

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BASADO EN LA ISO 15489 PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>11</b> %	<b>11</b> %	<b>2</b> %	<b>0</b> %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>xa.yimg.com</b> Fuente de Internet	<b>2</b> %
<b>2</b>	<b>repositorio.uta.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>2</b> %
<b>3</b>	<b>www.untels.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2</b> %
<b>4</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>unac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>sgd.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>8</b>	<b>cdn.www.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN  
EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTELS  
(Art. 45° de la ley N° 30220 – Ley)**

Autorización de la propiedad intelectual del autor para la publicación de tesis en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (<https://repositorio.untels.edu.pe>), de conformidad con el Decreto Legislativo N° 822, sobre la Ley de los Derechos de Autor, Ley N° 30035 del Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, Art. 10° del Rgto. Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales en las universidades – RENATI Res. N° 084-2022-SUNEDU/CD, publicado en El Peruano el 16 de agosto de 2022; y la RCO N° 061-2023-UNTELS del 01 marzo 2023.

**TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

- 1). TESIS ( )      2). TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ( x )

**DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres: BALLETO ZAVALETA JHOSELYN LISETHE
D.N.I.: 73049552
Otro Documento:
Nacionalidad: PERUANA
Teléfono: 953020970
e-mail: balleto27opjane@gmail.com

**DATOS ACADÉMICOS**

**Pregrado**

Facultad: FACULTAD DE INGENIERIA Y GESTIÓN
Programa Académico: TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
Título Profesional otorgado: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Postgrado**

Universidad de Procedencia:
País:
Grado Académico otorgado:

**Datos de trabajo de investigación**

Título: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BASADO EN LA ISO 15489 PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR - VILLA EL SALVADOR 2024
Fecha de Sustentación: 14 DE DICIEMBRE DE 2024
Calificación: APROBADO POR UNANIMIDAD
Año de Publicación: 2025



### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

A través de la presente, autorizo la publicación del texto completo de la tesis, en el Repositorio Institucional de la UNTELS especificando los siguientes términos:

Marcar con una X su elección.

- 1) Usted otorga una licencia especial para publicación de obras en el REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR.

Si autorizo \_\_\_\_\_ No autorizo  X

- 2) Usted autoriza para que la obra sea puesta a disposición del público conservando los derechos de autor y para ello se elige el siguiente tipo de acceso.

Derechos de autor		
TIPO DE ACCESO	ATRIBUCIONES DE ACCESO	ELECCIÓN
ACCESO ABIERTO 12.1(*)	<b>info:eu-repo/semantics/openAccess</b> (Para documentos en acceso abierto)	( )

- 3) Si usted dispone de una **PATENTE** puede elegir el tipo de **ACCESO RESTRINGIDO** como derecho de autor y en el marco de confiabilidad dispuesto por los numerales 5.2 y 6.7 de la directiva N° 004-2016-CONCYTEC DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de CONCYTEC (Se colgará únicamente datos del autor y el resumen del trabajo de investigación).

Derechos de autor		
TIPO DE ACCESO	ATRIBUCIONES DE ACCESO	ELECCIÓN
ACCESO RESTRINGIDO	<b>info:eu-repo/semantics/restrictedAccess</b> (Para documentos restringidos)	( )
	<b>info:eu-repo/semantics/embargoedAccess</b> (Para documentos con períodos de embargo. Se debe especificar las fechas de embargo)	( )
	<b>info:eu-repo/semantics/closedAccess</b> (para documentos confidenciales)	(X)

(\*) <http://renati.sunedu.gob.pe>



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

Rellene la siguiente información si su trabajo de investigación es de acceso restringido:

Atribuciones de acceso restringido:

Info:eu-repo/semantics/closedAccess

Motivos de la elección del acceso restringido:

Debido a la información contenida de carácter interna y con datos sensibles de las  
actividades de una las escuelas profesionales pertenecientes a la Universidad  
Nacional Tecnológica de Lima Sur.

BALLETO ZAVALA JHOSELYN LISETHE

APELLIDOS Y NOMBRES

73049552

DNI

  
Firma y huella:



Lima, 20 de Enero del 20 25

**UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BASADO EN LA ISO 15489 PARA  
LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR - VILLA EL  
SALVADOR 2024”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el Título Profesional de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER**

BALLETO ZAVALA, JHOSELYN LISETHE

ORCID: 0009-0008-0844-5254

**ASESOR**

CÁRDENAS CARRIÓN, NATALY

ORCID: 0000-0003-2632-7100

**Villa El Salvador**

**2024**



VII Programa de Titulación por la Modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional  
Facultad de Ingeniería y Gestión

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OBTENER EL  
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

En Villa El Salvador, siendo las 11:00 horas del día 14 de diciembre de 2024, reunidos en las instalaciones de la UNTELS, los miembros del Jurado Evaluador, integrado por:

PRESIDENTE: DR. JOSE YUDBERTO VILCA CCOLQUE ORCID N°0000-0002-1132-5690 Colegiatura N° 0833  
SECRETARIO: DR. JORGE LUIS BRINGAS SALVADOR ORCID N°0000-0003-2011-4964 Colegiatura N°04812  
VOCAL : DRA. MARGOT IRIS RODRIGUEZ MAYHUASCA ORCID N°0000-0002-2743-3530 Colegiatura N° 20509

Nombrados con RESOLUCIÓN DE DECANATO N°232-2024-UNTELS-R-D, de fecha 12 de diciembre de 2024, quienes dan inicio a la Sesión Pública de Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional.

Acto seguido, el aspirante al Título Profesional en **Licenciado en Administración de Empresas**

Doña: **JHOSELYN LISETHE BALLETO ZAVALITA** identificado(a) con D.N.I. N°73049552; procedió con la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional Titulado:

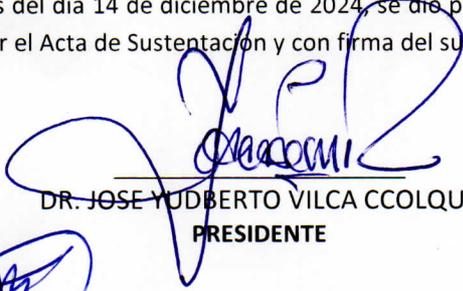
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BASADO EN LA ISO 15489 PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR - VILLA EL SALVADOR 2024**

Autorizado mediante RESOLUCIÓN DE DECANATO N°236-2024-UNTELS-R-D, de fecha 12 de diciembre de 2024, de conformidad con las disposiciones del Reglamento General para el Otorgamiento de Grado Académico y Título Profesional vigente, sustentó y absolvió las interrogantes que le formularon los señores miembros del Jurado Evaluador.

Concluida la Sustentación se procedió a la evaluación y calificación correspondiente, de acuerdo al Art. 57° del Reglamento General para optar el Título Profesional.

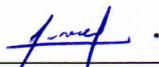
CALIFICACIÓN		CONDICIÓN	EQUIVALENCIA
NÚMERO	LETRAS		
16	DIECISÉIS	APROBADO POR UNANIMIDAD	BUENO

Siendo las 11:41 horas del día 14 de diciembre de 2024, se dio por concluido el acto de sustentación, firmando el jurado evaluador el Acta de Sustentación y con firma del sustentante en señal de conformidad.

  
DR. JOSE YUDBERTO VILCA CCOLQUE  
PRESIDENTE

  
DR. JORGE LUIS BRINGAS SALVADOR  
SECRETARIO

  
DRA. MARGOT IRIS RODRIGUEZ MAYHUASCA  
VOCAL

  
JHOSELYN LISETHE BALLETO ZAVALITA  
SUSTENTANTE

**Nota: Artículo 50°.** - Para el inicio y desarrollo de la sustentación se requiere la presencia física y permanente de los integrantes del jurado. De faltar algún miembro del jurado, la sustentación procederá con los dos integrantes presentes. En caso de ausencia del presidente del jurado, ésta será asumida por el jurado de mayor categoría y antigüedad. En caso de ausencia de dos (02) integrantes del jurado, se suspenderá el acto de sustentación, pudiendo reprogramarse dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes, sin perjuicio de aplicar el artículo 62° del presente Reglamento.

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis padres, cuyo amor y apoyo incondicional me han impulsado a alcanzar mis metas. A mis compañeros y amigos, por su colaboración y motivación constante

## **Agradecimiento**

Agradezco profundamente a mis profesores, cuya guía y sabiduría han sido fundamentales en mi formación. A todos los que contribuyeron con su tiempo y conocimientos, y a mis colegas, por hacer de este viaje una experiencia enriquecedora. Este logro es el resultado de un esfuerzo colectivo y un viaje compartido.

## INDICE

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES .....	1
1.1. Contexto.....	1
1.2. Delimitación temporal y espacial del trabajo .....	5
1.2.1 Delimitación espacial .....	5
1.2.2 Delimitación temporal .....	5
1.3 Objetivos .....	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos .....	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	6
2.1 Antecedentes .....	6
2.1.1 Internacionales .....	6
2.1.2 Nacionales.....	7
2.2 Bases teóricas.....	9
2.2.1 Manual de Procedimientos.....	9
2.2.2 La Norma ISO 15489 .....	11
2.2.3 Gestión Documental .....	16
2.2.4 Beneficios de las buenas prácticas en la gestión documentaria .....	20
2.2.5 La gestión documental en el contexto universitario .....	21
2.3 Definición de términos básicos .....	22
CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL TRABAJO PROFESIONAL .....	24
3.1 Determinación y análisis del problema.....	24
3.2 Modelo de solución propuesto .....	26
3.2.1 Metodología DIRKS .....	26
3.2.1.1 Investigación Preliminar .....	27
3.2.1.2 Análisis de las actividades de la organización.....	28
3.2.1.3 Identificación de los requisitos .....	35
3.2.1.4 Evaluación de los sistemas existentes .....	40

3.2.1.5 Identificación de estrategias .....	46
3.2.1.6 Diseño del sistema de gestión de documentos.....	49
RESULTADOS.....	64
CONCLUSIONES .....	73
RECOMENDACIONES .....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	77
ANEXOS.....	81

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Problemática en relación a las causas y efectos	25
Tabla 2 Documentación presentada por los docentes de la Escuela Profesional	32
Tabla 3 Documentación presentada por otras dependencias	32
Tabla 4 Documentación presentada por Estudiantes y egresados	33
Tabla 5 Documentación con respuesta en la base de datos de la EPIS	34
Tabla 6 Ciclo de vida según el tipo de documento gestionado en la EPIS	35
Tabla 7 Tiempos de uso y trámite de la documentación gestionado en la EPI	44
Tabla 8 Conformación de la EPIS, detallando la descripción y responsabilidades de cada uno y su interacción entre ellas	47
Tabla 9 Tiempos de gestión documentaria propuestos	61

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur	4
Figura 2 Etapas de la Metodología DIRKS	15
Figura 3 Fundamentos de la archivística y la gestión documental	18
Figura 4 Cuadro de Priorización de Documentos	39
Figura 5 Análisis del proceso de ingreso de documentación	41
Figura 6 Análisis del proceso de constancia de prácticas (Comisión de prácticas)	42
Figura 7 Análisis del proceso de constancia de expedito (Comisión de Grados)	43
Figura 8 Diagrama de procesos de documentación con base de datos de la escuela profesional (propuesto)	57
Figura 9 Diagrama de procesos con requerimiento de información de otras áreas (propuesto)	58
Figura 10 Diagrama del Proceso de Constancia de Prácticas (comisión de prácticas)	59
Figura 11 Diagrama del Proceso de Constancia de Expedito (comisión de grados)	60
Figura 12 Cuestionario 1	64
Figura 13 Cuestionario 2	64
Figura 14 Cuestionario 3	65
Figura 15 Cuestionario 4	65
Figura 16 Cuestionario 5	65
Figura 17 Cuestionario 6	66
Figura 18 Cuestionario 7	66
Figura 19 Cuestionario 8	66
Figura 20 Cuestionario 9	66
Figura 21 Cuestionario 10	67
Figura 22 Cuestionario 11	69
Figura 23 Cuestionario 12	69
Figura 24 Cuestionario 13	70
Figura 25 Cuestionario 15	70
Figura 26 Cuestionario 16	71
Figura 27 Cuestionario 17	71

## INTRODUCCIÓN

La gestión documental es importante para el buen funcionamiento de las organizaciones, motivo por el cual resulta relevante tomar en cuenta en el ámbito académico, donde la correcta administración de la información puede influir en gran medida con la calidad de los servicios y la toma de decisiones. En este contexto, la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas (EPIS) de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (UNTELS), ubicada en Villa El Salvador, enfrenta desafíos relacionados con la formalización y optimización de su sistema de gestión documental. Aunque existen procedimientos establecidos, estos carecen de estandarización y un marco normativo claro que facilite su implementación efectiva. La ausencia de un manual de procedimientos adecuado limita la gestión administrativa y afecta la calidad de los servicios ofrecidos a estudiantes, docentes y personal administrativo.

Este trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo principal la elaboración de un manual de procedimientos basado en la norma ISO 15489, orientado a optimizar la gestión documentaria de la EPIS de la UNTELS para el año 2024. La investigación abarca el análisis de los procedimientos actuales y propone una solución estructurada para mejorar el manejo de documentos, minimizar riesgos asociados con la pérdida o confusión de información, y optimizar tiempos de respuesta. Se utilizará la metodología DIRKS (Defining, Classifying, Retaining, and Storing), alineada con la ISO 15489, para desarrollar un manual que brinde claridad y eficiencia al proceso de gestión documental. Los resultados preliminares indican que el personal administrativo que laboran directamente con la gestión documentaria consideran la implementación de este manual como una medida positiva, ya que contribuiría a la estandarización de documentos y la mejora en la calidad del servicio.

## **CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1. Contexto**

El trabajo de suficiencia profesional se dio en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, dentro de la Escuela profesional de Ingeniería de Sistemas en adelante

Referencia Histórica:

La Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, en adelante (UNTELS) fue establecida el 10 de enero de 2001, mediante la Ley N° 27413 del Congreso de la República, bajo el nombre inicial de Universidad Nacional Tecnológica del Cono Sur. Su creación se impulsó a partir del proyecto de ley N° 440, presentado por la congresista Marta Moyano Delgado.

El 29 de septiembre de 2005, por disposición del Ministro de Educación, Javier Sota Nadal, se constituyó la primera Comisión Organizadora, la cual fue responsable de promover el funcionamiento pleno de la universidad. Posteriormente, el 15 de marzo de 2006, se realizó la entrega del terreno destinado a la construcción del primer pabellón de aulas en el campus universitario.

La Universidad tiene como:

Misión: “Formar profesionales, investigadores e innovadores con base humanística, ética, social, tecnológica y científica, que participen en la solución de los problemas de la sociedad, con un enfoque de desarrollo sostenible, vocación de servicio y espíritu emprendedor. En el ámbito local nacional y con proyección internacional”

Visión: “Ser reconocida como una universidad socialmente responsable, integrada por un equipo humano, comprendido y competente en la formación integral de sus estudiantes. Con aporte de

innovación hacia la sociedad, mediante centros de investigación y desarrollo, incubadoras de emprendimiento y educación continua”.

#### Principios y valores:

La universidad se fundamenta en los valores de respeto, libertad, mejora continua, honestidad, solidaridad, justicia y responsabilidad social. Estos principios guían todas sus actividades y decisiones, promoviendo un entorno académico y comunitario basado en la integridad y el compromiso con el bienestar general

#### Actividad de la Entidad:

Actualmente la UNTELS cuenta con 5 escuelas profesionales como: Ingeniería Ambiental

Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones

Ingeniería Mecánica y Eléctrica

Ingeniería de Sistemas

Administración de Empresas

De acuerdo al estatuto de la UNTELS se ofrecen una variedad de servicios que comprenden el apoyo que la universidad brinda a sus docentes, estudiantes y egresados; algunos de estos servicios son:

#### - Servicios de Soporte Académico:

En este tipo de servicios encontramos el de Biblioteca; que ofrece acceso a recursos bibliográficos, bases de datos en línea, y espacios de estudio; también cuenta con servicios de imprenta universitaria, fondo editorial, centro de idiomas, centro de capacitación continua, movilidad e intercambio estudiantil y de incubadoras de empresas

#### - Servicio de Bienestar Universitario:

Estos son servicios extracurriculares que ofrece la universidad, tales como becas, también servicios culturales y deportivos; que están orientados a la promoción de la cultura y el deporte a través de diversas actividades y eventos.

Los servicios de Salud que proporciona atención médica básica y promoción de la salud entre los miembros de la comunidad universitaria

Además de servicios como alimentación, bolsa de trabajo, apoyo estudiantil a programas de bienestar y servicios para personas con discapacidad.

