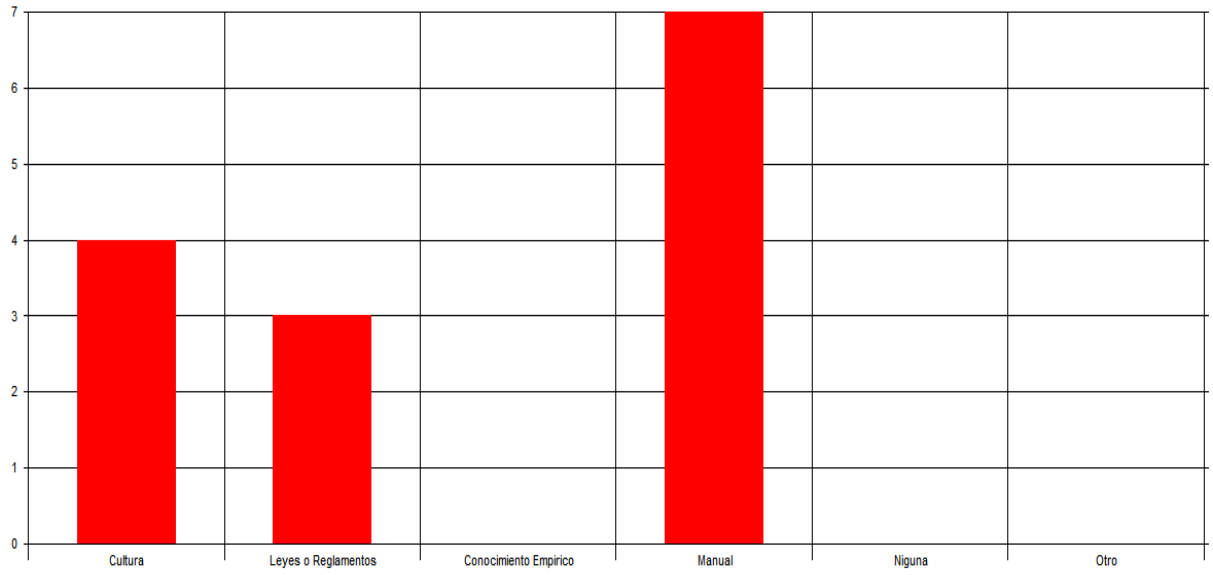
11,1% Ninguna



Conclusiones: Del público encuestado el 55.60% necesita mejorar el método de en el cual archivan sus documentos, lo que es coherente con que el 44,40% necesite mejorar el proceso de búsqueda es así, que el modelo deberá contemplar estos aspectos.

16. Seleccione uno de los requisitos imprescindibles para que el sistema de gestión de documentos de la unidad funcione correctamente.

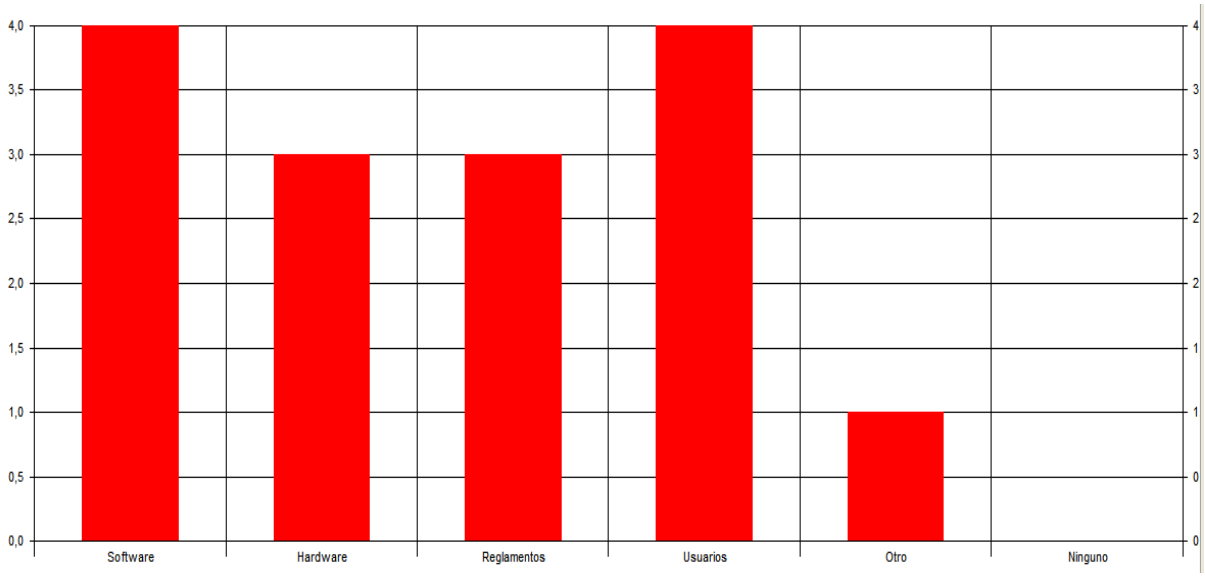
44,4% Cultura
33,3% Leyes o Reglamentos
0.0% Conocimiento Empírico
77,8% Manual
0.0% Ninguna
0.0% Otro



Conclusiones: Como requisito básico para la implementación de un sistema de Gestión Documental, de acuerdo a las encuestas realizadas el 77.80% dice que es imprescindible un manual de uso, y; el 44.40% opina este debería estar acompañado de cultura en el manejo de documentos.

17. ¿Cuáles cree que son los impedimentos u obstáculos con los que se puede encontrar la implantación de un nuevo sistema de gestión de documentos?

44,4% Software
33,3% Hardware
33,3% Reglamentos
44,4% Usuarios
11,1% Otro
0.0% Ninguno



Conclusiones: Los resultados arrojan que el 44.4% de los consultados considera que el impedimento para la implementación de un sistema de Gestión Documental es el Software y los Usuarios.

Se puede llegar a determinar presión o control una vez se implemente la solución planteada.

Conclusiones generales

Como conclusiones generales de la encuesta, nos permitió conocer el manejo documental de los funcionarios que conforman el público objetivo y, de tal manera será de gran ayuda para poder diseñar un modelo de Gestión Documental que abarque todos los aspectos que los usuarios desearían conocer, es decir, un producto que satisfaga dichas expectativas.

Asimismo, nos permitió determinar la factibilidad de la aceptación a una mejor manera de llevar los documentos dentro del Departamento, debido principalmente a que los funcionarios necesitan tener la información organizada que para ellos conocimiento.

Y, finalmente, ayudó a determinar el camino a seguir, al conocer cuántas personas necesitan un Sistema de Gestión Documental, quiénes están dispuestos a utilizarlos o quienes quieren aplicarlo como cultura al momento de organizar sus documentos.

El Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura no cuenta con una persona especialista o específica dedicada al manejo de los archivos.

Cada una de las diferentes unidades entregan la información y, se las almacena en expedientes, archivadores y hasta en cajas marcadas por años y de ahí a un Archivo Inactivo el cual está ubicado. físicamente en varias partes.

Las fotografías que se presentan a continuación (figuras 7 y 8) muestran el estado actual del archivo en el Departamento donde se realizó el estudio.

Figura 7 – Archivos en el Departamento de Personal
Fotografía: Patricio Álvarez

Figura 8 – Almacenamiento de archivos en el Departamento estudiado
Fotografía: Patricio Álvarez

Físicamente no existe una ubicación específica para el Archivo Central sino que se encuentra sectorizado por cada uno de las unidades; al finalizar el año, cada departamento guarda en cajas marcadas, sin ningún tipo de inventario ni esquema para llevar el control del mismo.

Figura 9 – Área de archivo del Departamento de Personal
Fotografía: Patricio Álvarez

Figura 10 – Archivo central en el área de recepción
Fotografía: Patricio Álvarez

La figura número 11 ilustra la información generada en el Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha, y cómo están distribuidos los documentos actualmente dentro del departamento sin tener una forma clara de administración.

Figura 11 – Documentación del Departamento de Personal
Elaboración: Patricio Álvarez

2.3.2 ANÁLISIS FODA DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA

"*El Análisis DAFO, también conocido como Matriz o Análisis DOFA, FODA, o en inglés SWOT, es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada*."[13]

Para conocer la situación actual en la que se encuentra el Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura tanto en su ambiente interno como externo se ha recurrido al análisis FODA.

13 Wikipedia. (2010). *Análisis DAFO*. http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_DAFO Recuperado mayo, 2011

De entre estas cuatro variables, tanto fortalezas como debilidades son internas de la Institución; por otro lado, las oportunidades y amenazas son externas. Hay que procurar el aprovechamiento de las fortalezas y las oportunidades mientras que hay que minimizar las debilidades y las amenazas.

El 9 de enero del 2012, se realizó un taller con los funcionarios del Departamento de Personal, en el cual se analizaron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Departamento de Personal y se desarrolló el FODA institucional. Del mencionado taller es de donde se desprende el siguiente resultado que se presenta en la tabla 4

Tabla 4 – Análisis FODA del Departamento de Personal

	Fortalezas		Debilidades
Análisis Interno	**F1** Recurso Humano **F2** Recursos económicos **F3** Hardware, redes **F4** Propiedad del desarrollo de aplicaciones informaticas	**D1** **D2** **D3** **D4**	Uso relativamente bajo de las herramientas ofimaticas Resistencia al cambio. Espacio fisico limitado Ninguna tradición en la gestión del documentos en en el Departamento.
	Oportunidades		**Amenazas**
Análisis Externo	**O1** Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos **O2** Politica Gubernamental de TIC´s **O3** Modernizar a la Funcion Judicial	**A1** **A2** **A3** **A4**	Inexistencia actualmente de una aplicación informática para el archivos Tecnologia cambia rápidamente Edificios que pueden ser vendidos a la Asamblea Cambio en la legislacion

Elaboración: Patricio Álvarez

Una vez elaborado el análisis FODA, se procedió a dar el peso a cada una de las variables, que se tomaron en cuenta en un valor total de 100%, y se asignó una calificación entre 1 y 4 a cada uno de los factores a efecto de indicar si el factor representa una debilidad mayor (calificación = 1), una debilidad menor (calificación = 2), una fuerza menor (calificación =3) o una fuerza mayor (calificación = 4).

Los resultados de esta valoración se muestran en la tabla 5:

Tabla 5 – Matriz EFI (Evaluación de Factores Internos)

Fortalezas	PESO	CALIFICACION	PONDERADO
Recurso Humano	25,00%	4	1,00
Recursos económicos	25,00%	4	1,00
Hardware, redes	15,00%	3	0,45
Propiedad del desarrollo de aplicaciones informaticas	8,00%	3	0,24
Debilidades			
Uso relativamente bajo de las herramientas ofimaticas	15,00%	2	0,30
Resistencia al cambio.	2,50%	1	0,03
Espacio fisico limitado	8,00%	2	0,16
Ninguna tradición en la gestión del documentos en en el Departamento.	1,50%	1	0,02
TOTAL	100,00%		**3,19**

Elaboración: Patricio Álvarez

Análisis: La suma de los resultados ponderados de la Matriz EFI está por encima de 2.5, lo que indica que la situación interna es favorable, y hay que saber aprovechar las fortalezas para neutralizar las debilidades; es decir la Institución cuenta con el Recurso Humano y Económico clave para implementar un proyecto de gestión documental que pueda integrase con el Departamento de Personal.

Posteriormente se procedió a dar el peso a cada una de las variables, que se tomaron en cuenta en un valor total de 100%, y se asignó una calificación entre 1 y 4 a cada uno de los factores a efecto de indicar si el factor representa una debilidad mayor (calificación = 1), una debilidad menor (calificación = 2), una fuerza menor (calificación =3) o una fuerza mayor (calificación = 4), así:

Tabla 6 – Matriz EFE (Evaluación de los Factores Externos)

Oportunidades		PESO	CALIFICACION	PODERADO
Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos		25,00%	4	1,00
Politica Gubernamental de TIC´s		5,00%	3	0,15
Modernizar a la Funcion Judicial		15,00%	4	0,60
Amenazas				-
Inexistencia actualmente de una aplicación informática para el archivos		25,00%	2	0,50
Tecnologia cambia rápidamente		8,00%	1	0,08
Edificios que pueden ser vendidos a la Asamblea		7,00%	2	0,14
Cambio en la legislacion		15,00%	3	0,45
				-
TOTAL		100,00%	19	**2,92**

Elaboración: Patricio Álvarez

Análisis: *El total ponderado de 2.92 está por arriba de la media de 2.50* evaluando los factores externos se puede apreciar claramente que la Institución está tratando por todos los medios de aprovechar las oportunidades que se presentan; sin embargo , es necesario que el Jefe de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura y el jefe de Personal formen parte el medio externo para saber cómo beneficiarse de la mejor manera de sus oportunidades, y contribuyan con el cambio que se encuentra en marcha con de la Función Judicial.

Claro está que esta Institución viene combatiendo las amenazas que se presentan, por lo tanto cabe resaltar en ese aspecto que el Departamento de Personal pone de su parte todo lo necesario por salir adelante, dejando en claro que algunos aspectos se están tomando con la debida madurez, sin embargo hay que prevalecer en la importancia que se le tiene que dar al Recurso Humano, pues como ya se ha mencionado anteriormente, es el motivo por el cual la Institución puede cumplir todos sus objetivos.

Tabla 7 – Matriz FODA ampliada

			Fortalezas		Debilidades
		F1	Recurso Humano	D1	Uso relativamente bajo de las herramientas ofimaticas
		F2	Recursos económicos	D2	Resistencia al cambio.
		F3	Hardware, redes	D3	Espacio fisico limitado
		F4	Propiedad del desarrollo de aplicaciones informaticas	D4	Ninguna tradición en la gestión del documentos en en el Departamento.
	Oportunidades	FO	Uso de fortalezas para aprovechar Oportunidades	DO	Vencer Debilidades aprovechando Oportunidades
O1	Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos				
O2	Politica Gubernamental de TIC´s		*Utilizar el recurso humano existente para aprovecharlo en la modernizacion de la funciona judicial utilizado como herramienta principal la tecnologia*		*Aprovechar la modernizacion de la funcion Judicial para implementar una solucion tecnologica que sea amigable y permita crear una cultura organizacional en el manejo de la documentacion*
O3	Modernizar a la Funcion Judicial				
	Amenazas	FA	Usar Fortalezas para evitar amenazas	DA	Reducir al minimo debilidades y evitar amenazas
A1	Inexistencia actualmente de una aplicación informática para el archivos				
A2	Tecnologia cambia rápidamente				
A3	Edificios que pueden ser vendidos a la Asamblea		*Con los recursos humanos y economicos existentes podemos crear una aplicación informatica que hagilite los procesos en el tramite documental*		*Con una solucion am,igable e incentivando la cultura con las plicaciones informaticas podremos eliminar A1*
A4	Cambio en la legislacion				

Elaboración: Patricio Álvarez

Analizando los resultados obtenidos en la matriz FODA, las estrategias planteadas para la implementación de un modelo de gestión documental para el Departamento de Personal son:

- Aprovechar al Recurso Humano existente para capacitarlo en los procesos de modernización de la Función Judicial, utilizando como herramienta principal las TIC's, considerando que las tecnologías de la información y la comunicación no son ninguna panacea ni fórmula mágica, pero pueden mejorar la vida de todas las personas que forman parte de la Institución.

- Aprovechar la modernización de la Función Judicial para implementar una solución tecnológica en el manejo de documentos, la cual sea amigable y permita crear una cultura de los funcionarios con respecto al manejo de los documentos.

- Con los recursos humanos y económicos existentes podemos crear una aplicación informática que agilite los procesos en el trámite documental, la globalización en los últimos años ha registrado cambios muy acelerados y profundos, que requieren respuestas rápidas, claras, técnicas y económicamente factibles, sin desviarse de sus objetivos principales.

- Con una solución amigable en el manejo de documentos se incentiva la cultura del manejo de las aplicaciones informáticas creando nuevas destrezas en los funcionarios.

De este análisis se ha podido inferir la viabilidad de poner en marcha el diseño del modelo para la gestión documental para el Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura.

2.3.2.1 Documentos materia de la gestión documental del departamento de personal

Muchos documentos son formas de correspondencia como: cartas, memorandos y faxes. Su propósito es comunicar información de una parte a otra. Estos documentos incluyen:

Correo, en forma de papel, recibido o enviado:

- Por correo
- Por el sistema de correo interno del organismo
- Por servicios de correo privado
- A mano

Otras formas de comunicación como:

- Fax (transmisión de facsímil)
- Correo electrónico (e-mail) y otras formas de información electrónica por red (como documentos recibidos por Internet).

Material generado y circulado internamente como:

- Informes
- Circulares e instrucciones
- Formularios
- Memorando y otros documentos internos
- Acciones, actas y reglamentos.

En consecuencia, el modelo de gestión documental debe proporcionar a un número limitado de usuarios cualificados los medios necesarios para conocer la existencia de fuentes externas de documentos, obtener comunicación y acceder a ellas, para seleccionar los documentos que verdaderamente interesen a la Institución.

2.3.3 ANÁLISIS DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL

En base a la encuesta presentada anteriormente, se establece que el Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha no aporta con ningún elemento que contribuya a mejorar los procesos en el manejo de documentos. En consecuencia, la innovación de la gestión documental será parte de este trabajo. El modelo que se obtenga como producto del presente trabajo podrá ser aplicado al resto de provincias y del mismo Consejo de la Judicatura.

En el caso específico del Ecuador, existe solamente el Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos, publicado en el Registro Oficial Nº 67 del 25 de julio del 2005, en el Capítulo VI, que trata sobre “La Conservación de Documentos”, el cual contiene únicamente normas de carácter general, las que requieren instructivos o guías para su aplicación.

Es así que el Departamento de Personal no dispone de un sistema de gestión documental: los responsables máximos del proceso son los actores de la gestión del mismo, quienes llevan bitácoras y aplican su conocimiento empírico para la organización de los documentos, que en algunos puntos probablemente coincidan con la propuesta que va a ser planteada más adelante.

Para tener una idea del total de documentos que tiene el archivo del Departamento de Personal, asignando a cada metro de estanterías con documentos del orden unas 10.000 hojas, aproximándonos a unos cientos de miles de documentos.

Aunque no se sepa con exactitud cuál es el volumen de documentos, se puede entender el exceso de los mismos.

También se puede conocer el número de usuarios que tiene el Departamento de Personal, si se piensa contar con un sistema en donde existan distintos niveles de usuarios, estos son:

- Jefe de Personal
- Secretaria
- 4 analistas 3
- 4 analistas 2
- 1 asistente administrativo
- 1 auxiliar de servicios 1

Así, se puede empezar a vislumbrar que plantear una solución para los problemas documentales no es simplemente poner a funcionar una aplicación informática, sino que requiere un planteamiento detenido y profundo. Al fin y al cabo, se está planteando una revisión de la forma de trabajar o por lo menos de la forma de informar.

Los documentos que se manejan frecuentemente en el Departamento de Personal son los siguientes:

EXPEDIENTES PERSONALES.- Recogen información de los funcionarios judiciales que laboran en el Distrito de Pichincha. La Dirección actualmente no mantiene ningún orden específico tanto en su forma como en su contenido; estos expedientes contienen los siguientes documentos:

OFICIOS.- Es una comunicación escrita de carácter oficial que se utiliza para establecer comunicación entre las instituciones y particulares. Se lo utiliza en especial para las autoridades de más alta jerarquía; tiene como objetivo principal dar un mensaje, coordinar acciones, invitar, pedir información, contestar, remitir documentos, agradecer o tratar asuntos diversos de trabajos administrativos. En la actualidad, los oficios no tienen formato, orden, ni archivo preestablecido. El oficio se lo puede clasificar para dos niveles: Nivel Externo, es decir, fuera de una institución; y Nivel Interno, dentro de ella. Aquí se incluye los oficios circulares.

MEMORANDOS.- Es una comunicación escrita donde se hace alguna advertencia, se da órdenes y también se rememora hechos que se deben tener en cuenta. Tiene como objetivo principal dar un mensaje de orden interno. Las características que diferencian al memorando del oficio son: ser flexible, práctico, breve y directo. Hoy en día no tiene formato, orden, ni archivo preestablecido. El memorando se lo puede clasificar en dos clases: Memorando simple, es decir, a un solo destinatario; y Memorando múltiple, conocido también como memorando circular.

ACCIONES DE PERSONAL.-"Cualquier acto administrativo emanado de la autoridad competente que afecte la situación de un servidor público. Formulario empleador para legalizarlo."[14]

Es decir que estos documentos son acuerdos por escrito dentro de los cuales se establecen las diferentes movimientos de personal tales como:

- Traslados Administrativos,
- Encargos,
- Ascensos,
- Destituciones,
- Comisiones de Servicio,
- Licencias, Remuneradas y no Remuneradas.

En la actualidad, no tienen formato, orden, ni archivo preestablecido.

CERTIFICACIONES.- Expedidas por el departamento de personal sobre remuneraciones, quejas, tiempo de servicio, que hoy en día no tiene formato, orden, ni archivo preestablecido. A ello se añade las que se emiten a las personas que son calificadas como peritos para que actúen dentro de determinada causa.

---

14 Revista Judicial. (2008). *Glosario*. http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&task=view&id=4171 Recuperado octubre 2011.

E-MAIL.- Es una comunicación escrita en un medio magnético que se encuentra codificado, y que tiene como objetivo principal dar un mensaje personal o institucional.

FAX.- Es el documento que se transmite y recibe mediante la red telefónica conmutada y que se basa en la conversión a impulsos de las imágenes “leídas”.

INFORMES.- Existen variedad de informes, los cuales se pueden clasificar en informe ordinario, extraordinario y técnicos; su clasificación depende de los analistas de Personal que los emplean ya sea en oficios y memorandos; la rigidez que se observa en su redacción y la regularidad con que se presentan.

PERMISOS.- Formularios para vacaciones o justificaciones temporales.

La encuesta realizada muestra que de la manera como se llevan actualmente los documentos, es muy difícil que las unidades que componen el Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha puedan proporcionar información para elaborar un modelo de gestión de documentos debido a que no existe:

- Orden en los documentos,
- Legislación
- Procedimientos administrativos de archivo,
- Software de control documental,,
- Cultura en el manejo de documentos.

2.4 RESUMEN

En este capítulo se han expuesto los conceptos básicos del documento (tradicional, electrónico), archivo, gestión documental, records management. Se ha examinado la importancia de éstos para nuestra organización y el valor como testimonios. Se han expuesto las características esenciales de los documentos y los responsables de ellos están mejor situados para comprender los conceptos, el valor de los mismos y la calidad. Se ha la metodología DIRKS que establece en la norma ISO 15489 sobre el manejo de documentos, (Ciclo Vital). Se elaboró el Direccionamiento Estratégico de la Dirección Provincial para tomarlo como referencia y en base de la encuesta realizada se elaboró el diagnóstico actual del manejo de información en la Institución, mediante encuestas y el análisis FODA como herramientas se logro determinar que necesitamos para elaborar Modelo de Gestión Documental.

CAPÍTULO III

3. PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

La gestión de documentos es un proceso que tiene como finalidad asegurar un trámite apropiado a los documentos creados o recibidos por la Institución en este caso el Departamento de Personal, como prueba de las actividades realizadas, para preservarlos durante el tiempo que sea necesario.

Por la razón señalada, la publicación de la norma ISO 15489 ha suscitado una enorme expectación ya que representa un esfuerzo internacional de estandarización para definir las estrategias más adecuadas para abordar la gestión de los documentos.

Según la norma ISO 15489, el proceso de gestión de documentos se compone de siete fases que son:

1. Incorporación de los documentos
2. Registro
3. Clasificación
4. Almacenamiento
5. Acceso
6. Trazabilidad
7. Disposición

El proceso mencionado se lo puede mostrar de manera gráfica como se presenta en la figura número 12.

Figura 12 – Sistema de gestión de documentos
Elaboración: José Alberto Alonso, Montserrat Garcia Alsina, M. Rosa Lloveras i Moreno La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones

Sin embargo de lo anterior, aunque se describen de forma lineal estos procesos, pueden realizarse a un mismo tiempo o en un orden diferente; por tal motivo, y por no definir al manejo de documentos en un sistema únicamente, sino la forma de gestionar los documentos (modelo) para el Departamento de Personal, se utilizará el método del **ciclo de vida de los documentos**, porque abarca todos los pasos descritos en párrafos precedentes.

Cabe recordar que la norma ISO propone la metodología DIRKS específicamente para diseñar e implementar el sistema de gestión de documentos, definiendo los procesos técnicos. Tal como se detalló anteriormente el ciclo de vida de los documentos, el proceso servirá de guía en el desarrollo de los procedimientos para el manejo documental cuyas fases son las siguientes:

1. CREACIÓN Y RECIBO
2. DISTRIBUCIÓN
3. ARCHIVO
4. PROTECCIÓN
5. LOCALIZACIÓN Y USO
6. TRANSFERENCIA
7. DISPOSICIÓN

Lo expuesto contribuirá a generar un modelo estándar que pueda implementarse no solamente en el Departamento de Personal sino también que sea aplicable a cualquier dependencia de la Función Judicial. Dichas fases se ilustran aquí:

Figura 13 – Ciclo de Vida de un Documento para la gestión documental
Elaboración: Patricio Álvarez

Mediante la aplicación del ciclo de vida de los documentos se levantarán los procesos y actividades a realizar en las oficinas las cuales se aplicarán en cada una de las funciones. A continuación se desarrolla cada una de las etapas aplicadas al Departamento de Personal:

3.1 PROCEDIMIENTOS Y FLUJOS

3.1.1 PROCEDEMIENTO ACTUAL DEL MANEJO DE DOCUMENTOS

La figura número 14 presenta el flujo actual en el manejo de toda la documentación descrita en párrafos precedentes, en el Departamento de Personal; se puede observar que todo documento es tratado de igual manera, sin jerarquías; mucho menos gestionando los documentos.

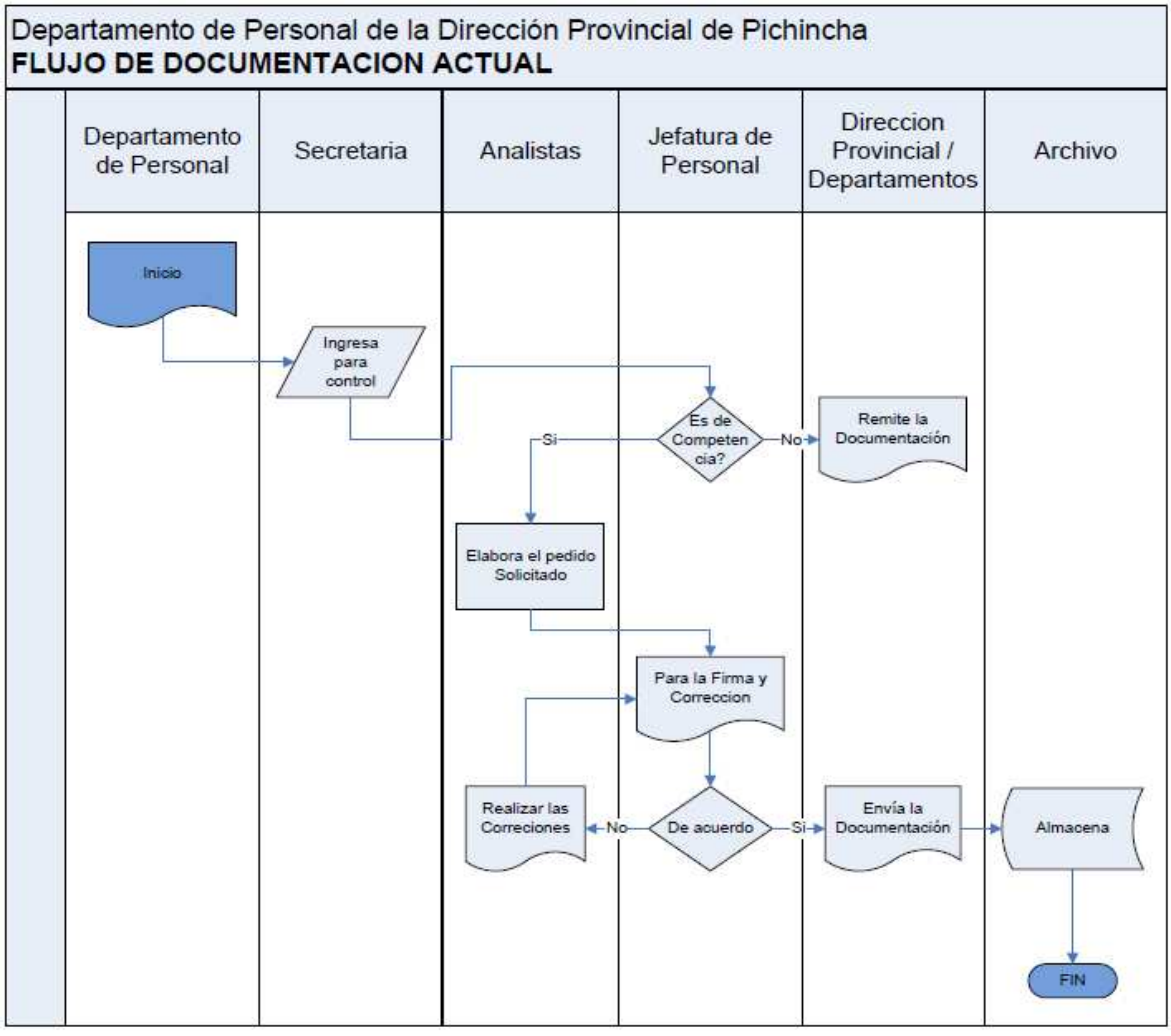


Figura 14 – Flujo documental actual del Departamento de Personal de la DPP.
Elaboración: Patricio Álvarez

La gestión de documentos que se practica en el Departamento de Personal, es ineficaz porque está muy lejos de dar una respuesta satisfactoria a las necesidades que plantean las personas implicadas en procesos en los que intervienen los documentos descritos en los párrafos precedentes.

El papeleo ocasiona retrasos, pérdidas materiales, molestias y muchos otros inconvenientes, la ineficiencia, en cambio equivale a costes excesivos en el tratamiento de la información.

3.1.2 PROCEDEMIENTO PROPUESTOS DEL MANEJO DE DOCUMENTOS

3.1.2.1 Creación y recibo

El documento se crea al mecanografiarlo o al preparar un borrador a mano, al dictarlo a una persona o al utilizar un equipo o a su vez al llenar un formulario. A este proceso lo denominamos como de Producción Documental, el que se desarrolla en la figura número 15.

Para la elaboración de oficios circulares, memorandos, memorandos circulares y circulares se propone en este modelo adoptar la Norma Técnica Ecuatoriana para Documentación, publicada en el Registro Oficial No. 466 del 9 de junio de 2011, NTE INEN 2410:2010 (Primera Revisión).

Los mencionados documentos y su modelo de gestión, serán descritos con detalle en el siguiente capítulo que entrará en materia acerca de la aplicación del modelo.

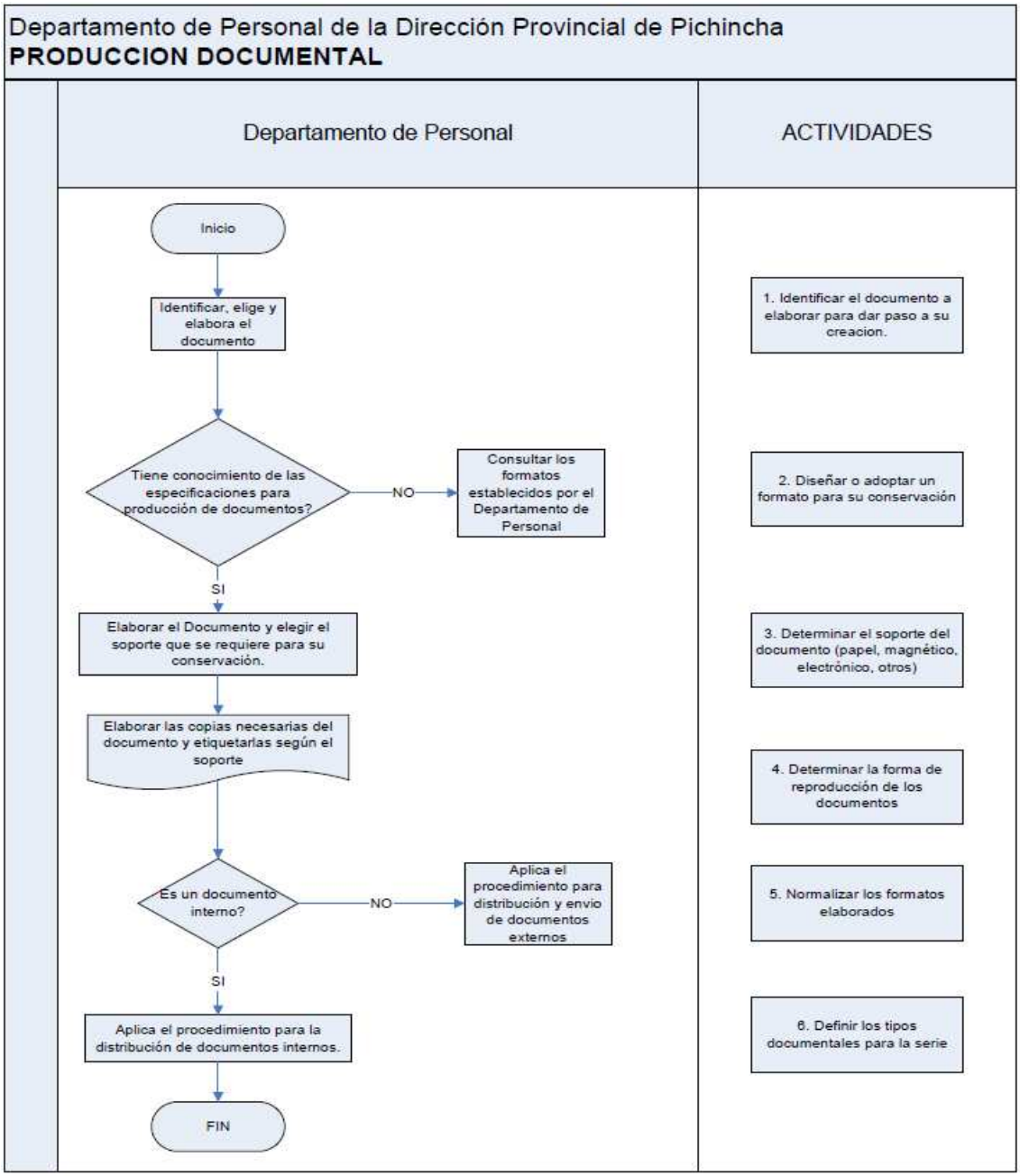


Figura 15 – Producción Documental
Elaboración: Patricio Álvarez

De la misma forma como se crean documentos, también se reciben. En este trabajo se asignan personas responsables quienes serán las encargadas de recibir y direccionar todos los documentos; este proceso se desarrolla en la figura número 16.

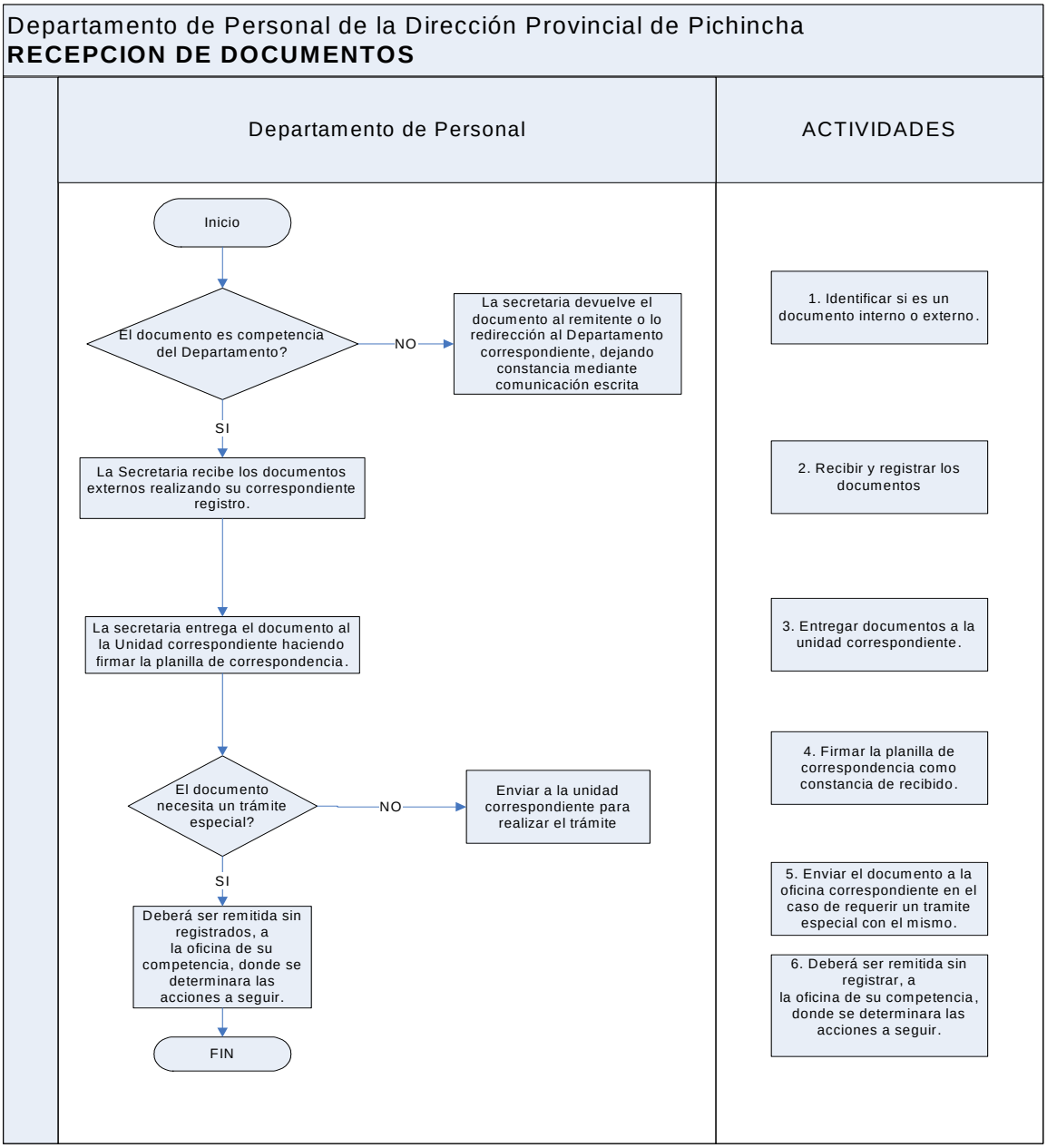


Figura 16 – Recepción de Documentos
Elaboración: Patricio Álvarez

3.1.2.2 Distribución

Consiste en hacer llegar los documentos a las personas que necesitan la información, ya sea dentro o fuera de la institución. Esta etapa tiene relación con el flujo de documentos tanto al interior como al exterior del Departamento, por lo cual

tienen que ver, para efectos de este trabajo, con la distribución de las tareas e interacción con otras dependencias. A este proceso lo denominamos como de Distribución de Documentos, el que se desarrolla en la figura número 17.

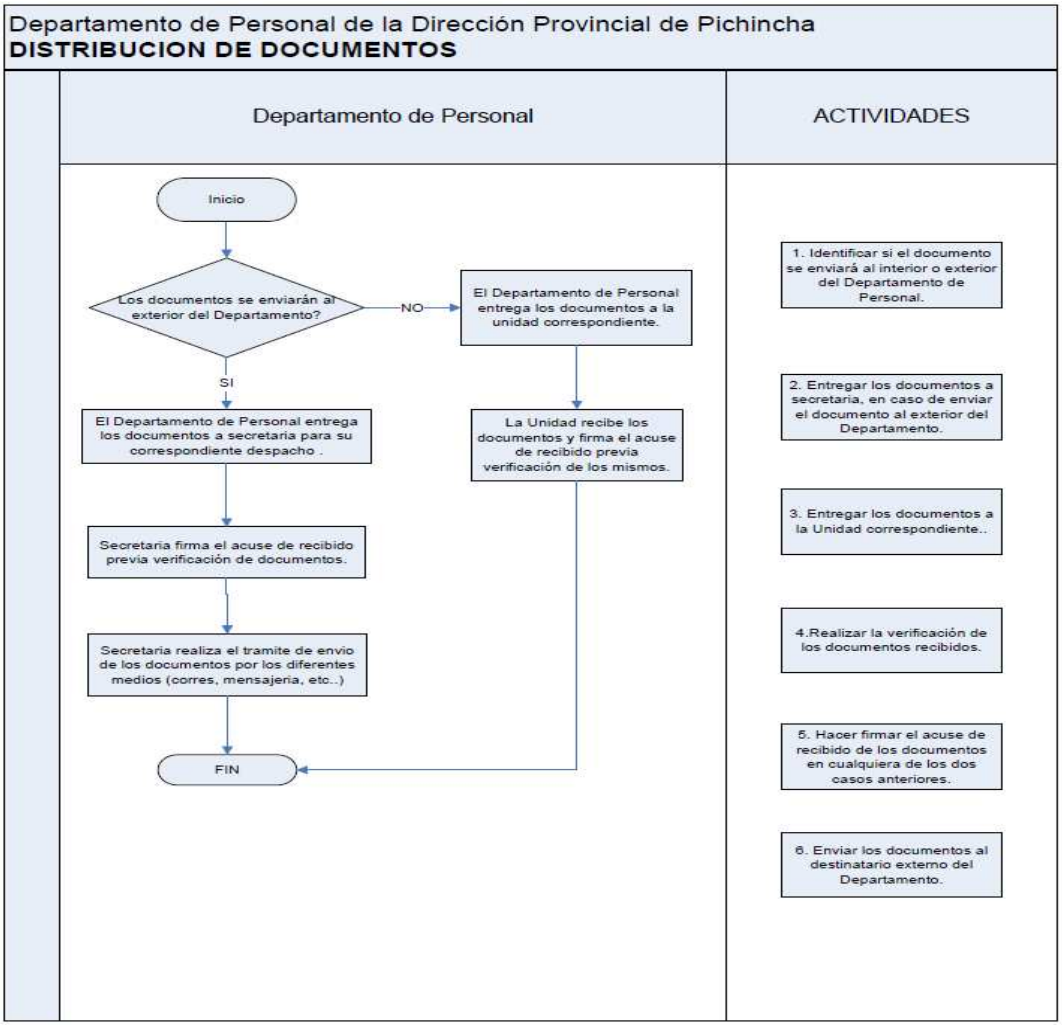


Figura 17 – Distribución de Documentos
Elaboración: Patricio Álvarez

3.1.2.3 Archivo y trámite de documentos

Se refiere a la conservación de documentos utilizando diferentes medios en las diferentes áreas, de tal forma que se facilite el acceso a la información. A este proceso lo denominamos como de Archivo y Trámite de Documentos, el que se desarrolla en las figuras 18 y 19.

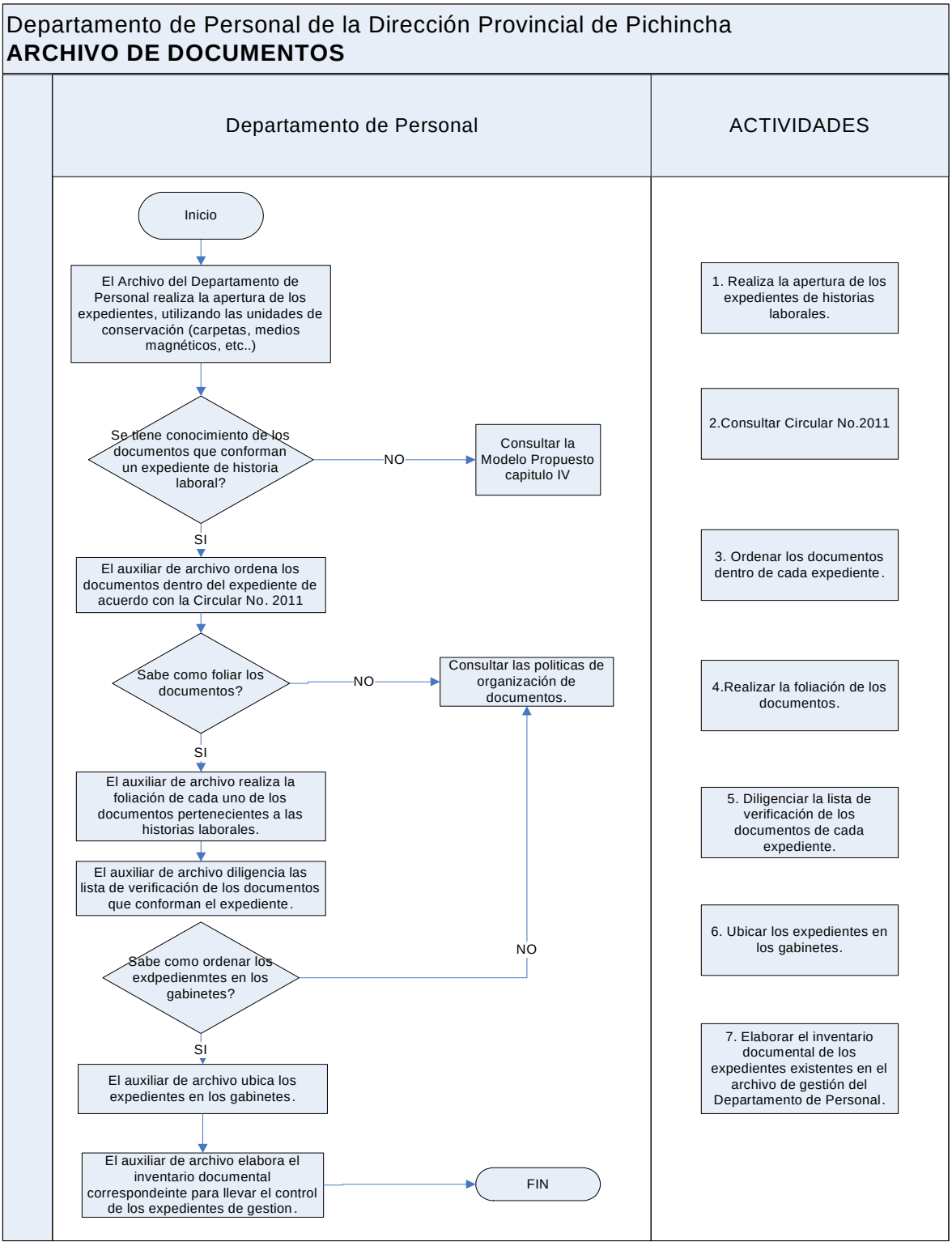


Figura 18 – Archivo de Documentos
Elaboración: Patricio Álvarez

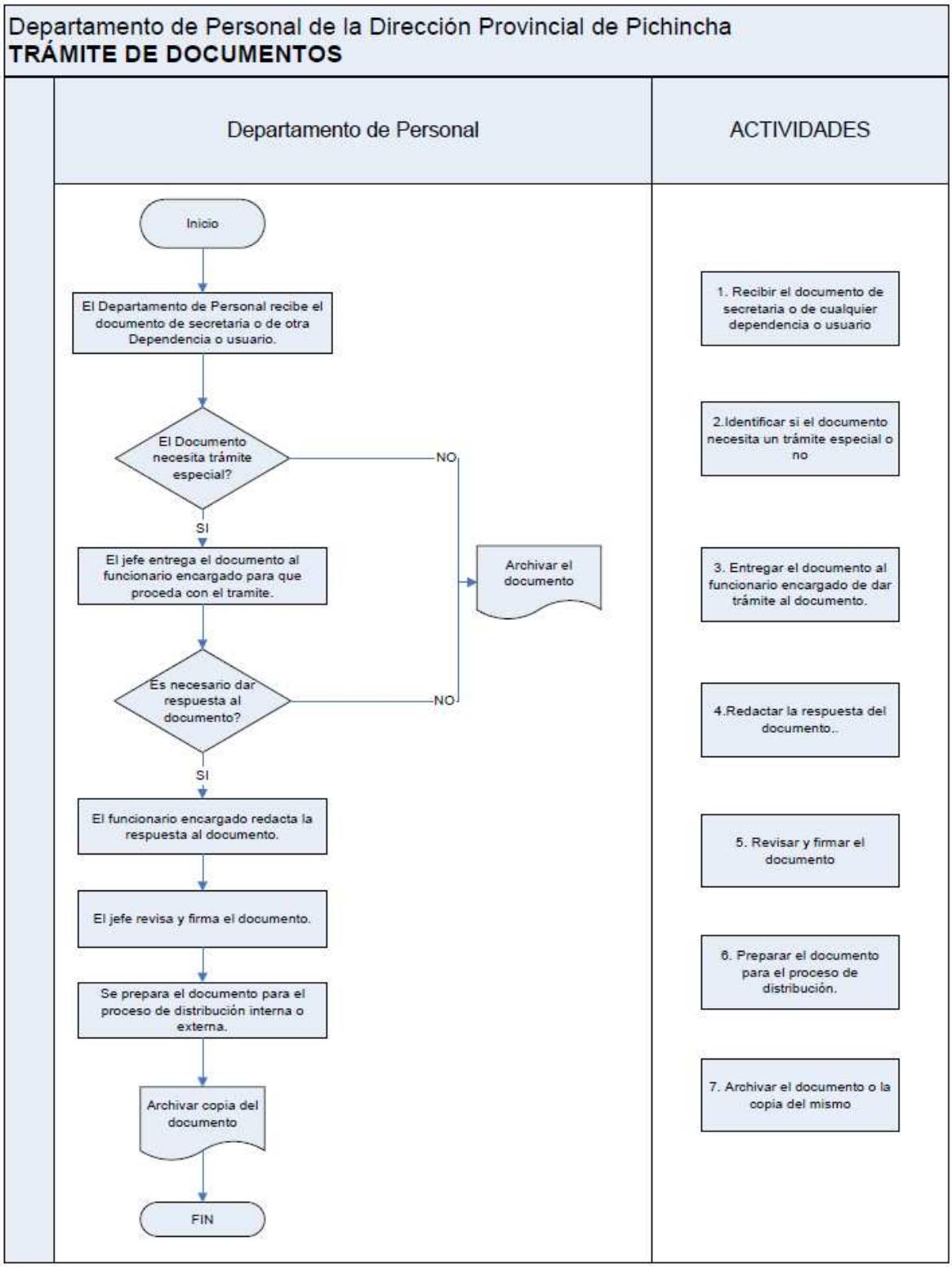


Figura 19 – Trámite de Documentos
Elaboración: Patricio Álvarez

3.1.2.4 Protección

Se refiere a la conservación de los documentos en gabinetes, archivadores bóvedas y demás espacios para documentos físicos o sistemas computarizados debidamente protegidos, de modo que se proteja la integridad de los documentos y se puedan localizar rápidamente cuando se los necesita. Al respecto, es necesario considerar tecnologías que permitan cubrir más los derechos a la intimidad e integridad de la información; esto se puede lograr utilizando recursos técnicos, conocidos como barreras de protección que deben ser adoptados.

Todas las barreras ofrecen un nivel de protección considerable contra posibles intrusiones de piratas informáticos; sin embargo, no es posible garantizar de ninguna forma un 100% de seguridad.

El nivel de seguridad para la información contenida en los documentos depende en gran medida del software y del hardware utilizados, sin embargo, nadie puede garantizar un 100% de seguridad, lo que se desarrolla en la figura número 20.

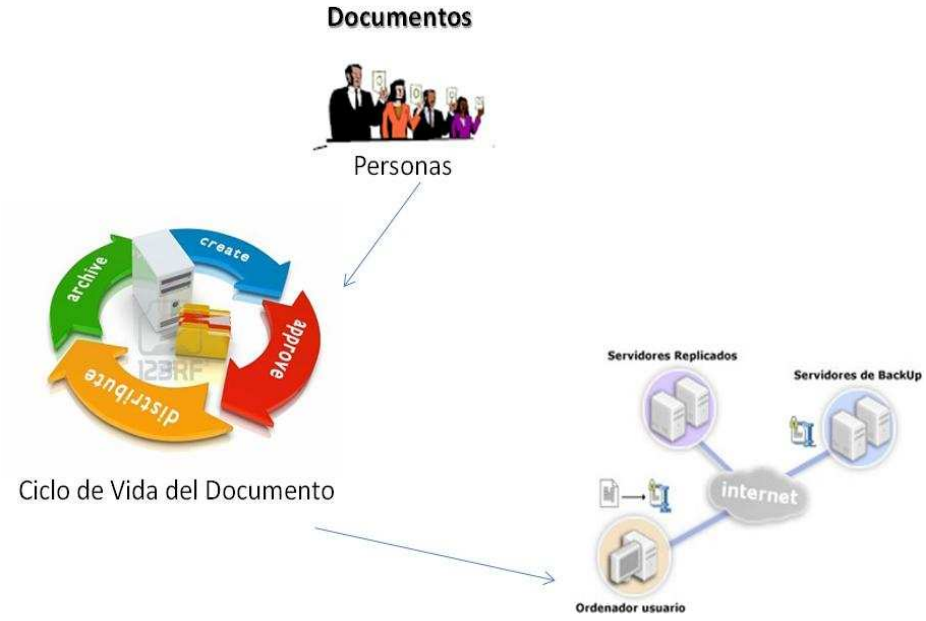


Figura 20 – Protección
Elaboración: Patricio Álvarez

3.1.2.5 Localización y uso

Se refiere a la localización de los documentos en los respectivos archivos para consultarlos con diferentes propósitos. A este proceso se lo denomina como de Consulta de documentos que se desarrolla en la figura 21.

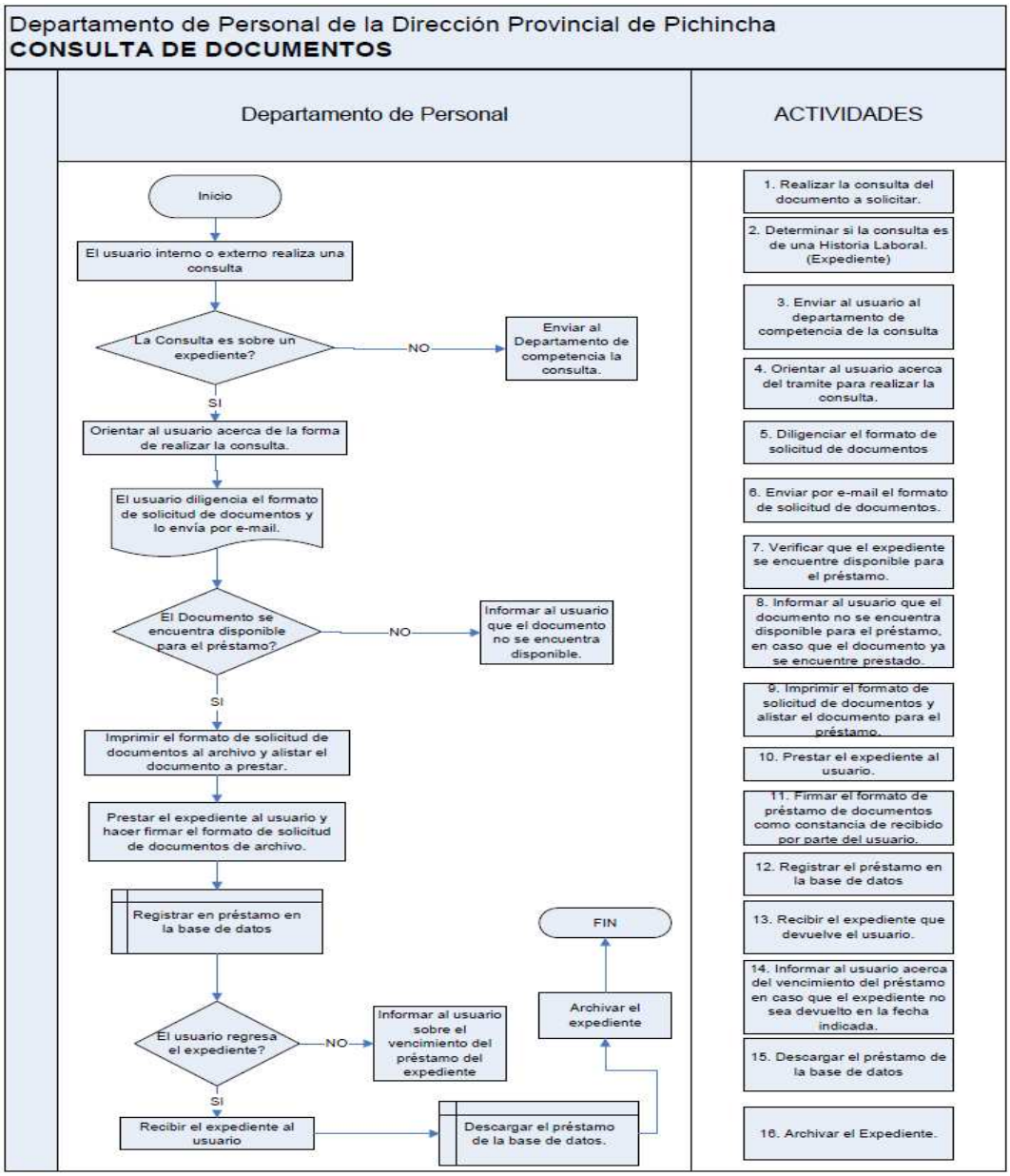


Figura 21 – Consulta de Documentos
Elaboración: Patricio Álvarez

3.1.2.6 Transferencia

Es el traspaso documental de archivos activos a archivos semiactivos o inactivos para mejorar el uso del espacio. Este proceso se denomina como Conservación y Transferencia de Documentos, el que se desarrolla en la figura 22.

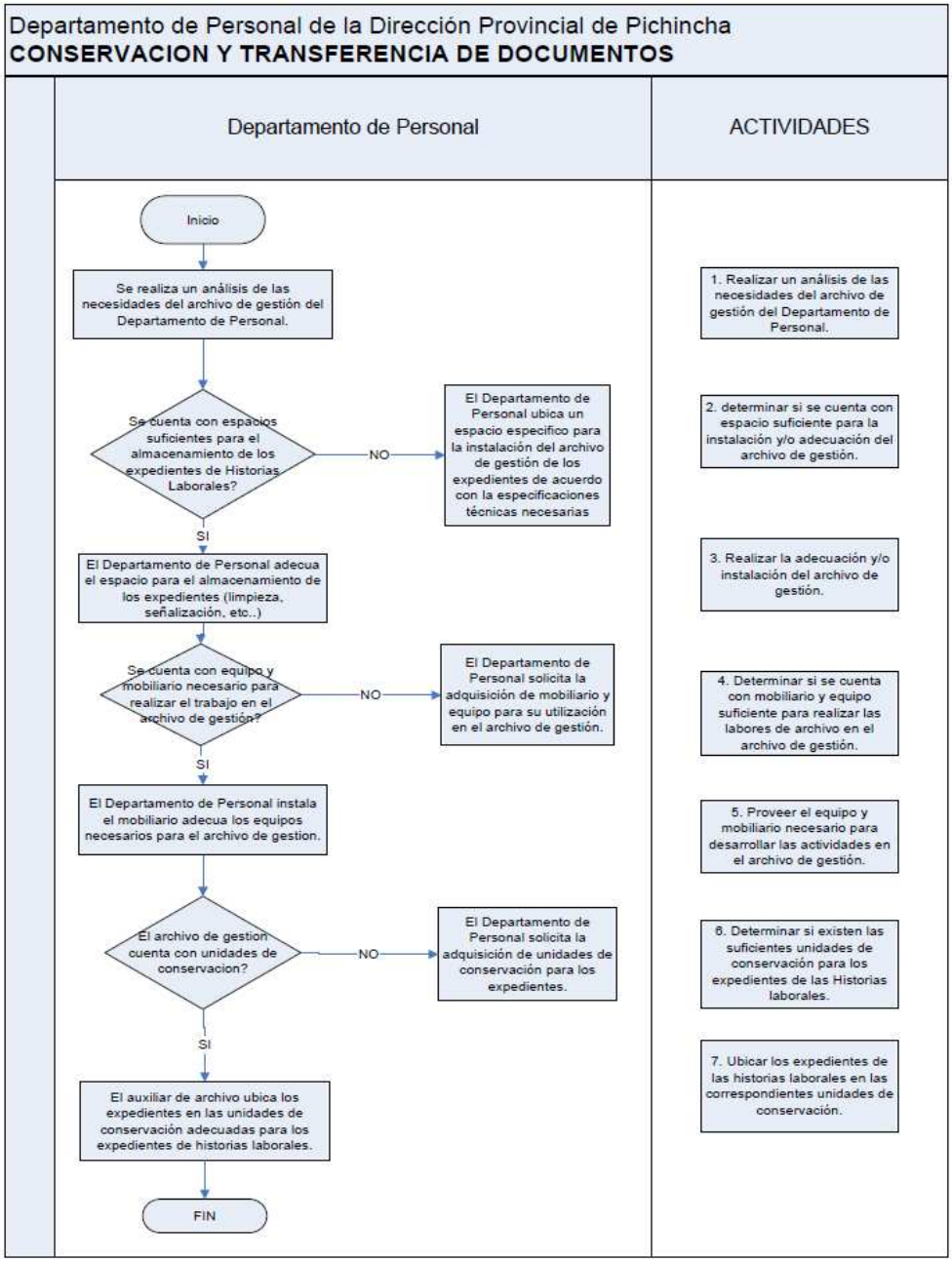


Figura 22 – Conservación y Transferencia de Documentos
Elaboración: Patricio Álvarez

3.1.2.7 Disposición

Es la destrucción o disposición de documentos cuando ya no tiene ningún valor para la organización. A este proceso lo denominamos como de Disposición Final de Documentos, el que se desarrolla en la figura 23.

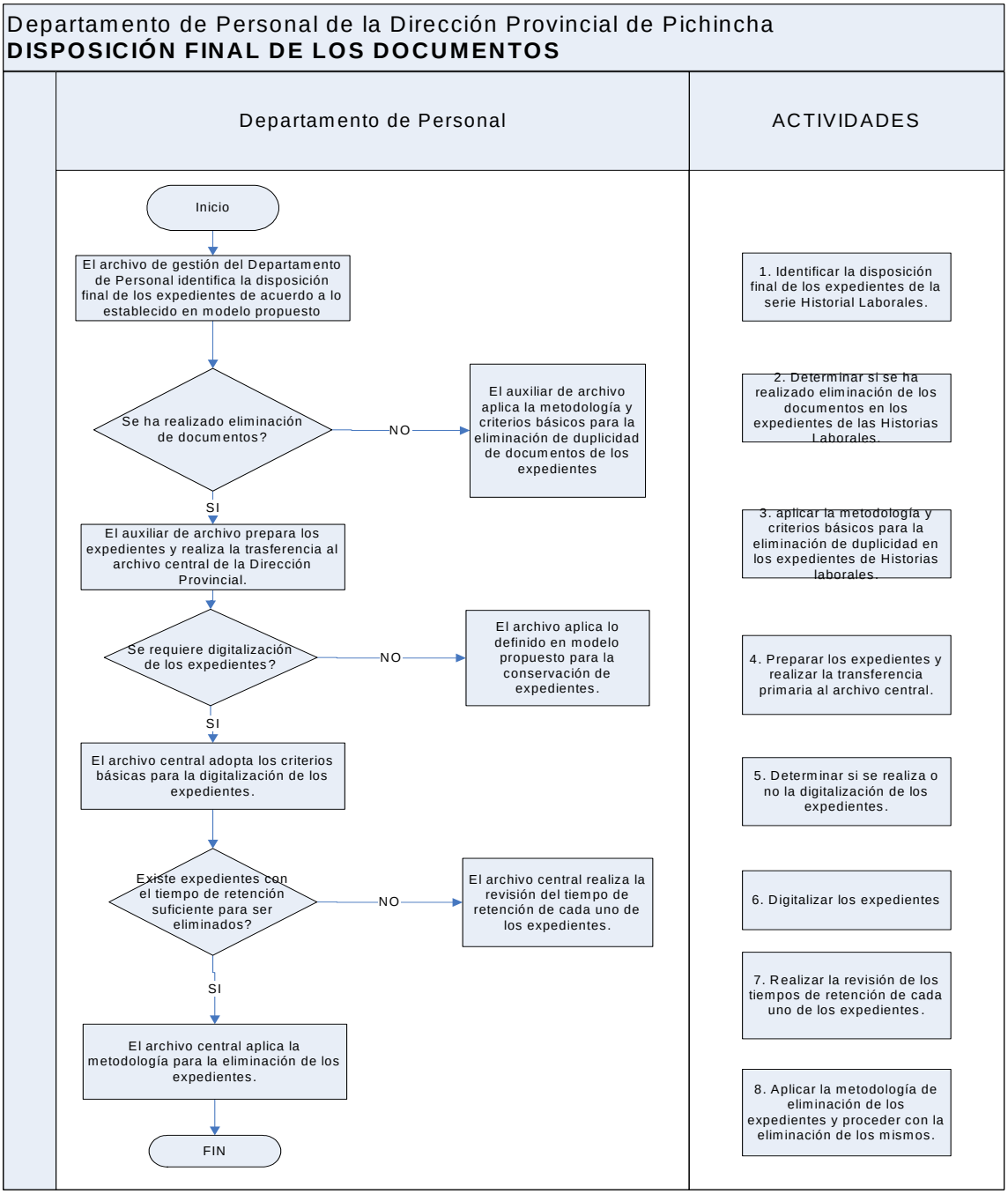


Figura 23 – Disposición Final de los Documentos
Elaboración: Patricio Álvarez

3.2 ANÁLISIS DE SISTEMAS Y EXPERIENCIAS SIMILARES

De conformidad con el Acuerdo No. 718 expedido por la Secretaria General De La Administración Pública Y Comunicación que habla sobre el sistema QUIPUX.