Objetivos estratégicos de la organización:

De acuerdo el Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente para el periodo 2019 - 2026, el cual fue aprobado mediante Resolución Presidencial N° 059-2022-UNTELS, establece 05 Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), los cuales son los siguientes:

Primer OEI: Mejorar la formación académica para los estudiantes universitarios

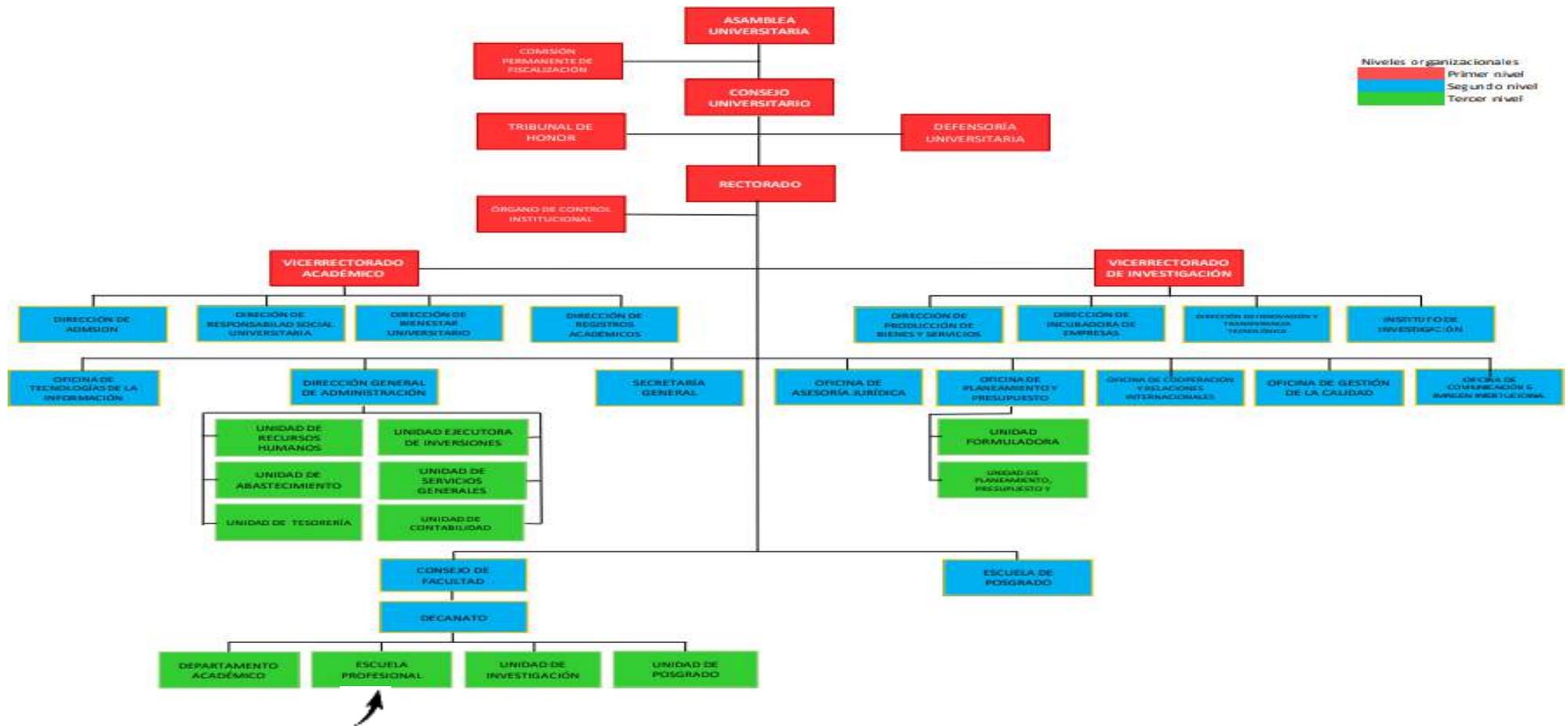
Segundo OEI: Promover la investigación, innovación y transferencia tecnológica en la comunidad universitaria

Tercer OEI: Promover la extensión cultural y proyección social en beneficio de la comunidad

Cuarto OEI: Modernizar la gestión institucional

Quinto OEI: Implementar la gestión de riesgos de desastres

Figura 1  
Organigrama de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur



Nota: Adaptado de reglamento de organización y funciones, por Untels, 2024, (<https://www.untels.edu.pe/01nuestraUniversidad.aspx>)

## **1.2. Delimitación temporal y espacial del trabajo**

### **1.2.1 Delimitación espacial**

El desarrollo del trabajo de suficiencia profesional tuvo como ámbito de investigación la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la UNTELS, ubicada en la Mza. a Lote. Gru. 1 Sector 3 Sub Lt 3 (Cruce Av Bolivar con Av Central) en el distrito de Villa el Salvador.

### **1.2.2 Delimitación temporal**

El desarrollo del trabajo de suficiencia profesional fue llevado a cabo durante los meses comprendidos entre agosto a octubre del 2024

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general:**

Elaborar un manual de procedimientos basado en la ISO 15489 para la optimización de la gestión documentaria de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur - 2024

### **1.3.2 Objetivos específicos:**

Evaluar el sistema de gestión documental de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la UNTELS.

Establecer los procedimientos aplicados en el sistema de gestión documental de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la UNTELS.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

Mayorga (2023) la investigación tuvo por objetivo generar una nueva arquitectura de procesos en la gestión de documentos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato a través de la implementación de normas ISO, a fin de obtener un acceso eficiente y efectivo a la información; la metodología utilizada es de un enfoque mixto, que se caracteriza por el uso de técnicas de investigación cuali-cuantitativa, basándose en métodos de recolección de datos; con una muestra de 50 agentes de análisis; utilizándose como instrumento las entrevistas y encuestas; la investigación concluyó que comprobado el diagnóstico del estado actual de la organización se podrá dar solución a las necesidades de los usuarios tanto internos como externos, mediante la propuesta de una nueva arquitectura en los procesos en la gestión de documentos, que permitirá verificar una mejora en la relación entre la cantidad de documentación disponible en períodos anteriores y la disponible posterior a la aplicación de la propuesta.

Zambrano (2021) este estudio tuvo como objetivo analizar la tendencia de la Gestión documental en las universidades de Latinoamérica y su basamento en los requisitos de la Norma UNE-ISO 15489, la metodología de estudio fue descriptivo con aplicación del método de análisis documental; fue siguiendo los requisitos de la Norma UNE-ISO 15489 y a partir de las diferentes estrategias de búsqueda que se tomó como muestra a 12 universidades de la región latinoamericana; la investigación llegó a la conclusión que aún se persiste con la necesidad de fortalecimiento de las universidades sobre los conocimientos de gestión documentaria, además los hallazgos evidenciados indican que se está trabajando de forma empírica y con recursos limitados, que hay factores que influyen en la obtención de mejores resultados en menor tiempo, entre los que se destacan: factores culturales, presupuesto, estandarización de procesos y aplicación de una política de gestión de documentos y archivos.

Padilla (2021) la investigación tuvo por objetivo examinar el ingreso y direccionamiento de los documentos al sistema de gestión documental; con una metodología de estudio descriptivo y enfoque cuantitativo, con una modalidad no experimental de corte transversal, se tuvo una muestra de 30 unidades departamentales con un total de 19125 documentos, utilizándose como instrumento la plataforma interna de la EP-EMAPA-A; la investigación llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre la gestión documental y el desempeño laboral del personal administrativo realizando el ingreso de los requerimientos, búsqueda de información, seguridad y manejo de procesos de manera más fácil y eficiente permitiendo tomar decisiones.

Díaz y González (2020) esta investigación tuvo por objetivo el de mancomunar los modelos y principios básicos asociados a los procesos de evaluación documental para lograr una adecuada gestión organizacional; la metodología utilizada para la realización del diagnóstico es el modelo de gestión de documentos y administración de archivos de la red de transparencia y acceso a la información publicado en enero del 2015; se tuvo una muestra de 12 encuestados utilizándose como instrumento los cuestionarios de autoevaluación; la investigación llegó a la conclusión que la gestión documental, como proceso clave para el óptimo desarrollo de la gobernanza de la información en las instituciones de la Educación Superior, debe enfatizar en el perfeccionamiento de subprocesos como la captura, mantenimiento, disposición y difusión de los documentos.

### **2.1.2 Nacionales**

Calderón (2021) el objetivo de esta investigación fue proponer estrategias de mejora para la gestión documental de la Gerencia de la Unidad Ejecutora de una entidad pública en Lima durante el año 2021. Para alcanzar este objetivo, se utilizó un diseño de investigación explicativo secuencial, empleando métodos inductivos, deductivos y analíticos. La muestra estuvo compuesta por 50 colaboradores de la institución, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento para la obtención de datos cuantitativos. Además, se realizaron seis entrevistas para recolectar datos cualitativos. Los

hallazgos de la investigación concluyen que es necesario contratar personal especializado en archivística, elaborar un instructivo para la organización de la documentación física y el almacenamiento de documentos electrónicos, así como programar capacitaciones para el personal en el uso de herramientas informáticas como e-Chaski.

Quispe (2021) en su investigación tuvo por objetivo describir el desarrollo de la normalización de la gestión documental desde la inserción de la norma ISO 15489; la metodología empleada fue cualitativo de tipo descriptivo y con un diseño documental basada en la recopilación y revisión de documentos; la investigación concluye que desde su inserción la norma ISO 15489 se ha establecido como punto de referencia para el tratamiento eficaz de los documentos y para la implementación de un sistema de gestión documental, asimismo, para el desarrollo de estándares y modelos enfocados a diversos aspectos de la gestión documental articulando los fundamentos teóricos y operativos.

Mimbela (2020) el trabajo de suficiencia tuvo como objetivo optimizar los trámites que son competencia de la Municipalidad de Santiago de Surco; el trabajo desarrolló una metodología técnica cualitativa mediante el instrumento de las entrevistas; con una elección de la muestra no probabilístico, que tuvo base en el juicio de expertos y el criterio bola de nieve para la selección de los 4 participantes en la recolección de datos; se concluye que la implementación de un Sistema de Gestión Documental requiere la aplicación adecuada de diversos elementos de solución para garantizar un software seguro y fácil de usar, junto con una normativa adecuada y el equipamiento necesario, esto permitirá acceder a la información de manera rápida, lo que a su vez permitirá una mejora de la productividad en la Corporación Municipal.

Calero (2019) El objetivo de la investigación fue determinar la incidencia del Sistema de Gestión Documentaria (SIGEDO) para optimizar el trámite documentario de los grados y títulos de los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Para alcanzar este objetivo, se aplicó un método

sintético con un diseño descriptivo correlacional-causal de tipo no experimental. La muestra estuvo constituida por 154 egresados de la Facultad de Ciencias de la Educación, y se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados de la investigación concluyen que la implementación del SISGEDO contribuye a mejorar el trámite documentario, generando una mejora en la calidad de atención a los usuarios.

## **2.2 Bases teóricas**

Para el desarrollo de este trabajo se ha tomado en cuenta distintas teorías con la finalidad de poder dar un mayor énfasis al desarrollo del trabajo de suficiencia profesional

### **2.2.1 Manual de Procedimientos**

Para Prada (2013) Un manual de procedimiento es un documento, el cual va hacer la descripción precisa de las actividades en relación a las funciones que tiene una entidad.

La definición propuesta por (Fernández et al. 2006), dice:

el “Manual de Procedimientos” es, por tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran (p.6)

De acuerdo con Quispe y Calerno (2016) El manual de procedimientos tiene como finalidad describir de manera clara los procesos de la empresa. Las rutinas de trabajo se organizan de forma que facilitan la consulta sobre cada tema y proporcionan orientaciones precisas para la correcta ejecución de las actividades vigentes.

De acuerdo con Hernández (2023) la ventaja de contar con un manual de procedimientos, radica en que proporciona a la entidad un estándar en los métodos de trabajo, así mismo se delimitan las funciones y responsabilidades del personal, dando una base del número de departamentos necesarios y la cantidad de personas que se requiere para la realización de las actividades.

También es importante detallar que los hábitos arraigados en el personal y la resistencia al cambio pueden generar barreras al momento de implementar un manual de procedimientos en una entidad que maneja sus actividades sin hacer uso de un manual, generando a su vez una capacitación del personal inadecuada ya que no se siguen procesos estandarizados; además que los empleados se convierten en indispensables para la entidad ya que son los únicos que conocen el desarrollo de determinadas actividades.

Según Prada (2013) se puede evidenciar entonces que algunas de las ventajas de los manuales administrativos como los manuales de procedimientos son el de ser fuente permanente de información sobre el trabajo a realizar; además ayuda con el cumplimiento de los objetivos, procedimientos, normas, entre otros; también son instrumentos útiles para la capacitación de personal y ayudan a incrementar la coordinación en el trabajo.

Los manuales de procedimiento como documento de respaldo y guía para el desarrollo de las actividades de una entidad también presenta cierta información en específico que debe estar contenida en su estructura, es así que de acuerdo a Franklin (1998) el documento debe tener, el logotipo de la organización; el nombre oficial de la organización; también la denominación y extensión (general o específico) en caso de corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma, además debe contener el lugar y fecha de elaboración, su número de revisión, las unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización. Se indica a tener en cuenta la clave de la forma, que en primer término son las siglas de la organización, en segundo lugar, las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma, se debe tener en cuenta que entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal.

Para Fernández et al. (1994) los lineamientos de integración de procedimientos para el manual de procedimientos, debe contener la carátula del procedimiento, índice del procedimiento; también debe estar detallado el objetivo del procedimiento, las normas de operación donde se indican los lineamientos que regulan la acción de los participantes en las actividades; también se debe tener una descripción narrativa de los procedimientos y un

diagrama de flujos como la representación gráfica que muestra la secuencia en las que son realizadas las actividades, y finalmente los anexos.

### **2.2.2 La Norma ISO 15489**

Esta norma al igual que muchas otras es parte de la Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization - ISO) que brindan una serie de estándares internacionales en distintos criterios que ayudan en la gestión de las organizaciones, en el caso de la ISO 15489; está orientada a brindar estándares en relación a la gestión documental.

Esta norma tiene dos secciones importantes las cuales son Las generalidades como parte I de la norma y las directrices como parte II. La citada norma se fundamenta en las ISO 9000 y 14001, las cuales guardan relación con la gestión de calidad y de gestión ambiental en las organizaciones; la ISO 15489 tiene como objetivo principal regular la gestión documental en cualquier tipo de organización y no discriminar los formatos que pudieran tener cada uno de estos. (Mayorga, 2023)

Se entiende entonces que esta norma se enfoca en la gestión de documentos y establece los requisitos básicos para que las organizaciones puedan desarrollar un marco de buenas prácticas que mejore de manera sistemática y efectiva la creación y el mantenimiento de sus documentos. De este modo, se apoya en el logro de los objetivos y políticas de la organización.

La Norma ISO 15489; citado por Valdespino (2021) tiene como objetivo regular "la gestión de documentos de archivo de las organizaciones que los han producido, ya sean públicas y privadas para clientes externos e internos ". (pag.2)

Es por ello que el propósito de esta norma es que la organización pueda garantizar la disponibilidad continua de los documentos de archivo durante las actividades de la organización, asegurar que cumplan con el marco legal y reglamentario y poder rendir cuentas de manera clara sobre las acciones realizadas, ofreciendo evidencia confiable a las partes interesadas ya sean clientes, personal, proveedores, entre otros.

## Características de la documentación de acuerdo a la norma ISO 15489

**Autenticidad:** Hace referencia a la garantía de la documentación, es por ello que debe probar que es lo que afirma ser, que ha sido enviado por la persona que afirma que lo ha creado o enviado y que ha sido enviado o creado en el momento que se afirma. (Alonso, 2019)

**Fiabilidad:** Un documento de archivo fiable es aquel cuyo contenido representa de manera completa y precisa las operaciones, actividades o hechos que describe. Este documento debe ser accesible y útil para su consulta en futuras operaciones o actividades

**Integridad:** Hace referencia a la inalterabilidad del contenido de un documento, en por ello que en la gestión de documentos deberían especificar qué modificaciones se pueden realizarse en un documento después de su creación y bajo qué circunstancias y quién está autorizado para realizarlas

**Disponibilidad:** “Un documento de archivo usable es aquel que puede ser fácilmente localizado, recuperado, presentado e interpretado” (UNE-ISO 15489-1, p.97)

### **2.2.2.1 Visión de la norma desde el punto de vista estratégico**

#### Política

De acuerdo a la norma para implantar buenas prácticas en la gestión de los documentos es necesario, establecer, documentar, mantener y promulgar una política de documentos, con el objetivo de crear y mantener la documentación que respaldan las actividades de la organización según los requisitos legales y normativos; para lo cual es fundamental poder contar con el respaldo de la alta dirección y su difundida a todos los niveles de la organización.