El sistema QUIPUX será utilizado por entidades que pertenecen a la Administración Pública Central, y la Subsecretaría Informática apoyará durante la implantación, soporte y capacitación a las entidades que son parte de la Administración Pública Central.

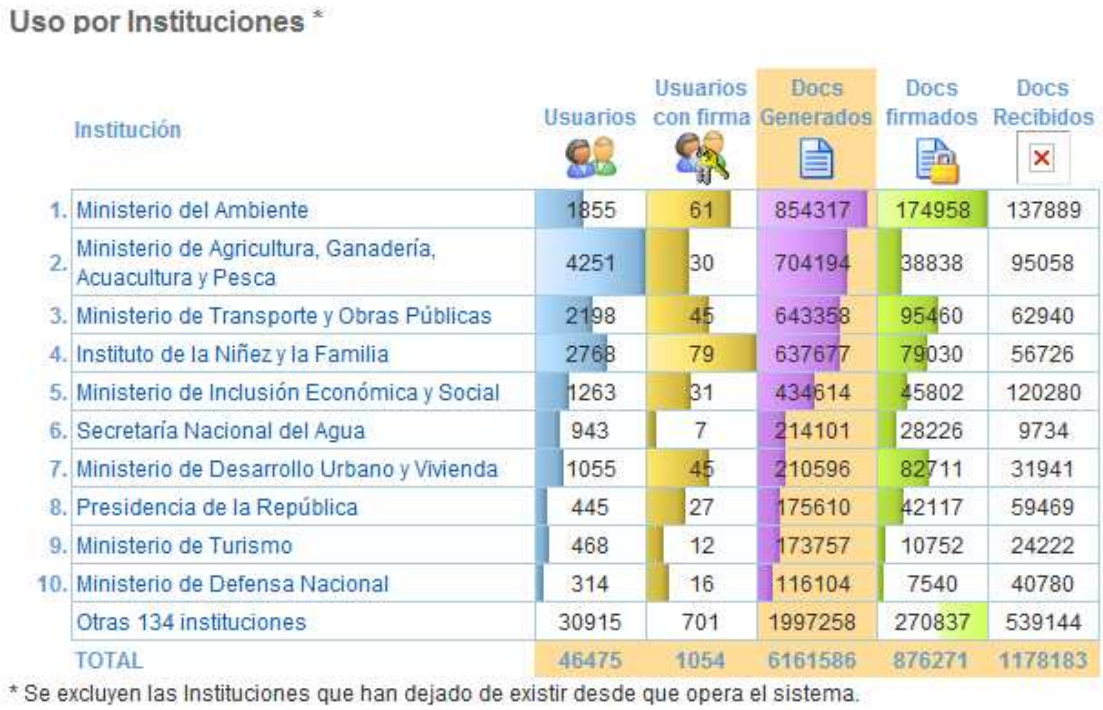
El presente trabajo toma como referencia dichos lineamientos en los que se sustenta el modelo de gestión de documentos que será descrito en el capítulo siguiente.

El sistema QUIPUX de gestión documental que se analiza fue modificado a partir del sistema de gestión documental ORFEO el cual utiliza tecnologías y estándares abiertos.

La Subsecretaria de Informática efectuó modificaciones a la versión original adaptándolas a las necesidades de gestión documental de las entidades de la Administración Pública Central.

En QUIPUX se incluye la firma electrónica de los documentos generados; sin embargo, para firmar electrónicamente documentos se necesita de otra aplicación electrónica que debe también ser implantada, esta herramienta se explicará más adelante.

En la figura 24 que se presenta en la próxima página, se detallan las instituciones en las que el sistema QUIPUX se encuentra puesto en marcha en la actualidad y en producción.



Uso por Instituciones *

	Institución	Usuarios	Usuarios con firma	Docs Generados	Docs firmados	Docs Recibidos
1.	Ministerio del Ambiente	1855	61	854317	174958	137889
2.	Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca	4251	30	704194	38838	95058
3.	Ministerio de Transporte y Obras Públicas	2198	45	643358	95460	62940
4.	Instituto de la Niñez y la Familia	2768	79	637677	79030	56726
5.	Ministerio de Inclusión Económica y Social	1263	31	434614	45802	120280
6.	Secretaría Nacional del Agua	943	7	214101	28226	9734
7.	Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda	1055	45	210596	82711	31941
8.	Presidencia de la República	445	27	175610	42117	59469
9.	Ministerio de Turismo	468	12	173757	10752	24222
10.	Ministerio de Defensa Nacional	314	16	116104	7540	40780
	Otras 134 instituciones	30915	701	1997258	270837	539144
	TOTAL	46475	1054	6161586	876271	1178183

* Se excluyen las Instituciones que han dejado de existir desde que opera el sistema.

Figura 24 – Estadísticas de uso Quipux según Institución.
Elaboración: Secretaria Nacional de la Administración Pública.

En la figura 25 se pueden apreciar las estadísticas de producción de documentos generados al día en la cual se observa, particularmente en las horas pico laborables.

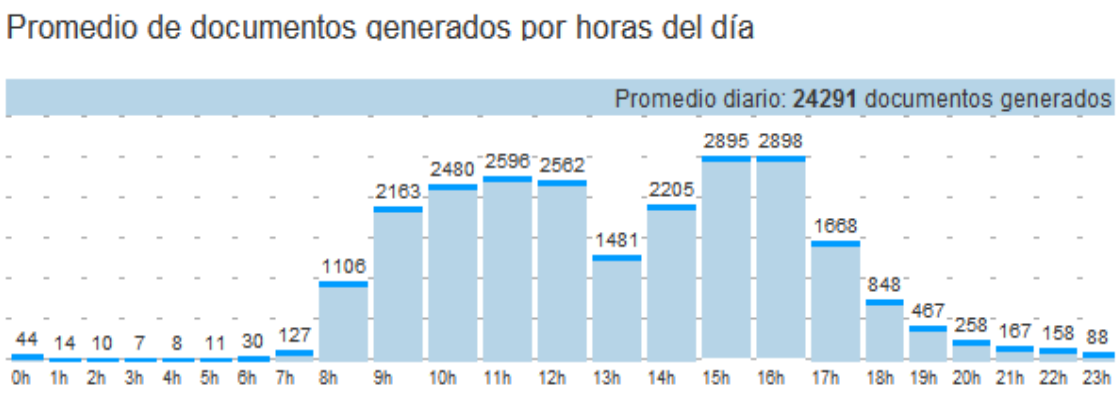


Figura 25 – Estadísticas de promedio documentos generados al día.
Elaboración: Secretaría Nacional de la Administración Pública

En la figura No. 26, se pueden apreciar datos históricos de los meses del año.

Figura 26 – Estadísticas de promedio de documentos generados en 13 meses
Elaboración: Secretaría Nacional de la Administración Pública

3.2.1 REQUERIMIENTOS

Para la aplicación de cualquier software de gestión documental, según experiencias relacionadas, se requiere de ciertos componentes mínimos tales como:

Comunicaciones

- Enlace de acceso a la Internet de 64 Kbps mínimo

Hardware

- Computador personal con sistema operativo Linux, Windows o MacOS
- Escáner de alta velocidad A4 (Para digitalización de documentos de entrada)
- Token (Para firmar documentos digitalmente)

Software

- Navegador de Internet (Mozilla Firefox 3 o superior)
- Visor de archivos PDF (Acrobat Reader)

3.2.1.1 Adopción y uso de estándares abiertos y software libre

Mediante Decreto Ejecutivo No. 1014 emitido el 10 de Abril de 2008, se dispone el uso de Software Libre en los sistemas y equipamientos informáticos de la Administración Pública de Ecuador.

El Software Libre permite libre acceso a datos y programas, ahorro en costos de licencias y, adicionalmente, es un generador de empleo para profesionales ecuatorianos.

El Gobierno Constitucional de Ecuador, representado por el Economista Rafael Correa Delgado, ha promovido desde el inicio de su gestión el uso de Software Libre como política de Gobierno.

El Software Libre está constituido por programas de computación (software) que se pueden utilizar y distribuir sin restricción alguna, que permiten su acceso a los códigos fuentes y que sus aplicaciones pueden ser utilizadas y mejoradas.

Previo a la promulgación del Decreto de Software Libre en Abril del 2008, la mayoría de instituciones de la Administración Central utilizaban software privativo en sus sistemas informáticos.

Actualmente, todas estas entidades tienen planificados o se encuentran ejecutando procesos de migración hacia software libre y prácticamente todos los nuevos proyectos informáticos consideran la adopción de herramientas de este tipo de programas.

A continuación se detalla la nómina de entidades públicas que utilizan software libre:

#	Entidades de otras Funciones del Estado	Servidores				Escritorios	
		OS	Mail	Web	DB	Office	OS
1	Asamblea Nacional						
2	Consejo Nacional de la Judicatura						
3	Consejo Nacional Electoral						
4	Corte Constitucional						

OS: Sistema Operativo

Mail: Servidor de Correo
Web: Sitios y Portales Web
DB: Servidor Base de Datos
Office: Suite de Oficina

Software Libre
Parcial o en Migración
Software Propietario

Figura 27 – Migración a software libre
Elaboración: Secretaría Nacional de la Administración Pública

Como se puede apreciar, el Consejo Nacional de la Judicatura se involucró en el proyecto de utilización del software libre; por tal motivo, el presente trabajo también asumirá la característica señalada.

De acuerdo a los datos publicados en la página WEB de la Secretaria Nacional de la Administración Pública, se menciona que: "*Actualmente, el 90% de los portales institucionales y el 70% de los sistemas de correo electrónico de estas instituciones están desarrolladas con Software Libre*."[15]

Para el desarrollo y explotación de nuevas aplicaciones de software se deberá utilizar estándares abiertos y software libre asegurando independencia tecnológica, flexibilidad, interoperabilidad y accesibilidad a las mismas. Para software y aplicativos existentes se deberá planear su migración mejorando sus procesos y minimizando riesgos e impactos negativos a la institución.

15 Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2008). *Estado de Implementación de Software libre.* http://www.informatica.gob.ec/index.php/software-libre/estrategia-de-migracion/implementacion-apc Recuperado diciembre 2011.

A continuación se describe un ejemplo en costos del uso del software libre vs software privativo.

COSTOS (*)			SOLUCION LIBRE EGROUPWARE (*)	SOLUCION PROPIETARIA MICROSOFT EXCHANGE
		1 Licencia servidor solución de colaboración	0,0	700,0
	CP	30 Licencias cliente solución de colaboración	0,0	2.100,0
		Subtotal CP	**0,0**	**2.800,0**
	CI	Instalación y configuración	**600,0**	**600,0**
	CADH	Hardware e infraestructura	0,0	0,0
		1 Licencia servidor de sistema operativo red	0,0	900,0
		30 Licencias cliente de sistema operativo	0,0	5.700,0
		30 Licencias cliente acceso a red	0,0	1.500,0
		Software adicional	0,0	2.000,0
	CADS	**Subtotal CADS**	**0,0**	**10100**
	CM	Migración e Integración	**1.200,0**	**0,0**
1. CTI		**SUBTOTAL CTI**	**1.800,0**	**13.500,0**
	CAMH	Actualización y mantenimiento de hardware por 3 años	**4.500,0**	**4.500,0**
	CASS	Actualización y soporte de software por 3 años	**1.500,0**	**1.680,0**
		Costo promedio anual de un ingeniero administrador	14.400,0	14.400,0
		Número de Ingenieros	1,0	1,0
		Porcentaje del tiempo dedicado a la administración de la solución	30.00%	40.00%
		Número de años de la solución	3,0	3,0
		Subtotal CA	**12.960,0**	**17.280,0**
		Costo promedio anual de un ingeniero de operaciones	14.400,0	14.400,0
		Número de Ingenieros	1,0	1,0
		Porcentaje del tiempo dedicado a la operación de la solución	30.00%	40.00%
		Número de años de la solución	3,0	3,0
		Subtotal CO	**12.960,0**	**17.280,0**
		Costo promedio anual de un ingeniero de soporte	10.800,0	10.800,0
		Número de Ingenieros	1,0	1,0
		Porcentaje del tiempo dedicado a la operación de la solución	0.35	0.4
		Número de años de la solución	3,0	3,0
		Subtotal CS	**11.340,0**	**12.960,0**
	CRH	**Subtotal CRH**	**37.260,0**	**47.520,0**
2. CTA		**SUBTOTAL CTA**	**43.260,0**	**53700**
		Costo de capacitación a un técnico por hora	10,0	8,0
		Numero de técnicos a capacitar	3,0	3,0
		Número de horas capacitación técnica	80,0	80,0
		Número de años de la solución	3,0	3,0
	CT	**Subtotal CT**	**7.200,0**	**5760**
		Costo de capacitación de usuario por hora	6,0	10,0
		Numero de usuarios a capacitar	30,0	30,0
		Número de horas capacitación a usuarios	60,0	60,0
		Número de años de la solución	3,0	3,0
	CU	**Subtotal CU**	**32.400,0**	**54.000,0**
3. CTC		**SUBTOTAL CTC**	**39.600,0**	**59.760,0**
		TOTAL CTS	**84.660,0**	**126.960,0**

RESUMEN

COSTO TOTAL DE IMPLANTACION	1.800,0	13.500,0
COSTO TOTAL DE ADMINISTRACION	43.260,0	53.700,0
COSTO TOTAL DE CAPACITACION	39.600,0	59.760,0
COSTO TOTAL DE SOLUCION	**84.660,0**	**126.960,0**

(*) VALORES REFERENCIALES USD

Figura 28 – Software Libre
Elaboración: Secretaria Nacional de la Administración Pública

Con carácter informativo, a continuación se describen las alternativas de software que los usuarios están acostumbrados a utilizar.

Tabla 8 – Alternativas de Software Libre para Software Privativo

SOFTWARE PRIVATIVO	SOFTWARE LIBRE	PLATAFORMA
Microsoft Windows 2000/XP	Ubuntu	No aplica
	Fedora	No aplica
	OpenSuse	No aplica
	Trisquel	No aplica
Microsoft Word	OxygenOffice Writer	Windows/Linux
	OpenOffice.org Writer	Windows/Linux
	Kword	Linux
	Abiword	Windows/Linux
Microsoft Excel	OxygenOffice Calc	Windows/Linux
	OpenOffice.org Calc	Windows/Linux
	Kspread	Linux
Microsoft PowerPoint	OxygenOffice Impress	Windows/Linux
	OpenOffice.org Impress	Windows/Linux
	Kpresenter	Linux
Microsoft Outlook	Evolution	Linux
	Thunderbird	Windows/Linux
Microsoft Access	OxygenOffice Base	Windows/Linux
	OpenOffice.org Base	Windows/Linux
	Kexi	Linux
Microsoft Visio	DIA	Windows/Linux

	Kivio	Linux
Microsoft Project	Planner	Windows/Linux
	Kplato	Linux
	dotProject	Basado en WEB
	Open Project	Basado en WEB
	Onepoint Project	Basado en WEB
Microsoft Internet Explorer	Firefox	Windows/Linux
	Konqueror	Linux
Adobe Acrobat	OpenOffice.org	Windows/Linux
	PDFCreator	Windows/Linux
Adobe Acrobat Reader	xpdf	Windows/Linux
	KPDF	Linux
	evince	Linux
Adobe Photoshop	Gimp	Windows/Linux
	OpenOffice.org Dibujos	Windows/Linux
Adobe Illustrator	Xara Extreme	Linux
	OpenOffice.org Dibujos	Windows/Linux
Microsoft Exchange / Lotus Notes (Herramienta Colaborativa)	eGroupWare	Basado en WEB
	OpenGroupWare	Basado en WEB
	Zimbra	Basado en WEB
Lotus Notes / Microsoft SharePoint (Gestión Documental)	Quipux	Basado en WEB
	Alfresco	Basado en WEB

Elaboración: Patricio Álvarez

Además de lo descrito en párrafos precedentes, debemos tomar en cuenta las siguientes consideraciones que reflejan la ventaja de utilizar un sistema de gestión documental:

Reducción del uso de papel y administración "cero papeles"

La tramitación mediante las aplicaciones de software será transaccional, minimizando el flujo de documentos impresos digitalizados.

El intercambio de información y documentos con el ciudadano y el departamento deberá efectuarse por medio de archivos digitales o transacciones generadas por las aplicaciones con opción de impresión en papel.

El intercambio de información se hará conforme a las normas de interoperabilidad vigentes; por ejemplo, formato PDF para documentos y XML para información.

El uso de tecnología informática innovadora permitirá mejorar y optimizar procesos institucionales con el apoyo de aplicaciones de software. Además se analizará, evaluará y utilizará tecnologías informáticas innovadoras como: firma electrónica.

Centralización de infraestructura de TI

Se consolidará la infraestructura tecnológica en un centro de datos institucional para optimizar recursos y reducir el número de localidades en las cuales se procesan datos.

Impresión Departamental

Para reducir gastos administrativos y disminuir el consumo de papel, se configurará la impresión por departamentos o grupos de trabajo.

Se deberá optimizar la relación del número de usuarios de impresión versus la cantidad de impresoras.

Enlaces a Internet

La capacidad de los enlaces a la red Internet será la necesaria para mantener niveles óptimos de servicio hacia los usuarios. Se exigirán los más altos niveles de servicio y garantías técnicas y económicas en cuanto a la disponibilidad y continuidad de enlaces de datos y de acceso a la red Internet.

Compra de equipos

Se deberá establecer la capacidad de procesamiento de los equipos a adquirir con la finalidad de evitar sobredimensionamiento de los mismos, conforme a la función que vayan a cumplir.

No obstante lo anterior, los equipos deberán ser escalables o expandibles hasta que cumplan su vida útil. Los computadores para usuarios finales deberán tener especificaciones técnicas estándares y arquitecturas abiertas.

3.3 CULTURA

La aplicación, básicamente, debería cumplir los siguientes requerimientos:

- Fomentar la eficiencia y la eficacia en el desarrollo de las actividades descritas en el ciclo de vida del documento: reduciendo el papel, fomentando el trabajo cooperativo, utilizando la firma electrónica, etc.
- Ser capaz de trabajar cooperativamente con las aplicaciones que gestionen los procesos de apoyo.
- Automatizar la captura, el almacenamiento y la recuperación de la documentación resultante de los procedimientos de investigación.

Cualquier sistema debe mantener una pista de auditoría inalterable capaz de capturar información sobre las acciones llevadas a cabo, el usuario que hace la acción, la fecha y la hora. Debe tener una dependencia funcional con el sistema de identificación y de firma digital para trámites que exijan la firma electrónica.

3.4 FIRMA DIGITAL

Es un método que asocia la identidad de una persona o equipo con un mensaje o documento electrónico; esto es para asegurar la autoría y la integridad del mismo. La firma digital del documento es el resultado de aplicar algoritmos matemáticos a su contenido, generando una firma digital del documento.

¿Qué garantiza la Firma Electrónica?

- Autentificación de las partes (son quienes dicen ser)
- Garantiza la integridad del documento (la totalidad del documento es verídica y se mantendrá integra)
- Garantiza que los firmantes no pueden repudiarlo (no podrán negar su existencia y validez legal)

Para verificar la firma, se tiene que validar la vigencia del Certificado Digital del firmante, el estado del certificado digital (que puede ser revocado o vigente) y que el uso del certificado digital sea el apropiado para la operación realizada.

Para firmar un documento se requiere de un certificado digital emitido por una Autoridad Certificadora Registrada; dicho certificado debe ser almacenado y custodiado en un dispositivo (Token o tarjetas inteligentes -smart cards-) que cumpla con el estándar FIPS 140 nivel 2. Este dispositivo es muy importante ya que es el responsable de custodiar un secreto único (llave privada) que es utilizado para firmar digitalmente los documentos o archivos.

El dispositivo requiere además de los datos de activación de información personal o biométrica. La firma digital cumple una doble autenticación y se basa en el principio de que el usuario se debe autenticar dos veces: primero con algo que sabe (la palabra o frase clave) y con algo que tiene (la llave privada almacenada en el dispositivo criptográfico).

Finalmente, para firmar un documento con relevancia jurídica, se requiere de un servicio de validación en línea que indique el estado del certificado, con el objetivo de no permitir que se tramiten documentos firmados digitalmente con un certificado revocado o suspendido; así mismo, se debe validar toda la cadena de confianza que respalde a la autoridad certificadora que emitió el certificado.

Pasos para firmar un documento:

1. El firmante ingresa a la opción de firmar digitalmente el documento.
2. La aplicación solicita el dispositivo (token o tarjeta inteligente).
3. El firmante inserta el dispositivo en el lector (Puerto USB o en el lector de tarjetas).
4. El dispositivo solicita los datos de activación (palabra o frase clave).
5. El firmante indica su palabra o frase clave (que es secreta y custodia para evitar robo de la identidad).
6. El sistema operativo calcula el código clave y lo firma utilizando la llave privada custodiada por el dispositivo. Además verifica el estado del certificado para evitar firmar utilizando un certificado revocado o suspendido.
7. La aplicación almacena en grupo el documento firmado, el cual es compuesto por la unión del documento electrónico, el certificado digital y el recopilación o resumen encriptado.
8. El firmante verifica que el documento o archivo esté firmado digitalmente.

El procedimiento para firmar documentos electrónicos puede variar dependiendo de la aplicación que esté utilizando.

Existen programas que permiten que un documento sea firmado por varias personas, por ejemplo, Microsoft Word permite generar una o más líneas de firma para el mismo documento.

3.4.1 FIRMA ELECTRÓNICA ECUADOR (Open Source)

La Entidad de certificación de información y servicios relacionados (ECIBCE), es el Banco Central del Ecuador, quien emite certificados de firma electrónica y que puede prestar otros servicios relacionados con la firma electrónica, que esta autorizada por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, según lo dispuesto en Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos y su Reglamento.

La ECIBCE será la encargada de la verificación de documentos e identificación de los solicitantes del certificado de firma electrónica y de completar el procedimiento definido para la emisión de certificados.

Está desarrollado específicamente para utilizar el Token entregado por el Banco Central del Ecuador (SafeNet -Rainbow- iKey 2032); está diseñado así simplemente para ayudar a la sociedad ecuatoriana a aprender a utilizar de la manera más fácil a utilizar la firma electrónica. Como la única entidad certificadora hasta el momento autorizada oficialmente es el Banco Central del Ecuador, la aplicación trabaja con el Token emitido por ella.

FIEL-EC permite firmar documentos de tres maneras diferentes.

- Documentos PDF, impronta la marca de la firma electrónica en un documento PDF.
- CMS (PKCS#7), es uno de los estándares más difundidos de firma electrónica de documentos, su resultados es un archivo .p7m
- Factura Electrónica Ecuatoriana (PKCS#1), es el estándar adoptado por el SRI del Ecuador para la emisión de facturas electrónicas. Aquí se firma un xml, se generá un archivo .sign de la firma y ambos archivos se zipean.

FIEL-EC, tiene como requerimientos:

- Una maquina virtual de JAVA 6, JRE6.
- Drivers del Token iKey 2032, estos están disponibles en la página del Banco Central de Ecuador

La aplicación descrita está probada como estable sobre la plataforma Microsoft Windows XP.

FIEL-EC es una aplicación Open Source que se puede descargar del portal web del Banco Central.

- El lenguaje de programación es Java
- El IDE de programación es Netbeans 6.5 con JDK 6
- Se utiliza los drivers propios del Token iKey 2032 para comunicarse, específicamente el driver que por lo general se instala en %System%/dkck201.dll. Por tal razón, en el desarrollo e implementación hay que ver qué disco tenemos de primario, ya que si nuestro disco del Windows es el D, habría que cambiar el PATH para buscarlo ahí.

Algunos de los sitios de los cuales utilizamos las informaciones y fuentes disponibles son:

- informatica.gov.ec (Subsecretaria de Informática)
- sri.gov.ec (SRI del Ecuador)
- javasign.sourcefoge.net (Java Sign)
- bouncycastle.org (Bouncy Castle)
- java.sun.com (Sun Microsystems)

QUIPUX explota la tecnología de Firma Digital en los documentos generados. Un usuario portador de una firma digital emitida por la Entidad Certificadora del Estado (Banco Central) puede firmar, verificar y revisar documentos digitales generados por el sistema o los que reciben como anexos.

Lo expresado en el párrafo anterior se puede demostrar tras observar en la figura número 29.

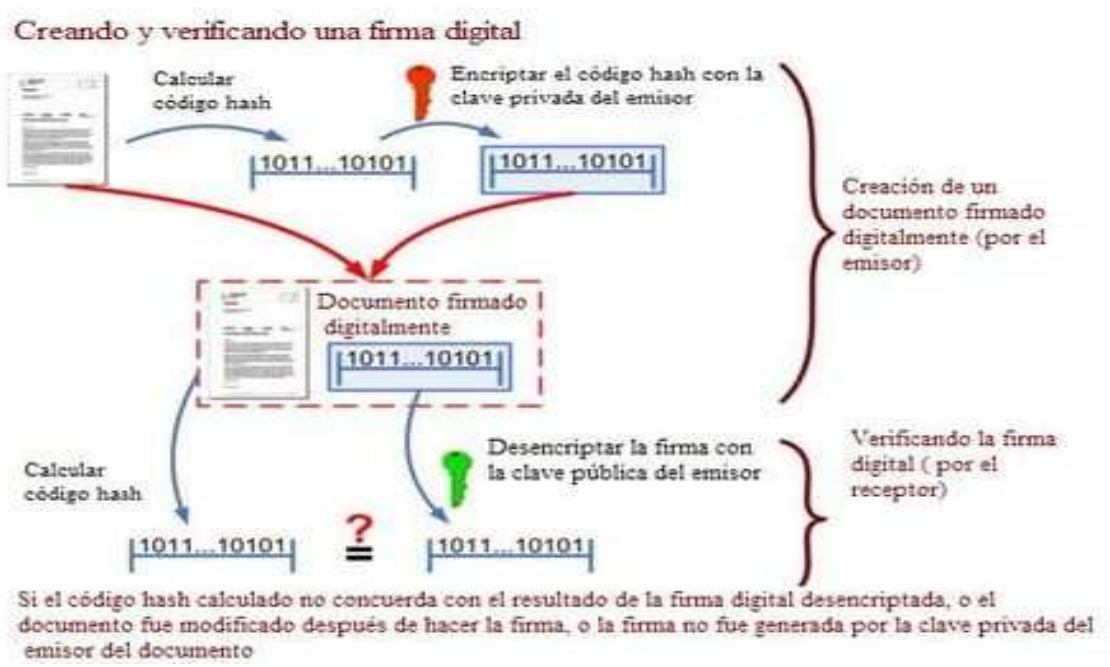


Figura 29 – Creando y Verificando una Firma Digital
Elaboración: Wiki media Commons

Ventajas de la firma digital:

- Garantía de identidad del firmante y del documento firmado en la red.
- Validar la identidad del otro extremo de la comunicación.
- Evita falsificaciones.
- Supone garantía de seguridad en el envió y acceso de datos de carácter confidencial, una defensa contra robo, privacidad de información crítica.
- Evita colas para trámites personales que requieren la presencia y desplazamiento de un individuo.

- Evita suplantación de identidad.
- Transacciones seguras de forma remota.
- Validez jurídica sin requerir la presencia física de los firmantes.

Requerimientos para la firma:

- Instalación y funcionamiento apropiado del aplicativo Java, versión 1.5 o superior
- Instalación del navegador de Internet Mozilla Firefox versión 3.5 o superior.
- Instalación del controlador (driver) del Token en Linux, Windows o Mac OS
- Dispositivo Token con firma digital (solo para funcionarios autorizados)

En dónde se puede utilizar la firma:

- Sistema Quipux.
- E-mails.
- Herramientas de Ofimática.
- Editores de correo.
- En aplicaciones existentes en la Web.
- Aplicación para firma de archivos.

3.5 RESUMEN

En este capítulo se ha expuesto el proceso de la Gestión Documental con la aplicación del ciclo de vida en los Documentos dentro del Departamento de Personal, además se levantaron los procesos tomando en cuenta la situación actual de la Institución y la situación que se propone trasformando la única manera de manejar los documentos en varios procesos (creación y recibo, distribución, archivo y tramite, protección, localización y uso, transferencia, disposición), se compararon experiencias similares con sistemas que se encuentran en ejecución y se hizo un estudio acerca de la firma electrónica y cómo esta se aplica en Ecuador.

CAPÍTULO IV

4 PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL DEPARTAMENTO DE PERSONAL DE LA DIRECCION PROVINCIAL DE PICHINCHA

El presente modelo está generado según lo que se definió en el capítulo precedente, y pretende unificar criterios, definir pautas para la elaboración y presentación de los documentos que se generan y administran, convirtiéndose en una herramienta que permita continuar con el proceso de gestión documental hacia un estándar que pueda servir como referente de cualquier sistema o judicatura que lo desee adoptar.

El Modelo de Gestión Documental (MGD) es un esquema teórico que facilita la comprensión y la homogénea implantación de la Gestión documental en el Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha.

Es una propuesta de sistematización de la Gestión documental que describe las funciones, procesos y roles con el objetivo de contribuir a mejorar el manejo de la información que cuando se encuentra organizada, constituye conocimiento.

Es así que el MGD propuesto en concordancia con la ISO 15489 y en aplicación de la metodología DIRKS establece, determina los siguientes componentes:

- Marco normativo
- Requerimientos y responsabilidades
- Tipos de Documentos.
- Funciones de Gestión documental
- Ciclo de vida de los documentos
- Sistema de Gestión Documental
- Proceso de Digitalización

Tal como se describe en el gráfico 30

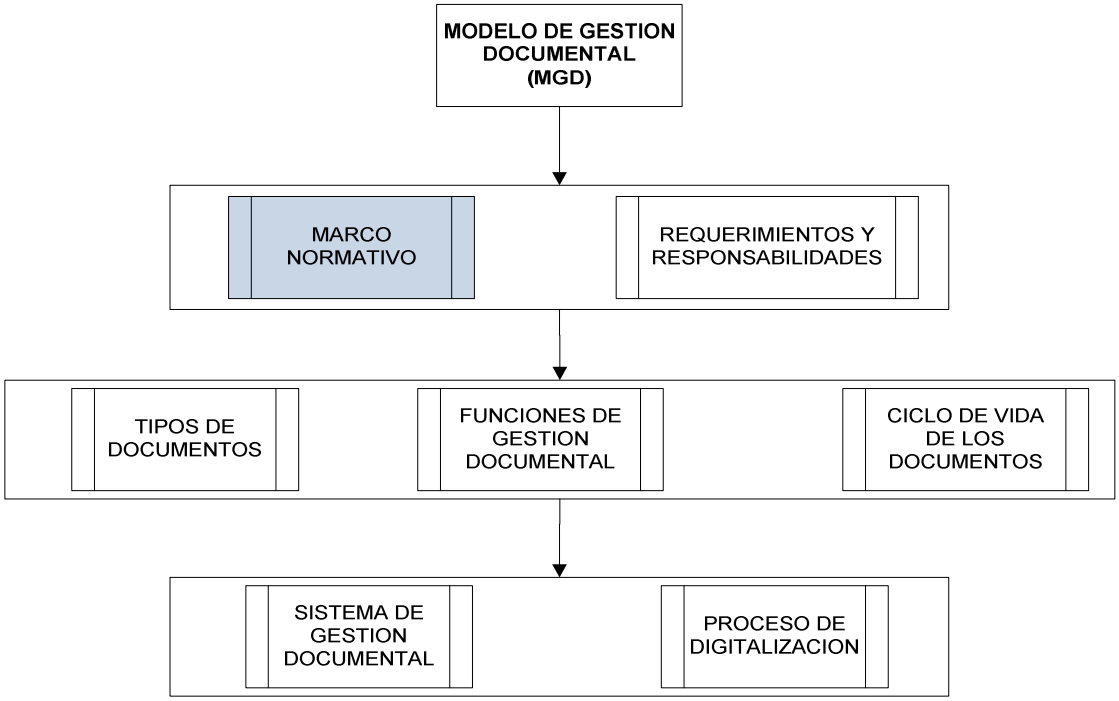
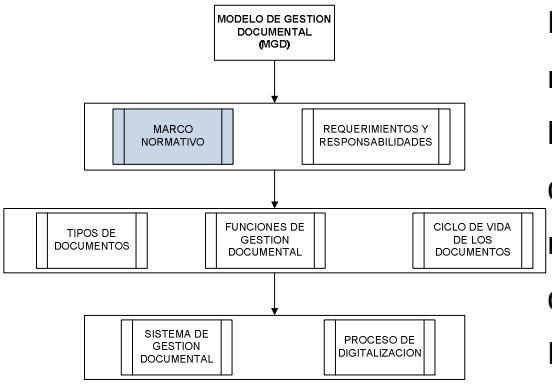


Figura 30 – Modelo de gestión Documental
Elaboración: Patricio Alvarez

La cuales se desarrollan a continuación.

4.1 MARCO NORMATIVO DEL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL



Las normas establecidas en el presente modelo buscan contribuir al mejoramiento de la gestión administrativa mediante el buen uso de los documentos, respondiendo a las necesidades y objetivos planteados, además de fortalecer la proyección de una imagen del Departamento de Personal como pionero en su implementación.

Más adelante, se describen algunas normas generales para la creación de documentos físicos; se aplica mayor normalización, coherencia en el desarrollo y utilización del material impreso, y atreves de la utilización de formatos estándar se contribuye al ahorro de tiempo y facilidad en la comunicación tanto interna como externa.

4.1.1 GENERALIDADES

Se toma como referencia la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2410:2010, primera revisión, en donde se establecen los requisitos para la elaboración de oficios, oficios circulares, memorandos, memorandos circulares y circulares, de gestión administrativa pública, en formato impreso o digital, la cual sirve como un modelo a seguir para la elaboración de cualquier tipo de comunicado emitido por parte del Departamento de Personal.

Además se establecen las siguientes pautas;

4.1.1.1 Características del papel

El color, opacidad y calidad deben facilitar la impresión, la lectura y la reproducción del documento.

La marca de agua del sello institucional será imprescindible para el uso oficial. Se utiliza generalmente tamaño A4 escrita en una sola cara de la hoja, a reglón o interlineado sencillo.

En documentos de gran extensión como son los documentos técnicos, informes o términos de referencia, se sugiere imprimir el documento utilizando las dos caras de la hoja con el objetivo de economizar papel.

4.1.1.2 La fuente o tipo de letra

Para la generación de documentos, se sugiere utilizar letra tipo arial en su contenido para una mayor comprensión y manejo en otras versiones, programas o computadores para poder migrarlos en formato OCR. El tamaño varía de acuerdo al tipo de documento. Sin embargo, se recomienda utilizar en los títulos de los capítulos el arial tamaño catorce (14).

4.1.1.3 El encabezado y pie de página

Dependiendo del tipo de documento, se maneja el formato del encabezado y pie de página de acuerdo con lo establecido para cada uno de los casos, tal y como se presenta en el desarrollo del documento. En el presente modelo, se tomará como referencia la norma Ecuatoriana 2410:2010 primera revisión.

4.1.1.4 La redacción

Los documentos se redactan de manera impersonal y cumpliendo con el estándar del documento a realizar, a continuación algunas recomendaciones:

- Emplear las palabras más sencillas expresadas de la forma más simple, evitando las estructuras complejas y los conceptos abstractos; si se los tiene que mencionar, deberá poner de ejemplos concretos o de comparaciones que faciliten la comprensión del tema.
- Se debe evitar el lenguaje negativo y las negaciones, ya que se pueden prestar a confusión.
- No dar por asumidos conocimiento previos sobre el tema en cuestión
- No emplear palabras de otro idioma.
- Usar los paréntesis cuando sea importante explicar el significado de una palabra que será utilizada por otros.
- Se debe evitar el uso abreviaturas e iniciales

- Usar comillas entre palabras que tome de otros documentos y sean copiados en forma textual.

4.1.1.5 La puntuación

Para el manejo de la puntuación se deben tener las siguientes condiciones:

- El punto, la coma, el punto y coma, los dos puntos y los puntos suspensivos se escriben siempre sin dejar un espacio de separación con respecto a la palabra o el signo que lo precede, y separados por un espacio de la palabra o el signo que sigue, a no ser que este sea de cierre.

- Los signos dobles, tales como los de interrogación y exclamación, los paréntesis, los corchetes, las comillas y las rayas que encierran aclaraciones e incisos, todos ellos compuestos por un signo de apertura y uno de cierre, se escriben así: los de apertura se separan por medio de un espacio de palabra o signo al que siguen, y se escriben sin espacio de separación con respecto a la palabra a la que anteceden; los signos de cierre se escriben sin espacio de separación con respecto a la palabra o signo al que siguen, separados por un espacio de la palabra a la que preceden y sin este espacio si lo que sigue es un signo de puntuación.

4.1.1.6 Los márgenes

Según la norma Ecuatoriana 2410, los márgenes adecuados que deben tener los documentos para que faciliten la encuadernación y posible reproducción, deben ser los siguientes:

Izquierdo:	4 cm.
Derecho:	entre 2,5 cm y 3 cm

Para los otros lados de la página se sugiere:

Superior:	3 cm.
Inferior:	2 cm.
Encabezado y pie de página:	2 cm.

4.1.1.7 La numeración

Las tablas se enumeran por separado consecutivamente y llevan el título distintivo en la parte superior de la misma. Para la numeración de las páginas, se incluye centrar en el margen inferior en números arábigos hasta la última página del documento.

Los cuadros se enumeran por separado consecutivamente y llevan el título distintivo en la parte superior. Las figuras se enumeran por separado consecutivamente y el título se registra en la parte inferior.

4.1.1.8 Otras especificaciones

Todos los párrafos del documento comienzan contra el margen izquierdo y sin dejar sangría. El texto se escribe a interlineado sencillo.

Todos los títulos, subtítulos y numerales de las secciones del documento se alinean al lado izquierdo y se escriben en negrilla.

Los títulos se escriben en mayúscula, igual que los subtítulos, mientras que los numerales se escriben con mayúscula inicial.

La redacción del texto debe ser clara, simple, completa y precisa. Se debe evitar el uso de términos en idioma extranjero, excepto cuando corresponda al lenguaje común de uso técnico.

Lugar y fecha:

1) Lugar. La letra del inicio en mayúsculas y el resto del nombre se escribirá en letras minúsculas.

2) Fecha. El día, mes y año se escribirá separados por la palabra “de”.

2.1) El día se escribirá en números arábigos completado a dos dígitos; del 1 al 9 se antepone el cero.

2.2) El mes se escribirá en letras minúsculas con el nombre completo.

2.3) El año se escribirá completo en números arábigos.

Ejemplo:

Quito, 16 de noviembre de 2011

4.1.1.9 Codificación de los documentos

La codificación de los documentos deber ser única para toda la entidad. Esta codificación debe estar formada por las siglas o el acrónimo de la entidad; a continuación se escribirá las siglas o el acrónimo de la unidad administrativa, unidad de gestión u oficina que elabora el documento, el año de gestión y un número secuencial por cada año. La codificación constará de los siguientes elementos separados por guiones:

1) Identificación del tipo de documento: deben ir las palabras “Oficio n.##:” u “Oficio Circular n.##”, “Memorando n. ##”;

2) Sigla o acrónimo de la institución: por ejemplo, DPPCJ (Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura);

3) Sigla o acrónimo de la dependencia o el área funcional: por ejemplo, DP (Departamento de Personal);

4) El año con cuatro dígitos: por ejemplo, 2011;

5) El número secuencial institucional, comenzará desde 1 anteponiendo la cantidad de ceros necesarios para cubrir la cantidad de documentos que se espera emitir en el año. Lo recomendable es usar cuatro dígitos.

6) Debe ir un acrónimo del tipo de documento como parte de la codificación, es decir “OF”, para oficios; “OFC”, para oficios circulares.

Ejemplos:

Oficio No. : DPPCJ-DP-2011-0001-OF

Oficio Circular No. : DPPCJ-DP-2011-0001-OFC

Para Memorandos “M”; “MC” para memorandos circulares, Ejemplos:

Memorando No. : DPPCJ-DP-2011-0001-M

Memorando Circular No. : DPPCJ-DP-2011-0001-MC

4.1.1.10 Destinatarios

El destinatario puede ser una o varias personas naturales o jurídicas; para el caso de los oficios se escribe a tres interlíneas luego de la línea del asunto y se listará uno debajo del otro; igual tratamiento se dará en los casos de oficios circulares dirigidos a destinatarios naturales o funcionarios.

1) **Para personas naturales**. Se dirige en forma personalizada indicando el tratamiento y título académico si lo tuviere, y los nombres y apellidos de la persona a quien se dirige; también se incluye el lugar (ubicación geográfica).

2) **Para personas jurídicas.** Se escribe el tratamiento y título académico, el nombre y el apellido, el cargo, el nombre de la entidad y el lugar, si se los conoce. Es obligatorio escribir siempre el tratamiento, el nombre de la entidad a la que se dirige y el lugar (ubicación geográfica).

3) **Modos de escritura de los datos del destinatario.**

3.1) **Tratamiento y/o título académico.** Con mayúscula la primera letra y el resto, minúsculas. Se debe combinar el tratamiento con el título académico, en español.

Ejemplos:

Señor	Señora
Señor Economista	Señora Licenciada
Señor Magíster	

3.2) **Nombre del destinatario.** Este se ubica en la siguiente línea. La primera letra de cada nombre y apellido se escribe en mayúscula y el resto de letras en minúsculas; de preferencia se escribe los dos apellidos. No se utiliza negrilla.

Ejemplo:

Señor Doctor
Gualverto Arcos

3.3) **Cargo.** Este se escribe completo con mayúsculas la primera letra y minúsculas las siguientes, y en negrilla.

Ejemplo:

Señor Ingeniero
Víctor Pumisacho
Sub-decano de la Facultad de Administración

3.3.1) Los nombres demasiado extensos de los cargos, pueden repartirse en dos líneas para guardar armonía con los datos restantes.

En caso de funcionarios encargados, subrogantes o interinos, se aumentará la palabra completa en condición de aposición.

Ejemplo:

Señor Ingeniero
Víctor Pumisacho
Decano de la Facultad de Administración, Encargado.

3.4) **Empresa o entidad.** Este se escribe en la línea siguiente en negrilla, con la denominación más ampliamente conocida, es decir, la razón social, con o sin la sigla o acrónimo, separados por un guión, de la siguiente manera:

3.4.1) **Empresa.** En caso de nombre completo, la escritura se efectúa con mayúscula sostenida y respetando las denominaciones CÍA. LTDA., S. A. y otras que pueda contener la razón social.

3.4.2) Para instituciones públicas, se escribe el nombre completo en mayúsculas sostenidas.

Ejemplo:

Señor Ingeniero
Víctor Pumisacho
Decano de la Facultad de Administración, Encargado.
ESCUELA POLITECNICA NACIONAL

Para el caso de los memorandos, la estructura se le dará igual tratamiento, pero con las siguientes variantes:

Se escriben a tres interlíneas luego del dato de la fecha, anteponiendo en negrilla la palabra "**PARA**"; se dirige en forma personalizada indicando el tratamiento o título académico, los nombres y apellidos, y en la siguiente línea, el cargo del funcionario. En el caso de que sean varios destinatarios se los listará uno debajo del otro.

1) Modos de escritura de los datos del destinatario.

1.1) **Tratamiento o título académico.** Se escribe de modo abreviado, con mayúscula la primera letra y el resto minúsculas.

Ejemplo:

PARA: Sr. César Mosquera
Servidor Público 2

1.1.2) Los nombres de cargos demasiado extensos, pueden repartirse en dos líneas para guardar armonía con los datos restantes.

Ejemplo:

PARA: Ing. Fausto Dávila
Director de Área
Tecnologías de la Información

1.1.3) En caso de funcionarios encargados, subrogantes o interinos, se aumentará la palabra completa como aposición.

Ejemplo:

PARA: Ing. Fausto Dávila
Director de Área, Subrogante

1.2) A una interlínea de los datos del destinatario, se escribe en negrilla el vocablo "**ASUNTO**", en mayúscula sostenida, seguida de dos puntos (:). Al frente se anota la síntesis del documento, expresada como máximo, en dos líneas. Sin que se afecte el sentido, se puede suprimir artículos, conjunciones y preposiciones.

Ejemplo:

ASUNTO: Informe comisión servicios

Lugar (Ubicación geográfica). Se identifica la localidad por su nombre, seguido de las categorías políticas de división territorial superiores. Cuando se escribe dentro de la misma localidad, se debe escribir el nombre local o su sustantivo común; si se trata de un funcionario público, el lugar puede ser reemplazado por las frases “En su Despacho”, “Ciudad” o “Presente” (este último se debe utilizar cuando la entrega es personal).

Ejemplo para destinatario local:

Señor
Enrique Pérez Prado
Gerente General de Operaciones
CORPORACIÓN ADUANERA ECUATORIANA - CAE
Ciudad

Ejemplo para destinatario de otra localidad:

Señor
Juan Carlos Caizatoa
Gerente General de Operaciones
ALMACENES JAPON
Quito, Pichincha

Dirección (si es necesario). Se utiliza una de las dos. En el oficio se escribe en la línea anterior al lugar, la misma dirección o número de casilla postal que se registra en el sobre.

Ejemplo:

Señor
Juan Carlos Caizatoa
Gerente General de Operaciones
ALMACENES JAPON
Isaac Albenis 203 y El Morlán
Quito

Saludo de Cortesía, el texto del documento y la despedida, se escribe al margen izquierdo;

a) El saludo se escribe a dos interlíneas después del bloque 2, a continuación de los datos del destinatario.

Ejemplos de acuerdo con NTE INEN 2410 PRIMERA REVISIÓN:
De mis consideraciones: Señores Ministros:

b) El texto se inicia a una interlínea del saludo:

b.1) El texto se escribe con interlineado sencillo y a una interlínea entre párrafos y se tiene en cuenta lo siguiente:

b.1.1) El texto se redacta en forma clara, breve y directa; de preferencia se expresa en primera persona del plural (nosotros) o impersonal, así se trate de un único firmante.

b.1.2) Siempre que se responda o se derive a otro trámite, debe hacerse referencia al número y fecha del documento o al número de trámite. Si son varias referencias, se listarán en las líneas especiales.

b.1.3) En lo posible se trata un solo tema por cada documento.

b.1.4) Se utiliza tratamiento de usted.

b.1.5) En el bloque 3 no se utiliza abreviaciones; de usarse siglas, debe constar junto a su significado.

b.1.6) No debe presentar errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.

b.1.7) La presentación de originales y copias debe ser impecable, sin borrones ni repisados.

Despedida. Expresión que cierra el tema, se escribe a una interlínea después del texto:

Ejemplo:

Atentamente,

c.1) La palabra “atentamente” puede ir precedida de otras frases de despedida, se escribirá una interlínea de la frase de despedida.

Ejemplo:

Aprovecho la oportunidad para expresar mis sentimientos de consideración y alta estima.

Atentamente,

c.2) Opcionalmente, a renglón seguido y con negrillas, se podrá añadir un lema o eslogan utilizado por cada entidad.

Se escriben los datos del firmante, la firma y rúbrica y líneas especiales; al margen izquierdo.

Datos del firmante.

a) Se sitúa de tres a seis interlíneas de la despedida; se escribe al comienzo la abreviatura del título seguida de nombres y apellidos con la primera letra de cada nombre en mayúscula y el resto en letras minúsculas. El cargo se escribe en la línea siguiente, con negrillas y mayúsculas sostenidas. En caso de que el firmante tenga un grado militar se escribirán nombres y apellidos con la primera letra en mayúsculas y el resto en letras minúsculas, debajo se escribirá el grado militar, y en la línea siguiente, el cargo con negrilla y mayúsculas sostenidas.

a.1) El funcionario responsable firma y rubrica encima de los nombres y apellidos.

Ejemplo:

Atentamente,
Sr. Andrés Villegas R.
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

a.2) En caso de funcionarios encargados, subrogantes o interinos, se aumentará la palabra completa en condición de aposición.

a.3) En el caso de dos o más firmantes, se distribuyen uno bajo el otro al margen izquierdo, según los datos e interlíneas del literal

b) Líneas especiales. Se escriben a una interlínea del pie de firma, se usará un tamaño de letra dos puntos tipográficos más pequeño que el usado en el texto. En caso de ser necesario listar varios elementos de las líneas especiales se podrá utilizar guiones, numerales o literales.

b.1) **Referencias.** Datos de códigos y/o fechas de documentos relacionados al texto que se contesta.

Ejemplo:

Referencias:
- Oficio No. SRI-DA-2010-0009-O; 2010-10-23

b.2) **Anexo o anexos.** A una interlínea del último dato, se escribe la palabra “Anexo” o “Anexos”, seguida de dos puntos (:), la primera letra en mayúscula y el resto en minúscula.

b.2.1) En el caso que el anexo o los anexos se detallen en el texto del oficio se escribirá “Anexo: lo indicado”.

b.2.2) En el caso de no haberse descrito en el texto el o los anexos, se debe detallar luego de la palabra “anexos”.

Ejemplo:

Anexo: Informe de estudio de pre factibilidad.

Anexos:

- Informe de estudio de pre factibilidad.
- Planos topográficos de la zona uno.
- Fotogrametría aérea de la zona uno.
- Disco compacto.

b.3) **Copia o Copias.** A una interlínea de los anexos, si los hay, se escribe la palabra “Copia”, sin abreviar y seguida de dos puntos (:), la primera letra en mayúscula y el resto en minúscula. A continuación se listan el o los destinatarios con datos tales como: tratamiento, nombre, cargo y entidad.

b.3.1) Si se dirige a un funcionario de la misma entidad del remitente, se omite el nombre de la entidad.

b.3.2) Si se dirige a una unidad administrativa se puede omitir el nombre y cargo.

b.3.3) Se escribirá de la misma manera especificada en los datos de destinatario en el punto literal.

Al tratarse de anexos, no se utiliza saludo de cortesía. La despedida y el lema o eslogan, son opcionales. Al detallar la o las copias, se listan el o los destinatarios, con los siguientes datos: abreviación del tratamiento o título académico, seguido del nombre y el cargo.

Ejemplo (en línea separada):

Copia:

Señor.

José Pérez Almeida.

Gerente General

BANCO DEL PICHINCHA

Ejemplo (en una sola línea):

Copia: Dr. Francisco Carrera, Director del Área Técnica de Normalización-INEN, Encargado.

Ing. Mauricio Jaramillo, Gerente de Proyectos - ORACLE.

b.4) **Identificación del responsable y el transcriptor**. Después de escribir los anexos y copias, si los hubiere, se escribe en mayúsculas la letra inicial del nombre y del o los apellidos, del o de los responsables del contenido del texto; a continuación, en minúsculas, la letra inicial del nombre y de el o los apellidos de la persona que transcribió el documento. Las iniciales de cada participante se separarán con barras inclinadas. Se podrá, para mayor información, escribir la inicial del nombre y el apellido completo de la persona que transcribe el oficio.

Ejemplos:

MR/ps MRT/GAN/rs

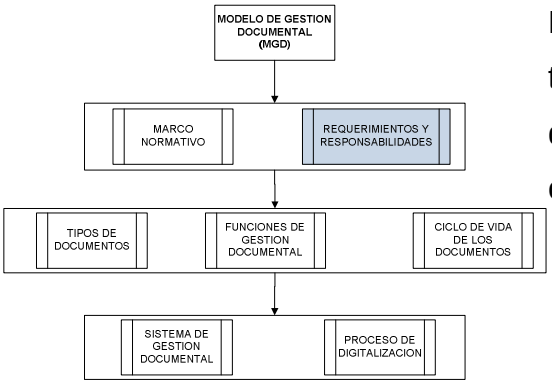
Para documentos impresos, las personas responsables del contenido del texto deben rubricar abreviadamente sobre sus respectivas iniciales.

4.1.2 NORMAS PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Se plantea que la actualización del presente Modelo deberá plantearse como responsabilidad del Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura, tomando en cuenta los siguientes puntos:

1. El Jefe del Departamento de Personal realizará evaluaciones periódicas del funcionamiento del modelo, cuyos informes serán considerados en la parte pertinente para introducir los cambios necesarios;
2. El encargado del área de gestión documental, por iniciativa propia o sugerida, formulará las recomendaciones para los cambios, a fin de corregir las deficiencias del modelo, para mejorar o modernizar.
3. El Departamento de Personal o la dependencia que tenga esta función analizará las sugerencias que se envíen e introducirá en el modelo las modificaciones que sean necesarias.
4. Las reformas del modelo serán conocidas y aprobadas por el Director Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura y la ejecución correrá a cargo del personal encargado de la aplicación del modelo.

4.1.3 REQUERIMIENTOS PARA LA EJECUCIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL (equipos materiales)



Los equipos y materiales utilizados para el transporte de la documentación y aplicación de sistema en general, constituyen entre otros:

1. Computadores, red de datos, impresoras, scanners, medios de almacenamiento, software de aplicaciones informáticas requeridas según el usuario y necesidades de la tecnología moderna.
2. Muebles archivadores metálicos rodantes que se utilizarán para la conservación de expedientes y más documentos de la Institución; en las gavetas se ubicarán carpetas pendaflex debidamente referenciadas, ocupando diferentes posiciones del archivo ordenadas alfabéticamente.
3. Formularios, cuyo diseño está sujeto a la necesidad de control de información y archivo, así:

- Registro y Control de trámite de documentos (anexo 2)
- Registro de salida de correspondencia (anexo 3)
- Control de Préstamo Interno de Documentos (anexo 4)
- Guía para formación de archivos (anexo 5)
- Tabla de plazos de conservación documental (anexo 6)
- Inventario general de documentos de archivo (anexo 7)
- Registro de trasferencias de archivos (anexo 8)
- Solicitud de acceso a la información (anexo 9)

4.1.4 RESPONSABILIDADES

El Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura es responsable de la puesta en práctica y del desarrollo del Modelo de Gestión Documental. Todos los documentos aquí generados son propiedad de la Institución.

El Departamento de Personal es responsable de la creación y gestión de los documentos necesarios y precisos, testimonio de sus actividades. Además es responsable de la buena práctica en gestión documental y debe asegurarse de que el personal supervisado esté informado de las reglas y de los procedimientos existentes.

4.1.5 ACCESO A LOS DOCUMENTOS

Se prestarán los documentos exclusivamente a los funcionarios y empleados de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura; de tal forma que está prohibido, por tanto, el préstamo de documentos a personas ajenas a la Institución, salvo el caso de pedido por escrito y autorizado por el Jefe del Departamento de Personal.

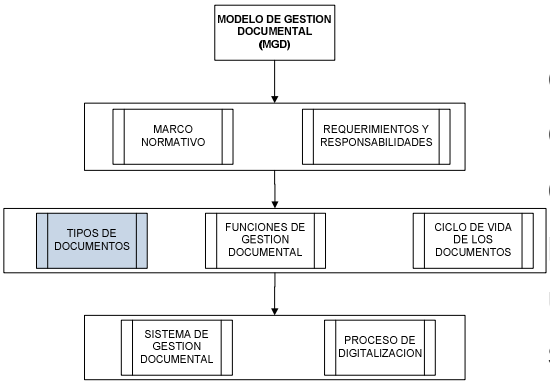
Igualmente, la exhibición de documentos del Departamento de Personal será para los funcionarios y empleados de esta Unidad que estén autorizadas por el Jefe del Departamento.

Cuando se trate de exhibir documentos de la entidad en trámites legales a personas particulares, se requerirá la autorización escrita del Jefe de Personal o quien haga sus veces.

Las personas que requieran de algún tipo de información de documentos de los archivos activos y pasivos, deberán proporcionar el mayor número de datos referenciales para ayudar a una ágil localización de los mismos en el archivo. Estos datos son:

- Unidad Administrativa
- Dependencia, remitente, origen y clase de documento
- Número, fecha y asunto
- Número de carpeta

4.1.5.1 Documentos en papel



El acceso a los documentos activos conservados por el Departamento de Personal correspondiente está restringido al personal de esta unidad. El acceso a los documentos por parte del personal que no pertenece a la unidad puede concederse a través de una solicitud del jefe de la unidad.

El acceso a los documentos inactivos depositados en la Unidad de Archivo y Gestión Documental está restringido al personal de la unidad que ha transferido los documentos al archivo.

Los documentos inactivos se registran en la base de datos y pueden buscarse y ser consultados *in situ* en la sala de lectura del archivo o pueden prestarse a los miembros del personal de la unidad correspondiente.

4.1.5.2 Documentos electrónicos

El acceso a los documentos electrónicos activos en entornos compartidos, como las carpetas públicas de cualquier herramienta administradora de correo o el servidor compartido, será restringido únicamente a la unidad correspondiente.

Se ponen en consideración algunas recomendaciones prácticas para su gestión:
Separar los mensajes que constituyen documentos de archivo de los mensajes informales que no proporcionan evidencia de políticas oficiales o transacciones de la organización.

Los tipos de mensajes que habitualmente constituyen documentos de archivo son: políticas y directrices, correspondencia o memorandos relacionados con actividades

propias de la organización, planes de trabajo, agendas, actas, borradores de documentos que se envían para ser comentados o aprobados, cualquier documento que inicia, autoriza o completa una transacción dentro de la organización, informes finales o recomendaciones.

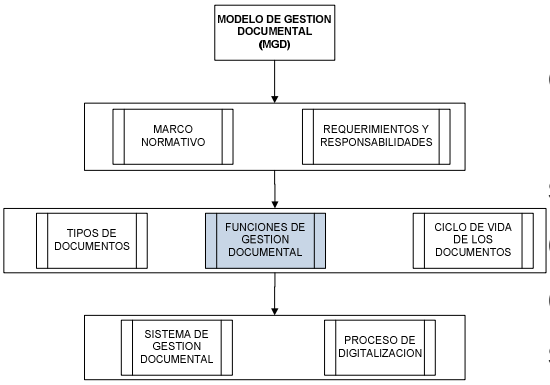
Los mensajes enviados o recibidos han de ser guardados y clasificados en carpetas de mensajes en el mismo momento en que se recibe o envía un mensaje, previa configuración de las carpetas de las series documentales correspondientes en el mismo programa de correo.

En tanto no se disponga de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos que permita un almacenamiento de estos documentos con sus metadatos correspondientes en una aplicación corporativa, se aconseja utilizar los siguientes métodos:

- Imprimir el mensaje y sus documentos anexos y guardarlos en su expediente de papel.
- Realizar una copia periódica en disco óptico de las carpetas con sus mensajes y documentos anexos.

Los documentos electrónicos inactivos se conservan centralmente en el sistema de archivos electrónicos del Departamento de Informática de la Dirección Provincial de Pichincha.

4.1.5.3 FUNCIONES DE LA GESTION DOCUMENTAL



Las funciones que deben realizar las personas encargadas de manejar el archivo del Departamento de Personal, en cuanto a lo que se refiere al movimiento y uso de los documentos; en relación a los procedimientos descritos en el capitulo precedente, será el siguiente:

4.1.5.3.1 Localización de documentos

- Solicitará al interesado los datos referenciales del o de los documentos requeridos.
- Localizará el archivador, gaveta o estante o caja de retención con el grupo o asunto principal en donde consta el documento solicitado.
- Retirará el documento o carpeta a ser consultados.
- Proporcionará al interesado la información requerida, luego de lo cual guardará los documentos nuevamente en el lugar que le corresponde dentro del archivo.
- Se llevará el registro de consultas y servicio al cliente, con los datos solicitados, la fecha y la firma del peticionario con los formularios de Control de Documentos consultados en el Archivo. (Ver anexo 3)

4.1.5.3.2 Préstamo de documentos

- Para el préstamo de esta correspondencia a otra dependencia, se solicitará como requisito indispensable, la autorización escrita del Jefe de Personal, delegado, o responsable de área; caso contrario, no se tramitará la petición.

- Cuando los documentos deban ser entregados en calidad de préstamo, para su constancia se cumplirá lo siguiente:
- Llenará los datos requeridos en el formulario denominado “Préstamo de Documentos” (ver anexo 4);
- Firmará en el formulario Préstamo de Documentos Jefe de Personal, delegado, o responsable de área, y el interesado que requiere la información; solicitará los documentos al encargado del archivo; y,
- La persona que lo retire registra su firma y fecha con los formularios.
- La persona que utilice documentos retirados de los archivos en calidad de préstamo será directamente responsable de su integridad y reserva, mientras permanezca en su poder. El registro que se Ileva en el archivo, denominado también archivos de oficina, servirá para verificar la devolución del material entregado en calidad de préstamo a los funcionarios y a los empleados de la Unidad.
- Si dicho acto no se ha producido, el responsable de la administración del archivo activo y pasivo hará constar esta novedad en el formulario "Préstamo de Documentos”.

4.1.5.3.3 Devolución de documentos prestados

Al momento de la devolución de los documentos prestados, el encargado de su administración ejecutará lo siguiente:

- Recibirá del prestatario el o los documentos, comprobará que sus páginas y anexos se encuentren completos, sin alteración, verificando para el efecto, con los datos que constan en el formulario “Préstamo de Documentos”.
- Pondrá sus iniciales en el respectivo casillero del formulario y el sello Cancelando o Devuelto y la fecha de devolución.
- Archivará el documento y, del mismo modo, el original del formulario del préstamo.

- Si el expediente o documento entregado en calidad de préstamo fuere incorporado a otro tramite o proceso se informará, por escrito, a través de memorando, al servidor que administra el respectivo archivo, quien hará constar que se registra la novedad en el formulario “Préstamo de Documentos”, y luego cumplirá con el penúltimo y último pasos del procedimiento anterior.

4.1.5.3.4 Recordatorio de documentos no restituidos

Los responsables de la custodia de los archivos activos y pasivos o inactivos revisarán todos los formularios de préstamo con el objeto de establecer los documentos no devueltos para realizar el reclamo, y se procederá de la siguiente forma:

- Agrupará todos los formularios “Préstamos de Documentos” custodiados durante el mes, revisará aquellos documentos no devueltos y presentará el correspondiente reclamo al Jefe o delegado departamental, a fin de recabar el material prestado al personal que pertenezca a su área.
- En caso de que los prestatarios continúen utilizando los documentos prestados, se solicitará nuevamente su firma de responsabilidad, a fin de actualizar el préstamo.
- En caso de presentarse alguna novedad o resistencia por parte de los prestatarios a devolver los documentos prestados, la persona encargada del archivo comunicará el particular al Jefe de Personal, quien gestionará el inmediato reintegro de los documentos al respectivo archivo y pedirá al Director de Provincial imponga las sanciones pertinentes.

4.1.5.3.5 Préstamo de documentación oficial

- El responsable de la custodia tendrá la facultad para proporcionar datos y prestar documentos, únicamente a pedido expreso por escrito mediante la firma del Jefe Departamental, en el formulario respectivo (ver anexo 9).
- El préstamo de los documentos se controlará con mayor cuidado del establecido para documentos comunes.
- Para conservar los datos de las personas que consultan la documentación reservada, se guardará en las carpetas correspondientes los formularios “Prestamos de Documentos”.