#### Responsabilidades

Es fundamental, en la implementación de una política de gestión documentaria, asignar claramente las responsabilidades y competencias

relacionadas con esta tarea. Esto implica identificar a los profesionales encargados de definir, asignar, supervisar y optimizar los procesos y procedimientos de gestión de documentos.

Además, es importante que la dirección asuma un papel activo en esta gestión, teniendo la responsabilidad de garantizar el éxito del plan de gestión documental como también los recursos necesarios para desempeñar su labor de manera efectiva.

Por su parte, los jefes de área tienen la responsabilidad de asegurar que el personal bajo su supervisión cumpla con los procedimientos establecidos, coordinando sus acciones con el responsable principal de la gestión de documentos para asegurar la alineación de esfuerzos y la optimización de recursos.

En resumen, una gestión documental eficiente requiere una clara definición de roles, un compromiso desde la dirección y una colaboración constante entre todas las partes involucradas. Solo así se logrará una administración efectiva de la información, que a su vez contribuirá al éxito global de la organización. (Alonso et al., 2007)

### **2.2.2.2 Visión de la norma desde el punto de vista operativo**

#### Estrategia, Diseño e Implementación

Para el diseño de la gestión de documentos, la norma ISO 15489 se basa en la metodología DIRS, que comprende de ocho etapas, las cuales son

#### Etapa A: Investigación preliminar

De acuerdo con la UNE-ISO 15489-1 (2006) el objetivo de esta etapa consiste en proporcionar a la organización la comprensión del contexto administrativo, legal, empresarial y social en el que desarrolla su actividad, de manera que se puedan identificar los factores que más influyen en la necesidad de crear y mantener documentos. (p.96)

Además, en esta etapa se tendrá una visión general de las fortalezas y debilidades de la organización en relación con la gestión documental. Esta fase no solo proporciona una comprensión clara del estado actual de la gestión de documentos, sino que también constituye una base sólida para definir el alcance de un proyecto de gestión de documentos, al comprender las capacidades y limitaciones de la organización.

#### Etapa B: Análisis de las actividades de la organización

Esta etapa evidenciará la conexión entre los documentos y las actividades de la organización, así como con sus procesos de negocio. Además, proporcionará información valiosa en etapas posteriores para facilitar la toma de decisiones sobre la creación, incorporación, control, almacenamiento y disposición de los documentos, así como el acceso a ellos

#### Etapa C: Identificación de los requisitos

Esta etapa consiste en determinar los requisitos necesarios que debe cumplir la organización para la creación y gestión de documentos a través de un análisis de los aspectos internos y externos de la organización

#### Etapa D: Evaluación de los sistemas existentes

El objetivo en esta etapa es el de examinar los sistemas de gestión de documentos y otros sistemas de información existentes para evaluar en qué medida estos sistemas integran y conservan los documentos generados por las actividades de la organización; siendo una etapa complementaria a las etapas A, B y C

#### Etapa E: Identificación de los sistemas para cumplir los requisitos

De acuerdo con UNE-ISO 15489-1 (2006) la elección de estrategias tendrá en cuenta; la naturaleza de la organización, incluidos sus objetivos e historia; también el tipo de actividades que lleva a cabo; la forma en la que dirige sus actividades; el entorno tecnológico en que se apoya; la cultura corporativa predominante; y cualquier condicionante externo. (p.99)

## Etapa F: Diseño de un sistema de gestión de documentos

Con base a la etapa anterior se realiza un plan de actuación donde se integran los diferentes elementos del sistema, teniendo en cuenta que debe cumplir con los requisitos identificados y documentados en la etapa C, además de abordar cualquier deficiencia relacionada con la gestión de documentos que se haya señalado durante la etapa D.

## Etapa G: Implementación de un sistema de gestión de documentos

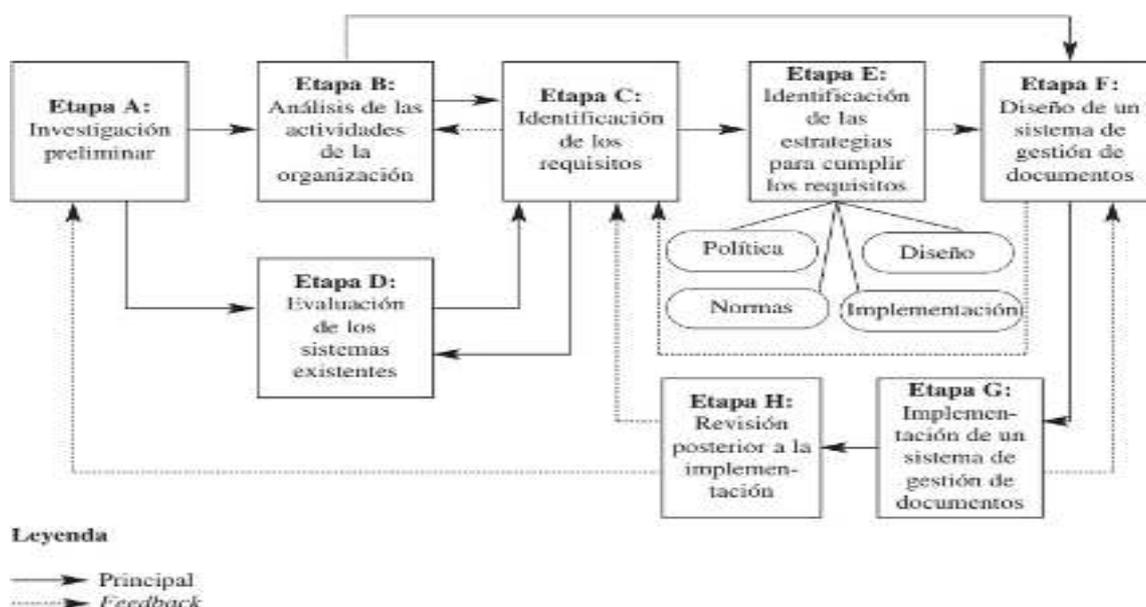
Esta etapa pone en marcha el plan de actuación en fase de prueba.

## Etapa H: Revisión posterior a la implementación

Esta etapa implica evaluar la eficacia del sistema de gestión de documentos para analizar su proceso de desarrollo. El objetivo es identificar y resolver cualquier deficiencia, así como establecer un régimen de supervisión que se mantenga vigente mientras el sistema esté en operación. (UNE-ISO 15489-1 ,2006).

Figura 2

### Etapas de la Metodología DIRKS



Fuente: Etapas de la metodología Designing and implementing Record Keeping Systems (DIRKS) Norma ISO/TR 15489-2.

### 2.2.3 Gestión Documental

Es importante aclarar que cuando se habla de gestión documental, hacemos referencia a los documentos, por lo que resulta imprescindible delimitar lo que se entiende por documentos; estas son piezas que tienen un valor intrínseco que justifica su preservación y protección, dada su importancia como prueba y evidencia. También es vital para las organizaciones poder establecer si una pieza de información debe clasificarse como un documento, por lo que es necesario entender su contexto de negocio y evaluar su relevancia y significado para la organización (Alonso, 2019).

Para Rodríguez (2010) citado por Zambrano (2021), supone que la gestión de documentos es un conjunto de operaciones y de técnicas relativas a la concesión, al desarrollo, a la implementación y a la evaluación de los sistemas administrativos que se requieren desde la creación de un documento hasta su destrucción o su transferencia a los archivos.

Este proceso no solo implica la organización física y digital de los documentos, sino también la implementación de políticas y prácticas que aseguren su accesibilidad, seguridad y cumplimiento con las normativas legales (Zhao, 2021).

De igual manera para Alonso (2019)

La gestión documental tiene por objetivo definir buenas prácticas de gestión que ayuden a crear y mantener la información y documentación que evidencia la toma de decisiones y las actividades y operaciones de la organización, y facilitar así su utilización en cualquier proceso de negocio. (pag.7).

Es por ello que la gestión documentaria representa un aspecto relevante para las organizaciones ya que existen diversos, procesos, actividades, reglamentos, entre otros que se encuentran documentados.

Esto significa que la gestión documental se enfoca en el tratamiento de los documentos, considerando la importancia de la información que contienen. Además, la gestión documental no se limita al manejo físico de los documentos;

también incluye procedimientos diseñados para optimizar la gestión de la información crucial para la toma de decisiones y el desarrollo de procesos y objetivos dentro de una organización.

De acuerdo con lo indicado por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia y su Fondo Rotatorio (2019) citado por Calderón (2021), señala que la gestión documentaría es:

Reconocida como una de las actividades más importantes en las instituciones públicas dado que se ubican las evidencias de las labores que se desarrollan de acuerdo a sus funciones, siendo necesario la organización, conservación y custodia de los documentos para cualquier consulta y/o acceso de información (p.33)

Para Alarcón y Díaz (2020), una adecuada gestión documentaria permite a las organizaciones mejorar su eficiencia operativa y reducir costos asociados con la administración de documentos. La adopción de un sistema de gestión documental eficaz facilita el almacenamiento y la recuperación rápida de la información, contribuyendo a una toma de decisiones más informada y oportuna. Además, ayuda a minimizar el riesgo de pérdida de datos y asegura la preservación de documentos importantes a largo plazo.

### **2.2.3.1 Ciclo de vida de los documentos**

La documentación sigue un ciclo de vida dentro de la gestión documental, que abarca desde su creación hasta su destino final. Al final de este ciclo, los documentos pueden ser eliminados si es que ya no tienen valor administrativo, histórico o legal, o bien pueden ser transferidos a un archivo definitivo para su conservación permanente.

Dentro de este ciclo de vida tenemos a la teoría de las 3 edades, que establecen en cuales se puede encontrar los documentos

En la primera edad, es cuando el documento recientemente se ha originado o recepcionado, por consiguiente, su uso es frecuente porque las personas vinculadas con el trámite que origina el documento necesitan consultarlo, estando entonces en una fase activa del proceso.

En la segunda edad; es cuando la utilidad que tiene el documento es menos frecuente al que inicialmente tenía; ya que las consultas relacionadas a su contenido son cada vez más esporádicas; por lo que se encuentra en una semiactiva.

Finalmente, en la tercera edad, los documentos pierden su utilidad administrativa o jurídica, pero conservan un valor cultural o histórico. Por esta razón, se procede a su conservación en un archivo permanente. En esta etapa, los documentos se encuentran en una fase inactiva. (Alonso, 2019).

*Figura 3*

*Fundamentos de la archivística y la gestión documental*

	<b>Primera edad</b>	<b>Segunda edad</b>	<b>Tercera edad</b>
<b>Ciclo de vida de los documentos</b>	Fase activa	Fase semiactiva	Fase inactiva
<b>Etapas del archivo</b>	Archivo de oficina	Archivo central Archivo intermedio	Archivo histórico
<b>Ubicación</b>	Unidades de gestión	Depósito central Depósito intermedio	Institución archivística Archivo de empresa

*Nota: Adaptado de Fundamentos de la archivística y la gestión documental, (p.18), de Alonso, 2019.*

Para que una organización pueda establecer el tiempo de conservación de los documentos que posee resulta importante poder tener en cuenta cinco etapas

En la primera etapa tenemos que determinar los marcos legales o administrativos del mantenimiento de documentos dentro del sistema, en la segunda etapa se tiene que determinar los diversos usos de los documentos dentro del sistema; aquí se identifica los documentos principales de los de operaciones específicas, las primeras tienen mayor relevancia en distintos procedimientos o trámites administrativos, mientras que la segunda solo son de utilidad para cierto proceso en específico; en la tercera etapa se tiene determinar los vínculos de unión con otros sistemas; en ella se trata de establecer los distintos vínculos que pueden tener una documentación ya que la información contenida en un documento no está aislada, sino que puede ser

relevante y utilizada por otros sistemas dentro de la organización; en la cuarta etapa se debe tener en cuenta la variedad de usos de los documentos; y como última fase está el de asignar plazos de conservación a los documentos de acuerdo con la evaluación total del sistema. (UNE-ISO 15489-1, 2006)

Cada una de estas etapas dependen de la naturaleza de la actividad de la organización que está siendo documentada, ya que el tiempo que el ciclo de vida que se le da a los documentos no se rige de igual forma para todos los tipos de organizaciones; es por eso que es importante establecer las prioridades según la razón de ser de la entidad y en base a la importancia que se maneja en los procesos.

### **2.2.3.2 Descripción documental**

Cuando nos referimos a la descripción documental; de acuerdo con Rosas et al. (2021) es una función esencial en el manejo de la información archivística, ya que facilita el acceso a los archivos y proporciona información detallada sobre los documentos mediante instrumentos descriptivos. Además, permite comprender el contexto y contenido de los documentos, su origen, las funciones que reflejan, los temas que abordan, así como sus características y volumen; es en base a ello que está ligado previamente a los procesos de identificación y clasificación, es por ello que la descripción podrá ser óptima si la identificación archivística se ha realizado desde su producción.

De acuerdo con Ramírez (2007) Los procesos de descripción cubren los siguientes propósitos, entre otros:

Identificar y explicar el contexto y contenido de los documentos de archivo, generando los instrumentos descriptivos correspondientes que lo hagan posible.

Facilitar el acceso controlado a la información contenida, resguardada y conservada en los archivos.

Garantizar la elaboración de instrumentos y controles intelectuales coherentes y fiables, que permitan potenciar el uso institucional, social y cultural de los archivos.

Facilitar la recuperación de la información archivística en cualquiera de las etapas del ciclo vital de los documentos y promover su difusión.

Facilitar el intercambio de referencias e información entre las instituciones archivísticas.

Construir sistemas unificados de información archivística. (p.110).

#### **2.2.4 Beneficios de las buenas prácticas en la gestión documentaria**

Las buenas prácticas pueden tener distintas definiciones, por ejemplo, para Marco (2016) citado por Jiménez (2023) son “Acciones que facilitan el desarrollo de actividades de aprendizaje en las que se alcanzan eficientemente los objetivos formativos planificados”. (p.2)

Otra definición de este término es el de Ausín (2018) que nos dice que son experiencias, procesos y actividades que, al haber demostrado resultados positivos y éxito en un contexto específico, son consideradas recomendables.

Las distintas definiciones asociadas a este término coinciden en que adoptar buenas prácticas significa lograr de manera más efectiva los objetivos y resultados deseados.

A partir de esto, podemos afirmar que aplicar buenas prácticas en la gestión documental facilita y simplifica el desarrollo de soluciones efectivas y mejoras en la gestión de documentos. Por lo tanto, es esencial implementar estas buenas prácticas a lo largo de todo el proceso de gestión documental para maximizar los beneficios para la organización:

Algunos de los beneficios que ofrece una adecuada gestión documental según Alonso (2019) son; el de realizar las actividades de manera más ordenada, eficaz y responsable; también el de prestar servicios de manera coherente y equitativa, otro beneficio es que respalda y documenta la creación de políticas y la toma de decisiones, además proporciona coherencia, continuidad y productividad en la gestión y administración, otro de los beneficios es que facilita la ejecución eficiente de las actividades y protege los intereses de la organización y los derechos de empleados, clientes y partes interesadas.

En resumen, se puede decir que los principales beneficios de mantener buenas prácticas en la gestión documentaria es que facilita la rendición de cuentas con respecto al público, aumenta la eficiencia de la organización,

mejora el acceso y la transparencia, y favorece las prácticas profesionales eficaces.

Sin una buena gestión documental, las organizaciones son vulnerables, teniendo riesgos como el de pirateos de datos, pérdidas de archivos, disfunciones en la gestión de la información gubernamental o violaciones de la vida privada, estas problemáticas ponen de manifiesto carencias en la gestión documental de las organizaciones.

### **2.2.5 La gestión documental en el contexto universitario**

De acuerdo con los servicios de archivo y gestión de documentos de la Universidad de Lleida (2010), nos dice que la producción de documentos durante la tramitación de asuntos es consecuencia directa de las actividades. Sucede porque es imprescindible recoger y fijar los datos, la información de modo estable y veraz, para que las decisiones, desde las más simples a las más complejas, puedan fundamentarse en una información fiable y precisa. (p.3)

Es en consecuencia que la gestión documental en el contexto universitario es esencial para garantizar la organización, preservación y accesibilidad de la información académica y administrativa. En las universidades, donde se generan y manejan grandes volúmenes de documentos, desde registros de estudiantes y resultados de investigaciones hasta políticas institucionales, una gestión eficiente resulta fundamental para el buen funcionamiento de la institución.

Según Parra (2017) citado por Zambrano et al. (2021), la gestión documental en la universidad debe cubrir todas las etapas del ciclo de vida de los documentos. Su objetivo es alcanzar economía y eficiencia en la creación, mantenimiento, uso, protección y, cuando sea necesario, eliminación de los documentos. El plan de gestión documental universitario debe basarse en los siguientes aspectos para construir un sistema integral:

La existencia de tres etapas de archivo: archivo de gestión, archivo central y archivo histórico.

Estructura funcional interna, gerencia, departamentos y unidades de apoyo.

La existencia del archivo en la estructura orgánica y su dependencia orgánica al más alto nivel.

Es por ello que implementar prácticas sólidas de gestión documental no solo facilita la toma de decisiones y mejora la eficiencia operativa, sino que también asegura la conformidad con las normativas.

Para Párra (2017) “las universidades en el sector educativo son las que más avanzan en la gestión documental, teniendo en cuenta que la gestión documental es la base o contexto para gestión de la información, del conocimiento y de la gestión de calidad” (p.143)

En base a esto podemos entender que la gestión documental en las universidades es crucial para asegurar un manejo eficiente y ordenado de los documentos a lo largo de su ciclo de vida. La implementación de un plan integral que abarque las etapas de archivo y se ajuste a la estructura organizativa no solo optimiza la eficiencia operativa y la toma de decisiones, sino que también garantiza el cumplimiento de las normativas vigentes. Dada su relevancia en la administración de la información y la calidad, la gestión documental adecuada se erige como un componente esencial para el buen funcionamiento y la mejora continua en el ámbito universitario.

### **2.3 Definición de términos básicos**

**Accesibilidad:** Conjunto de prácticas que deben cumplir los entornos, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para que sean comprensibles, utilizables y realizables.

**Archivística:** Es la ciencia que trata de los archivos, su enfoque abarca la conservación, administración, clasificación, ordenación e interpretación, por lo que se considera una disciplina auxiliar de la administración y la historia.

**Digitalización:** La digitalización es el proceso que contempla la incorporación de sistemas digitales para hacer eficientes los procesos administrativos, financieros o de gestión de personal.

**Documento:** Información creada, recibida y conservada, independientemente de su soporte, como evidencia y como activo por una organización o individuo, en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales.

**ISO:** Se trata de la Organización Internacional de Normalización o Estandarización, esta entidad se encarga de establecer estándares que garantizan la calidad, seguridad y eficiencia de productos y servicios de las distintas organizaciones

**Mancomunar:** Hace referencia a la cooperación y colaboración entre diferentes partes para lograr metas compartidas

**Optimización:** Es buscar la mejor manera de realizar una actividad con la finalidad de poder tener resultados favorables utilizando el mínimo de recursos posibles y los mínimos gastos para lograr un objetivo o una meta

**Uniformidad:** Este término está relacionado con aspectos como la semejanza, sistematicidad y homogeneidad, se refiere a la propiedad de ser igual o similar en características, condiciones o aspectos

**Funcionalidad:** Se refiere a la capacidad de una persona o un objeto para interactuar y llevar a cabo acciones de manera efectiva.

**Software:** Es un conjunto de programas y aplicaciones diseñados para dar instrucciones a un ordenador y permitirle realizar tareas específicas. También puede referirse al soporte lógico de un sistema informático.

## **CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL TRABAJO PROFESIONAL**

### **3.1 Determinación y análisis del problema**

La gestión documentaria es actualmente fundamental en las organizaciones, ya que va más allá de la simple recepción y archivo de documentos. Su valor se encuentra en el manejo efectivo de la información que contienen, la cual es crucial para la toma de decisiones estratégicas que impactan directamente en el funcionamiento diario y en el alineamiento de los objetivos a largo plazo de la organización.

Las universidades, como instituciones que ofrecen una amplia gama de servicios académicos y administrativos, manejan una gran cantidad de información en diversas áreas. Esta gestión de la información debe considerar no solo las normativas internas, sino también las bases legales que respaldan sus actividades y operaciones. La información contenida en las áreas académicas es vital para la gestión de programas, currículos y solicitudes, mientras que, para las áreas administrativas, es esencial para el seguimiento de procesos, recursos humanos y la gestión financiera.

En este contexto la ausencia de formalización documental de los procedimientos dentro de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la UNTELS limita un óptimo desarrollo en la gestión documental, teniendo como posibles causas a esta problemática una falta de políticas institucionales claras sobre la gestión documentaria, también una carencia de capacitación adecuada para el personal administrativo y académico, una cultura organizacional que favorezca el uso de procedimientos informales, lo que dificulta la transición hacia métodos estructurados; recursos limitados; los cuales a su vez generan como efectos una ineficiencia administrativa ya que la falta de procedimientos documentales claros pueden generar duplicidad de tareas y confusiones; también dificulta en la toma de decisiones al no tener un acceso sistemático y eficiente a la información, además puede generar pérdidas de información, ya que no se cuenta con un sistema formal de conservación documentaria, teniendo en cuenta además que la calidad de los servicios académicos pueden verse afectadas ocasionando insatisfacción en los estudiantes, docentes y personal administrativo; otro efecto es la obstaculización de la innovación ya

que al no tener un sistema estructurado se puede ver limitado la implementación de nuevas iniciativas o mejoras.

*Tabla 1*

*Problemática en relación a las causas y efectos*

Causas		Efectos
Falta de políticas institucionales claras sobre la gestión documentaria	La ausencia de formalización de los procedimientos documentales dentro de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la UNTELS	Duplicidad de tareas y confusiones
Carencia de capacitación adecuada para el personal administrativo y académico		Dificultad en la toma de decisiones
Resistencia al cambio		Pérdidas de información
Recursos limitados		Insatisfacción en los estudiantes, docentes y administrativos
		Obstaculización de la innovación

*Nota:* Elaboración propia

Esta deficiencia limita la capacidad de la escuela para organizar, recuperar y conservar la información de manera sistemática y accesible, contraviniendo los principios establecidos en la norma ISO 15489, que promueve buenas prácticas en la gestión documental.

Abordar este problema implica no solo mejorar la organización y el acceso a la información, sino también la formalización y estandarización de los procesos documentales. Esto facilitará un entorno de trabajo más eficiente, propiciando una cultura de transparencia y colaboración, además de contribuir al cumplimiento de las metas institucionales

De acuerdo con Vivanco (2017) Los manuales de procedimiento son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente.

Se evidencia la problemática al contar con 5 documentos fuera de fechas establecidas para su emisión, así también como 1 reiterativo para la respuesta respectiva a un documento, de igual manera las 8 solicitudes de emisión de

constancias de prácticas presentadas durante el periodo establecido presentan un promedio de respuesta para el primer informe de 38 días.

De acuerdo con Hernández (2023) contar con un manual de procedimientos se convierte entonces en una necesidad independientemente de que sea una institución de nueva creación, ya que sirve para la organización del departamento, las funciones y responsabilidades; además que administra los tiempos que estimula una mayor productividad, eficiencia y una disminución de errores.

De este modo, surge la necesidad de desarrollar un manual de procedimientos basado en ISO 15489 que facilite la mejora continua en la gestión documental, optimizando los tiempos de respuesta para mejorar la eficacia operativa y elevando la calidad en la atención y servicios a estudiantes y docentes que repercute en la satisfacción de estos usuarios con la gestión documental de la EPIS.

### **3.2 Modelo de solución propuesto**

#### **3.2.1 Metodología DIRKS**

En este Trabajo de Suficiencia Profesional se ha desarrollado la metodología DIRKS en sus distintas etapas contempladas dentro del ISO 15489 para una adecuada gestión documental, por lo que se verán las distintas etapas a considerar, teniendo en cuenta una investigación preliminar con el desarrollo de un FODA de la EPIS , para luego el análisis de las actividades detallando principalmente la documentación que se gestiona, de acuerdo al modelo se sigue con la identificación de las estrategias en las cuales se establece el cuadro de priorización de documentos y en la evaluación de los procedimientos existentes se muestra los procedimientos de gestión documental actual y los plazos de respuesta, para seguir con la identificación de las estrategias para el cumplimiento de los requisitos, hasta el desarrollo de un manual de procedimientos de gestión documentaría.

### **3.2.1.1 Investigación preliminar**

Según el diseño curricular 2021 aprobado con Resolución de consejo de facultad N°30-2024-UNTELS-R-CF-D. Actualmente la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistema, de conformidad con el artículo 36 del Estatuto de la Universidad, es la instancia organizacional académica del pregrado encargada de la formación profesional, diseño curricular, organización de docentes del programa y de la investigación.

Por lo que todos los procedimientos de la gestión documental se realizan en función de las actividades desarrolladas para el cumplimiento de las actividades académicas, dicho ello durante el periodo del TSP se han logrado identificar 58 procedimientos realizados entre los meses de agosto a octubre que comprenden el semestre académico del 2024-II, en la gestión documentaria para dar cumplimiento con la finalidad de la EPIS.

La visión y misión que sigue la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas corresponde a la misma que establece de manera general la UNTELS.

Actualmente la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas cuenta con un director de la escuela, una secretaria administrativa, un auxiliar administrativo y los docentes adscritos a la escuela

#### **FODA**

En el análisis de la EPIS, tenemos como fortalezas el conocimiento del personal, con la experiencia en el manejo de documentos y los procesos como es el caso de la secretaria administrativa que puede ayudar a resolver problemas de manera efectiva en el día a día.

Las Oportunidades que tiene se encuentran en la implementación de tecnología, para la digitalización de documentos y el uso de un software de gestión documental que ayude en la optimización y reducción de tiempos de respuesta. También el desarrollo de manuales de gestión documentaria puede ayudar a mejorar la organización y los procesos.

Debido a que las actividades que realiza la EPIS no son aisladas a otras áreas la colaboración interdepartamental, mediante enlaces, protocolos, información compartida puede agilizar el flujo de información y reducir tiempos de espera.

Las Debilidades son la falta de estandarización, ya que no hay un reglamento o manual de procedimientos documentales existe inconsistencia en los tiempos de respuesta y el manejo de documentos.

La necesidad de coordinar con otras áreas para gestionar solicitudes puede generar demoras e insatisfacción en los usuarios.

El uso de un sistema manual para el registro de documentos es propenso a errores y puede dificultar el acceso y seguimiento de información.

Las amenazas que se pueden evidenciar es que un aumento de la carga administrativa, que a su vez genera un aumento en la demanda de documentación y procedimientos puede ser insostenible para el personal actual que tendría que gestionar una mayor carga laboral.

El riesgo a la pérdida de información, al tener una gestión manual.

La insatisfacción de Estudiantes, docentes y administrativos, por la lentitud de la gestión documentaria, generando una mala percepción del servicio y la gestión de la EPIS

### **3.2.1.2 Análisis de las actividades de la organización**

De acuerdo al Art. 66° de la modificación del Reglamento de Organización y funciones aprobado con Resolución Presidencial N.º 089-2021-UNTELS, vigente al 15 de octubre del 2024, las funciones correspondientes a la escuela profesional son las siguientes:

- a) Dirigir las actividades académicas y administrativas en su ámbito; esta función guarda relación con el ítem 1 del artículo 9° del Reglamento Académico aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N°201-2017-UNTELS, el

cual señala que la escuela profesional debe brindar formación académico profesional conducente al Bachillerato y el título profesional.

- b) Planificar, dirigir y evaluar el proceso de formación académico profesional de los estudiantes en la especialidad correspondiente, esta función también guarda relación con el ítem 1 del artículo 9° del Reglamento Académico.
- c) Diseñar, evaluar y actualizar el currículo de la Escuela Profesional; esta función guarda relación con el ítem 3 del artículo 9° del Reglamento Académico.
- d) Velar por la pertinencia de las estrategias pedagógicas en su ámbito de gestión, la Escuela Profesional; esta función guarda relación con el ítem 4 del artículo 9° del Reglamento Académico.
- e) Implementar programas de movilidad académica.
- f) Velar por la excelencia académica y la acreditación de la escuela profesional que oferta la Escuela.
- g) Formular, implementar y monitorear los sistemas de Tutoría y de Prácticas Pre Profesionales de la Escuela Profesional.
- h) Sugerir al Decanato el emplazamiento a concurso de méritos para la contratación, nombramiento o promoción de docentes, y coordinar el proceso correspondiente; esta función guarda relación con el ítem 5 del artículo 9° del Reglamento Académico.
- i) Fomentar la capacitación y el perfeccionamiento de sus docentes; esta función guarda relación con el ítem 6 y 7 del artículo 9° del Reglamento Académico
- j) Estimar la implementación de nuevos planes de estudios, teniendo en cuenta el cuadro de equivalencias de cursos, convalidaciones y otros.

- k) Promover el desarrollo de la investigación formativa en la interacción entre los docentes y estudiantes, en relación con el plan estratégico de investigación de la Universidad.
- l) Realizar las actividades protocolares correspondientes a estudiantes, graduandos y Licenciatura de su área.
- m) Elaborar la Memoria Anual de su Escuela Profesional.

Cabe resaltar que actualmente al no encontrarse implementado los departamentos académicos, las funciones registradas en el artículo 63° del ROF de la UNTEL se encuentran parcialmente adoptados por la escuela profesional, estas funciones son las siguientes:

- a) Estudiar, investigar y actualizar los contenidos, así como optimizar las estrategias pedagógicas
- b) Elaborar los sílabos por cursos o materias, según lo solicitado por las Escuelas Profesionales.
- c) Integrarse a una Facultad sin afectar su labor de brindar servicios a otras Facultades.
- d) Elaborar la Memoria Anual de su Departamento Académico.
- e) Definir los criterios técnicos para la asignación de la carga horaria y distribuirla entre los docentes del departamento.
- f) Gestionar la capacitación y perfeccionamiento continuo de sus docentes conforme al plan de desarrollo.
- g) Evaluar de manera semestral a los docentes del departamento con la participación estudiantil y utilizar los resultados con fines de mejorar la calidad educativa.

- h) Elaborar los cuadros de méritos, puntualidad, asistencia y desempeño semestral de los docentes de su departamento.
- i) Supervisar las labores de investigación, el desarrollo de las líneas de investigación y de proyección social y extensión universitaria de los docentes del Departamento en Centros e Institutos de Investigación a fines a la especialidad del departamento.
- j) Informar anualmente al Consejo de Facultad sobre las necesidades de Personal Docente para la creación de nuevas plazas, promociones y/o ascensos, según racionalización académica efectuada
- k) Gestionar la carga lectiva y no lectiva de los docentes del departamento académico, de acuerdo a su especialidad, en coordinación con el decanato de la facultad y el director de la escuela correspondiente.
- l) Administrar los Laboratorios, Talleres, Gabinetes y otros similares.
- m) Ejecutar las demás funciones propias al nivel y la naturaleza del Departamento Académico que le asigne el Decanato.

El trabajo de Suficiencia Profesional se centra en el desarrollo de las actividades en la gestión documental por lo que resulta importante establecer las funciones asignadas a la dependencia y poder delimitar las actividades que implican relación con la gestión documental para su correcto desarrollo.

En base a esto se ha clasificado de la siguiente manera, las solicitudes presentadas durante los meses de agosto, septiembre y octubre correspondiente al semestre académico 2024-II a la Escuela Profesional.