4.1.5.3.6 Requerimiento de copias

- Cuando funcionarios y empleados de la Dirección Provincial de Pichincha requieren copias de documentos que reposan en los archivos del Departamento de Personal, harán firmar al Jefe Departamental el formulario denominado “Servicio de Fotocopiadora”, que contiene los siguientes datos:
  - Lugar;
  - Fecha de la solicitud;
  - Nombre de la unidad o Departamento;
  - Resumen del contenido del documento, número de la comunicación, fecha completa, entidad o dependencia de origen, etc.;
  - Destino y uso del documento;
  - Característica de la reproducción. Especificar si desea anverso, reverso, reducción o ampliación; número de páginas y ejemplares que necesita de cada una de ellas;
- Adjuntará al formulario, el o los documentos que requiere fotocopia y presentará la solicitud firmada por el Jefe Departamental y luego con autorización del Jefe de Personal y el encargado Archivo entregará a la unidad de fotocopiado, donde se efectuará el trabajo;

- La persona encargada de la reproducción de los documentos obtendrá las copias autorizadas, completará los datos en el casillero reservado para el operador; y hará firmar a la persona que retira el material.

4.1.5.3.7 Petición de copias de documentos

La entrega de copias de los documentos se efectuará realizando igual procedimiento al establecido para la documentación oficial común, diferenciándose de esta en que las copias no se entregarán directamente al interesado, sino previa la autorización del encargado de archivo, que constará en el respectivo formato inserto en la solicitud (ver anexo 9).

4.1.5.4 Archivos de conservación a corto plazo

Una vez revisada la Ley Orgánica y Reglamento General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos publicada el siete de julio del año dos mil cinco, en las cuales lamentablemente no hacen referencia al tiempo en el cual se deben conservar los documentos de considerados corto plazo de conservación, y en base a la experiencia al manejo de archivos y por optimizar el espacio del archivo del Departamento de Personal, se sugiere que los siguientes archivos tendrán un plazo de conservación de 2 a 5 años, contados a partir de la fecha del último documento ingresado en la carpeta; estas carpetas no se transfieren al archivo general, sino que se eliminan por la unidad correspondiente tras consultarlo debidamente con la Unidad de Archivo para evitar pérdidas de documentos importantes de uso todavía actual por funcionarios y empleados.

Los plazos de conservación se aplican tanto a los documentos en papel como a los documentos electrónicos.

Tabla 9 – Tabla de conservación de documentos de corto plazo

TABLA DE CONSERVACIÓN

CONSERVACIÓN (Archivo de Personal)	**Tipo de carpeta o Expediente** (electrónico / papel / magnético)	**DESCRIPCIÓN**
2 AÑOS		
	Carpetas Cronológicas de Documentos (Ofic., Memos, Infor.)	Con originales, copias, correos de entrada o salida detallados en el No. 2.3.1.2.1
	Carpetas de candidatos Concursos	Carpetas con hoja de vida y documentos relacionados con candidaturas a un concurso o contrato después de dos años, se conservá solo la lista de candidatos rechazados y HV
	Carpetas del Personal Pasivo	Carpetas con hoja de vida y documentos relacionados del personal que ceso en sus funciones después de dos años, se conservará solo la lista de los funcionarios y hoja de vida
	Carpetas de Contratos de Personal	Copias de contratos que se gestionaron en el Departamento de Personal y que ya no se encuentran vigentes
	Borradores / manuscritos Documentos, publicaciones manuales	Borradores / manuscritos de publicaciones y documentos oficiales impresos del Dpto. de Personal que después de dos años se conservarán solamante el último borrador con las aprobaciones
	Documentos de referencia de Personal	Carpetas con documentos no del Departamento de Personal, recortes de prensa, impresos paginas WEB, etc. Tales carpetas no contienen originales de documentos.
5 AÑOS		
	Circulares, reglamentos actas	Copias de los resoluciones, actas, reformas, etc., salvo si tienen valor importante que se encuentre vigente.
	Observaciones de Contraloría	Esta Carpeta contiene los documentos directamente relacionados con la ejecución de las observaciones a las actividades del Departamento de Personal.
	Control Biométrico	Copias de los reportes de personal, permisos por atrasos, otros motivos.

Elaboración: Patricio Álvarez

4.1.5.5 Archivos de conservación a largo plazo

Al igual que se dijo en los párrafos precedentes, los siguientes documentos tienen un plazo de conservación de al menos 10 años, contados a partir de la fecha del último documento de la carpeta.

Estos documentos son transferidos al archivo pasivo. En esta transferencia, que la gestiona la Unidad de Archivo utilizando el anexo 9, lo hace una persona encargada del archivo. Los plazos de conservación se aplican a los documentos en papel y a los documentos electrónicos.

Tabla 10 – Tabla de conservación de documentos de largo plazo

TABLA DE CONSERVACIÓN

CONSERVACIÓN (Archivo de Personal)	**Tipo de carpeta o Expediente** (electrónico / papel / magnético)	**DESCRIPCIÓN**
10 AÑOS		
	Carpetas de Nómina	Carpetas con originales de los documentos procesados mes a mes por la Unidad de Remuneraciones del Departamento de Personal.
PERMANENTE		
	Carpetas de Personal Activo	Carpetas originales e individuales del personal con el seguimiento completo y todas las acciones de personal. (*) ver cuadro de organización
	Carpetas de Peritos	Carpetas originales e individuales del personal con el seguimiento completo y todos los documentos con los que fueron acreditados, siempre y cuando mantengan su acreditación activa
	Carpetas Foro de Abogados	Carpetas originales e individuales del personal con el seguimiento completo y todos los documentos con los que fueron acreditados.
	Códigos Vigentes, Documentos Oficiales	Se conserva un ejemplar de cada documento oficial y cada publicación en el registro oficial. siempre que se mantengan vigentes

Elaboración: Patricio Álvarez

4.1.6 IDENTIFICACIÓN Y ORDENAMIENTO DE LOS DOCUMENTOS EN PAPEL (Reglas generales)

Se deben conservar los documentos en papel sobre un asunto o una actividad específica en un clasificador, organizado cronológicamente con el documento más reciente encima:

- Para evitar la duplicación de la información, se creará y conservará solamente una carpeta sobre un asunto o actividad por unidad y se guardarán todos los archivos de la unidad en un mismo lugar centralizado; así, CARPETA DE MEMORANDOS, OFICIOS, VARIOS, ETC…
- Indique claramente en la portada de una carpeta: a) el acrónimo de la unidad (RDP/REM/CDP/FA/PER), b) un título claro y comprensible, c) los años comprendidos; y, d) el número de volúmenes (si fuera necesario)
- La carpeta debe contener la correspondencia de entrada y salida en papel, original o copia, así como los documentos esenciales relativos a la actividad o al asunto sobre el que trata;

- Para evitar la duplicación de la información, no se deben guardar en los archivos los documentos electrónicos impresos, salvo que sea por una causa concreta, con firma en el documento (ver anexo 6).

Para expedientes personales, se tiene que ordenar según el siguiente criterio:

Tabla 11 – Ordenamiento de los documentos en el expediente

ORDEN EN LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

#	TIPOS	DOCUMENTOS	CLASIFICACION	ORDEN
1	**Información Personal**	Hoja de Vida		
2	**Documentos de Decisión** *"Contienen una declaración de voluntad de un órgano administrativo sobre materias de su competencia" (1)*	Acciones de Personal de Movimientos	Cargos Ejercidos Subrogaciones Encargos Comisiones de Servicio	
3	**Documentos de Constancia** *"Contienen una declaración de conocimiento de un órgano administrativo, cuya finalidad es la acreditación de actos, hechos o efectos" (1)*	Acciones de Personal de trámite	Vacaciones Licencias Permisos	CRONOLÓGICO
4	**Documentos de Juicios** *"Contienen una declaración de juicio de un órgano administrativo, persona o entidad pública o privada, sobre las cuestiones de hecho o de derecho que sean objeto de un procedimiento administrativo" (1)*	Acciones de Personal de sanción	Sanciones	
5	***Otros varios***	Ninguno de los Anteriores		
6	**Documentos de Respaldo**	Copias certificadas o simples de doc. que acredite la HV	Formación Capacitación Experiencia	

Fuente: J.R. Cruz Mundet y F. Mikelarena Peña[16]

Elaboración: Patricio Álvarez

4.1.6.1 Documentos a eliminar

De acuerdo con el Sistema de Administración y Custodia de los Documentos de la Contraloría General de estado que está en vigencia a partir del 7 de mayo del 2007, dentro del cual califican como material transitorio o temporal aquellos documentos de simple trámite, que no reporta ninguna información de interés para una futura gestión y que no tiene antecedentes, y tomando como referencia la experiencia en el manejo de la documentación tanto de la Dirección Nacional de Personal del Consejo

16 Cruz Mundet, J.R.y Mikelarena Peña, F. (1998). *Información y Documentación Administrativa*. Madrid: Tecnos.

de la Judicatura como del Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha, podemos destacar que los documentos que pueden ser eliminados serán:

1.- Las copias y los duplicados de documentos originales que estén perfectamente localizados. En caso de tener dudas respecto a la disponibilidad del documento original, es preferible no eliminar las copias.

2.- Las notas internas, cuando no forman parte de un trámite y no contengan información relativa a algún procedimiento administrativo.

3.- Los mensajes electrónicos que contengan una comunicación no incluida en algún procedimiento o sean equivalentes a una comunicación telefónica.

4.- Los borradores de documentos que se hayan utilizado para la elaboración de un documento definitivo (Este último sí que se conserva).

5.- La propaganda u otros documentos impresos de entidades externas. Sin embargo, es muy importante enviar al Archivo todos los folletos, carteles, fotografías o publicaciones impresas relativas al Consejo de la Judicatura y a las actividades organizadas por la Institución o realizadas en ella.

6.- Los faxes, siempre que se conserven los originales del documento.

7. Esquelas, invitaciones, recomendaciones.

8. Boletines informativos que no constituyen material de consulta

9. Convocatorias a reuniones de personal.

10. Avisos de recibos de formularios, materiales, comunicaciones que no forman parte de expedientes.

11. Listados alfabéticos y distributivos de sueldos impresos.

12. Otros según el criterio profesional de la persona que realiza la evaluación.

El expurgo conviene realizarlo al finalizar el año.

Aquellos expedientes o documentos que no se detallaron en los párrafos precedentes y cuando el profesional a cargo no tenga la seguridad en realizar el proceso descrito, estos podrán ser eliminados previo informe de la una Comisión de Evaluación y Eliminación de Documentos, la cual se integrará por:

- El Director Provincial o su delegado, quien lo presidirá;

- El Jefe de Personal o responsable de la unidad administrativa a la cual pertenecen los documentos que se evaluarán;
- El encargado del archivo y gestión documental quien actuará como secretario.

A falta de los titulares los respectivos delegados o representantes o quienes, por cambio de denominación o reestructura orgánica funcional, hagan sus veces.

4.1.7 TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS AL ARCHIVO CENTRAL

El Archivo Central es el lugar donde se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de las diferentes Judicaturas, Direcciones, Departamentos o Unidades, porque han concluido su trámite pero siguen teniendo vigencia. Siguen siendo objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general, las que se encuentran fuera de la dependencia donde se generó la información, pero que tiene relación de dependencia directa con la misma unidad.

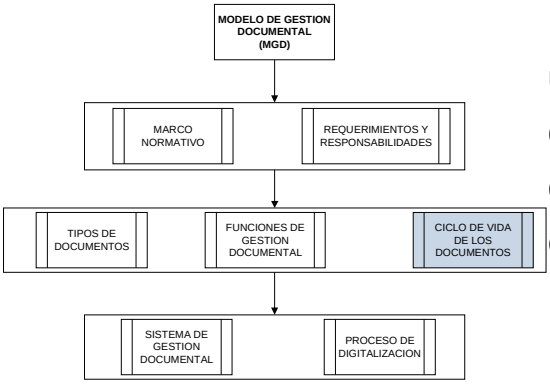
La instalación de los documentos en el depósito es una tarea íntimamente relacionada con la organización documental; consiste en la ubicación física de todos los documentos, ya sea en cajas, legajos o libros.

Para esta transferencia, el sistema de numeración continua es el más utilizado e indicado para todo archivo en crecimiento; numera las unidades de instalación mediante dígitos arábigos desde el uno en adelante. De esta manera se logra un ahorro de espacio máximo, la localización de las unidades de instalación es rápida, sencilla y sin error, por ser la referencia un número natural.

Para la transferencia de los documentos al archivo central se aplicarán las siguientes normas en todas las unidades del Departamento de Personal:

- La Unidad de Archivo y Gestión Documental deberá preparar una transferencia de los documentos en papel que van a ser transferidos de acuerdo a la tabla de conservación 2 y 5 años (ver tablas de conservación).
- Coloque los documentos en cajas específicas de archivo.
- Indique en las etiquetas de las cajas el acrónimo de la unidad o de la sección, así como el número de la caja, que será atribuido por la Unidad de Archivo y Gestión Documental (ver anexo 9).
- Se registrarán y se enviarán todos los documentos en una lista electrónica estándar a la Unidad encargada del Archivo General para su revisión antes de la transferencia real de los documentos. Además, se enviará la lista definitiva por e-mail a la Unidad encargada del archivo general; para tal efecto se debe coordinar con el Departamento Administrativo y con el Archivo General para transferir las cajas. Se deberá pegar una copia en papel de dicha lista en las cajas, la dirección de la entrega dependerá de la disponibilidad de espacio en el Archivo General.

4.1.8 CICLO DE VIDA DE LOS DOCUMENTOS EN EL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL



En esta fase describiremos la correcta utilización de los documentos durante su ciclo de vida es decir, cómo se crean, revisan y distribuyen, además de cómo se organizan, consultan, conservan y se disponen al final.

4.1.8.1 Generales

- Todos los documentos (sin excepción) a ser elaborados en el Departamento de Recursos Humano de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de

la Judicatura deben hacerlo (impresos) en hoja membretada con el logotipo de la misma.

- No se debe elaborar más de una copia del mismo documento para conservar en la Historia Laboral de los funcionarios.

4.1.8.2 De recepción

1. Todas las comunicaciones recibidas y calificadas como oficiales serán abiertas y revisadas por el responsable designado para esta labor, quien determinará si el documento cumple con los requisitos establecidos por la Institución de acuerdo al tipo de trámite. Igualmente, verificará si el documento tiene la firma de responsabilidad, la dirección para la respuesta, existencia de anexos, fechas, etc.

2. Todos los documentos externos que ingresan al Departamento de Recursos Humanos deben ser registrados en el área de Recepción de Documentos. El Registro de documentos constituye un acto jurídico y administrativo que responsabiliza a la Institución en el cumplimiento eficiente de un trámite.

3. Se debe realizar una verificación de los documentos para identificar si son documentos para Departamento de Personal o para otro Departamento de la Dirección Provincial de Pichincha.

4. Todo documento que ingrese al Departamento de Personal por medio del área de Recepción de Documentos, debe ser recibido con una relación detallada conforme a los formatos establecidos con el fin de obtener un soporte de ingreso de los documentos.

5. Todo documento recibido por el área de Recepción de Documentos y que no esté dirigido al Departamento de Personal, deberá ser devuelto inmediatamente al área de Recepción de Documentos para que sea redireccionado al Departamento correspondiente.

6. Todo documento que sea transferido por parte de otro Departamento de la Dirección Provincial de Pichincha, debe estar acompañado de una relación en la que se remiten documentos para constatar el ingreso de los mismos al Departamento de Personal.

7. Todo documento deberá ser entregado al funcionario para el cual está dirigido o a aquel a quien corresponda dar trámite al mismo.

8. Una vez realizado el trámite del documento, éste deberá ser enviado al área de Recepción de Documentos para su correspondiente Archivo.

VER FLUJO DEL PROCESO FIGURA N. 14, CAP. 3, PUNTO 3.1.1

4.1.8.3 De distribución

1. Todos los documentos que serán distribuidos desde el Departamento de Personal hacía el exterior de la Dirección Provincial de Pichincha, deben ser relacionados y entregados en el área de Recepción de Documentos para su correspondiente distribución y registro.

2. Los documentos que sean distribuidos por el Departamento de Personal a las diferentes Unidades de la Dirección Provincial de Pichincha, deberán ser entregados acompañados de una relación con la firma de recibido de la persona del Departamento correspondiente. El Área de Archivo distribuirá con la mayor rapidez los documentos registrados a las diferentes unidades que les corresponde atender el trámite

3. Todos los documentos, tanto generados por el Departamento de Personal como los recibidos por la misma, deben ser clasificados teniendo en cuenta la organización del Archivo de Gestión, para su correspondiente Archivo.

VER FLUJO DEL PROCESO FIGURA N. 15, CAP. 3, PUNTO 3.1.2

4.1.8.4 De trámites

1. Todos los documentos que son distribuidos desde el Departamento de Personal hacía el exterior de la Dirección Provincial de Pichincha, deben ser relacionados y entregados en área de Recepción de Documentos para su correspondiente distribución.

2. Los documentos que sean distribuidos por el Departamento de Recursos Humanos a los diferentes Departamentos de la Dirección Provincial de Pichincha, deberán ser entregados acompañados de una relación, con la firma de recibido de la persona del área correspondiente.

3. Todos los documentos tanto generados por el Departamento de Personal como los recibidos por la misma, deben ser clasificados teniendo en cuenta la organización del Archivo del Departamento,.

4. El seguimiento y control del documento en trámite que pasa a otra Unidad, se efectuará por medio de un control interno de documentos, diseñado por el área de archivo.

5. El éxito del control y seguimiento de los trámites implica la coordinación y colaboración de las Unidades con el Archivo del Departamento de Personal.

VER FLUJO DEL PROCESO FIGURA N. 18, CAP. 3, PUNTO 3.1.2.3

4.1.8.5 De organización

1. Conocer los tipos documentales que deben formar parte de la serie Historias Laborales, para lo cual es importante tener en cuenta el punto 4.1.6, en el cual se encuentra el listado de los documentos que deben formar parte de un expediente de Historia Laboral para una entidad, en cuanto al tipo y orden de los documentos.

2. Los documentos se clasificarán de acuerdo con la Historia Laboral a la que pertenezcan, teniendo en cuenta que para cada funcionario o ex funcionario se generará un solo expediente.

3. No debe existir duplicidad de documentos dentro de un expediente; por lo cual, se debe realizar una selección adecuada de los mismos y eliminar los que se encuentren duplicados según se detalla en el punto 4.1.6.1.

4. No se puede tomar como reutilizable o reciclable ningún documento extraído del expediente ni cortarlo en pedazos de papel pequeño para darle otro uso. Los documentos se deben picar y/o eliminar de tal manera que no quede constancia del contenido del mismo.

5. Teniendo en cuenta el principio de orden original, los documentos se ordenarán cronológicamente según la tabla No. 6, con el fin de plasmar la secuencia del proceso. También se podrá realizar la historia laboral del funcionario en la Institución.

6. Los expedientes deben ser foliados en la parte superior derecha, con lápiz negro y con números legibles, lo cual garantizará que no se extravíe ningún documento en el momento de prestar los expedientes.

7. Los expedientes se ubicarán en los archivadores teniendo en cuenta el orden alfabético de los apellidos de cada funcionario y en orden ascendente.

8. Se realizará un inventario de los expedientes de las Historias Laborales; estos expedientes se encontrarán en un medio físico (inventario inicial), tal como en medio magnético (base de datos) con el fin de ser localizados rápidamente y lograr así una respuesta eficaz al usuario.

4.1.8.6 De consulta

1. Los usuarios se clasificarán de la siguiente manera: usuarios internos (funcionarios del Departamento de Personal y otros Departamentos de la Dirección Provincial de Pichincha) y usuarios externos (ex funcionarios y entes de control externos a la Dirección Provincial de Pichincha).

2. El horario para atención de consultas de los expedientes será durante el tiempo laboral del Departamento de Personal ; es decir, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

3. Para realizar la consulta y solicitud de préstamo de los expedientes, es necesario diligenciar el formato de solicitud de documentos, el cual debe ser enviado por correo electrónico o en forma escrita a la persona encargada del Archivo de Gestión del Archivo del Departamento de Personal.

4. El formulario de solicitud de documentos únicamente debe ser impreso por la persona encargada del Archivo del Departamento de Personal y se firmará por las dos partes (usuario y encargado del Archivo) en el momento de entregarle los expedientes.

5. En el momento de la devolución de los documentos, el usuario deberá entregarlos con una relación detallada de los expedientes que devuelve, (en caso de devolver más de tres expedientes a la vez) y cerciorarse que la devolución fue gestionada según el formulario control de préstamo Interno de Documentos ver anexo 4.

6. Los usuarios externos no podrán retirar los expedientes del Área de Gestión del Archivo del Departamento de Personal, salvo expresa autorización del Jefe del Departamento.

7. El límite permitido de préstamos de documentos por usuario es de cinco expedientes, salvo casos especiales los cuales serán autorizados por el Jefe de Departamento de Personal.

VER FLUJO DEL PROCESO FIGURA N. 21, CAP. 3, PUNTO 3.1.2.5

4.1.8.7 De conservación

1. Las carpetas para la conservación de los documentos deben ser de material duradero, pudiendo ser de plástico o cartón resistente.

2. Los ganchos legajadores deben ser plásticos con el fin de garantizar la buena conservación de los documentos y evitar la oxidación posterior y la información.

3. Se debe evitar al máximo que los documentos entren en contacto con elementos metálicos tales como grapas, clips, etc.
4. Las carpetas se conservarán en los archivadores, los cuales son ideales para conservación de las mismas, con lo que se procura evitar que los documentos recojan polvo, hongos por humedad, etc.

5. Los archivadores deben ser adecuados, con espacio y con capacidad suficiente para conservar los expedientes.

6. Se debe garantizar que el espacio destinado para la ubicación física del Archivo de Gestión se encuentre en una área cerrada, con el fin de restringir el acceso de funcionarios y garantizar la seguridad de la información.

7. El depósito de Archivo del Departamento de Personal debe ser un espacio iluminado, alejado de la humedad y del frío o el calor en exceso.

VER FIGURA N. 20, CAP. 3, PUNTO 3.1.2.4

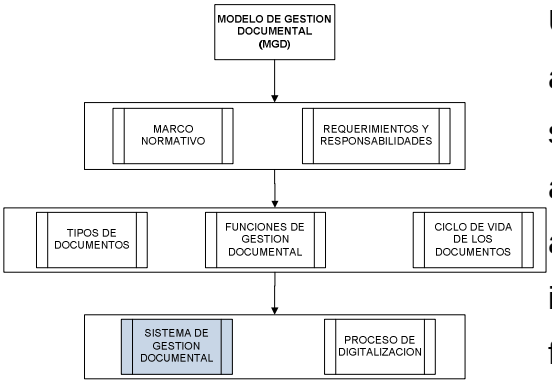
4.1.8.8 De disposición de documentos

1. Una vez que los expedientes cumplan con el plazo de conservación determinado según las tablas 4 y 5, los expedientes resultantes, se los deberán transferir al Archivo Central de la Dirección Provincial de Pichincha.

2. Aquí se los organizará dónde se los preservará para disponerlos al servicios de los usuarios mediante formulario de acceso a la información (ver anexo 9).

VER FLUJO DEL PROCESO FIGURA N. 23, CAP. 3, PUNTO 3.1.2.7

4.2 REQUERIMIENTOS PARA UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL



Un sistema de Gestión Documental debe apoyar las necesidades de información que sirva para la toma de decisiones y mejorar las actividades de la administración en cualquier área de la Institución. Este objetivo se logra integrando la necesidad del usuario, al ser fácil de comprender usar y mantener, a un costo razonable, basado en la lógica o en el sentido común, que sea independiente de la memoria humana, utilizando procesos simples y que, sobre todo, inspire confianza a los operadores.

El sistema además debe ser flexible y permitir su expansión, contracción o su reorganización; deberá estar documentado de manera clara y total con un manual que detalle todos los procedimientos en pasos de fácil seguimiento y estar apoyado en programas de capacitación con los usuarios que van a manejan el sistema.

4.2.1 ANTECEDENTES

Como antecedente, podemos destacar que la tecnología actual, que es parte de la ECM (Enterprise Content Management), es descendiente del sistema de manejo de documentación que aparece a finales de los años 80, como es el caso de Electronic Document Management Systems (EDMS); esta herramienta es aplicable para aquellas Instituciones que quieren mejorar la administración y toman en serio los cambios que se aplican con las TICs (tecnologías de la información y la comunicación).

Concordante con lo expresado en el párrafo precedente, cabe destacar lo que Kofi Annan, Secretario General de la Organización de las Naciones Unidas, mencionó en su discurso inaugural de la primera fase de la WSIS, Ginebra 2003:
“Las tecnologías de la información y la comunicación no son ninguna panacea ni fórmula mágica, pero pueden mejorar la vida de todos los habitantes del planeta. Se disponen de herramientas para llegar a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, de instrumentos que harán avanzar la causa de la libertad y la democracia, y de los medios necesarios para propagar los conocimientos y facilitar la comprensión mutua.” (Kofi Annan, 2003).

El ECM al que nos referimos, abre el universo tecnológico de la gestión de contenidos; como es de esperarse, esta versión inicial no contemplaba varios elementos fundamentales del mismo, como es el caso del manejo de archivos de virtualización o los distintos protocolos de manejo de la información que han sido

desarrollados, con el fin de mejorar la organización de una Institución, cualidad indispensable para el éxito.

4.2.2 SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL (SGD)

"*Por Sistemas de Gestión Documental (SGD) entendemos el Conjunto de elementos y de relaciones entre ellos, diseñados con el objetivo de normalizar, controlar y coordinar todos los procesos y actividades que inciden en la producción, recepción, circulación, almacenamiento, organización, conservación, disposición final y accesibilidad de los documentos generados en el transcurso de la actividad de una organización.*
Enterprise Content Management (ECM) es la tecnología empleada para capturar, gestionar, guardar, conservar, y distribuir los contenidos y documento relacionados con los procesos de negocio de la organización. El Sistema de Gestión documental (Document Management) es uno de los elementos del ECM."[17]

Cabe aclarar que el EMC es una plataforma de gestión de contenidos que abarca todo el ciclo de vida de la información (Gestión Documental), desde la captura hasta su almacenamiento. Esta herramienta permite la gestión de la información no estructurada de una organización, siempre que la información exista.

Se puede entender el ECM como una evolución de la Gestión de Contenido. Además de incluir nuevos formatos, también implica una nueva forma de manejo de información que se detalló en los párrafos precedentes; por ejemplo, protocolos para el ingreso y salida de información y algunos aspectos de automatización, en donde se deja ver cuándo el contenido debe ser usado, etc.

17 Gobierno Vasco: Departamento de Justicia y administración pública. (2007). *Modelo de Gestión Documental Vasco*. Comunidad Autónoma de País Vasco: Autor (pág. 99)

Cabe recalcar que no es suficiente manejar el contenido de los documentos sino que, además, es importante que tenga la posibilidad de acceder a la versión correcta de un documento o registro, mucho más cuando las Instituciones son del sector público. Esta versión debe ir más allá del contenido el cual debe ser gestionado de forma ordenada, ya que todos los días la Institución crea un inmenso volumen de contenido no estructurado de documentos, como se revisó en el capítulo II punto 2.3.1. El desafío de manejar papeles, contenidos digitales, registros y documentos aumenta cada vez más.

Con la Enterprise Content Management nos enfrentamos a un mundo donde la gestión de la información tiene fronteras tecnológicas, ya que este nuevo enfoque implica un manejo computarizado de los datos, mejora la eficacia de los usuarios al permitir que la Institución transforme sus procesos, acceda a la información y gestione todos los formatos de contenido digital. Además, debe proteger y controlar la información relacionada con requisitos de conformidad, optimizando la infraestructura necesaria para ofrecer contenido en cualquier sitio y en cualquier momento convirtiendo los registros en papel o en registros electrónicos con capacidad de creación de imágenes, gestión de registros, gestión avanzada de casos de ejemplo, control de flujos de trabajo, colaboración, descubrimiento, búsqueda y análisis de contenido de control de ciclo de vida de la información.

4.2.3 OBJETIVO DEL ECM

El objetivo de Enterprise Content Management es mejorar el rendimiento Institucional, al hacer que los procesos de gestión documental funcionen de forma más organizada; generar un mejoramiento en el ritmo, adquisición y uso de la información. En otras palabras, mejorar su desempeño y el de sus empleados.

No olvidemos que mucha de la información que existe en una Institución son datos sensibles, es decir, documentos de gran relevancia.

Con lo antes mencionado, se puede tener una idea de lo que es Enterprise Content Management. A continuación se define el ECM de forma clara y concisa.

4.2.4 DEFINICIÓN DEL ECM

La Asociación para la Gestión de la Imagen y la Información define el ECM de la siguiente manera:

"*Enterprise Content Management (ECM) son las estrategias, métodos y herramientas usadas para capturar, manejar, salvaguardar, preservar y entregar contenido y documentos relacionados con procesos organizacionales. ECM cubre la gestión de la información dentro del ámbito completo de una empresa, ya sea que esa información esté en forma de documento de papel, un archivo electrónico, una base de datos impresa e incluso un email*."[18]

Enterprise Content Management es el concepto que se ha puesto de moda en el mundo, este concepto hace referencia a la gestión de la información, ya sea en formato impreso o digital.

Adicionalmente, ECM maneja un número de métodos que son usados con el fin de mejorar la perspectiva organizacional dentro de la Institución; dentro de estos métodos podemos contar, por ejemplo, el manejo de la seguridad en el caso de los documentos o diferentes tipos de información.

Para concluir lo expresado anteriormente y demostrar la importancia del desarrollo de lo que se denomina la gestión de documental y por qué es una herramienta esencial para poner en marcha en forma automatizada el proceso de gestión documental, a continuación se detallan los resultados post – ECM:

---

18 Directorio logístico en línea. (2009). *¿Por qué es tan importante el Enterprise Content Management?* México: http://www.directorio-logistico.com.mx/...ipor-que-es-tan-importante-el-enterprise-content-management-&catid=70:tips Recuperado noviembre 2011.

- Agilidad en la respuesta del cliente - Acesso via Web
- Auto-respuesta
- Coste del uso y almacenamiento de papel
- Contenido Electrónico

Con la solución de ECM puesta en marcha, se resume el escenario en las siguientes beneficios para la Institución:

- Rápido y significativo ROI (Return on investment)
- Hasta el 90% de economía de almacenamiento
- Sin utilización de papel
- Tecnología escalable
- Múltiples accesos
- Sustitución de sistemas obsoletos

La forma como trabajara el ECM se demuestra en la figura número 31.

Figura 31 – ECM

Elaboración: Dispapeles[19]

19 Dispapeles. (2008). *Enterprise Content Management.* http://www.dispapeles.com/Enterprise-Content-Management.html Recuperado agosto 2011

4.2.5 REQUISITOS PREVIO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL ECM

Los requisitos mínimos para la implementación de la plataforma tecnológica necesaria para la ejecución del proyecto del sistema de Gestión Documental son:

- Lenguaje de programación .NET / Framework 2.0. o superior Servicios Web, desarrollados para la interacción con otros sistemas propios del Departamento de Personal. Se facilita de forma gratuita la documentación técnica para el desarrollo de interfaces con dichos sistemas.
- Bases de datos: Oracle o superior, o software libre
- Seguridad: Control de versión de los documentos.
- Cadena de escaneo y publicación en el servidor,
- Sistema de seguridad por rol y usuario integrado en la solución.
- Procesos: Etiqueta identificativa por documento (código de barras).
- OCR (reconocimiento óptico de caracteres)
- Búsqueda por contenido en documentos (mediante servicios de indexación de la base de datos).
- Reserva de documentos, impresión de etiquetas con código de barras.
- Consulta de versiones por documento.
- Licencias: El licenciamiento puede ser corporativo y también por usuarios.

El software que deberá conectarse con cualquier servidor de cualquier subsistema, además debe asegurar la una buena comunicación, y proporcionar un buen rendimiento, en la conexión de puestos remotos, asegurando la sincronización del intercambio de información que estos puestos produzcan aisladamente.

4.2.6 ESCOGER UN SISTEMA DE CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS APROPIADO

Es indispensable que los funcionarios a cargo del manejo de los Documentos conozcan los flujos de información que se describieron y, además, que el Departamento practique la Gestión Documental descrita, para de esta manera, exigir que el sistema se adapte a nuestras necesidades y no ocurra lo contrario.

.

Sin embargo de lo anterior, otro factor que determina la elección del sistema es el conocimiento derivado del análisis de sistemas similares, según lo establece la metodología DIRKS , respecto a lo cual surgen las siguientes interrogantes:

Existen en el mercado varios sistemas de gestión documental diseñados hace muchos años que funcionan correctamente, pero la utilización de estos puede presentar problemas cuando se necesite implementarlos en la Institución, debido a que esta maneja trámites muy diferentes a cualquier organización privada.