*Tabla 2*

*Documentación presentada por los docentes de la Escuela Profesional*

Realizado	Solicitudes	Para
Docentes/ personal	Solicitud de aprobación y consentimiento de ejecución de proyecto de responsabilidad social	Comisión
	Informe de actividades no lectivas	EPIS
	Solicitud de disponibilidad de aula o laboratorio	otra área
	Justificación de inasistencia (docente)	otra área
	Informe del examen de suficiencia y subsanación 2024-i	otra área
	Descanso médico de personal de la escuela	otra área
	Problemas con el laboratorio	otra área
	Solicitó permiso a cuenta de vacaciones	otra área
	Constancia de labor docente	otra área
	Justificación de tardanza (docente)	otra área
	Asignación de aula para recuperación de clase por descanso médico	otra área
	Solicitud para asistir a invitación al II encuentro internacional de matemáticas aplicadas a la Ingeniería, finanzas, biociencia y medio ambiente	otra área

*Nota:* Elaboración propia

*Tabla 3*

*Documentación presentada por otras dependencias*

Realizado	Solicitudes	Para
Otras áreas	Revisión de expedientes para la obtención de grado académico de bachiller	Comisión
	Presentar propuesta de docentes invitados 2024-II	EPIS
	Constancia de expedito para grado académico	EPIS
	Remitir Sílabos actualizados 2024-ii	EPIS
	Remitir carga lectiva y horarios 2024-ii	EPIS
	Reconformación de Comisiones de trabajo 2024	EPIS
	Seguimiento POI	EPIS
	Revisión de expedientes para la obtención de grado título profesional	Comisión
	Recolección de información para Educación Superior-SIRIES 2024-II	EPIS

	Facilidades a docente para aplicar instrumentos de investigación a estudiantes del ix y x ciclo	Docentes
	Seleccionar libros y revistas del Fondo Editorial del CIP	EPIS
	Visitas inopinadas a las aulas y laboratorio durante el Semestre Académico 2024-II	EPIS
	Remito carga académica adicional para la asignatura de Trabajo de Investigación del X ciclo	EPIS
	Capacitación de comisiones curriculares de las Escuelas Profesionales y Programa de estudios generales	EPIS
	Reporte de Seguimiento Semestral PEI 2024	EPIS
	Requerimiento de información OCI	EPIS
	Brindar Facilidades a los estudiantes para que voten	EPIS
	Reporte de estudiantes con asignaturas desaprobadas por 3ra y 4ta vez	EPIS
	constancia de no adeudar equipos de laboratorios de 03 bachilleres	otra área
	Remitir a OGAP relación de asesores 2024-II	EPIS
	Difusión de la convocatoria o actividad	EPIS
	Facilidades a estudiantes que participaran en el XXV Juegos Universitarios Nacionales en la Ciudad de Arequipa	EPIS

*Nota:* Elaboración propia

**Tabla 4**

*Documentación presentada por Estudiantes y egresados*

Realizado	Solicitudes	Para
Estudiantes / egresados	Copia de Sílabos	EPIS
	Examen de suficiencia	otra área
	Constancia de practicas	EPIS
	Información sobre los integrantes del tercio superior desde el I hasta el X ciclo	otra área
	Solicitud de disponibilidad de aula o laboratorio	otra área
	Titulación por la modalidad de tesis	otra área
	Solicitud de ampliación de crédito	otra área
	Rectificación de matrícula	otra área
	Constancia de no haber iniciado trámite de titulación por otra modalidad	otra área
	Devolución de dinero de un (01) usuario	otra área
	Designación de Asesor	EPIS

	Semana de SETEIS	otra área
	Retiro de curso	otra área
	Carta de Presentación	EPIS

*Nota:* Elaboración propia

De acuerdo a las solicitudes presentadas se puede evidenciar la existencia de documentos, que se responde de manera directa desde la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas y las que se responden a partir de la información que se proporciona desde otras áreas; adicionalmente solo de la documentación que le compete a la EPIS se encuentra los documentos con finalidad informativa la cual no requiere respuesta y por tanto pasa al archivo de la escuela y los documentos que requieren continuidad de trámite.

La documentación que se responde de manera directa por la Escuela Profesional de Sistemas, es aquella que se ejecuta con la base de datos que tiene la dependencia sin necesidad de solicitar información a otras áreas; de acuerdo a ello se han clasificado de este mismo periodo las solicitudes que se ejecutan de manera directa con la Escuela.

*Tabla 5*

*Documentación con respuesta en la base de datos de la EPIS*

Realizado	Solicitudes	Estado
Docentes	Informe de actividades no lectivas	Conocimiento y Archivo
Otras área	Citación a reuniones de trabajo	Conocimiento y Archivo
	Presentar propuesta de docentes invitados 2024-II	Requiere trámite (OFICIO)
	Constancia de expedito para grado académico	Requiere trámite
	Remitir Sílabos actualizados 2024-ii	Requiere trámite (MEMO MULTIPLE)
	Remitir carla lectiva y horarios 2024-ii	Requiere trámite (OFICIO)
	Reconformación de Comisiones de trabajo 2024	Requiere trámite (OFICIO)
	Seguimiento POI	Requiere trámite (OFICIO)
	Recolección de información para Educación Superior-SIRIES 2024-II	Requiere trámite (OFICIO)
Seleccionar libros y revistas del Fondo Editorial del CIP	Requiere trámite (OFICIO)	

	Visitas inopinadas a las aulas y laboratorio durante el Semestre Académico 2024-II	Requiere trámite (MEMO MÚLTIPLE)
	Remito carga académica adicional para la asignatura de Trabajo de Investigación del X ciclo	Requiere trámite
	Capacitación de comisiones curriculares de las Escuelas Profesionales y Programa de estudios generales	Requiere trámite (MEMO MÚLTIPLE)
	Reporte de Seguimiento Semestral PEI 2024	Requiere trámite (OFICIO)
	Requerimiento de información OCI	Requiere trámite (OFICIO)
	Brindar Facilidades a los estudiantes para que voten	Requiere trámite (MEMO MÚLTIPLE)
	Reporte de estudiantes con asignaturas desaprobadas por 3ra y 4ta vez	Requiere trámite (OFICIO)
	Remitir a OGAP relación de asesores 2024-II	Requiere trámite (OFICIO)
	Difusión de la convocatoria o actividad	Requiere trámite (MEMO MÚLTIPLE)
	Facilidades a estudiantes que participaran en el XXV Juegos Universitarios Nacionales en la Ciudad de Arequipa	Requiere trámite (MEMO MULTIPLE)
Estudiantes / egresados	Copia de Sílabos	Requiere trámite
	Carta de Presentación institucional	Requiere trámite
	Carta de presentación	Requiere trámite
	Designación de Asesor	Requiere trámite

*Nota:* Elaboración propia

**Tabla 6**

*Ciclo de vida según el tipo de documento gestionado en la EPIS*

Documento	Tipo de documentación	Estado	Ciclo documental
Recibido	De conocimiento	No se genera respuesta	Segunda -tercera edad
	Solicitud de información	Respuesta inmediata (gestión solo con la base de dato de la escuela)	Primera edad
		Respuesta en espera de información de otras áreas	Primera edad
Emitido	De conocimiento	No se espera respuesta	Segunda - tercera edad
	Solicitud de información	Se espera respuesta	Primera edad

*Nota:* Elaboración propia

### **3.2.1.3 Identificación de requisitos**

De acuerdo al Art.83 del Estatuto Universitario, indica que la escuela profesional está encargada de la formación profesional, conducente a la obtención del grado académico y título profesional por lo que es preciso indicar que como parte de los procesos documentarios que realiza la EPIS se involucra las actividades académicas y administrativas.

Por lo que la EPIS recibe y gestiona documentos académicos y administrativos, siendo importante poder identificarlos y establecer la prioridad a la documentación que guarda relación directamente con el objetivo de la conducción del grado académico y título profesional como se indica en el estatuto vigente

Para establecer un criterio de priorización de documentos en el contexto de la EPIS, se está tomando en cuenta tanto la naturaleza académica como administrativa de los documentos que se gestionan, es fundamental seguir una serie de pasos que permitan organizar y clasificar la documentación de acuerdo a la relevancia e impacto en los procesos educativos y administrativos que tienen lugar en la institución.

**Documentos Académicos:** Aquellos relacionados directamente con la formación del estudiante y la obtención del grado académico o título profesional. Como las solicitudes de constancia de egreso, constancia de prácticas, cartas de presentación, informes de notas de estudiantes, revisión de expedientes para la obtención del grado académico, entre otros.

**Documentos Administrativos:** Aquellos que se relacionan con la gestión interna de la EPIS. Como los oficios de visitas inopinadas, informes de capacitación, permisos de docentes, solicitud de disponibilidad de laboratorios, solicitudes de vacaciones o descansos médicos de los docentes.

**Documentos de Comunicación y Difusión:** Información interna o externa para la gestión de eventos, actividades o comunicaciones relevantes. Como las

convocatorias a eventos, difusión de actividades, oficios de información general.

#### Criterios de Prioridad:

Debido a que en la gestión de la EPIS algunos procedimientos relacionados a la gestión documentaria tienen diferente grado de urgencia o tienen un mayor impacto en la formación de los estudiantes, se deben establecer criterios de priorización. A continuación, se proponen algunos posibles criterios:

##### A. Impacto Directo en los Estudiantes (Prioridad Alta)

Documentos que afectan directamente la formación académica de los estudiantes o que son necesarios para conseguir el grado académico; sea el caso de las solicitudes de egresados, solicitudes de prácticas profesionales, constancias de labores docentes, solicitudes de ampliación de crédito, solicitudes de retiro de curso, entre otros.

##### B. Cumplimiento de Normativas y Procedimientos (Prioridad Alta)

Documentos que son esenciales para el cumplimiento de las normativas institucionales o los plazos establecidos por el Estatuto Universitario o regulaciones internas; sea el caso de los informes de notas, carga lectiva, designación de asesores, documentos relacionados con la obtención del título profesional, entre otros.

##### C. Documentos Administrativos que Afectan el Funcionamiento (Prioridad Media)

Documentos administrativos relacionados con la gestión interna, que no afectan de manera inmediata la formación del estudiante, pero sí el buen funcionamiento de la EPIS; como los permisos de docentes, descansos médicos, solicitudes de disponibilidad de laboratorios, informes de capacitación, designación de comisiones de trabajo, entre otros.

##### D. Documentos Informativos y de Comunicación (Prioridad Baja)

Documentos de carácter informativo que no afectan directamente la formación académica, ni los procedimientos administrativos urgentes, pero que son necesarios para la correcta comunicación interna o externa de la EPIS; como la difusión de convocatorias, los informes de visitas inopinadas, oficios informativos, entre otros.

De acuerdo al criterio de priorización desarrollado se puede clasificar los documentos gestionados en la EPIS dependiendo de la información contenida y el requerimiento que se necesite, por lo cual se genera un cuadro de priorización en relación a los documentos que, recibidos entre los meses de agosto a octubre del 2024, el cual aporta en la delimitación de plazos que a considerar.

La matriz de priorización está delimitada en un rango de 1 a 5 teniendo dos ejes los cuales son el del nivel de urgencia donde 1 es bajo, 2 es menor, 3 es moderado, 4 es alto y 5 es obligatorio; y en el eje de impacto donde 1 es muy bajo, 2 es bajo, 3 es medio, 4 es alto y 5 muy alto; estos ejes determinar el grado de impacto que tiene la ejecución o el trámite necesario para el desarrollo de un procedimiento en específico y el nivel de urgencia para la ejecución del mismo, por lo tanto es en base al cuadrante donde se ubique cada requerimiento documentario, que el producto de ambos ejes determinará el nivel de prioridad de respuesta para los documentos, donde los de mayor numeración son los que tienen a su vez mayor prioridad.

Figura 4

Cuadro de Priorización de Documentos

	URGENCIA				
	1 Baja	2 Menor	3 Moderada	4 Alta	5 Obligatoria
	5	10	15	20	25
5 Muy alto	*Remito carga académica adicional para la asignatura de Trabajo de Investigación del X ciclo		*Remitir Sílabos actualizados 2024-ii *Remitir carga lectiva y horarios 2024-ii *Titulación por la modalidad de tesis *Designación de Asesor	*Constancia de practicas *Constancia de no adeudar equipos de laboratorios de 03 bachilleres	*Revisión de expedientes para la obtención de grado académico *Constancia de expedito para grado académico *Revisión de expedientes para la obtención de título profesional
	4	8	12	16	20
4 Alto		*Solicitud de ampliación de crédito *Rectificación de matrícula *Retiro de curso	* Presentar propuesta de docentes invitados 2024-II *Visitas inopinadas a las aulas y laboratorio durante el Semestre Académico 2024-II *Examen de suficiencia *Problemas con el laboratorio	*Informe del examen de suficiencia y subsanación 2024-i *Carta de presentación *Constancia de no haber iniciado trámite de titulación por otra modalidad	
	3	6	9	12	15
3 Medio	*Remitir a OGAP relación de asesores 2024-II *Reporte de estudiantes con asignaturas desaprobadas	*Seleccionar libros y revistas del Fondo Editorial del CIP *Brindar Facilidades a los estudiantes para que voten *Constancia de conducta	*Solicitud de disponibilidad de aula o laboratorio * Aula para recuperación de clase *Reporte de Seguimiento Semestral PEI 2024 *Justificación de inasistencia	* Presentación de proyectos de responsabilidad social	*Requerimiento de información DCI
	2	4	6	8	10
2 Bajo	*Citación a reuniones de trabajo *Difusión de la convocatoria o actividad	*Copia de Sílabos *Proyecto para la semana de SETEIS	*Informe de actividades no lectivas *Permiso a cuenta de vacaciones *Constancia de labor docente *Seguimiento POI *Información para Educación Superior-SIRIES 2024-II		*Descanso médico de personal de la escuela
	1	2	3	4	5
1 Muy bajo	*Solicitud para asistir a invitación	*Facilidades a docente para aplicar instrumentos de investigación a estudiantes del ix y x ciclo *Facilidades a estudiantes que participaran en el XXV Juegos Universitarios Nacionales	*Información sobre los integrantes del tercio superior desde el I hasta el X ciclo *Devolución de dinero de un (01) usuario	*Capacitación de comisión curricular	

Nota: Elaboración propia

#### **3.2.1.4 Evaluación de los sistemas existentes**

La EPIS cuenta con un Registro de Documentos elaborado a partir de correlativos de números de expedientes asignados a la documentación recibida, además dentro de este formato también se asigna la respuesta a la documentación recibida, ya sea con documentación directa o con documentación para continuar el procedimiento con otras áreas dependiendo del requerimiento en gestión.

En el sistema de gestión documentario existente hay procedimientos que no se encuentran plasmados en documentos, por lo que no hay tiempos exactos ni estandarizados, con excepción de algunos procedimientos documentales plasmados en el trámite único de procedimiento administrativo (TUPA).

En ese sentido se desarrollaron los flujogramas de ingreso de documentación a la EPIS, para evidenciar el contexto actual en el cual se desarrolla la gestión documentaria, con la asignación de tiempos promedios con base en la distinta documentación presentada a la dependencia.

Así también en la tabla 8 se muestran los procedimientos asociados a las escuelas profesionales de acuerdo con el trámite único de procedimiento administrativo (TUPA), además se está considerando los documentos recepcionados en la escuela durante los meses de agosto a octubre, detallando el tipo de trámite que se le da ya sea mediante gestión directa de la EPIS o con la continuidad de la gestión documentaria en relación con otras áreas

Figura 5

Análisis del proceso de ingreso de documentación

DIAGRAMA DE ANALISIS DEL PROCESO						
DIAGRAMA N°01	HOJA N°01 DE 01	ACTIVIDAD		ACTUAL	PROPUESTO	
		OPERACIÓN		995		
OBJETIVO: RESPUESTA DE DOCUMENTOS		DERIVACIÓN		1440		
PROCESO ANALIZADO:	EMISIÓN DE DOCUMENTOS	ESPERA		1440		
		VERIFICACIÓN		5		
METODO		ALMACENAMIENTO		480		
LOCALIZACIÓN: EPIS	TIEMPO PROMEDIO	9 día con 40 min				
ELABORADO: JHOSELYN BALLETO ZAVALETA	FECHA: 28/11/2024					
APROBADO POR:	FECHA:	SIMBOLO			OBSERVACIÓN	
DESCRIPCIÓN	DISTANCIA	CANTIDAD	TIEMPO			
CONTROL DE LOS REQUISITOS Y REQUERIMIENTO			5 min	X		
RECEPCIÓN DE SOLICITUD			5 min	X		
REGISTRO DE SOLICITUD			10 min	X		
ELABORACIÓN DEL TIPO DE DOCUMENTO SEGÚN CORRESPONDE			1 día	X		
FIRMAS DE LOS DOCUMENTOS			10 min	X		
EMISIÓN DE DOCUMENTO A QUIEN CORRESPONDA PARA EL TRAMITE			2 día			X
RESPUESTA DE DOCUMENTACIÓN			3 días			X
EMISIÓN DE DOCUMENTO AL SOLICITANTE			1 día	X		
FIRMAS DE LOS DOCUMENTOS			10 min	X		
RESPUESTA AL SOLICITANTE			1 día			X
ARCHIVO DE CARGO DE EXPEDIENTE			1 día		X	

Nota: Elaboración propia

Figura 6

Análisis del proceso de constancia de prácticas (Comisión de prácticas)