Sin entrar en requisitos complicados para el manejo documental, cualquier aplicación, por mínima que sea, puede resolver muchas dificultades del procedimiento en procesos de manejo de documentos, que originan exceso de burocracia; entre ellas podemos tener las de: gestión de expedientes, atención de solicitudes, generador de números para documentos, digitalización de documentos, etc.

4.2.7 CAPACITACIÓN Y CULTURA SOBRE MANEJO DE DOCUMENTOS

Antes de que las mejoras se pongan en práctica, tanto el personal a cargo del manejo documental como los usuarios del mismo deben tener una comprensión íntegra de los sistemas y los nuevos procedimientos.

Los nuevos sistemas no podrán funcionar si el personal no está familiarizado con ellos, en base a lo cual puedan tomar las medidas que se requieren; sin embargo, la capacitación no se enfocará solamente a los aspectos técnicos de los procedimientos nuevos, sino también en el aspecto práctico, especialmente en lo relacionado al entendimiento que logren los funcionarios acerca de los beneficios para su trabajo que presentará una organización eficiente de los documentos.

El cambio no siempre es bien recibido; por consiguiente, será necesario involucrar a los usuarios para explicar las razones del cambio y las ventajas que traerá consigo el mismo. De no hacerlo, se correrá el riesgo de que los funcionarios no cooperen plenamente con los nuevos sistemas.

Los programas de capacitación se planearán con cuidado; los cambios fundamentales, tales como un nuevo sistema de archivado, tendrá que ser explicados y debatidos con todos los usuarios. Esto se puede hacer mediante una serie de seminarios para que los usuarios tomen conciencia de las razones para la implantación del sistema nuevo así como también las necesidades de los funcionarios. A lo expresado se añade la necesidad de retroalimentación para el perfeccionamiento del sistema.

La capacitación del personal responsable del manejo de documentos, se concentrará más en los detalles de los procedimientos nuevos y, al mismo tiempo, explicará el contexto y las razones del cambio.

4.3 DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

"Basta decir que 300.000 hojas ocupan aproximadamente 80 metros cuadrados de una empresa, mientras que 300.000 imágenes necesitan solo que 30 CDs ".[20]

Es importante entender a la digitalización como una opción dentro del proceso de la implementación del Modelo de Gestión Documental propuesto, en el que concurren demandas y requisitos detallados en párrafos precedentes.

Cuando se seleccionan documentos originales para su digitalización, se presentan tres cuestiones básicas:

- ¿Necesita convertirse?
- ¿Debe convertirse?
- ¿Puede convertirse?

Pero estas preguntas nos llevan a tomar en cuenta otros elementos sustantivos como son:

- Existe Base legal
- Necesidad Institucional

Por lo tanto, la selección tiene que orientarse de modo que se asegure que no solo se consideren cuestiones como el valor del documento seleccionado y el interés de su contenido, sino también cuestiones relacionadas con la viabilidad técnica, los aspectos legales y las diferentes circunstancias que maneja la Institución y, sobre todo, el Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha.

---

20 CW Contenidos. (2001). Digitalización de documentos. Uruguay: Autor. http://www.contenidoweb.info /documentos/digitalizacion-de-documentos.htm Recuperado agosto 2011.

La razón de la implementación de un proyecto de digitalización, o más exactamente de la conversión digital de documentos originales no digitales, son variadas. Debe estar claro por qué se realiza la digitalización en un proyecto de Gestión Documental puesto que la digitalización supone un trabajo intenso y sumamente costoso. Es importante capturar una imagen de modo que sea posible utilizarla para satisfacer diferentes necesidades de los usuarios.

Con el concepto claro de que una copia digital nunca puede sustituir al documento u objeto original, pero tiene el mismo valor probatorio de una copia certificada del documento original, será posible la desmaterialización de documentos.

"*El término 'desmaterialización' describe el proceso de transferir archivos del papel a formato digital. A veces la desmaterialización se refiere a simplemente la 'duplicación de documentos'*."[21]

En el caso de documentos que contengan obligaciones, se entiende que tanto el documento original como el desmaterializado son la expresión de un mismo acuerdo de las partes intervinientes y, por tanto, no existe duplicación de obligaciones.

De existir multiplicidad de documentos desmaterializados y originales con la misma información u obligación, se entenderá que se trata del mismo, salvo prueba en que diga lo contrario.

El Reglamento General a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensaje de Datos, define a la desmaterialización de documentos en la siguiente forma:

---

21 Secure Data. (2010) *La desmaterialización*. Ecuador: Autor. http://www.securedata.com.ec/es/index.php?opc=3 Recuperado agosto 2011.

“art.5 El acuerdo expreso para desmaterializar documentos deberá constar en un documento físico o electrónico con las firmas de las partes aceptando tal desmaterialización y confirmando que el documento original y el documento desmaterializado son idénticos. En caso que las partes lo acuerden o la ley lo exija, las partes acudirán ante Notario o autoridad competente para que certifique electrónicamente que el documento desmaterializado corresponde al documento original que se acuerda desmaterializar. Esta certificación electrónica se la realiza a través de la respectiva firma electrónica del Notario o autoridad competente. Los documentos desmaterializados deberán señalar que se trata de la desmaterialización del documento original. Este señalamiento se constituye en la única diferencia que el documento desmaterializado tendrá con el documento original.

La desmaterialización de los documentos de identificación personal estará sujeta a las disposiciones especiales y procedimiento que las entidades competentes determinen.”[22]

De acuerdo a esta Ley la desmaterialización, es la transformación de la información contenida en documentos físicos a mensajes de datos; la misma que está reglamentada en el artículo 5 del Reglamento General de la señalada Ley.

Los documentos desmaterializados, tendrán el mismo valor jurídico que los escritos, por lo cual el acceso a los mismos será entendido como el acceso a los originales; pero deberán señalar que se trata de la desmaterialización del original.

Es así que el SRI, con el objetivo estratégico de brindar servicios de vanguardia y calidad a los ciudadanos implementó, la Desmaterialización de Notas de Crédito, de esta manera la Administración Tributaria da un paso más en el proceso de innovación tecnológica en beneficio de los contribuyentes, incorporando nuevos

22 Decreto ejecutivo No. 3496. (2002). *Reglamento de la Ley de Comercio Electrónico*. Ecuador: Registro Oficial No. 735

métodos y procesos que permiten ampliar la cobertura de servicios y el control en el cumplimiento tributario. según del REGISTRO OFICIAL No. 115 Año del lunes 25 de enero del 2010.

Si una institución solamente quiere ahorrar espacio, haría mejor creando una copia en microfilm de imágenes digitales (e incluso mejor no desechando nunca las copias de la prensa microfilmada), ya que el proceso completo, selección, escaneo, creación de registros, etc. requiere una gran inversión y el mantenimiento a largo plazo de los equipos digitales.

4.3.1 ASPECTOS A CONSIDERAR

La conservación de la información digital es, indudablemente, cara y requiere un gran equipo técnico de profesionales y equipamiento; otra decisión a tener en cuenta es utilizar un procedimiento de digitalización de la imagen o de utilizar reconocimiento OCR (reconocimiento óptico de caracteres) o en su defecto se teclee el texto original.

Es probable que los usuarios requieran textos recuperables. Esto significa reconocimiento OCR o tecleado, dependiendo del tipo de usuarios y del tipo de texto.

Muchos usuarios querrán también ver las imágenes de la página, y del aspecto del original, esto puede llevarnos a la conclusión de usar ambos métodos.

4.3.2 PRESERVACIÓN

Si se trata de la conversión digital de documentos que están en peligro o dañados, el objetivo es, en primer lugar, la creación de reproducciones exactas de estos originales en un soporte de larga duración y no la selección de materiales.

Las conversiones mencionadas deben satisfacer tanto a los usuarios actuales como a los potenciales, razón por la cual deben ser de una gran calidad y poseer una excelente estabilidad física, de tal modo que puedan mantenerse a lo largo del tiempo.

El hecho de que se haya creado una copia, ciertamente no es suficiente para justificar la eliminación del original, incluso para que el lector acepte la copia digital como texto preferible al original.

4.3.3 DIFERENCIAS ENTRE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y UN ARCHIVO ELECTRÓNICO

Es importante establecer la distinción entre los Sistemas de Gestión de Documentos Electrónicos (SGDE), también llamados Gestores Documentales, y los Sistemas de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), o Archivos Electrónicos.

Los Gestores Documentales son herramientas que facilitan la creación, edición y compartición de documentos generados como resultado del funcionamiento operativo de la unidad, permitiendo a los usuarios modificarlos y borrarlos. En otras palabras, manejan documentos "vivos" que pueden cambiar como resultado del trabajo diario.

En un Gestor Documental pueden conservarse distintas versiones de un mismo documento, mantener duplicados, así como almacenar cualquier documentación de apoyo que se considere oportuno para la tramitación.

Solo cuando el documento electrónico alcanza su versión definitiva y no se permiten nuevas modificaciones, se ingresa en el sistema de Archivo Electrónico, que se ocupará de su custodia y conservación; una vez en el Archivo Electrónico, el documento podrá ser consultado pero no editarse ni borrarse.

El Archivo Electrónico deberá asegurar la accesibilidad, disponibilidad, integridad y autenticidad de los documentos electrónicos en el futuro, independientemente del medio físico de almacenamiento y del formato del archivo.

Para favorecer su preservación, pueden imponerse algunos requisitos a los documentos previamente a su ingreso en el Archivo Electrónico.

4.3.4 REQUISITOS TÉCNICOS A TOMAR EN CUENTA ANTES DE LA DIGITALIZACIÓN

4.3.4.1 Conversión a imagen digital

"*Es una 'fotografía electrónica' convertida en un conjunto de elementos pictóricos (píxeles). El número de píxeles define la resolución de la imagen. La imagen digital de un documento la obtenemos por medio de un escáner*."[23]

Es así que podemos decir que la imagen digital es una "fotografía electrónica" convertida en un conjunto de elementos pictóricos (píxels) y ordenada de acuerdo con una relación predefinida de columnas y filas.

El número de píxels en una tabla dada define la resolución de la imagen, cada píxel tiene un determinado valor tonal que depende de la intensidad de la luz reflejada desde el documento original al dispositivo de carga acoplado (charge-coupled device) mediante diodos sensibles a la luz que cuando los documentos se exponen a la luz crean una carga eléctrica proporcional, que genera, a través de una conversión analógica/digital, una serie de señales digitales representadas por un código binario.

---

23 Universidad Miguel Hernández (2008). *Recomendaciones para digitalizar documentos uso del escáner, Unidad de archivo y Registro.* España: Autor.

La unidad más pequeña de información almacenada en un computador se denomina bit. El número de bits utilizados para representar cada píxel en una imagen determina el número de colores o escala de grises que se pueden representar en una imagen digital. Esto se llama profundidad del bit.

Los documentos originales se transforman en imágenes convertidas en bits por medio de un escáner o cámara digital. Durante la captura de la imagen, dichos documentos se “leen” o escanean a una resolución y a una profundidad predefinidas.

Los archivos digitales resultantes que incluyen los bits para cada píxel, se formatean y etiquetan de manera que se facilite a un computador el almacenamiento y recuperación. A partir de estos archivos, el computador puede realizar representaciones analógicas para su visualización en pantalla o impresión.

Debido a que los archivos con imágenes de alta resolución son muy grandes, puede ser necesario reducir el tamaño de los archivos (compresión) para hacerlos más manejables tanto para el computador como para el usuario.

Cuando un documento fuente se ha escaneado, todos los datos se convierten a un determinado formato de archivo para su almacenamiento; existe una variedad de formatos de imágenes ampliamente utilizados, algunos de ellos están pensados tanto para el almacenamiento como para la compresión de los archivos o files de imágenes; también incluyen información técnica que se almacena en el área del archivo llamada “cabecera” de la imagen.

El objetivo de cualquier programa de digitalización debería ser capturar y presentar en formatos digitales el contenido informativo más significativo de un único documento original o de una colección de tales documentos.

Sin embargo, la solución no es capturar una imagen con la mayor calidad posible, sino comparar el proceso de conversión con el contenido informativo del original, lo cual plantea dos cuestiones: Las características de los documentos originales que se van a digitalizar y la calidad de la imagen.

4.3.4.1.1 Características de los documentos originales

Al capturar los documentos, se deben tomar en consideración tanto los procesos técnicos implicados en la digitalización como los atributos de los documentos originales. Estos atributos pueden ser de distintas dimensiones y nivel tonal (color o blanco y negro), los documentos originales también pueden caracterizarse por el modo en que se han producido, así: a mano (tinta), mecanografiados o impresos, o por métodos fotográficos o electrónicos, etc.

La condición física de los documentos originales puede influir de diferentes maneras en la conversión: los textos descoloridos, las manchas de tinta, las páginas quemadas y otro tipo de daños, a veces destruyen el contenido informativo; de forma más frecuente, imponen limitaciones físicas a las posibilidades de capturar información durante el escaneo.

Por tanto, se debe identificar la posible necesidad de un tratamiento previo de los documentos originales antes de escanearlos. Despreciar esta cuestión puede ser no solo una amenaza para los propios documentos sino que también puede limitar los beneficios y resultados de la digitalización e incrementar el coste, el paso más común para prevenir este problema es, por ejemplo:

Llevar a cabo tratamientos básicos de conservación previos y usar atriles para los volúmenes encuadernados, rutinas para controlar la luz y otras condiciones ambientales durante el escaneo.

Si los documentos originales tienen un valor material necesitarán, por lo general, que los examine el responsable de archivo antes de escanearlos; cuando los riesgos de daño de los documentos originales sean altos y los documentos tengan un valor especial o estén en malas condiciones.

4.3.4.1.2 Calidad de la imagen

"*La resolución del escáner se mide en puntos por pulgada (ppp) o píxeles por pulgada (ppi). A mayor número de píxeles tendremos mayor resolución y mayor capacidad para definir los detalles más precisos, pero también mayor tamaño de los ficheros donde se almacenan las imágenes*."[24]

Es así que, la calidad de la imagen durante la captura depende de la suma de resultados de la resolución aplicada al escaneo, la profundidad del bit de la imagen escaneada, los procesos de mejora y el nivel de compresión aplicado, el dispositivo de escaneo utilizado o técnicas usadas, y la preparación del operador del escáner.

Aumentar el número de píxels utilizados para captar una imagen dará como resultado una resolución más alta y una mayor capacidad para definir los detalles más precisos, pero continuar incrementando la resolución no proporcionará una mejor calidad, únicamente archivos de tamaño mayor.

La cuestión clave es determinar el nivel de resolución suficiente para capturar todos los detalles significativos del documento original.

El tamaño físico del documento original es importante a la hora de determinar la resolución, ya que, cuanto más grande es un documento, mayor será el número de píxels que se necesitan para captar los detalles requeridos de la imagen, así como el

24 Universidad Miguel Hernández (2008). *Recomendaciones para digitalizar documentos uso del escáner, Unidad de archivo y Registro.* España: Autor.

tamaño del archivo. Los archivos muy grandes pueden causar problemas a los usuarios al visualizar las imágenes en pantalla o al enviarlas a través de las redes, debido a que el tamaño del archivo tiene una importante incidencia en el tiempo que se tarda en mostrar una imagen.

Una manera de disminuir el tamaño del archivo es disminuir la resolución. Esta es una decisión crítica, especialmente si el documento original tiene tanto un gran tamaño físico como un alto nivel de detalle, como puede ser el caso de los dibujos y los mapas de gran tamaño.

4.3.4.2 Profundidad del bit

"*Se define como la capacidad de reproducción de colores. A mayor profundidad de bit pueden representarse mayor número de tonos en grises y color.*"[25]

La profundidad del bit es la medida del número de bits utilizados para definir cada píxel, a mayor profundidad del bit, pueden representarse mayor número de tonos en grises y color.

Existen tres modos para definir la profundidad del bit:

- Escaneo binario, utilizando un bit por píxel para representar el blanco o el negro

- Escaneo en escala de grises, utilizando múltiples bits por píxel para representar las escalas de grises, el mejor nivel de escala de grises es de ocho bits por píxel, y en este nivel la imagen que se muestra puede seleccionar hasta 256 diferentes niveles de grises

25 Universidad Miguel Hernández (2008). *Recomendaciones para digitalizar documentos uso del escáner, Unidad de archivo y Registro.* España: Autor.

- Escaneo en color utilizando múltiples bits por píxel para representar el color; se considera un buen nivel de color 24 bits por píxel y permite una selección de hasta 16.7 millones de colores.

La elección de la profundidad de los bits afecta a las posibilidades de captura, tanto de la apariencia física del documento original como de su contenido informativo. De esta forma las decisiones sobre la profundidad de los bits deben tener en cuenta si el aspecto físico del documento, o de sus partes, tienen un valor informativo añadido que es necesario reflejar.

4.3.4.3 Optimización de la imagen

En los procesos de optimización de la imagen, se puede aplicar métodos para mejorar la imagen captada como son: el tamaño, color, contraste y brillo, o para comparar y analizar imágenes con características que el ojo humano no puede percibir.

Estos cambios a las imágenes abren muchos campos nuevos para el proceso de la imagen, pero el uso de este tipo de procesos plantea cuestiones sobre la fidelidad y autenticidad respecto al original. Las características del proceso de la imagen incluye, por ejemplo, el uso de filtros en las curvas de reproducción tonal y herramientas para el tratamiento del color.

4.3.4.4 Compresión

"*Se utiliza para reducir el tamaño del fichero de la imagen para su proceso, almacenamiento y transmisión. La compresión puede ser con pérdida o sin pérdida de información*." [26]

26 Universidad Miguel Hernández (2008). *Recomendaciones para digitalizar documentos uso del escáner, Unidad de archivo y Registro.* España: Autor.

La compresión se utiliza normalmente para reducir el tamaño del archivo con el fin de procesar, almacenar y transmitir las imágenes digitales. Los métodos utilizados son, por ejemplo: la eliminación de información repetida o la de difícil visión al ojo humano.

De este modo, la calidad de una imagen puede verse afectada por las técnicas de compresión utilizadas y por el nivel de compresión aplicado. Estas técnicas de compresión pueden ser tanto “sin pérdida”, lo que significa que una imagen descomprimida será idéntica a su estado original debido a que no se ha perdido ninguna información cuando se ha reducido el tamaño del archivo; como “de pérdida” cuando la información menos significativa se reduce o desecha en este proceso.

Es importante tener en cuenta que las imágenes pueden responder a la compresión de diferentes modos; algunos tipos concretos de características visuales como leves variaciones de tono pueden producir efectos visuales no deseados.

Las imágenes digitales reproducidas a partir de formatos fotográficos que tienen un amplio nivel tonal, normalmente dan lugar a grandes archivos; otra técnica, además de la compresión que se puede usar para reducir el tamaño de los archivos es reducir la dimensión espacial de la imagen digital.

Una definición muy común de resolución espacial es la capacidad de capturar y reproducir detalles espaciales tomando en consideración la relación de aspecto.

4.3.4.5 Aspectos a considerar

El equipo utilizado para el funcionamiento para el proyecto de digitalización tiene un importante impacto en la calidad de la imagen.

El criterio y cuidado del técnico siempre tiene un considerable impacto sobre la calidad de la imagen; en definitiva, son las decisiones tomadas por las personas, las que determinan la calidad de trabajo que se consiga.

El control de calidad es un elemento importante en cada una de las etapas de un proyecto de digitalización; sin este trabajo, no será posible garantizar la integridad y consistencia de los archivo de imágenes.

Deben tomarse medidas para minimizar las variaciones entre los diferentes operadores así como entre los distintos escáneres que se utilicen; los escáneres deben, además, revisarse regularmente para verificar su precisión y la calidad.

Es necesario un programa de control de la calidad, , ya que los requisitos de calidad a menudo tienen que formularse antes de la firma del contrato.

Aunque el control de calidad es un factor crucial para asegurar los mejores resultados, no existe un modo normalizado para asegurar una determinada calidad de la imagen durante su captura.

Los diferentes documentos originales requieren de diferentes procesos de escaneo, lo que debe tenerse en cuenta cuando se desarrollan programas de control de calidad.

4.3.4.6 Elección del escáner

"*Existen distintos tipos de escáner con diferentes formatos que se adaptan a cada necesidad de trabajo. La resolución de escaneo dada por el dispositivo de digitalización varía de acuerdo al precio y calidad del aparato. El rendimiento para la transmisión de datos al ordenador depende del tipo de conexión entre el escáner y el*

PC, desde las que transmiten los datos escaneados más rápidamente como la conexión SCSI o FireWire hasta las más lentas como el USB o de puerto paralelo."[27]

Por esta razón, antes de comprar un escáner, se deberá exigir a los vendedores que presenten resultados digitales evaluables por medio de test de evaluación de la calidad de imágenes digitales relevantes. Cuando un proyecto de digitalización está en marcha, deben establecerse medidas de control de calidad del escaneado que permitan a los operadores estar seguros de que los dispositivos de escaneo están operando dentro de los parámetros previstos.

Existen varios métodos para evaluar la resolución de un escáner, los que nacieron originalmente para su uso en las industrias micrográficas y fotográficas, mismos que se usan normalmente para medir la reproducción de los detalles, para la uniformidad de la captura de las diferentes partes de un documento fuente, para la nitidez de la imagen, etc. A veces los resultados pueden no ser totalmente fidedignos, pero los modelos de resolución siguen siendo todavía herramientas prácticas para utilizar especialmente en la conversión binaria; pudiendo destacarse entre los principales los que se mencionan a continuación:

La función de la modulación de la transferencia (MTF), donde se mide la intensidad de la luz en el proceso de la imagen (calibración de la luz). Este es un método más fiable y objetivo para evaluar el modo en el que se preservan los detalles y cuáles son los sistemas de escala de grises y color más apropiados.

Respuesta de la frecuencia espacial (SFR), que significa la capacidad del escáner para transmitir información de alta frecuencia por medio de una función específica de transmisión (en la práctica equivalente a MTF). Al respecto, se pueden citar como ejemplos que se utilizan para la resolución los siguientes:

---

27 Universidad Miguel Hernández (2008). *Recomendaciones para digitalizar documentos uso del escáner, Unidad de archivo y Registro.* España: Autor.

- Test de prueba de facsímil normalizado del IEE (Institute of Electrical and Electronic Engineers)
- Test de prueba n. 2 para escáneres de AIIM
- Modelo de resolución PM-189 (A&P International)
- Modelo de escáner SFR y OECF n. 2 (Applied Image Inc)

4.3.4.6.1 La reproducción tonal

La reproducción tonal es la característica más importante de todos los indicadores de calidad de la imagen, porque nos da la pauta para la evaluación de otros parámetros de calidad de dicha imagen. En la práctica, la reproducción tonal determina el grado de oscuridad o claridad de una imagen así como su contraste.

Debido a los diversos ruidos electrónicos en el escáner, siempre habrá pérdidas en la profundidad del bit durante el proceso del escaneado; por esto es importante capturar la imagen con una resolución mayor de la necesaria.

La reproducción tonal se evalúa mediante una curva de reproducción de tono que relaciona la densidad óptica de un documento en papel o una reproducción de microfilm, con el correspondiente valor digital (valor tonal) en la reproducción digital; en los sistemas digitales esta curva se llama Función de Conversión Opto-Electrónica (OECF).

Los valores tonales también pueden evaluarse por medio de un histograma que muestra, en modo gráfico, la distribución de los tonos en una imagen así como el grado tonal de la misma. La disminución en la claridad u oscuridad comparados con los valores tonales del documento original pueden indicar que hay limitaciones en el nivel de fuerza del equipo (escáner). El nivel de fuerza puede definirse como el grado de diferencia tonal entre la claridad y la oscuridad. Normalmente, el nivel de fuerza de un escáner debería conseguir o superar los extremos de intensidad de los documentos originales.

Es importante que no se efectúe ninguna compresión tonal en la captura de la imagen escaneada; pues, de lo contrario, si efectuamos una compresión tonal en este momento del proceso de conversión, nunca podremos restaurar el valor original de la imagen a su valor tonal completo.

Así, según la práctica y experiencia, la gama de valores predefinidos en el escáner siempre debería establecerse en 1.0 en el programa del escáner.

4.3.4.6.2 Reproducción del color

El mayor desafío de la digitalización de documentos originales en color es su reproducción, ya que, manteniendo la representación del color en la pantalla y en las impresiones, el principal problema es que tanto los monitores como los sistemas operativos y las aplicaciones se representan en colores de diferentes modos.

La percepción humana del color también difiere entre las distintas personas, pues existen varios modelos de color para definir las propiedades de la gama de colores.

Los modelos más usados son el RGB y CMYK. El modelo RGB son las siglas en inglés de rojo, verde y azul, que se utiliza en monitores y escáneres, con los cuales se trata de simular una amplia gama de colores mediante la combinación de diferentes cantidades de luz roja, verde y azul. Cada uno de estos tres colores se define como un canal de color y sobre un monitor de 24-bit, cada canal tiene 8 bits que representan 256 tonalidades. El modelo CMYK, por otro lado, se basa en los colores cian (turquesa), magenta (fucsia intenso), amarillo y negro, se sustenta en el principio de que todos los objetos absorben una cierta longitud de onda a partir del espectro de la luz y que siempre reflejan una longitud de onda opuesta.

Los sistemas de impresión y fotografía se basan en el modelo CMYK que también se conoce como substractivo.

4.3.4.6.3 Ruido

En el contexto que nos ocupa, el ruido puede asemejarse a las fluctuaciones de la intensidad de la luz en una imagen que no se encuentran en el documento fuente.

En los sistemas de digitalización el ruido, a menudo, tiene su origen en los componentes electrónicos asociados.

El ruido se mide normalmente calculando la desviación normal de los valores, del número de píxels sobre cierta parte del documento como una radio del nivel de ruido, el aumento de la desviación y el aumento del ruido reduce la calidad de la imagen.

4.3.4.6.4 Objetos

El polvo, los rayos y las manchas, constituyen ejemplos de elementos que pueden tener un impacto en la calidad de una imagen; todos ellos crean una visible fluctuación no aleatoria en la intensidad de la luz, aunque el modo en el que esto afecta a la calidad de la imagen difiere dependiendo del resultado que se quiera obtener.

En la mayoría de los casos, es suficiente con usar programas que detectan estos elementos, aunque a veces es necesario examinarlos visualmente previa su digitalización.

4.3.4.7 El monitor

Existen muchos elementos particulares que pueden influir en la calidad de la imagen cuando esta se visualiza.

En primer lugar, la pureza del color y el brillo varían entre el centro y las esquinas de la pantalla; en segundo lugar, la elección de una pantalla LCD (pantalla de cristal líquido) o CRT (tubo de rayos catódicos) puede tener sus efectos; esta última se considera todavía la mejor cuando visualizamos la imagen; en tercer lugar, la gestión del color necesita una regulación continua del monitor de acuerdo con algún estándar (el perfil normalizado ICC).

Estos perfiles de color o perfiles ICC son conjuntos de datos (archivos), que hacen parte de la llamada gestión del color, encargada de mantener estable la reproducción del color en un flujo de trabajo gráfico. Los perfiles de color se establecen según los estándares promulgados por el Consorcio Internacional del Color (ICC).

Las herramientas de calibrado para los monitores están a menudo incluidas en los programas de aplicación; calibrar un monitor significa ajustar dos valores: la intensidad de la luz del monitor (gama) y el llamado punto blanco (cuando los tres canales de color rojo, verde y azul están iluminados).

Los valores óptimos de la gama debe ajustarse en 1.8 - 2.2 y el punto blanco (temperatura color) será un blanco frío (5000 kelvin).

Deberíamos tener en cuenta que el ajuste de los citados valores son los ideales para la evaluación de la calidad de la imagen, pero quizás no sean los óptimos para la visualización por parte de los usuarios.

4.3.4.7.1 Condiciones de visualización

La visualización de las imágenes siempre necesita un sistema de control; también es importante adaptar este sistema a los requisitos de visualización que difieren entre las necesidades del monitor y de los documentos originales.

Los monitores se ven mejor con una luz tenue, aunque no en habitaciones oscuras, y los documentos originales con una luz más intensa. Los efectos adicionales como los reflejos pueden afectar a la evaluación y por consiguiente deben ser minimizados, por ejemplo utilizando un fondo neutro (gris) y colores neutros (gris, negro, blanco) en la vestimenta de los operadores.

4.3.4.8 Organización de las imágenes

Antes de tomar en consideración un nombre y una descripción de un archivo de imagen, debe decidirse cómo se va a almacenar. Por lo general, los documentos originales que se escanean se organizan físicamente de acuerdo con principios de ordenación visto en el punto 4.1.6, tabla 11 precedentes.

La manera más fácil de manejar esta cuestión es trasladar los principios fundamentales de la organización física de los documentos originales a una jerarquía lógica del disco del computador. Esto deberá llevarse a cabo hasta donde sea posible, de acuerdo con las normas establecidas; es importante asegurar que las estructuras de los nombres de los archivos de las diferentes plataformas técnicas sean compatibles.

4.3.4.8.1 Posible nombre de las imágenes

Los computadores no son capaces por sí solos de interpretar las relaciones lógicas de una colección de documentos originales. Tal es el caso de las secuencias de las carpetas y de las páginas; por tanto, debe reflejarse el modo por el que se nombran los archivos de las imágenes escaneadas.

Existen dos procedimientos para nombrar a los archivos:
1. Utilizar un esquema de numeración que refleje los números que se hayan usado en el modelo descrito en capítulos precedentes, o
2. Utilizar nombres de archivos significativos.

Ambos procedimientos son válidos y debe elegirse el que mejor convenga a una colección o grupo determinado de documentos originales. En el proyecto de digitalización, también se deben adoptar convenciones para los nombres, para las tablas de signos y para las reglas relativas, por ejemplo, a la puntuación y al uso de letras mayúsculas; es importante que estas convenciones sean uniformes. Un vocabulario normalizado es una de las piedras angulares de la gestión de una colección de imágenes digitales.

Cuando se nombran los archivos de imágenes, también son importantes las extensiones del archivo, pues muchas de ellas tienen significados normalizados y su uso se encuentra generalizado, pero debe tenerse cuidado si se trata de extensiones no normalizadas.

4.3.4.8.2 Descripción de las imágenes

Para describir imágenes digitales son necesarios lo metadatos que son datos estructurados acerca de otros datos. Los metadatos también pueden definirse como datos que facilitan la gestión y el uso de otros datos.

Los metadatos no son algo nuevo para los archiveros y bibliotecarios, toda vez que el uso de metadatos se encuentra estrechamente relacionado con las reglas de descripción y catalogación de publicaciones impresas, documentos de archivos y artefactos. La diferencia es que en el mundo digital se necesitan categorías adicionales de metadatos para soportar la navegación y la gestión de los archivos de datos. Los metadatos para la descripción de imágenes digitales pueden incluir distintos tipos de información.

No obstante, cada proyecto de digitalización debe elegir una solución de metadatos basada en sus propios objetivos, en nuestro caso podemos aplicar el mismo criterio que se utilizó para la codificación de documentos, que se analizó en el punto 4.1.1.9.

4.3.4.8.3 Uso de metadatos

"*Los metadatos en sí no suponen algo completamente nuevo dentro del mundo bibliotecario. Según Howe (1993), el término fue acuñado por Jack Myers en la década de los 60 para describir conjuntos de datos. La primera acepción que se le dio (y actualmente la más extendida) fue la de dato sobre el dato, ya que proporcionaban la información mínima necesaria para identificar un recurso. En este mismo trabajo se afirma que puede incluir información descriptiva sobre el contexto, calidad y condición o características del dato. El término no ha evolucionado en gran medida desde esta fecha hasta ahora (2004), pero sí lo han hecho los conceptos asociados a él, las aplicaciones y el nivel de uso de los metadatos*."[28]

Atendiendo a la definición anterior, la práctica de registrar los metadatos en la cabecera de los diferentes formatos de archivos se encuentra muy extendida y sus ventajas son obvias: asegura una estrecha relación entre el documento original, el proceso de conversión y el archivo de la imagen resultante de la conversión.

Las bibliotecas de todo el mundo han utilizado durante décadas el formato MARC (Machine Readable Cataloging) como un estándar de metadatos, pero otros sectores culturales no lo han adoptado.

La Dublin Core Metadata Initiative presentó, a principios de los años 90, un conjunto de 15 elementos de metadatos descriptivos para satisfacer las nuevas demandas de recuperación, inicialmente para la Web. Se pretende que estos elementos sean simples, internacionales e intersectoriales. Dublin Core es actualmente uno de los estándares de metadatos más ampliamente aceptados en el mundo.