DIAGRAMA DE ANALISIS DEL PROCESO									
DIAGRAMA N°01	HOJA N°01 DE 01	ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTO					
OBJETIVO: EMISIÓN DE CONSTANCIA DE PRACTICAS	PROCESO ANALIZADO:	OPERACIÓN 		3065					
		DERIVACIÓN 		40					
		ESPERA 	SOLICITUD DE CONSTANCIA DE PRACTICAS		13920				
		VERIFICACIÓN 			40				
METODO PROPUESTO		ALMACENAMIENTO 		960					
LOCALIZACIÓN: EPIS	TIEMPO PROMEDIO	37 días 4h 25 min							
ELABORADO: JHOSELYN BALLETO ZAVALETA	FECHA: 28/11/2024								
APROBADO POR:	FECHA:	SIMBOLO							
DESCRIPCIÓN	DISTANCIA	CANTIDAD	TIEMPO						OBSERVACIÓN
INGRESO DE SOLICITUD			5 min	X					
CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS			5 min		X				
REGISTRO DE SOLICITUD			60 min	X					
CREACIÓN DE CARPETA CON EXPEDIENTE			30 min	X					
ELABORACIÓN DE MEMO MULTIPLE			20 min	X					
FIRMA DEL MEMO MULTIPLE			20 min	X					
ENVIO DE MEMO MULTIPLE Y EXPEDIENTE POR CORREO			40 min	X				X	
ESPERA DE RESPUESTA DE COMISIÓN			19 días				X		
INGRESO DE INFORME DE PRACTICAS SIN FIRMA			30 min	X					
FIRMAS DE LOS INFORMES			10 días				X		
REGISTRO DE INFORME			10 min	X					
CLASIFICACIÓN SEGÚN EL ESTADO DE APROBACIÓN U OBSERVACIÓN			10 min	X				X	
EMISIÓN DE CONSTANCIAS DE PRACTICAS			1 día	X					
FIRMA DE LAS CONSTANCIAS DE PRACTICAS			10 min	X					
ENVIO POR CORREO EL ESTADO DEL INFORME AL SOLICITANTE (APROBADO O POR SUBSANAR)			4 días	X					El proceso continua para los que estan aprobados, los que presentan observación vuelven al proceso con la subsanación
ENTREGA DE CONSTANCIA DE PRACTICAS			1 día	X					
ARCHIVO DE EXPEDIENTE Y RECEPCIÓN DE CONSTANCIA			2 día					X	

Nota: Elaboración propia

Figura 7

Análisis del proceso de constancia de expedito (Comisión de Grados y Titulo)

DIAGRAMA DE ANALISIS DEL PROCESO					
DIAGRAMA N°01	HOJA N°01 DE 01	ACTIVIDAD		ACTUAL	PROPUESTO
OBJETIVO: EMISIÓN DE CONSTANCIA DE EXPEDITO	EXPEDIENTE PARA GRADO ACADEMICO	OPERACIÓN		635	
		DERIVACIÓN		480	
		ESPERA		12000	
		VERIFICACIÓN		25	
		ALMACENAMIENTO		960	
METODO					
LOCALIZACIÓN: EPIS	TIEMPO PROMEDIO	29 días con 3 horas			
ELABORADO: JHOSELYN BALLETO ZAVALA	FECHA: 28/11/2024				
APROBADO POR:	FECHA:				
DESCRIPCIÓN	DISTANCIA	CANTIDAD	TIEMPO	SIMBOLO	
					
					
					
INGRESO DE SOLICITUD			5 min	X	
REGISTRO DE SOLICITUD			5 min		X
ELABORACIÓN DE MEMO MULTIPLE			60 min	X	
FIRMA DEL MEMO MULTIPLE			30 min	X	
ENVIO DE MEMO MULTIPLE Y EXPEDIENTE POR CORREO			20 min	X	
RESPUESTA DE COMISIÓN			15 días		X
INGRESO DE INFORME DE PRACTICAS SIN FIRMA			20 min	X	
FIRMAS DEL INFORME			10 días		X
REGISTRO DE INFORME			30 min	X	
ELABORACIÓN DE OFICIO, DICTAMEN Y CONSTANCIA			1 días	X	
FIRMAS DE LOS DOCUMENTOS			10 min	X	
ENTREGA DE EXPEDIENTE AL AREA RESPECTIVA			1 día		X
ARCHIVO DE CARGO DE EXPEDIENTE			2 día		X

Nota: Elaboración propia

Tabla 7

Tiempos de uso y trámite de la documentación gestionado en la EPIS

CALENDARIO DE CONSERVACIÓN					
PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO	TIEMPO ESTABLECIDO/ P	TIEMPO OBJETIVO	TRÁMITE	DOCUMENTO GENERADO
NO DOCUMENTADO	Presentación de proyectos	No definido	-	Gestión interna	Memo Múltiple comisión
	Informe de la comisión	No definido	-	Continúa en otra área	Oficio
TUPA	Carta de presentación	No definido	-	Gestión interna	Carta de presentación
	Constancia de conducta	3 días hábiles	-	Continúa en otra área	Oficio
	Copia de syllanus	2 días hábiles	-	Gestión interna	Copia de syllanus
	Duplicado del carnet universitario	45 días hábiles	-	Continúa en otra área	-
	Reserva de matrícula	7 días hábiles	-	Continúa en otra área	Oficio
	Informe de reserva de matrícula	No definido	-	Continúa en otra área	Dictamen de reserva de matrícula
	Rectificación de matrícula	15 días hábiles	-	Continúa en otra área	Oficio
	Cambio de acta	5 días hábiles	-	Continúa en otra área	-
	Rectificación de notas	15 días hábiles	-	Continúa en otra área	Oficio
	Retiro de curso	5 días hábiles	-	Continúa en otra área	Oficio
	Reactualización	5 días hábiles	-	Continúa en otra área	Oficio
	Reincorporación	5 días hábiles	-	Continúa en otra área	Oficio
	Amnistía	5 días hábiles	-	Continúa en otra área	Oficio
NO DOCUMENTADO	Informe de actividades no lectivas	No definido	-	Gestión interna	Registro y archivo
	Constancia de prácticas pre-profesionales	No definido	-	Gestión interna	Memo Múltiple comisión
	Disponibilidad de aula o laboratorio	No definido	-	Continúa en otra área	Oficio
	Justificación de inasistencia (docente)	No definido	-	Continúa en otra área	Oficio
	Examen de suficiencia y subsanación	No definido	-	Continúa en otra área	Oficio
	Problemas con el laboratorio	No definido	-	Continúa en otra área	Oficio
	Permiso a cuenta de vacaciones	No definido	-	Continúa en otra área	Oficio
	Constancia de labor docente	No definido	-	Gestión interna	Constancia
	Justificación de inasistencia	No definido	-	Gestión interna	Memo Múltiple docentes
	Invitaciones	No definido	-	Gestión interna	Registro y archivo

CALENDARIO DE CONSERVACIÓN					
PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO	TIEMPO ESTABLECIDO	TIEMPO OBJETIVO	TRÁMITE	DOCUMENTO GENERADO
NO DOCUMENTADO	Revisiones de expedientes para el grado de bachiller	No definido	-	Gestión interna	Memo Múltiple comisión
	Informe de la comisión de grados	No definido	-	Continúa en otra área	Oficio
	Presentar propuesta de docentes invitados 2024-II	No definido	-	Gestión interna	Oficio
	Constancia de expedito para grado académico	No definido	-	Continúa en otra área	Constancia
	Remitir Sílabos actualizados 2024-ii	No definido	-	Gestión interna	Oficio
	Reconformación de Comisiones de trabajo 2024	No definido	-	Gestión interna	Oficio
	Seguimiento POI	No definido	-	Gestión interna	Oficio
	Revisión de expedientes para la obtención de grado título profesional	No definido	-	Gestión interna	Memo Múltiple comisión
	Recolección de información SIRIES 2024-II	No definido	-	Gestión interna	Oficio
	Facilidades a docente para aplicar instrumentos de investigación	No definido	-	Gestión interna	Memo Múltiple docentes
	Visitas inopinadas a las aulas y laboratorio	No definido	-	Gestión interna	Memo Múltiple docentes
	Carga académica adicional para la asignatura de Trabajo de Investigación	No definido	-	Gestión interna	
	Capacitación de comisiones curriculares	No definido	-	Gestión interna	Memo Múltiple comisión
	Reporte de Seguimiento Semestral PEI 2024	No definido	-	Gestión interna	Oficio
	Requerimiento de información OCI	No definido	-	Gestión interna	Oficio
	Difusión de la convocatoria o actividad	No definido	-	Gestión interna	Oficio
	Reporte de estudiantes con asignaturas desaprobadas	No definido	-	Continúa en otra área	Oficio
	Remitir a OGAP relación de asesores 2024-II	No definido	-	Gestión interna	Oficio
	Constancia de no adeudar equipos de laboratorios	No definido	-	Continúa en otra área	Constancia
	Ampliación de créditos	No definido	-	Continúa en otra área	Oficio
	Devolución de dinero	No definido	-	Continúa en otra área	Oficio
Semana SETIEIS	No definido	-	Continúa en otra área	Oficio	

Nota: Elaboración propia

### **3.2.1.5 Identificación de Estrategias**

Para el desarrollo de las estrategias se ha tomado en cuenta el FODA desarrollado en la investigación preliminar, como parte de la primera etapa de la metodología DIRKS

#### **A. Digitalización de Documentos**

Implementar un Software de Gestión Documental: Invertir en una plataforma que permita el registro, seguimiento y archivo digital de documentos para mejorar la eficiencia y la accesibilidad.

Formación del Personal: Capacitar al personal en el uso de medios digitales y software relacionados en las prácticas de gestión documental.

#### **B. Establecimiento de Procedimientos Estandarizados**

Crear un Manual de Procedimientos: Documentar y formalizar todos los procesos de gestión documental, incluyendo tiempos de respuesta, formatos y responsables.

Definir Protocolos de Colaboración: Establecer procedimientos claros para la coordinación con otras áreas, facilitando la gestión de solicitudes interdepartamentales.

#### **C. Mejora de la Comunicación Interna**

Informar a los Estudiantes y/o Usuarios: Crear un canal de comunicación donde los estudiantes puedan consultar el estado de sus solicitudes y los tiempos estimados de respuesta.

#### **D. Establecimiento de Plazos y Normativas**

Crear un Reglamento de Gestión Documentaria: Definir plazos claros para la entrega de documentos y establecer criterios de urgencia para priorizar solicitudes.

#### **E. Evaluación y Mejora Continua**

Realizar Auditorías Internas: Llevar a cabo revisiones periódicas de los procesos de gestión documental para identificar áreas de mejora y ajustar procedimientos según sea necesario.

Recoger Retroalimentación de Estudiantes: Implementar encuestas o buzones de sugerencias para entender mejor las necesidades y experiencias de los estudiantes, docentes y usuarios en relación con la gestión documental.

Para poder cumplir con la implementación del cuadro de priorización de necesidades es importante identificar las responsabilidades de cada miembro de la EPIS.

*Tabla 8*

*Conformación de la EPIS, detallando la descripción y responsabilidades de cada uno y su interacción entre ellas*

Nombre de la función	Descripción	Responsabilidades	Relaciones interdepartamentales
Director de Escuela	Lidera la gestión académica y administrativa.	Planificar y coordinar actividades académicas. - Supervisar al personal. - Representar a la escuela ante la universidad. - Verifica y aprueba la emisión de documentación	- Administración - Departamentos académicos
<b>Secretaria Administrativa</b>	Apoya en la gestión administrativa y documental.	Manejar correspondencia y archivos. - Coordinar reuniones y agendas. - Registro y mantenimiento de documentos - Elaboración y emisión de documentos interdepartamentales	-Coordinación con el Director y el Auxiliar
<b>Auxiliar Administrativo</b>	Asiste en tareas administrativas y de gestión documental.	Soporte en la gestión de documentos. - Actualizar bases de datos. - Organizar y apoyar en la gestión de documentos - Elaboración y emisión de documentos con base de datos de la escuela	- Secretaría - Relación con docentes
Docentes	Impartir clases y gestionar el proceso de enseñanza-aprendizaje.	Preparar y dictar clases. - Generación y manejo de documentos académicos - Evaluar a los estudiantes. - Desarrollar materiales académicos.	-Coordinación con el Director y otros docentes

*Nota:* Elaboración propia

En base a esta asignación de responsabilidades el director de escuela autoriza la emisión de la documentación con la verificación y firma correspondiente; además es quien evalúa el sistema de gestión documentario, para una mejora continua de acuerdo a las necesidades y funciones requeridas en el área.

La secretaria administrativa gestiona el mantenimiento y archivo de documentos; además de elaborar los documentos pertinentes que requiera información interdepartamental, emite principalmente oficios.

El auxiliar administrativo; recibe y registra la documentación del área, además elabora y emite documentos con la base de datos que maneja directamente la escuela, emite principalmente memorando múltiples y oficios.

Los docentes gestionan los registros académicos en los formatos requeridos por la escuela; además los docentes como presidentes de comisión presentan respectivamente su informe de actividades en el plazo respectivo asumiendo completamente las funciones en caso algún miembro no llegara a dar cumplimiento con la tarea designada.

### 3.2.1.6 Diseño del sistema de gestión de documentos

	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>		
	<b>MANUAL</b>	Versión:	<b>01</b>
	<b>GESTIÓN DOCUMENTARIA</b>	Página:	

## Índice

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Base Normativa
5. Roles y Responsabilidades
6. Procedimientos
  - 6.1 Creación y Captura de Documentos
  - 6.2 Clasificación
  - 6.3 Almacenamiento
  - 6.4 Acceso y Uso
  - 6.5 Retención y Eliminación
7. Anexos
8. Revisión y Actualización
9. Conclusiones

	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>		
	<b>MANUAL</b>		Versión: <b>01</b>
	<b>GESTIÓN DOCUMENTARIA</b>		Página: <b>01 de 15</b>

## 1. Introducción

La gestión de documentos en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas es fundamental para el correcto desarrollo y cumplimiento de las actividades académicas y administrativas asignadas. Conscientes de la importancia de mantener un manejo eficiente y organizado de la documentación, se reconoce la necesidad de contar con un sistema de registro, clasificación y procesos estandarizado que facilite el acceso y garantice la seguridad de la información.

La correcta gestión documental no solo implica una adecuada organización, sino también la integración de procedimientos estandarizados que aseguren la eficiencia en todas las etapas del ciclo de vida de los documentos. En este sentido, este manual tiene como objetivo establecer los procedimientos para la gestión documental dentro de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, alineándose con los estándares de la norma ISO 15489, con el fin de garantizar la integridad, accesibilidad y seguridad de los documentos en todo momento.

	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>		
	<b>MANUAL</b>		Versión: <b>01</b>
	<b>GESTIÓN DOCUMENTARIA</b>		Página:

## 2. Alcance

Este manual abarca los procesos relacionados con el manejo de documentos dentro de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, incluyendo su registro, creación, clasificación, almacenamiento, acceso, uso y disposición final. Asimismo, establece las directrices para garantizar la correcta gestión documental en todas sus fases, promoviendo la eficiencia, la organización y el cumplimiento de los estándares normativos aplicables.

## 3. Objetivos

Establecer y detallar las actividades necesarias para el manejo de documentos, con el propósito de estandarizar los procesos de gestión documentaria de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 15489. Este procedimiento busca asegurar la accesibilidad, integridad y conservación adecuada de los documentos, optimizando la eficiencia y efectividad en su gestión y garantizando el cumplimiento de los estándares establecidos.

## 4. Base Legal

- Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- TUO de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública aprobado por Decreto Supremo N°021-2019-JUS.
- Ley N° 27815, Ley de Código de Ética de la Función Pública
- Decreto Legislativo N° 1246 que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa.
- Decreto Legislativo N° 1256 que aprueba la “Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas”.
- Decreto Supremo N° 083-2011-PCM que crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE).
- Decreto Supremo N° 026-2016-PCM que aprueba medidas para el fortalecimiento de la infraestructura oficial de firma electrónica y la implementación progresiva de la firma digital en el Sector Público y Privado
- Resolución Rectoral N° 356-2024-UNTELS-R que aprueba el estatuto de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur
- Resolución Presidencial N° 089-2021-UNTELS que aprueba la modificación del R.O.F.2020.-UNTELS

## 5. Clasificación de las comunicaciones escritas

Comunicación Externa:

**OFICIO:** Documento oficial emitido por la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, destinado a la circulación externa. Su finalidad es dirigir la comunicación hacia otros departamentos académicos o administrativos.

**OFICIO MÚLTIPLE:** Documento de naturaleza similar al oficio, pero dirigido simultáneamente a varios destinatarios que pertenecen a un mismo nivel jerárquico o funcional, manteniendo el mismo contenido.

Comunicación Interna:

**MEMORÁNDUM:** Documento oficial de circulación interna utilizado para comunicar asuntos dentro de la institución. Su objetivo es formalizar o gestionar acciones específicas, tales como: realizar solicitudes, pedir información, o informar sobre gestiones específicas.