---

28 Asociación Española de Documentación e Información. (2004) Introducción a los metadatos: Estándares y aplicación. España: SEDIC. http://www.sedic.es/.../metadatos/tema1.htm Recuperado mayo, 2011

Actualmente muchos proyectos y programas digitales utilizan SGML (Standard Generalized General Markup Language) o partes de SGML como XML (eXtensible Markup Language). El objetivo es agrupar las imágenes y proporcionar acceso a elementos estructurales de objetos individuales o de colecciones completas. La codificación de documentos también puede utilizarse en aquellos sistemas en los que los datos se toman de bases de datos de menor nivel y se transforman en representaciones normalizadas para el intercambio.

SGML presenta algunas desventajas. Por ejemplo, muchas aplicaciones de software no lo soportan y XML se utiliza cada vez más como lenguaje de marcado. Una iniciativa bien conocida que utiliza SGML es TEI (Text Encoding Initiative) que ha desarrollado DTDs (Document Type Definitions) para codificar textos individuales. La iniciativa Encoded Archival Description (EAD) ha desarrollado una DTD para codificar instrumentos de búsqueda que permiten codificar colecciones de archivo completas o ejemplares.

En los archivos rara vez mantienen el copyright de las obras originales, los motivos para desarrollar una operación de auto mantenimiento se basan más en licenciar el uso de las imágenes protegidas por la propiedad intelectual de fondos digitales custodiados por la institución.

4.3.4.8.4 Aspectos a considerar

Las oportunidades para el desarrollo del personal en la implementación y el uso de las tecnologías digitales exigen el apoyo de la dirección.

El cambio afecta básicamente al personal, puede ser necesario analizar los problemas de interacción dentro de las prácticas de la organización para detectar obstáculos relativos a las competencias, falta de apoyo informado por parte de la dirección y miedo al cambio en la línea de dirección, incluyendo las barreras tecnofóbicas a las innovaciones tecnológicas.

Estas cuestiones se minimizan con frecuencia para favorecer el cambio, las unidades funcionales de organización dentro de la institución pueden ser mal estructuradas, centrándose menos en los procedimientos y más en los objetivos comunes de proporcionar un servicio de información.

El nivel de antigüedad, relacionado con la edad en las sociedades tradicionales de los países en desarrollo, no tiene sentido en el escenario digital, donde los individuos no deben temer el riesgo o el cambio y deben automotivarse para el aprendizaje de los límites y las oportunidades de las tecnologías de la información y la comunicación.

Un ejemplo de la auto capacitación consistiría en el apoyo de las autoridades a los funcionarios para que dispongan del tiempo necesario para que demuestre sus aptitudes que le permitan familiarizarse con el computador.

4.3.4.8.5 Preservación del contenido digital

Las tecnologías digitales ofrecen la oportunidad de preservar el contenido original de un documento proporcionando acceso al sustituto digital y separando el contenido informativo de la degradación del medio físico.

La ventaja de la preservación del contenido digital radica en la posibilidad de crear y almacenar múltiples copias en diversas localizaciones (archivos) sin pérdida de información, en un entorno electrónico confiable.

La localización física del documento se vuelve irrelevante y las opciones de almacenamiento remoto son una característica habitual de los procedimientos de seguridad, mucho mejor que las colecciones tradicionales, como son las múltiples copias almacenadas en otro lugar.

Finalmente, la superior calidad óptica de los sustitutos digitales, junto con la comodidad del acceso online, satisface los requisitos de investigación del usuario y da como resultado una manipulación menor del material original y acceso rápido a la información.

La digitalización debe, por lo tanto, integrarse en los servicios de preservación existentes para asegurar que la preservación física de los objetos no se descarte en el tratamiento previo al escaneo y que se utilicen entornos protectores después del escaneo para alargar la vida de los materiales originales.

La preocupación por la preservación de los medios persiste mientras los antiguos medios se vuelven rápidamente obsoletos, pero las mejoras de rendimiento en el desarrollo de medios de almacenamiento tales DVD's, CD-Roms, fomentan la preservación digital mediante la migración de los medios.

El mayor reto para el responsable de respaldar los archivos digitales está en la preservación de la tecnología, que incluye no solo la migración de los propios datos sino también la migración y emulación de las plataformas tecnológicas, incluyendo las aplicaciones y los formatos de datos en los cuales se creó la información para asegurar que continuará siendo accesible sobre las nuevas plataformas emergentes.

Las decisiones relativas a la preservación digital deben tomarse al principio para dar conformidad a la captura y gestión de los archivos digitales; para lo cual, la política debe formular los objetivos del proyecto de digitalización, identificar los materiales, establecer los criterios de selección, definir los medios de acceso a las colecciones digitalizadas, establecer las normas de captura de imágenes y metadatos y de preservación de los materiales originales, además de establecer el compromiso institucional con la preservación a largo plazo del contenido digital.

Siempre que sea posible, se deben seguir normas establecidas, aceptadas internacionalmente y, cuando no existan, aún es aconsejable adoptar las buenas

prácticas. La independencia de la plataforma es una estrategia efectiva para evitar la obsolescencia técnica, lo cual se consigue desarrollando prácticas que se apoyen en sistemas abiertos y estándares no-propietarios de tecnologías de la información para asegurar el acceso a largo plazo.

4.3.4.8.6 Repositorio digital fiable

El concepto de preservación digital va dirigido al almacenamiento a largo plazo de los datos y al acceso a lo largo del tiempo y de la tecnología cambiante.

Los atributos de un repositorio digital fiable se identifican, para asegurar a la comunidad de bibliotecas digitales, cuáles de las instituciones certificadas están comprometidas con la gestión a largo plazo de los recursos digitales. Actualmente, la comunidad basa los sistemas y procedimientos en el Modelo de Referencia OAIS.

"*OAIS (Open Archive Information System) es un modelo de archivo por el que una organización (sistemas y personas) acepta la responsabilidad de preservar la información y hacerla accesible a una comunidad. Bajo esta breve pero potente declaración de intenciones está un modelo universal de gestión de contenidos que está sirviendo de base para numerosas aplicaciones no comerciales y comerciales, como ArchiCert, el sistema de archivo digital certificado de documentos seguros a largo plazo de Sigma Data Services*."[29]

Lo descrito anteriormente se puede apreciar en la figura número 32:

29 SIGMA Dataservices. (2012). *Modelo OAIS*. http://www.sigma-data.com/.../86-sa Recuperado junio 2011

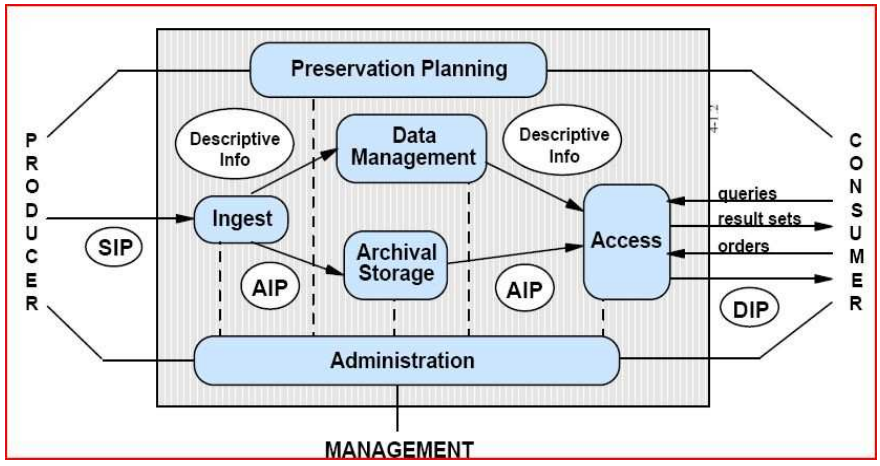


Figura 32 – Modelo OAIS ISO 17421
Elaboración: Sigma Data Services[30]

Es decir, aplicando lo descrito en los párrafos precedentes y para tener una mejor idea del funcionamiento del modelo, será presentado en forma gráfica para un mejor entendimiento en las figuras número 33 y 34.

Figura 33 – Modelo del Sistema Gestión Documental (Entrada)
Elaboración: Patricio Álvarez

30 Íbid.

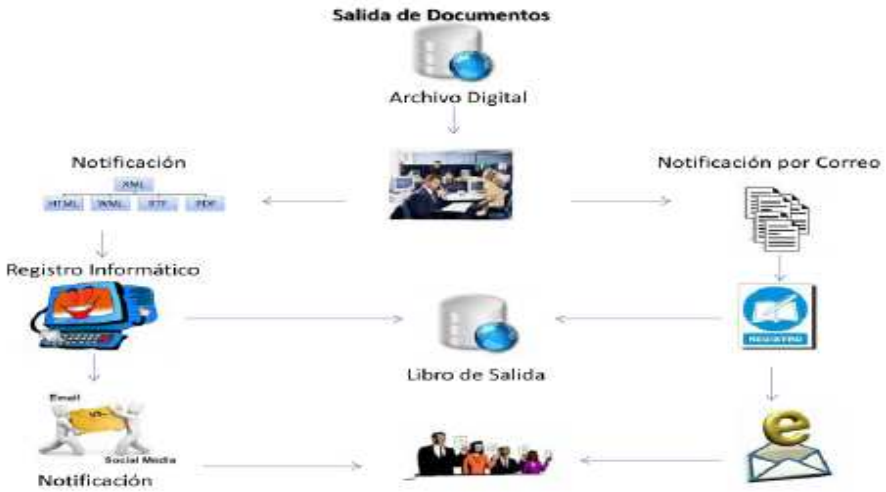
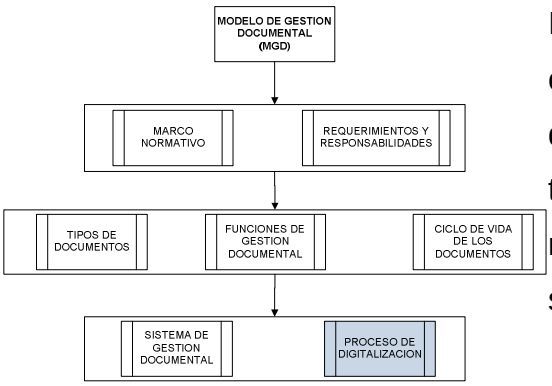


Figura 34 – Modelo del Sistema Gestión Documental (Salida)
Elaboración: Patricio Álvarez

4.4 PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS



Independiente del escenario en que lleve a cabo el proceso de la digitalización de documentos y con el objetivo de cumplir con todos los requisitos de digitalización en este modelo, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Para establecer un formato de documentos electrónicos para el Modelo de Gestión Documental del Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha se recomienda utilizar el formato de conservación a largo plazo PDF; para realizar las copias electrónicas de documentos originales en papel.

Así, los archivos PDF será el formato final de la imagen digital a almacenar en el Sistema de Gestión de Documentos, sin que esto limite el uso de otros formatos. El Modelo proporcionará una utilidad para la conversión de un documento multipágina en un formato diferente a un documento multipágina en formato PDF.

4.4.1 FASES DE LA DIGITALIZACION

Todo proceso completo de digitalización, independientemente de las características específicas del mismo, de dónde se realice, de cómo se realice y de quiénes sean las personas encargadas de llevarlo a cabo, cuenta con un conjunto de etapas claramente diferenciadas, con el fin de garantizar el éxito en la ejecución del mismo.

Las fases se enumeran a continuación:

1. Identificación.
2. Clasificación.
3. Transporte y Recepción* (fase opcional).
4. Preparación
5. Digitalización o captura.
6. Reconocimiento de datos.
7. Indexación.
8. Control de Calidad.
9. Firma Digital* (fase opcional).
10. Carga al Sistema de Gestión de Documentos.
11. Devolución, Archivo o Expurgo.

Gráficamente se pueden representar estos pasos como se muestra a continuación en la figura 35:

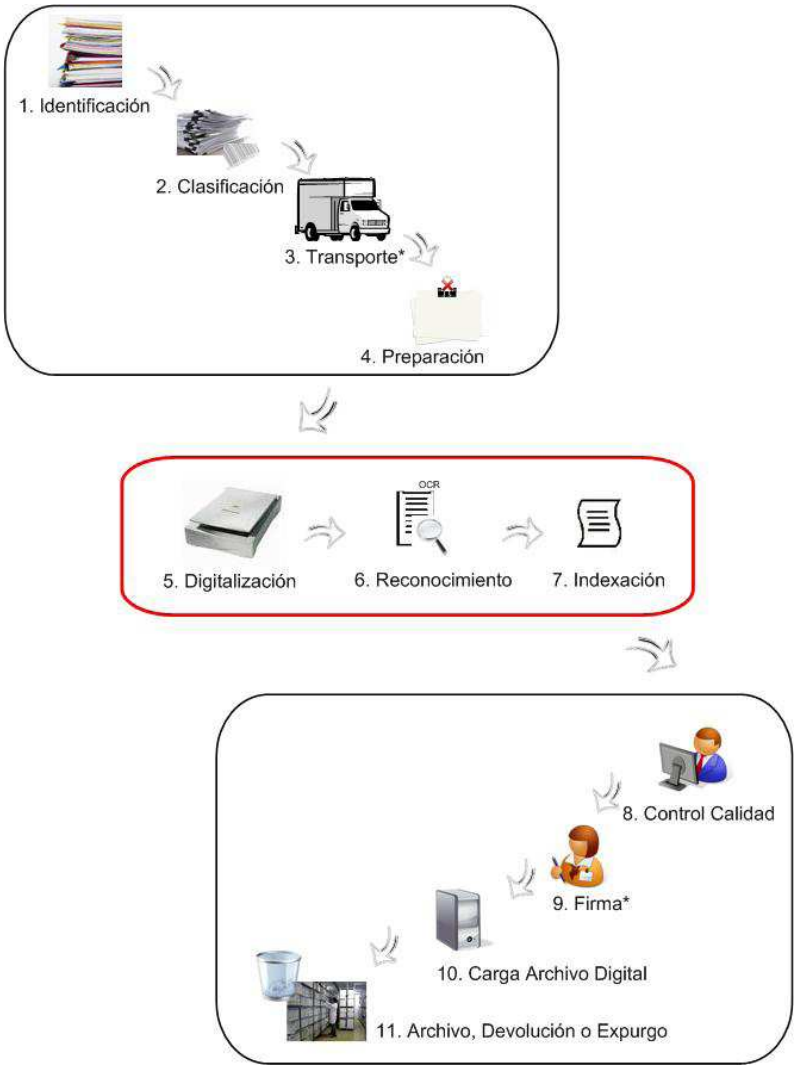


Figura 35 – Fases de Digitalización
Elaboración: Patricio Álvarez

4.4.1.1 Identificación de la documentación a digitalizar

Cada Unidad del Departamento de Personal deberá identificar la documentación que se va a digitalizar una vez que se ha completado el proceso de depuración y organización de la información como se detalló en el capítulo precedente, ya que el tipo de documentación a digitalizar es clave y determinante para que el modelo de Gestión de Documentos funcione correctamente.

Las tareas a realizar en la fase de identificación de la documentación a digitalizar son:

- Seleccionar la documentación a digitalizar y establecer el alcance de digitalización.

- En la digitalización de todos los documentos que forman parte de un expediente, decidir si todos los documentos van a ser digitalizados o no.

- Indicar la finalidad de los documentos a digitalizar: copia digitalizada, copia auténtica o compulsa.

- Identificar el soporte del documento a digitalizar (tipo de papel, tamaño del mismo: A4, A3…).

- Determinar cuándo y dónde se va a realizar la digitalización, en base a criterios como el tipo de documentos, la necesidad de uso y acceso a los mismos.

4.4.1.2 Clasificación

Cada Unidad del Departamento de Personal deberá clasificar y ordenar los documentos como se mencionó en la tabla 11 del capítulo precedente, antes de proceder a su captura, no solo para garantizar el éxito de la digitalización sino para facilitar las fases posteriores de la misma.

Las tareas a realizar en la fase de Clasificación son:

- Identificar si la captura de los documentos se realizará de forma unitaria (uno a uno) o de forma masiva (por lotes):
- En el caso de captura unitaria bastará con realizar la ordenación de los documentos.

- En el caso de captura de forma masiva se deberá seleccionar el mecanismo de clasificación, además de la ordenación unitaria de cada uno de los documentos. El mecanismo de clasificación más usual es la generación de hojas identificativas con códigos de barras, es decir, por cada documento la creación de una hoja separadora, que contenga los datos significativos del mismo.

4.4.1.3 Transporte y Recepción* (Opcional)

Cada Unidad del Departamento de Personal decide ejecutar las siguientes fases del proceso de digitalización en un centro de digitalización, ya sea gestionado por el Departamento Administrativo o por una empresa externa, se requiere la Recogida, el Transporte y la Recepción de la documentación antes de la siguiente fase.
Esta etapa es opcional.

4.4.1.4 Preparación

En esta fase se prepara la documentación a capturar, revisando uno a uno los documentos, deshaciéndose de cualquier elemento que impida la ágil captura de la información o que puedan entorpecer o imposibilitar el proceso de digitalización.

Las tareas más significativas a realizar en la fase de Preparación son:

- Quitar las grapas entre documentos, eliminar clips, despegar las pegatinas, etc.
- Separar documentos con varias páginas unidas.
- Girar las páginas que se encuentren invertidas.
- Revisión de los documentos no estándar (sobres, etc.).

4.4.1.5 Digitalización

La fase de digitalización, también conocida como de captura o escaneo, es en la que se obtiene la imagen digital del documento original.

Esta fase variará significativamente si los documentos se capturan uno a uno o si se lo realiza en lote.

Las tareas a realizar en la fase de Digitalización son:

- Definir el formato del archivo que contiene la imagen digitalizada del documento original en papel.
- Para la carga de un documento en el Sistema de Gestión de Documentos es recomendable que el formato final del mismo sea un PDF.
- Establecer los parámetros de digitalización (resolución, profundidad de bits, etc.).
- Garantizar el equilibrio entre una calidad visual aceptable para el usuario y el tamaño del archivo.
- Decidir si se va a crear un único archivo (con una o varias páginas) por cada documento original o varios archivos (una por cada página). Para la carga de un documento en el Sistema de Gestión de Documentos es necesario que se cree un único archivo final (con una o varias páginas) por cada documento original que se va a almacenar en el Sistema de Gestión de Documentos, por lo que se recomienda que siempre que el software de digitalización proporcione esta opción. Lo que se puede representar gráficamente de la siguiente manera:

Las tareas descritas anteriormente referentes a la digitalización, se presentan de forma gráfica en la figura 36:

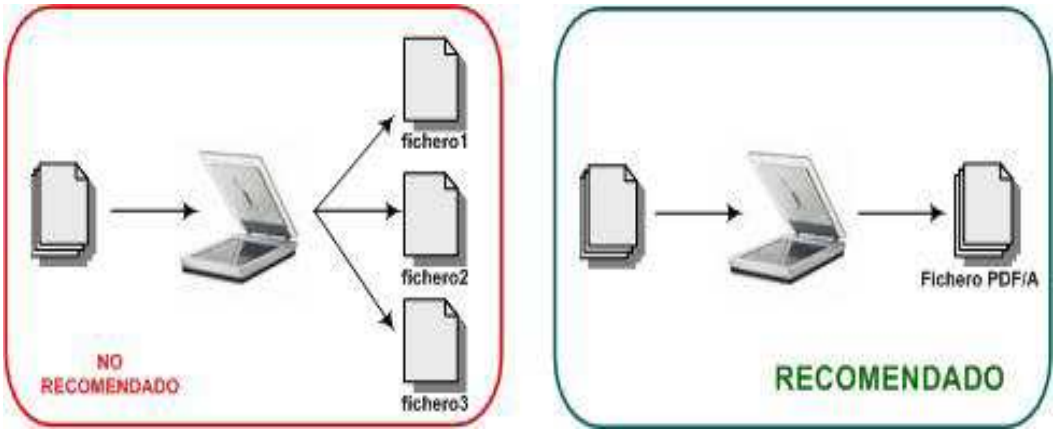


Figura 36 – Digitalizacion

Elaboración: Patricio Álvarez

4.4.1.6 Reconocimiento de datos

La fase de Reconocimiento de Datos está indiscutiblemente relacionada con la de digitalización (fase anterior) y en muchos casos se puede realizar en forma simultánea. El objetivo de la misma es la extracción de la información relevante contenida en el propio documento, con el fin de facilitar su tratamiento posterior.

Esta información constituirá algunos de los metadatos a incorporar al Sistema de Gestión de Documentos.

La tarea a realizar en la fase de Reconocimiento de datos es:

- Utilización de OCR: La tecnología OCR proporciona la habilidad de convertir imágenes de caracteres en letra de máquina, en caracteres capaces de ser interpretados o reconocidos por un ordenador.
- La primera imagen representa el documento original en papel.
- En la segunda imagen se escanea el documento para obtener su imagen digital y a su vez se aplica una técnica de reconocimiento de caracteres para extraer de forma automática los datos significativos del mismo.

4.4.1.7 Indexación

En esta fase de Indexación se reúne toda la información identificativa de los documentos (muy relacionada con la fase de Clasificación y con el resultado obtenido en la fase de Reconocimiento de datos) junto con la información necesaria para su incorporación al Sistema de Gestión de Documentos.

Es decir, en esta etapa se debe obtener toda la información necesaria para la carga de la documentación en el Sistema de Gestión de Documentos. Toda esta información es necesaria para la fase de Carga de datos en el Sistema de Gestión de Documentos y es relevante para la identificación del documento y sus futuras consultas.

Las tareas a realizar en la fase de Indexación son:

- Reunir la información identificativa de los documentos:
  a) En el caso de que no se hayan obtenido todos estos datos de forma automática en la fase de Reconocimiento de datos, se deberá disponer de una interfaz para que se puedan introducir manualmente.
  b) En el caso de que se hayan obtenido todos estos datos de forma automática en la fase de Reconocimiento de datos, no será necesaria ninguna intervención manual.

- Asegurar que se ha generado un único archivo a almacenar en el Sistema de Gestión de Documentos por cada documento original, ya sea de una o varias páginas. En caso de que en la fase de digitalización se haya decidido generar un documento por cada página, deberá ejecutarse un proceso desarrollado para convertir todos los documentos correspondientes a cada página en un único documento multipágina en formato PDF.

- Garantizar que el formato del archivo que contiene la imagen digital es PDF.

4.4.1.8 Control de calidad

El control de calidad consiste en verificar que tanto la imagen digital como los datos significativos obtenidos en el proceso de digitalización son fieles al documento original en papel y cumplen con unos requisitos mínimos de calidad.

El mismo abarca procedimientos y técnicas para verificar la calidad, precisión y consistencia de los productos digitales.

Si durante esta fase se determinara que la digitalización no ha sido correcta (por ejemplo, que el documento no es legible o no presenta la calidad mínima suficiente) se realizará una nueva captura.

Las tareas más significativas a realizar en la fase de Control de Calidad son:

- Establecer un programa de control de calidad, donde se definan en detalle todos los pasos para la comprobación de que la digitalización es correcta así como los requisitos mínimos que deben cumplir las imágenes digitalizadas.
- Definir el alcance del control de calidad. Determinar si se inspeccionarán todas las imágenes, o solamente un subconjunto de prueba.
- Determinar si el control de calidad se va a realizar de forma manual (visual), de forma automática (software específico para ello, comprobaciones de páginas en blanco y páginas muy oscuras en base al tamaño del archivo, etc.).
- Indicar las condiciones por las que se determina realizar una nueva digitalización del documento.
- Realizar seguimiento de digitalización. Para realizar el seguimiento de forma exhaustiva deberán generarse informes de seguimiento de incidencias y estadísticas de digitalización, en ellos se indicarán aspectos como número de

documentos digitalizados, número de documentos con incidencias, número de documentos re digitalizados, etc.

4.4.1.9 Firma Digital en el documento

Con el fin de dar una validez legal al proceso de digitalización y de cumplir con la normativa existente en temas como la compulsa o las creaciones de copias auténticas de documentos originales en papel, puede aparecer la necesidad de firmar los documentos resultantes de la digitalización.

La tarea a realizar en la fase de Firma es:

- Utilizar la Metodología de Digitalización de Documentos (ver firma digital 3.1.12)

- Decidir si los documentos van a firmarse, si se va a llevar a cabo con una firma de servidor (software) o con una firma cliente (tarjeta). Lo más habitual es que:
  a) En caso de contar con un número reducido de documentos digitalizados´, se haga uso de la firma de cliente.
  b) En caso de contar con un número elevado de documentos digitalizados, se haga uso de la firma de servidor.

4.4.1.10 Carga de datos en el Sistema de Gestión de Documentos

Una vez que se dispone de todos los metadatos necesarios para cargar el documento (datos reunidos en la fase de Indexación) y el propio archivo que contiene la imagen digital del mismo, se puede proceder a la carga de toda esta información en el Sistema de Gestión de Documentos.

Se debe tener en cuenta que:

- En el caso de realizar todo el proceso completo de digitalización para un cada documento, la carga en el Sistema de Gestión de Documentos será realizada por el sistema, el cual se encontrará a su vez integrada con el software de captura. Dicha aplicación de se comunicará con el Sistema de Gestión de Documentos, haciendo uso de su framework de servicios documentales (ver figura 31 – ECM).
- En caso de captura masiva será el software de digitalización el que bien se encuentre integrado con el Sistema de Gestión de Documentos para realizar directamente su almacenamiento o bien genere, en un soporte de almacenamiento (por ejemplo DVD), la información necesaria para su incorporación al Sistema de Gestión de Documentos, cumpliendo con la estructura adecuada para el mismo.

4.4.11 Archivo, Devolución o Expurgo de la documentación

Terminado el tratamiento de digitalización y la carga en el Sistema de Gestión de Documentos se llega a esta fase final del proceso completo de digitalización donde la documentación en papel tiene que ser archivada, devuelta o expurgada, según corresponda en cada caso.

Las tareas más significativas a realizar en esta fase son:

- Determinar cómo se va a gestionar la documentación original en papel tras la finalización del proceso de digitalización (Archivo, Devolución o Expurgo).
- Llevar a cabo las acciones necesarias para su Archivo, Devolución o Expurgo.

4.5 ASPECTOS A CONSIDERAR

4.5.1 MANTENIMIENTO Y GARANTÍA

La empresa que brinde el servicio deberá garantizar el correcto funcionamiento de los trabajos realizados bajo este contrato durante el plazo de un año a contar desde la fecha de su recepción, obligándose a realizar gratuitamente, durante dicho tiempo, las correcciones y modificaciones necesarias para subsanar los errores ocultos que eventualmente pudieran aparecer.

4.5.2 PROPIEDAD INTELECTUAL

El Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura es el único titular de la propiedad intelectual de los DVD resultantes del proceso de digitalización y su contenido, tanto archivos de imagen como metadatos, por lo que no podrá realizarse comercialización ni distribución alguna de los mismos.

La empresa que realice el servicio se comprometerá a garantizar la confidencialidad de los datos y a no hacer ningún uso de los mismos fuera de los establecidos en el contrato que se establezca.

Así mismo, no podrá hacer ningún uso de los registros e imágenes resultantes del propio servicio contratado ni de la totalidad o de parte de los registros o imágenes que le puedan ser entregados por Departamento de Personal para la realización del servicio contratado.

4.5.3 PRESUPUESTO

“*En función del plan operativo y del techo presupuestario señalado por el MEF, cada institución establecerá los montos para los programas a incorporarse en las proformas presupuestarias y su distribución a cada unidad ejecutora. La institución*

verificará que la agregación de los montos asignados a las unidades ejecutoras dependientes para los diferentes programas no exceda el techo presupuestario señalado por el MEF."[31]

Por tal motivo, y como se observó en los capítulos precedentes, en el análisis FODA, una de las Fortalezas de la Institución es la parte Económica como se demuestra en el anexo 11 (certificación presupuestaria de la Función Judicial) , lo cual que viabiliza cualquier proyecto en cuanto la implementación y ejecución.

Y que de acuerdo a la cédula presupuestaria obtenida el 5 de junio del 2012, detalla que en la Partida 73 para de Bienes y Servicios, en el ítem de Proyecto de Infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Función Judicial el presupuesto vigente es de $ 7,368,828.02, el cual hasta la presente fecha ha devengado un valor de $1,719,185.85 con un saldo por devengar de $ 5,649,642.17, esto en resumen del prepuesto asignado solo se ha ejecutado el 23.33% y demuestra factibilidad económica a la ejecución del Modelo de Gestión Documental propuesto.

4.6 RESUMEN

En este capítulo se ha desarrollado el Modelo de Gestión Documental, especificando el marco normativo, dando a conocer los requerimientos y determinando las responsabilidades de los actores, especificado los documentos materia de la Gestión Documental, estableciendo las funciones, requerimientos, normas para la Gestión Documental con la descripción en desarrollo (ejecución) las etapas del ciclo de vida de los documentos dentro el MGD propuesto, se delinearon las características del Sistema de Gestión Documental a implementar tomando en cuenta los procesos que se deberán llevar a cabo al momento de Digitalizar los Documentos.

31 Ministerio de Economía y Finanzas. (2010). *Normativa del sistema de administración financiera.* Ecuador.

CAPÍTULO V

5 RESULTADOS Y DISCUSIONES

5.1 PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

El diseño e implementación del Modelo de Gestión Documental para el Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura, será la solución al problema del manejo de la información, logrando la eliminación el papel innecesario, y de manera primordial estableciendo una cultura en el manejo de la documentación, con una gestión de documentos más efectiva y eficaz; teniendo en cuenta que su enfoque principal está basado en el servicio, funcionalidad del área a ser aplicada y que considere los estándares en las Tecnologías de Información existentes.

5.2 CONCLUSIONES

De acuerdo con el diagnóstico realizado en el Departamento de Personal, se puede determinar que el Modelo de Gestión Documental será una solución efectiva para superar el deficiente manejo de la información, lo que ayudará de gran manera a optimizar la Administración de Recursos Humanos, mejorando sensiblemente la administración de los documentos, y contribuyendo con el logro de los objetivos organizacionales. Estos efectos podrán ser vistos siempre y cuando las políticas definidas en el capítulo anterior se respeten, en concordancia con las recomendaciones efectuadas por la Contraloría General del Estado, que fueron enviadas desde la Dirección General del Consejo de la Judicatura a la Dirección Provincial de Pichincha mediante memorando 3941-DG-CJT-AA (ver anexo 11), y que dispone:

"*implementar un sistema adecuado de entrega recepción de los archivos, documentos, bienes y depósitos entre los funcionarios judiciales titulares y encargados; entrantes y cesantes*"

A través del diseño del modelo para el proceso de Gestión Documental del Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura, se pudo identificar las funciones, actividades y tareas que componen el mismo; así como también determinar los grupos documentales resultantes en cada caso, lo cual nos ayuda a establecer las pautas referentes en la aplicación del Sistema de Gestión de Documentos a implementar

El empleo de la metodología DIRKS permitió elaborar un modelo para el proceso del manejo de documentos del Departamento de Personal, el cual puede ser adaptable a cualquier dependencia de la Función Judicial. De esta manera, los modelos particulares reflejan la naturaleza del modelo genérico, al tiempo que implementan nuevas funcionalidades o adaptan las ya existentes.

Desde el punto de vista documental, los tipos documentales resultantes del modelo genérico permiten que se transfieran a los modelos concretos y, al mismo tiempo, se puedan incorporar, de ser necesario, nuevos documentos.

Sin embargo de que la implementación de un sistema de gestión documental acarrea varios costos en inversión, es muy complicado determinar un retorno de la inversión tangible de la misma, por lo que el verdadero valor debe ser dado como un valor no monetario; en otras palabras, el valor de la implementación de un sistema de gestión documental es un valor enfocado a la comunicación colaborativa o a la gestión de la información.

En esencia, la aplicación de un Sistema de Gestión Documental, mediante la digitalización de los documentos, nos permite conservar la información a lo largo del

tiempo, almacenando la misma digitalmente, evitando la pérdida parcial o total del documento, lo cual no ocurre con la información contenida en papel u otros medios físicos, toda vez que estos sufren daños con la manipulación y con el paso del tiempo. Dicha acción se encaminaría a reducir el uso de papel, contribuyendo de esta manera a la preservación del medio ambiente.

Es indiscutible que las nuevas tecnologías de la información se presentan como una oportunidad inmejorable para que los países menos desarrollados o emergentes puedan ajustar la brecha que los separa de los denominados países del primer mundo.