**MEMORÁNDUM MÚLTIPLE:** Documento que, bajo el mismo contenido que el memorándum, se envía simultáneamente a varios destinatarios dentro de la misma estructura organizativa.

**CARTA:** Documento oficial que se utiliza para establecer comunicación formal con personas naturales o jurídicas, tanto dentro como fuera de la institución.

**CORREO ELECTRÓNICO:** Comunicación digital de carácter oficial, enviada a través del correo institucional. Se utiliza tanto para la correspondencia con entidades externas como para la comunicación entre docentes, estudiantes y personal administrativo.

Normas para la Elaboración de Documentos Oficiales:

Para la elaboración de cualquier documento oficial, el remitente deberá tener en cuenta lo siguiente:

a. Impresión de Documentos: Se imprimirán un máximo de uno o dos ejemplares originales de cada documento oficial emitido. Uno de estos ejemplares será incorporado al expediente correspondiente, mientras que el otro servirá como respaldo para el cargo correspondiente. Las copias adicionales se obtendrán a través de fotocopiado del ejemplar original, salvo en aquellos casos específicos en los que se indique expresamente la necesidad de emitir más de dos ejemplares originales.

b. Redacción y Estilo: Se velará por que el texto de todos los documentos oficiales cumpla con las normas del buen uso de la gramática, semántica,

sintaxis y ortografía. Asimismo, se garantizará que el estilo de redacción sea coherente, claro y fácil de entender, asegurando que el lenguaje utilizado sea apropiado y acorde con las funciones y objetivos del documento.

## 5. Roles y Responsabilidades

Nombre de la función	Descripción	Responsabilidades	Relaciones interdepartamentales
Director de Escuela	Lidera la gestión académica y administrativa.	Planificar y coordinar actividades académicas. - Supervisar al personal. - Representar a la escuela ante la universidad. - Verifica y aprueba la emisión de documentación	- Administración - Departamentos académicos
<b>Secretaria Administrativa</b>	Apoya en la gestión administrativa y documental.	Manejar correspondencia y archivos. - Coordinar reuniones y agendas. - Registro y mantenimiento de documentos - Elaboración y emisión de documentos interdepartamentales	-Coordinación con el Director y el Auxiliar
<b>Auxiliar Administrativo</b>	Asiste en tareas administrativas y de gestión documental.	Soporte en la gestión de documentos. - Actualizar bases de datos. - Organizar y apoyar en la gestión de documentos - Elaboración y emisión de documentos con base de datos de la escuela	- Secretaría - Relación con docentes
Docentes	Impartir clases y gestionar el proceso de enseñanza-aprendizaje.	Preparar y dictar clases. - Generación y manejo de documentos académicos - Evaluar a los estudiantes. - Desarrollar materiales académicos.	-Coordinación con el Director y otros docentes

## 6. Procedimientos

### 6.1 Ingreso y emisión de Documentos

- Todo ingreso de documentos debe estar debidamente registrado en apoyo de la plataforma SIS, para solicitudes de gestión interdepartamental y en la base de datos interna de la Escuela profesional de ingeniería de Sistemas, para solicitudes con estudiantes, docentes y personal administrativo
- El ingreso de documentos debe cumplir con todos los requerimientos asignados a la solicitud presentada y las cuales son de conocimiento del usuario.
- Todos los documentos deben ser creados utilizando formatos aprobados (ver Anexo A).
- Se debe registrar la fecha y autor de cada documento al momento de su registro y de su creación.

## 6.2 Clasificación

- Los documentos se clasificarán en las siguientes categorías:
  - Documentos Académicos
  - Documentos Administrativos
  - Documentos Comunicación y Difusión
- Cada categoría en respuesta a las solicitudes a la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas tendrá su propia clasificación, formato y numeración (ver Anexo B).

## 6.3 Almacenamiento

- Los documentos físicos se archivarán en folios en relación a su número correlativo y organizados por categoría.
- Los documentos digitales se almacenarán en el servidor de la escuela, siguiendo la estructura de carpetas definida.

## 6.4 Acceso y Uso

- El detalle de cada actividad, responsable y tiempos estimados se indican en el anexo “documentos de estandarización de procedimientos” (Ver Anexo C)
- Todo acceso a documentos confidenciales requerirá la autorización del director.
- Todo el personal relacionado a la emisión de documentos debe recibir capacitación sobre cómo gestionar y acceder a los documentos

## 6.5 Retención

- Los documentos se conservarán durante 3 años a partir de su creación
- El archivo permanente de la documentación debe ser derivado debidamente a la Oficina de Secretaría General.

## 7. Anexos

- **Anexo A:** Formatos y Plantillas para Documentos.

Tipo de documento emitido

Número correlativo de documento según el año

**MEMORANDO MÚLTIPLE N° 001 2024-UNTELS-R-D-EPIS**

Nombres y cargos a quienes va dirigido el documento

**A :**  
**Presidente**  
Miembro  
Miembro  
Miembro  
Miembro  
Miembro  
**COMISION DE GRADOS, TITULOS E INFORMACIÓN ACADÉMICA**

**Asunto :** REVISIÓN DE EXPEDIENTES PARA POSTERIOR EMISIÓN DE RESOLUCIÓN DE DECANATO PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO

**Referencia :** OFICIO N° 001-2024-UNTELS-VRA-DRA

Número del documento de la referencia recepcionada

**Fecha :** Villa El Salvador, 15 de setiembre de 2024

Fecha de emisión del documento

En atención al documento de la referencia, remito el expediente para su revisión, para posterior emisión de Resolución de Decanato para la obtención del Grado de Bachiller, de acuerdo a las funciones señaladas en el Art. 10 del Reglamento Académico.

Atentamente,

Nombre y firma del director de la escuela

Dr.  
Director (e) de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

Iniciales de la persona que crea el documento y de quien lo autoriza separados por un "/"

YLR/ACLF

- **Anexo B:** Criterios de Clasificación de Documentos.

**Documentos académicos:** Aquellos relacionados directamente con la formación del estudiante y la obtención del grado académico o título profesional.

**Recibidos:** Toda documentación o gestión que contenga un alto impacto en la formación del estudiante

**Emitidos:** constancia de egreso, constancia de prácticas, cartas de presentación, informes de notas de estudiantes, Memorando múltiple para la revisión de expedientes para la obtención del grado académico, constancia de no adeudo, entre otros.

**Documentos administrativos:** Aquellos que se relacionan con la gestión interna de la EPIS

**Recibidos:** Toda documentación que no contenga un impacto inmediato en la formación del estudiante

**Emitidos:** Permisos de docentes, descansos médicos, solicitudes de disponibilidad de laboratorios, informes de capacitación, designación de comisiones de trabajo, entre otros.

**Documentos informativos:** Información interna o externa para la gestión de eventos, actividades o comunicaciones relevantes

**Recibidos:** Toda documentación para el conocimiento y comunicación a los docentes, estudiantes, personal administrativo de la EPIS

**Emitidos:** Memorando o cartas de conocimiento sobre convocatorias, difusión de actividades, eventos, entre otros.

- **Anexo C:** Ejemplos de Flujogramas de Procesos Documentales y el Calendario de uso documentario

El establecimiento de tiempos está sujeto al requerimiento de plazos estipulados expresamente en la documentación presentada, así como en relación al grado de impacto y urgencia que se tenga

## Ingreso de Documentación

Figura 8

Diagrama de procesos de documentación con base de datos de la escuela profesional (propuesto)

DIAGRAMA DE ANALISIS DEL PROCESO								
DIAGRAMA N°01	HOJA N°01 DE 01	ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTO				
OBJETIVO: RESPUESTA DE DOCUMENTOS		OPERACIÓN 		45				
		DERIVACIÓN 		480				
PROCESO ANALIZADO:	EMISIÓN DE DOCUMENTOS	ESPERA 		0				
		VERIFICACIÓN 		5				
METODO PROPUESTO		ALMACENAMIENTO 		10				
LOCALIZACIÓN: EPIS	TIEMPO PROMEDIO	1 día con 1 hora						
ELABORADO: JHOSELYN BALLETO ZAVALA	FECHA: 28/11/2024							
APROBADO POR:	FECHA:	SIMBOLO			OBSERVACIÓN			
DESCRIPCIÓN	DISTANCIA	CANTIDAD	TIEMPO					
CONTROL DE LOS REQUISITOS Y REQUERIMIENTO			5 min	X				
RECEPCIÓN DE SOLICITUD			5 min	X				
REGISTRO DE SOLICITUD			10 min	X				
ELABORACIÓN DEL TIPO DE DOCUMENTO SEGÚN CORRESPONDE			20 min	X				Solo con la base de datos que maneja directamente la EPIS
FIRMAS DE LOS DOCUMENTOS			10 min	X				
DERIVACIÓN DE RESPUESTA A LA SOLICITUD			1 día				X	
ARCHIVO DE CARGO DE EXPEDIENTE			10 min		X			

Nota: Elaboración propia

Figura 9

Diagrama de procesos con requerimiento de información de otras áreas (propuesto)

DIAGRAMA DE ANALISIS DEL PROCESO								
DIAGRAMA N°01	HOJA N°01 DE 01	ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTO				
OBJETIVO: RESPUESTA DE DOCUMENTOS		OPERACIÓN 		85	2030			
		DERIVACIÓN 		490				
PROCESO ANALIZADO:	EMISIÓN DE DOCUMENTOS	ESPERA 		1440				
		VERIFICACIÓN 		5				
METODO		ALMACENAMIENTO 		10				
LOCALIZACIÓN: EPIS	TIEMPO PROMEDIO	4 día con 1 hora						
ELABORADO: JHOSELYN BALLETO ZAVALA	FECHA: 28/11/2024							
APROBADO POR:	FECHA:	SIMBOLO			OBSERVACIÓN			
DESCRIPCIÓN	DISTANCIA	CANTIDAD	TIEMPO					
CONTROL DE LOS REQUISITOS Y REQUERIMIENTO			5 min	X				
RECEPCIÓN DE SOLICITUD			5 min	X				
REGISTRO DE SOLICITUD			10 min	X				
ELABORACIÓN DEL TIPO DE DOCUMENTO SEGÚN CORRESPONDE			20 min	X				
FIRMAS DE LOS DOCUMENTOS			10 min	X				
EMISIÓN DE DOCUMENTO AL AREA EN COORDINACIÓN			10 min				X	Se requiere información de otras áreas para la continuidad del proceso
RESPUESTA DE DOCUMENTACIÓN			3 días				X	
EMISIÓN DE DOCUMENTO AL SOLICITANTE			30 min	X				
FIRMAS DE LOS DOCUMENTOS			10 min	X				
RESPUESTA AL SOLICITANTE			1 día				X	
ARCHIVO DE CARGO DE EXPEDIENTE			10 min			X		

Nota: Elaboración propia

Figura 10

Diagrama del Proceso de Constancia de Prácticas (comisión de prácticas)

DIAGRAMA DE ANALISIS DEL PROCESO									
DIAGRAMA N°01	HOJA N°01 DE 01	ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTO					
OBJETIVO: EMISIÓN DE CONSTANCIA DE PRACTICAS		OPERACIÓN 		565					
		DERIVACIÓN 		10					
PROCESO ANALIZADO:	SOLICITUD DE CONSTANCIA DE PRACTICAS	ESPERA 		3350					
		VERIFICACIÓN 		15					
METODO PROPUESTO		ALMACENAMIENTO 		10					
LOCALIZACIÓN: EPIS	TIEMPO PROPUESTO		8 días 2 h						
ELABORADO: JHOSELYN BALLETO ZAVALETA	FECHA: 28/11/2024								
APROBADO POR:	FECHA:		SIMBOLO						
DESCRIPCIÓN	DISTANCIA	CANTIDAD	TIEMPO						OBSERVACIÓN
INGRESO DE SOLICITUD			5 min	X					
CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS			5 min		X				
REGISTRO DE SOLICITUD			10 min	X					
CREACIÓN DE CARPETA CON EXPEDIENTE			10 min	X					
ELABORACIÓN DE MEMO MULTIPLE			10 min	X					
FIRMA DEL MEMO MULTIPLE			10 min	X					
ENVIO DE MEMO MULTIPLE Y EXPEDIENTE POR CORREO			10 min					X	
ESPERA DE RESPUESTA DE COMISIÓN			7 días					X	
INGRESO DE INFORME DE PRACTICAS FIRMADO			5 min	X					
REGISTRO DE INFORME			5 min	X					
CLASIFICACIÓN SEGÚN EL ESTADO DE APROBACIÓN U OBSERVACIÓN			10 min					X	
ENVIO POR CORREO EL ESTADO DEL INFORME AL SOLICITANTE (APROBADO O POR SUBSANAR)			10 min	X					El proceso continúa para los que están aprobados, los que presentan observación vuelven al proceso con la subsanación
EMISIÓN DE CONSTANCIAS DE PRACTICAS			10 min	X					
FIRMA DE LAS CONSTANCIAS DE PRACTICAS			10 min	X					
ENTREGA DE CONSTANCIA DE PRACTICAS			1 día	X					
ARCHIVO DE EXPEDIENTE Y RECEPCIÓN DE CONSTANCIA			10 min					X	

Nota: Elaboración propia

Figura 11

Diagrama del Proceso de Constancia de Expedito (comisión de grados y título)

DIAGRAMA DE ANALISIS DEL PROCESO					
DIAGRAMA N°01	HOJA N°01 DE 01	ACTIVIDAD		ACTUAL	PROPUESTO
OBJETIVO: EMISIÓN DE CONSTANCIA DE EXPEDITO	EXPEDIENTE PARA GRADO ACADEMICO	OPERACIÓN		1495	
		DERIVACIÓN		10	
PROCESO ANALIZADO:	EXPEDIENTE PARA GRADO ACADEMICO	ESPERA		3360	
		VERIFICACIÓN		5	
METODO PROPUESTO		ALMACENAMIENTO		10	
LOCALIZACIÓN: EPIS	TIEMPO PROMEDIO	10 días con 1 hora			
ELABORADO: JHOSELYN BALLETO ZAVALETA	FECHA: 28/11/2024				
APROBADO POR:	FECHA:				
DESCRIPCIÓN	DISTANCIA	CANTIDAD	TIEMPO	SIMBOLO	
INGRESO DE SOLICITUD			5 min		
REGISTRO DE SOLICITUD			5 min		
ELABORACIÓN DE MEMO MULTIPLE			10 min		
FIRMA DEL MEMO MULTIPLE			10 min		
ENVIO DE MEMO MULTIPLE POR CORREO			5 min		
RESPUESTA DE COMISIÓN			7 días		
RECEPCIÓN DE INFORME DE CON FIRMA			5 min		
REGISTRO DE INFORME			10 min		
ELABORACIÓN DE OFICIO, DICTAMEN Y CONSTANCIA			1 día		
FIRMAS DE LOS DOCUMENTOS			10 min		
ENTREGA DE EXPEDIENTE AL AREA RESPECTIVA			10 min		
ARCHIVO DE CARGO DE EXPEDIENTE			10 min		

Nota: Elaboración propia

Tabla 9

Tiempos de gestión documentaria propuestos

CALENDARIO DE CONSERVACION					
PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO	TIEMPO ESTABLECIDO/ P	TIEMPO OBJETIVO	TRÁMITE	DOCUMENTO GENERADO
NO DOCUMENTADO	Presentación de proyectos	4 días hábiles	1 día hábil	Gestión interna	Memo Múltiple comisión
	Informe de la comisión	2 días hábiles	2 días hábiles	Continúa en otra área	Oficio
TUPA	Carta de presentación	No definido	3 días hábiles	Gestión interna	Carta de presentación
	Constancia de conducta	3 días hábiles	3 días hábiles	Continúa en otra área	Oficio
	Copia de syllanus	2 días hábiles	1 día hábil	Gestión interna	Copia de syllanus
	Duplicado del carnet universitario	45 días hábiles	-	Continúa en otra área	-
	Reserva de matrícula	7 días hábiles	4 días hábiles	Continúa en otra área	Oficio
	Informe de reserva de matrícula	No definido	2 días hábiles	Continúa en otra área	Dictamen de reserva de matrícula
	Rectificación de matrícula	15 días hábiles	-	Continúa en otra área	Oficio
	Cambio de acta	5 días hábiles	-	Continúa en otra área	-
	Rectificación de notas	15 días hábiles	-	Continúa en otra área	Oficio
	Retiro de curso	5 días hábiles	-	Continúa en otra área	Oficio
	Reactualización	5 días hábiles	-	Continúa en otra área	Oficio
	Reincorporación	5 días hábiles	-	Continúa en otra área	Oficio
	Amnistía	5 días hábiles	-	Continúa en otra área	Oficio
NO DOCUMENTADO	Informe de actividades no lectivas	No definido	-	Gestión interna	Registro y archivo
	Constancia de prácticas pre-profesionales	38 días en	1 día hábil	Gestión interna	Memo Múltiple comisión
	Disponibilidad de aula o laboratorio	5 días hábiles	3 días hábiles	Continúa en otra área	Oficio
	Justificación de inasistencia	4 días hábiles	3 días hábiles	Continúa en otra área	Oficio
	Examen de suficiencia y subsanación	3 días hábiles	3 días hábiles	Continúa en otra área	Oficio
	Problemas con el laboratorio	6 días hábiles	3 días hábiles	Continúa en otra área	Oficio
	Permiso a cuenta de vacaciones	3 días hábiles	4 días hábiles	Continúa en otra área	Oficio
	Constancia de labor docente	15 días hábiles	4 días hábiles	Gestión interna	Constancia
	Invitaciones	No definido	-	Gestión interna	Registro y archivo

CALENDARIO DE CONSERVACIÓN					
PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO	TIEMPO ESTABLECIDO / PROMEDIO	TIEMPO DEFINIDO	TRÁMITE	DOCUMENTO GENERADO
NO DOCUMENTADO	Revisiones de expedientes para el grado de bachiller	4 días hábiles	1 día hábil	Gestión interna	Memo Múltiple comisión
	Informe de la comisión de grados	1 días hábiles	1 día hábil	Continúa en otra área	Oficio
	Presentar propuesta de docentes invitados 2024-II	2 días hábiles	2 días hábiles	Gestión interna	Oficio
	Constancia de expedito para grado académico	7 días hábiles	1 día hábil	Continúa en otra área	Constancia
	Remitir Sílabos actualizados 2024-ii	No definido	1 día hábil	Gestión interna	Oficio
	Reconformación de Comisiones de trabajo 2024	No definido	-	Gestión interna	Oficio
	Seguimiento POI	3 días hábiles	3 días hábiles	Gestión interna	Oficio
	Revisión de expedientes para la obtención de grado título profesional	1 día hábil	1 día hábil	Gestión interna	Memo Múltiple comisión
	Recolección de información SIRIES 2024-II	3 días hábiles	4 días hábiles	Gestión interna	Oficio
	Facilidades a docente para aplicar instrumentos de investigación	No definido	5 días hábiles	Gestión interna	Memo Múltiple docentes
	Visitas inopinadas a las aulas y laboratorio	No definido	2 días hábiles	Gestión interna	Memo Múltiple docentes
	Carga académica adicional para la asignatura de Trabajo de Investigación	No definido	4 días hábiles	Gestión interna	
	Capacitación de comisiones curriculares	No definido	4 días hábiles	Gestión interna	Memo Múltiple comisión
	Reporte de Seguimiento Semestral PEI 2024	No definido	3 días hábiles	Gestión interna	Oficio
	Requerimiento de información OCI	2 días hábiles	2 días hábiles	Gestión interna	Oficio
	Difusión de la convocatoria o actividad	3 días hábiles	5 días hábiles	Gestión interna	Memo Múltiple comisión
	Reporte de estudiantes con asignaturas desaprobadas	No definido	5 días hábiles	Continúa en otra área	Oficio
	Remitir a OGAP relación de asesores 2024-II	No definido	5 días hábiles	Gestión interna	Oficio
	Constancia de no adeudar equipos de laboratorios	9 días hábiles	1 día hábil	Continúa en otra área	Constancia
	Ampliación de créditos	2 días hábiles	3 días hábiles	Continúa en otra área	Oficio
	Devolución de dinero	2 días hábiles	5 días hábiles	Continúa en otra área	Oficio
Semana SETIEIS	No definido	4 días hábiles	Continúa en otra área	Oficio	

Nota: Elaboración propia

	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>		
	<b>MANUAL</b>		Versión: <b>01</b>
	<b>GESTIÓN DOCUMENTARIA</b>		Página:

## 7. Revisión y Actualización

Este manual será revisado anualmente. El historial de revisiones se registrará a continuación:

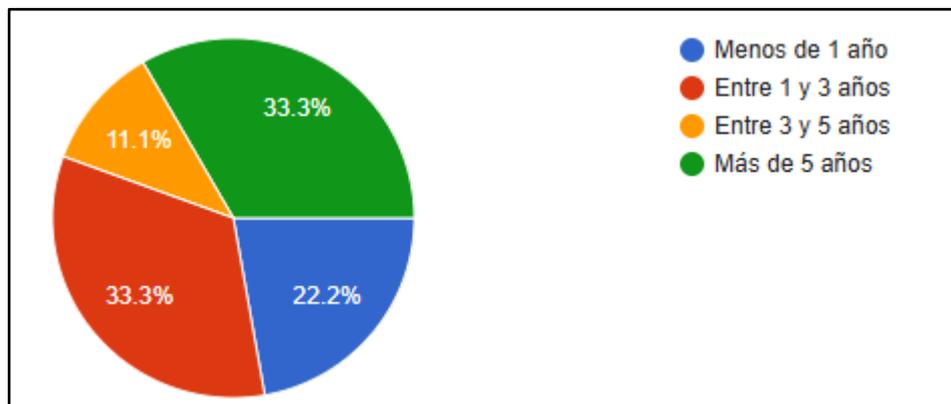
Fecha	Versión	Descripción de Cambios
[Fecha]	1.0	Creación del manual inicial.

### 3.3 Resultados

Se elaboro un cuestionario aplicado al personal administrativo de las 5 escuelas profesionales de Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, para la evaluación en relación a la percepción de la implementación y la necesidad del Manual de Procedimientos basado en el ISO 15489, los cuales dieron los siguientes resultados:

Figura 12

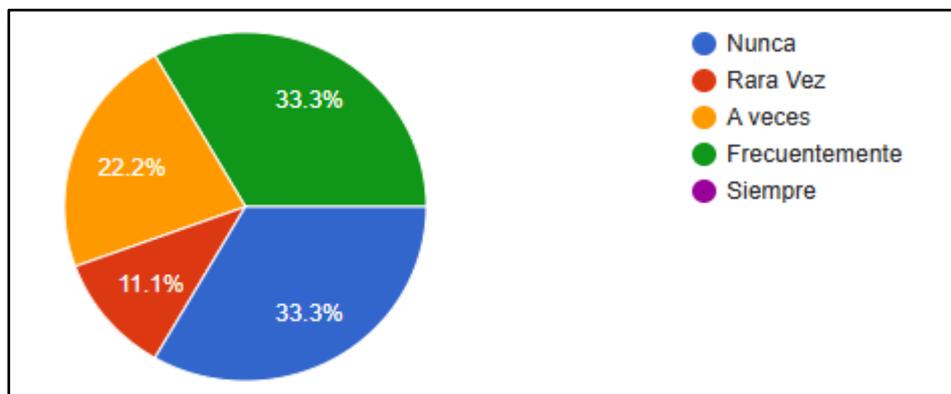
*¿Cuánto tiempo has trabajado en el área?*



Nota: Un 33.3% indica haber trabajado entre 1 a 3 años, otro 33.3% más de 5 años, el 22.2% menos de 1 año, mientras que un 11.1% indica tener entre 3 a 5 años trabajando en el área.

Figura 13

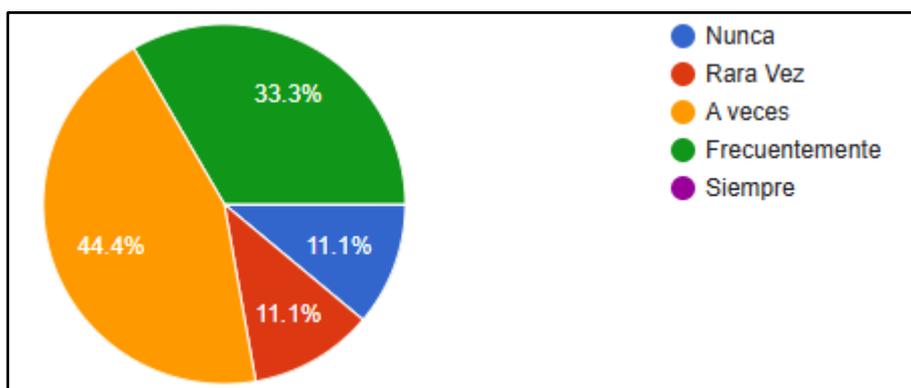
*Ha tenido dificultades para acceder a documentos o información de la oficina*



Nota: El 33.3% señala haber tenido frecuentemente dificultades para acceder a documentos o información del área, un mismo porcentaje menciona nunca haber presentado esta dificultad, mientras un 22.2% dice a veces haber tenido dificultades y un 11.1% menciona rara vez haber tenido dificultades.

Figura 14

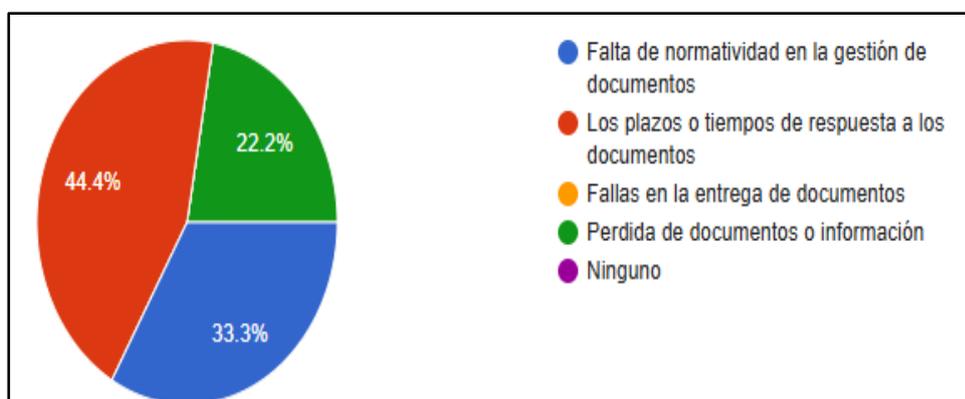
*Ha experimentado situaciones de duplicidad de tareas o confusión debido a la falta de procedimientos documentales claros*



Nota: El 44.4% a veces ha experimentado situaciones de duplicidad de tareas o confusiones en la gestión documentaria, un 33.3% señala frecuentemente haber tenido estas dificultades, mientras el 11.1% rara vez y el mismo porcentaje nunca.

Figura 15

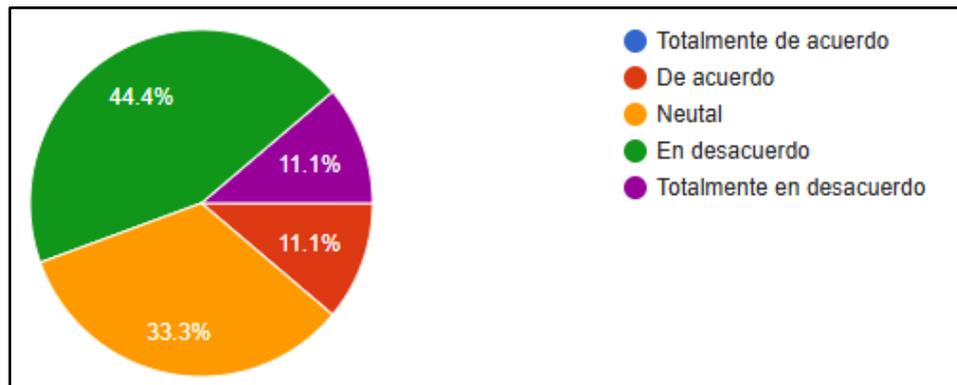
*¿En general cuál considera que es la principal dificultad en la gestión documentaria del área?*



Nota: El 44.4% considera que la principal dificultad en la gestión documentaria del área son los plazos o tiempos de respuesta a los documentos, un 33.3% considera a la falta de normatividad en la gestión de los documentos como principal dificultad y un 22.2% señala la pérdida de documentos o información.

*Figura 18*

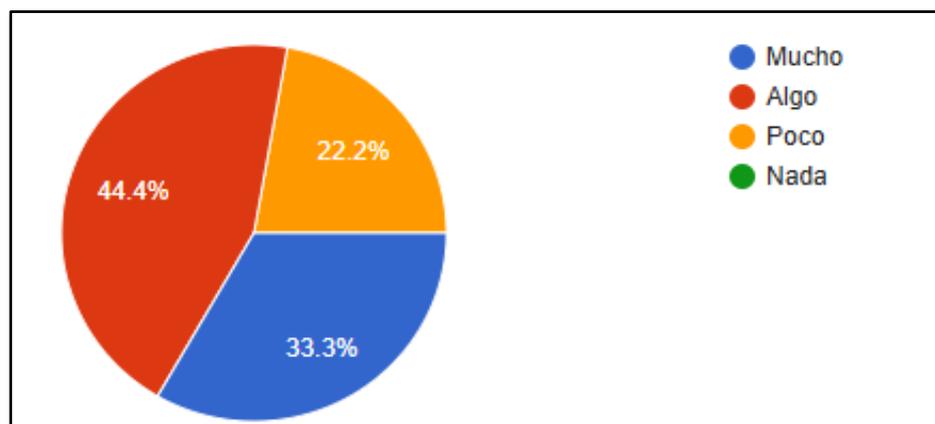
*Considera que el proceso actual de gestión documental en el área es eficiente*



Nota: El 44.4% está en desacuerdo que el proceso actual de gestión documental en el área sea eficiente y un 33.3% se mantiene neutral, un 11.1% señala estar totalmente en desacuerdo y un mismo porcentaje está de acuerdo.

*Figura 21*

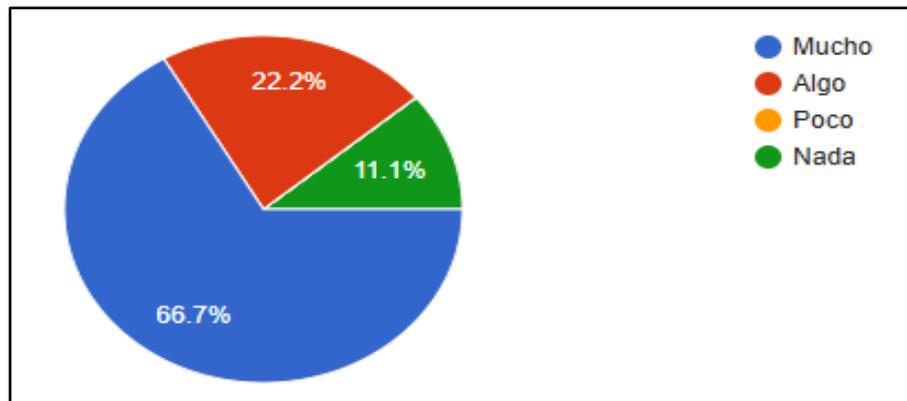
*¿En qué medida considera que la falta de formalización de los procedimientos afecta la eficiencia administrativa?*



Nota: El 44.4% señala que la falta de formalización de los procedimientos documentales afecta en algo a la eficiencia administrativa y el 33.3% indica que afecta mucho, mientras que un 22.2% considera que afecta poco.

*Figura 24*

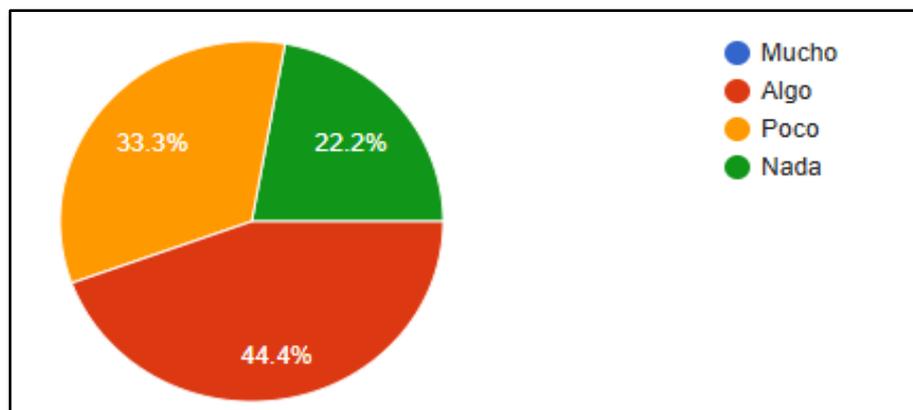
*Considera que la falta de un sistema estructurado de gestión documental ha generado retraso en sus actividades o pérdida de información en su área*



Nota: El 66.7% considera que la falta de un sistema estructurado de gestión documental ha generado mucho retraso en sus actividades y pérdida de información del área, un 22.2% señala en algo y un 11.1% considera que en nada se ha generado retrasos en las actividades y pérdida de información.

*Figura 27*