A pesar de que la Función Judicial cuenta con tecnología de punta para asegurar los sistemas y redes de posibles intrusos (hackers y crackers), utilizando barreras de protección en sus sistemas; esta tecnología no es utilizada correctamente o, en muchos casos, no se utilizan. De ahí que el problema sigue siendo de carácter formativo de las personas.

La confidencialidad y reserva de la información se establece en los mecanismos utilizados pues, si bien es cierto que se envía la información por la red de forma normal, esta puede ser interceptada; mientras que si se agrega seguridad a través de encriptación, ésta no podrá ser vulnerada.

Además, se requiere que la persona encargada del área de Administración Documental y organización de los Archivos de Gestión fortalezca el conocimiento y manejo de la misma, especialmente para expedientes laborales tratándose del Departamento de Personal de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura, de tal forma que la implementación del modelo permita la adaptación de los funcionarios del área, al proceso de Gestión de los documentos y al manejo de los Archivos, de manera efectiva para dar fluidez a los procesos.

La puesta en marcha de la Gestión Documental implicará una mejora en la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa (menos burocrática y más transparencia); por ende, los servicios que se prestan.

El modelo de Gestión Documental contribuirá eficientemente a la administración de documentos. Sin embargo, esto será posible siempre y cuando se cuente con el apoyo de las autoridades y la consiguiente participación de todas las personas de la organización que influyen en el manejo del mismo.

De lo expuesto se concluye que una adecuada organización del Archivo en el Departamento de Personal, mediante la implementación del modelo diseñado, permitirá lograr eficacia y eficiencia dar respuestas y en la información que se requiere, sobre todo en requerimientos de entes de control.

5.3 RECOMENDACIONES

En tanto no se disponga de un Sistema de Gestión de Documentos electrónicos de archivo que garantice el valor testimonial de los documentos que se gestionan con aplicaciones ofimáticas, es necesario que se empiece a implantar el modelo en sus primeras etapas para adquirir buenas prácticas en la creación, gestión, archivado y conservación de los documentos generados.

Una vez iniciado el proceso de implementación de MGD se debe implementar indicadores, que permitan medir los resultados del modelo de Gestión Documental, tales como el Balance Scorecard entre otros, para determinar responsabilidades y productividad de cada uno de los actores.

Es necesario incentivar a las personas sobre el uso de barreras de protección y discrecionalidad con la información que manejan. Si bien la red de Internet es totalmente abierta y nadie la controla, esto hace que sea vulnerable a posibles navegantes intrusos, sin que se pueda encontrar en esto un delito pues no están

claramente tipificado en la Ley, ocasionando problemas que afecten a la intimidad de la información, razón por la cual se hace indispensable que toda persona que utilice el Internet como canal de comunicación, tome las debidas precauciones y utilice correctamente las barreras de protección.

Se recomienda tener muy en cuenta al personal especializado en el área de Información, documentación y Archivística (Profesionales, Técnicos y/o Auxiliares) para la Administración del Archivo. Para ello se deberán crear equipos de trabajo multidisciplinarios, con un mandato claro y responsabilidades bien definidas, que oriente la dirección y coordinación de todas las iniciativas relacionadas con la implantación del modelo de Gestión Documental.

El Sistema de Gestión Documental deben ser revisados periódicamente, pues se puede generar cambios que pueda ocasionen modificaciones en el accionar de la organización (legislación), y; por consiguiente, en los tipos documentales resultantes.

Es importante el manejo adecuado y la capacitación constante del personal que labora en el Departamento de Personal en lo que respecta a las técnicas e instrumentos adecuados para la organización y conservación del Archivo del Departamento de Recursos Humanos.

Finalmente, es recomendable, incluir en el presupuesto otorgado al Consejo de la Judicatura de Transición, para el programa de Reestructuración de la Función Judicial, dentro del plan de trabajo del eje de Infraestructura tecnológica, la implementación del Modelo de Gestión de Documentos propuesto.

REFERENCIAS

Casas de Barran, A. et al (s.f.). *Organización y control de documentos administrativos*. Montevideo: CIA.

Casas de Barran, A. (diciembre 2001). *Los documentos en órbita*. Bogotá, Colombia: ALA

Código orgánico de la función judicial. (2009).

Cruz Mundet, J. R. (2008). *La gestión de documentos en la organizaciones*. Madrid: Pirámide.

Dirección de ARCHIVOS ESTATALES. (1993). *Diccionario de Terminología Archivística*. Madrid: Autor.

Eito Brun, R. (2009). *La gestión del documento de archivo y el alcance de la gestión documental tradicional*. Madrid: Autor.

Gobierno Vasco: Departamento de Justicia y administración pública. (2007). *Modelo de Gestión Documental Vasco.* Comunidad Autónoma de País Vasco: Autor

Hofacker, A. (2008). *Rapid lean construction - quality rating model. Manchester*: s.n.

Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2010). *Norma técnica ecuatoriana NTE INEN 2410*. *Primera Revisión. Documentación. Elaboración de oficios, oficios circulares, memorandos, memorandos circulares y circulares. Requisitos.* Primera Edición. Quito – Ecuador: Autor.

Koskela, L. (1992). *Application of the new production philosophy to construction. Finland: VTT Building Technology*. Finlandia: CIFE.

Ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos. (31 de diciembre de 2002) Ley No. 2002-67. Registro Oficial 735.

Ley del Patrimonio Histórico Español. (25 de junio de 1985).

Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública. (18 de Mayo del 2004) Ley 24, Registro Oficial Suplemento 337.

Norma Técnica Ecuatoriana Nte Inen 2410. (2010) *Primera Revisión Documentación. Elaboración De Oficios, Oficios Circulares, Memorandos, Memorandos Circulares Y Circulares. Requisitos.* Ecuador: Autor.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2008) Manual de gestión documental. París: UNESCO

Registro Oficial No. 735 (2002). *Reglamento de la Ley de Comercio Electrónico.* Ecuador: Decreto ejecutivo No. 3496.

Registro *Oficial No. 115 (25 De Enero Del 2010) Expedir las Normas para la Emisión de Notas de Crédito Desmaterializadas*. Quito: Nº Nac-Dgercgc10-00003,

Revista Acimed (mayo de 2011). *Norma UNE-ISO 15489-1*. Cuba: Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci26506.htm

Secretaría de Educación Pública de México. (2009). *Planeación institucional*. México: Autor.

Universidad Miguel Hernández (febrero del 2008). *Recomendaciones para digitalizar documentos uso del escáner, Unidad de archivo y Registro.* España: Autor.

Wikipedia. (04 de diciembre de 2010). *Records Management*. Wikipedia. Recuperado 09 de mayo de 2011, de http://es.wikipedia.org/wiki/Records_ Management

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Esta lista únicamente abarca los términos técnicos realmente utilizados en el presente trabajo.

ASCII (American Standard Code for Information Interchange). La norma internacional de facto para los números codificados utilizados por los computadores para representar las letras mayúsculas y minúsculas del alfabeto latino, los números, puntuación, etc.

bit (Binary DigIT). La unidad de medida de información equivalente a la elección entre dos posibilidades igualmente probables.

byte. Unidad de información digital. 1 byte equivale a 8 bits. Un megabyte equivale a 1 millón de bytes.

captura de la imagen. Proceso por el que se obtiene una representación digital de un original constituida por un conjunto de elementos pictóricos o “píxels” mediante el escaneado o fotografía digital.

CCD (Charge Coupled Device, Dispositivo de Carga Acoplada). Diodos sensibles a la luz utilizados en escáneres y cámaras digitales que barren una imagen durante la captura y, cuando se exponen a la luz, generan una serie de señales digitales que se convierten en valores de píxel.

CMYK (cyan, magenta, yellow, black; cian, magenta, amarillo, negro). Los cuatro colores de la tinta del sistema de color sustractivo utilizado en la impresión. El modelo de color para definir las propiedades del espectro de color. El color cian es similar al turquesa mientras que el magenta se asemeja al fucsia pero más intenso, casi violeta.

compresión. La reducción del tamaño del archivo de la imagen para su proceso, almacenamiento y transmisión. La compresión puede ser con pérdida o sin pérdida.

con pérdida. Proceso de compresión que reduce el espacio de almacenamiento necesario para el archivo de una imagen mediante la eliminación de datos de la imagen. Al descomprimir una imagen que ha experimentado una compresión con pérdida siempre será distinta de la imagen antes de que se comprimiera, incluso aunque la diferencia sea difícil de detectar para el ojo humano.

conversión A/D (Analógica a Digital). Proceso de representación de una señal que varía continuamente mediante un conjunto de valores digitales.

cortafuegos. Sistema que puede implementarse tanto en el hardware como en el software para evitar el acceso no autorizado hacia o desde una red.

CRT (Cathode ray tube, Tubo de rayos catódicos). Monitor de computador normalizado que utiliza RGB para la visualización.

CSS (Cascading Style Sheets, Hojas de estilo en cascada). Mecanismo para añadir estilo (p.ej. fuentes, colores, espaciado) a los documentos web. http://www.w3.org/Style/CSS/

dpi o ppp (dots per inch, puntos por pulgada). Medida de la resolución espacial de las imágenes.

DTD (Document Type Definition, Definición del Tipo de Documento). Definición formal de los elementos, estructuras y reglas para marcar un tipo dado de documento SGML.

Dublin Core. Conjunto de elementos de metadatos, ampliamente utilizado, diseñado para facilitar la recuperación de recursos electrónicos. http://dublincore.org. El Dublin Core Metadada Element Set fue aprobado en 2001 por el American National Standards Institute (ANSI) como Z39.85-2001 y está disponible en http://www.techstreet.com/cgibin/ detail?product_id+926135

EAD Encoded Archival Description. DTD (Definición de Tipo de Documento) de SGML (Standard Generalized Markup Language) cuyo objetivo es ayudar a crear instrumentos de búsqueda electrónicos. http://www.loc.gov/ead/

escala de grises. El número de grises en la escala entre el blanco y el negro. Una imagen codificada con 8 bits puede representar una escala de 254 grises entre el negro y el blanco.

escáner. Dispositivo de digitalización que entrega los datos de las imágenes escaneadas a un computador.

escáner de bandeja flexible. Un dispositivo de digitalización que proporciona los datos de las imágenes escaneadas a un ordenador, siendo plana la bandeja de cristal en la que se coloca el original.

GIF (Graphics Interchange Format, Formato de Intercambio de Gráficos). Formato común para archivosde imagen, especialmente adecuado para imágenes que contienen grandes áreas del mismo color.

histograma. Tarjeta de barras que representa gráficamente los tonos en color o en gris de una imagen digital.

HTML HyperText Markup Language. Lenguaje de codificación que se utiliza para crear documentos hipertexto de uso en la World Wide Web http://www.w3.org/MarkUp

Imagen *raster*. Imagen compuesta por píxels.

ISAD(G) International Standard Archival Description (General) 2nd ed. 1999. http://www.ica.org/eng/mb/com/cds/descriptivestandards.html

ISP (Internet Service Provider, Suministrador de Servicios de Internet). Organización que de alguna forma proporciona acceso a Internet, por lo general mediante pago.

JBIG Joint Bi-level Image experts Group. Expertos designados por organismos nacionales de normalización y por las empresas más importantes para trabajar en la producción de normas sobre la compresión sin pérdida de una imagen bi-level. Se pueden encontrar las especificaciones en la web de JPEGhttp://www.jpeg.org/

JPEG Joint Photographic Experts Group. Norma para la compresión de la imagen con calidad fotográfica en la World Wide Web. El formato JPEG se prefiere al formato GIF para imágenes fotográficas como opuesto al sistema de líneas. http://www.jpeg.org/

LCD (Liquid Crystal Display, Pantalla de cristal líquida). Diseño de una pantalla compacta cambiante de letras, números o símbolos.

lenguaje de marcado Lenguaje utilizado para especificar fuentes del documento alojado en la World Wide Web mediante etiquetas embebidas en el documento.

LZW Lempel-Ziv Welch. Tipo de sistema de compresión de un fichero digital ampliamente utilizado con los formatos TIFF y GIF para reducir el tamaño del fichero sin pérdida de datos.

MARC Machine Readable Cataloguing. Los formatos MARC son normas para la representación y comunicación de información bibliográfica y relacionada de forma legible por ordenador. http://lcweb.loc.gov/marc/umb/um01to06.html

marca de agua. En términos digitales, una marca de agua visible o invisible que se crea mediante la inserción de un modelo de bits en una imagen digital para identificar que el propietario de la imagen es conocido.

metadatos. Datos acerca de los datos o la información que se conoce acerca de la imagen para proporcionar acceso a dicha imagen. Por lo general, incluye información sobre el contenido intelectual de la imagen, sobre la representación de los datos digitales e información sobre la gestión de derechos o de la seguridad.

migración Preservación de la integridad de las imágenes digitales mediante la transferencia de estas entre las configuraciones de hardware y de software y entre generaciones sucesivas de tecnología informática.

ONG Organización No Gubernamental.

OCR (Optical Character Recognition, Reconocimiento Óptico de Caracteres). Capacidad de un dispositivo de entrada de un ordenador u otra máquina de leer ópticamente caracteres de texto individuales de una página y convertir la información a un fichero de texto almacenado electrónicamente.

OECF (Opto-Electronic Conversion Function, Función de Conversión Opto-Electrónica). Conversión de la luz a datos electrónicos.

OAIS Open Archival Information System. Véase el borrador del Modelo de Referencia OAIS en http://www.ccsds.org/documents/pdf/CCSDS-650.0-R-2.pdf

píxel Abreviatura de ”picture element”. Una fotografía electrónica escaneada a partir de un documento original se compone de un conjunto de "píxels". A cada píxel se le asigna un valor tonal (blanco, negro, un tono de gris o un color) y se representa digitalmente mediante un código binario (ceros y unos).

ppi pixels por pulgada.

Profundidad del bit. La profundidad del bit de una imagen se refiere al número de bits utilizado para describir el color de cada píxel.

RDF Resource Description Framework. Un marco para metadatos que proporciona interoperabilidad entre aplicaciones que intercambian información legible por ordenador en la World Wide Web http://www.w3.org/RDF

resolución. El número de píxels (tanto en altura como a lo ancho) que constituye una imagen, expresado normalmente como el número de píxels por unidad lineal, p. ej. 300ppi (píxels por pulgada) o a veces como dpi (puntos por pulgada). Cuanto mayor es el número de píxels de una imagen, más alta es su resolución; cuanto mayor es la resolución de una imagen, mayores son su claridad y su definición (y mayor es el tamaño del fichero). Para la resolución del color, véase Profundidad del bit.

RGB (Red, Green & Blue, Rojo, Verde & Azul). Los tres colores de la luz que pueden mezclarse para crear el resto de los colores. El modelo de color utilizado para escáneres y monitores.

ruido. Señales o alteraciones electrónicas en un sistema no deseadas que reducen la cantidad de información registrada o transmitida.

SFR Spatial Frequency Responses (Respuestas de Frecuencia Espacial).

SGML Standard Generalized Markup Language. Norma internacional para formatear un texto electrónico.

sin pérdida Proceso de compresión que reduce el espacio de almacenamiento necesario para el fichero de una imagen sin pérdida de datos. Si una imagen ha experimentado una compresión sin pérdida, será idéntica a la imagen antes de que se comprimiera. Se usa principalmente para imágenes bitonales.

TEI Text Encoding Initiative. Proyecto internacional cuyo objetivo es el desarrollo de directrices para la preparación e intercambio de textos electrónicos para la investigación académica. TEI ha creado un conjunto de DTDs de SGML. http://etext.virginia.edu/TEI.html

TIFF Tagged Image File Format File. Formato de fichero para el almacenamiento de imágenes mapeadas bit-0. Puede presentar cualquier resolución, blanco y negro, escala de grises o color.

UPS (Uninterruptible Power Supply, Sistema de Alimentación Ininterrumpida). Dispositivo eléctrico diseñado para intervenir inmediatamente y suministrar energía durante un corto período de tiempo a dispositivos electrónicos tales como ordenadores, cuando fallan los medios normales de suministro.

URL (Uniform Resource Locator, Localizador Uniforme de Recursos). Método normalizado para dar la dirección de cualquier recurso de Internet que forma parte de la World Wide Web (WWW).

XML (EXtensible Mark-up Language, Lenguaje de Marcado Extensible). Una forma de SGML que permite al usuario personalizar las etiquetas y dar una funcionalidad que no está disponible en HTML. Sistema ampliamente utilizado para definir formatos de datos, documentos especialmente complejos y estructuras de datos http://www.w3.org/TR/RECxml

ANEXOS

ANEXO 1 – Modelo de encuestas realizadas

Por favor, conteste las siguientes preguntas marcando con una X la respuesta que sea adecuada.

1. ¿Conoce las actividades que realiza su unidad?

Sí No

2. ¿Existen documentos internos (REGLAMENTOS) que definan las actividades y las tareas de la unidad?

Sí No

3. ¿Marque los documentos que se generan es esta unidad?

Oficios	Memorandos	Certificados	Permisos
Informes	Acciones	e-mails	Otros

4. ¿En qué volumen se genera estos documentos en su unidad, cuantifique?

Oficios	Mucho	Normal	Poco	Nada
Memorandos	Mucho	Normal	Poco	Nada
Certificados	Mucho	Normal	Poco	Nada
Permisos	Mucho	Normal	Poco	Nada
Informes	Mucho	Normal	Poco	Nada
Acciones	Mucho	Normal	Poco	Nada
Emails	Mucho	Normal	Poco	Nada
Otros	Mucho	Normal	Poco	Nada

5. ¿Qué criterio utiliza para el archivo de los sus documentos?

Numérico Temático Alfabético Híbrido Ninguno

6. ¿Dentro de los expedientes de la unidad se manejan originales o copias? En un total de 100%

Copias	100%	80%	50%	20%	0%
Originales	100%	80%	50%	20%	0%
Fax	100%	80%	50%	20%	0%
Otros	100%	80%	50%	20%	0%

7. ¿Qué herramientas de control de la documentación dispone su unidad?

Software Formularios Bitácoras Ninguna

8. Una vez finalizada la tramitación de los documentos, ¿cuánto tiempo permanece éste en la oficina?

No Definido Indefinidamente Depende de la Documentación
Depende del Funcionario Otros Motivos

9. ¿Cree que es adecuado el tiempo de permanencia de los documentos en la oficina?

Sí No

10. ¿Cuál es el criterio o justificación para sacar los documentos de la oficina?

Espacio Consulta Copias
Pedidos de otras Dependencias Otros

11. ¿Con que frecuencia se utilizan los documentos del archivo de la oficina?

Diario Semanal Mensual Anual Siempre Casi Nunca

12. ¿Tienen valor probatorio los documentos de la unidad?

Sí No No sabe

13. ¿En alguna ocasión se ha producido una eliminación de Documentos de la unidad?

Sí No

14. ¿Existe algún criterio de Eliminación de Documentos?

Sí No

15. ¿Qué aspectos en el manejo de documentos de la unidad deberían mejorarse?

Archivo Búsqueda Selección Eliminación Ninguna

16. ¿Un requisito imprescindible para que el sistema de gestión de documentos de la unidad funcione correctamente?

Cultura Leyes o Reglamentos Conocimiento Empírico

Manual Ninguna Otro

17. ¿Cuáles cree que son los impedimentos u obstáculos con los que se puede encontrar la implantación de un nuevo sistema de gestión de documentos?

Software Hardware Reglamentos

Usuarios Otro Ninguno

ANEXO 2 – Registro y control de trámite de documentos.

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA

ORIGINAL (COLOR BLANCO)

ARCHIVO **DEPARTAMENTO DE PERSONAL**

REGISTRO Y CONTROL DE TRÁMITE DE DOCUMENTOS

REGISTRO No.

PROCEDENCIA:	**REMITENTE:**		
CLASE Y No. DOC	**DIRIGIDO A:**	**FECHA ORIGEN**	**FECHA REGISTRO**

ASUNTO:

ANEXOS:	**RECEPCIÓN INTERNA**		**SALIDA**
ENVIADO A:	**INICIAL**	**FECHA Y HORA**	**OF. No.**
			Fecha
			DESTINATARIO
			GUÍA
			ARCHIVADO EN:

ACCION A TOMARSE

- ☐ ACUSAR RECIBO
- ☐ INFORMARSE Y DEVOLVER
- ☐ TRAMITAR
- ☐ REVISAR
- ☐ DAR OPINIÓN
- ☐ TOMAR NOTA
- ☐ CORREGIR
- ☐ HABLAR CONMIGO
- OTRA ACCIÓN

FIRMA: _____

FECHA: _____

OBSERVACIONES:

Este formulario debe ser devuelto al Archivo una vez finalizado el trámite

1ª COPIA COLOR ROSADO — **Para Tarjetero alfabético por remitente del Archivo (Control trámite pendiente)**

2ª COPIA COLOR AMARILLO — **Para Tarjetero Alfabético por remitente de la Unidad de Trámite**

3ª COPIA COLOR VERDE — **Tarjetero numérico del Archivo (opcional)**

FORMATO DPP-DP-RCD

ANEXO 3 – Registro de salida de correspondencia

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DE PICHINCHA
DEPARTAMENTO DE PERSONAL

DEPARTAMENTO DE PERSONAL

REGISTRO DE SALIDA DE CORRESPONDENCIA

No. _____

FECHA : _____

DESTINATARIO	REF. DOCUMENTO	ANEXOS	DATOS DE RECEPCIÓN	
			NOMBRE Y FIRMA	FECHA Y HORA

ELABORADO POR :

ENTREGADO POR:

FORMATO DSINAR-RSC-01-2005

ANEXO 4 – Control de préstamo interno de documentos

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA

CONTROL DE PRÉSTAMO INTERNO DE DOCUMENTOS

NOMBRE DEL SOLICITANTE:	**FECHA DE SOLICITUD:**
UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LABORA:	**PLAZO DEL PRÉSTAMO:**

DATOS DEL MATERIAL DOCUMENTAL PRESTADO

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	No. FOJAS	UBICACIÓN FISICA		
		Caja	Estante	Bandeja

f. _____ f. _____

AUTORIZADO POR — (Nombre, cargo y firma de la autoridad que solicita el préstamo)

RECIBÍ CONFORME — (Nombre, cargo y firma del funcionario que recibe los documentos)

CONTROL DE DEVOLUCIÓN

FECHA DE DEVOLUCIÓN:	ENTREGADO POR:	VISTO BUENO

OBERVACIONES:

FORMATO DPP-DP-CPID-001

ANEXO 5 – Guía para formación de archivos

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA

DIRECCION PROVINCIAL DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DE PICHINCHA DEPARTAMENTO DE PERSONAL

GUÍA PARA FORMACION DE ARCHIVOS

(Nombre de la unidad administrativa)

DEPARTAMENTO DE PERSONAL	OFICINA PRODUCTORA
NOMBRE DE LA SERIE DOCUMENTAL	**CONCEPTO DE LA SERIE DOCUMENTAL**
TIPO DE SOPORTE DOCUMENTAL	**DESTINATARIO**

LEGISLACIÓN

PASOS DEL TRÁMITE:

1.	9.
2.	10.
3.	11.
4.	12.
5.	13.
6.	14.
7.	15
8.	

DOCUMENTOS BÁSICOS QUE CONTIENE EL EXPEDIENTE

1.	**6.**
2.	**7.**
3.	**8.**
4.	**9.**
5.	

ORDENACIÓN DE LA SERIE	VIGENCIA ADMINISTRATIVA	
	TEMPORAL	**PERMANENTE**

FORMATO DPP-DP-GFA-001

ANEXO 6 – Tabla de plazos de conservación documental

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA

TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DE PICHINCHA DEPARTAMENTO DE PERSONAL

DEPARTAMENTO DE PERSONAL HOJA No.:

OFICINA EMISORA	DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	PLAZO DE CONSERVACIÓN	UBICACIÓN FISICA CAJA/ESTANTE/BANDEJA	OBSERVACIONES
RESPONSABLE DE LA REVISIÓN EN EL AAC.				

FORMATO DPP-DP-CD-001

ANEXO 7 – Inventario general de documentos de archivo.

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA

INVENTARIO GENERAL DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO

UNIDAD ADMINISTRATIVA:
RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN: **HOJA No.:**

PERTENECE A LA SERIE DOCUMENTAL:

NÚMERO REGISTRO	FECHA DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	NÚMERO ANEXOS	UBICACIÓN FISICA CAJA/ESTANTE/BANDEJA	OBSERVACIONES

FORMATO DPP-DP-IGD-001

ANEXO 8 – Registro de transferencias de archivos

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA

REGISTRO DE TRANSFERENCIAS DE ARCHIVOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA:
RESPONSABLE DEL ARCHIVO: **HOJA No.:**
FECHA:

CAJA	NÚMERO REGISTRO	DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO	CANTIDAD DE PIEZAS DOCUMENTALES	AÑO(S)	UBICACIÓN FÍSICA		OBSERVACIONES
					ESTANTE	BANDEJA	

RESPONSABLE DE LA RECEPCIÓN EN EL AAC.:
FECHA:

FORMATO DPP-DP-RT-001

ANEXO 9 – Solicitud de acceso a la información

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA

DEPARTAMENTO DE PERSONAL

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

NOMBRE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA **HOJA No.**

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombres y Apellidos

D No.Céd. Identidad o Pasaporte

Dirección Domiciliaria — Calle — No.

Teléfonos:

E. Mail:

Lugar de Trabajo

Teléfonos:

E. Mail:

DATOS DE LA CONSULTA

FIRMA DEL SOLICITANTE

FECHA DE LA SOLICITUD

DATOS INTERNOS DEL DOCUMENTO

CÓDIGO UBICACIÓN FÍSICA

CAJA	ESTANTE	BANDEJA

NÚMERO DE HOJAS

CONTROL DE DEVOLUCIÓN

VISTO BUENO	OBSERVACIONES

DETALLE DE COPIAS ENTREGADAS:

FORMATO DSINAR-SAIP-01-2005

[PRODUCCION]
Ejecución de Gastos - Reportes - Información Consolidada
Ejecucion del Presupuesto (Grupos Dinamicos)
Expresado en Dólares
Programa = 20
- UDAF - Grupo Gasto - Proyecto -
DEL MES DE ENERO AL MES DE JUNIO

FECHA : 06/08/2012
HORA : 18:13.01
REPORTE : R00804788.rpt

EJERCICIO: 2,012

	DESCRIPCION	ASIGNADO	MODIFICADO	VIGENTE	MONTO CERTIFICADO	COMPROMETIDO	DEVENGADO	PAGADO	SALDO POR COMPROMETER	SALDO POR DEVENGAR	SALDO POR PAGAR	% EJEC
20 00 006	PLAN ARTICULADO DE CREACION OPTIMIZACION DE UNIDADES JUDICIALES INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LA FUNCION JUDICIAL	0.00	3,386,346.80	3,386,346.80	0.00	1,278,568.16	1,211,788.16	1,211,788.16	2,107,778.64	2,174,558.64	0.00	35.78
20 00 007	SISTEMAS DE INFORMACION E INTERCONECTIVIDAD DEL SECTOR JUSTICIA	0.00	90,000.00	90,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	90,000.00	90,000.00	0.00	0.00
20 00 008	ESCUELA JUDICIAL	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20 00 009	CARRERA JUDICIAL	0.00	1,394,851.54	1,394,851.54	0.00	1,077,137.54	1,077,137.54	1,077,137.54	317,714.00	317,714.00	0.00	77.22
20 00 015	PROYECTO DE COMUNICACION INTEGRAL DE LA FUNCION JUDICIAL	0.00	990,204.83	990,204.83	0.00	806,948.83	806,888.08	806,888.08	83,256.00	183,316.75	0.00	81.49
20 00 087	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO MODELO DE GESTIÓN DE LA FUNCIÓN JUDICIAL DEL ECUADOR	0.00	3,722,645.04	3,722,645.04	0.00	764,233.66	219,411.54	219,101.54	2,958,411.38	3,503,233.50	310.00	5.89
20 00 088	PROYECTO DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA FUNCIÓN JUDICIAL	0.00	7,368,828.02	7,368,828.02	0.00	1,808,080.99	1,719,185.85	1,719,185.85	5,560,737.03	5,649,642.17	0.00	23.33
20 00 089	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS INTEGRALES DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DE LA FUNCIÓN JUDICIAL	0.00	3,424,736.36	3,424,736.36	0.00	2,385,664.92	2,353,039.92	2,353,039.92	1,039,071.44	1,071,696.44	0.00	68.71
20 00 090	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA FUNCIÓN JUDICIAL	0.00	11,814,647.88	11,814,647.88	0.00	8,028,250.25	7,267,078.15	7,267,078.15	3,786,397.63	4,547,569.73	0.00	61.51
20 00 091	CREACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA CIVIL JUDICIAL AJUSTADA AL NUEVO MODELO DE GESTIÓN DE LA JUSTICIA	0.00	76,403,954.52	76,403,954.52	0.00	26,490,645.59	1,031,090.65	1,011,748.65	49,913,116.93	75,372,873.87	19,342.00	1.35
TOTAL 730000	BIENES Y SERVICIOS PARA INVERSION	0.00	108,596,224.99	108,596,224.99	0.00	42,739,737.94	15,685,619.89	15,665,967.89	65,856,487.05	92,910,605.10	19,662.00	
750000	OBRAS PUBLICAS											
20 00 002	PROYECTOS DE ARRASTREE PARA PAGO DE PLANILLAS	0.00	2,717,350.73	2,717,350.73	0.00	58,338.31	48,374.61	48,374.61	2,659,012.42	2,668,976.12	0.00	1.78

ANEXO 11 – Memorando sobre recomendaciones acerca de la gestión de documentos

CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCION PROVINCIAL DE PICHINCHA
CONTABILIDAD
RECEPCION DE DOCUMENTOS
Recibido por:.....
Fecha:..... Hora:.....

Consejo de la Judicatura

DIRECCION PROVINCIAL DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DE PICHINCHA

MEMORANDO CIRCULAR No. 003-DPP-CJ-IEM-AJ-2012

DE: Dr. Iván Escandón Montenegro
DIRECTOR PROVINCIAL DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA DE PICHINCHA

PARA: Ing. Judith Recalde
JEFE FINANCIERO

Dr. Luis Carrillo
JEFE ADMINISTRATIVO

ASUNTO: CUMPLIMIENTO RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO

FECHA: Quito, 03 de enero de 2012

De conformidad con lo dispuesto por el Dr. Mauricio Jaramillo Velasteguí, Director General del Consejo de la Judicatura de Transición sobre el cumplimiento de Recomendaciones efectuadas por la Contraloría General del Estado, según memorando No. 3941-DG-CJT-AA, se dispone:

a. Disponer al Jefe Administrativo, Financiero y de Personal, servidor judicial responsable de la Administración del Talento Humano, implementen un sistema adecuado de entrega recepción de los archivos, documentos, bienes y depósitos entre los funcionarios judiciales titulares y encargados; entrantes y cesantes, situación que permitirá que las judicaturas mantengan un archivo completo y secuencial de las causas penales bajo su responsabilidad.

b. Al Jefe Financiero, efectuar conciliaciones periódicas al libro de depósitos judiciales elaborados por los Secretarios de todos los Juzgados Penales de la Provincia de Pichincha, así como de los Tribunales de Garantías Penales y Salas Penales de la Corte Provincial.

c. Proveer de certificados de depósitos y de retiros pre impresos y pre numerados a los Secretarios de los Juzgados, Tribunales de Garantías Penales de Pichincha y Salas Penales de la Corte Provincial: para evitar la pérdida o duplicidad de los mismos.

d. Vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en las clausulas establecidas en los contratos de arrendamiento de los espacios físicos para el funcionamiento de fotocopias.

e. Recibir el depósito del valor de la garantía en la cuenta bancaria a nombre de la Dirección de Provincial de Pichincha designada para el efecto antes de suscribir el contrato de arrendamiento.

f. Ordenar a cada uno de los arrendatarios de las fotocopiadoras colocar en un puesto visible un letrero indicando el valor de USD 0,04 centavos de dólar para conocimiento de los usuarios.

g. Ordenar al Jefe Administrativo establecer la tarifa de energía eléctrica de las fotocopiadoras en base a la factura de pago de consumo mensual.

h. El incumplimiento de estas disposiciones se notificarán al Presidente del Consejo de la Judicatura.

Particular que comunico para los fines legales pertinentes.

Atentamente

Dr. Iván Escandón Montenegro
DIRECTOR PROVINCIAL DEL
CONSEJO DE LA JUDICATURA DE PICHINCHA

CONSEJO DE LA JUDICATURA
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA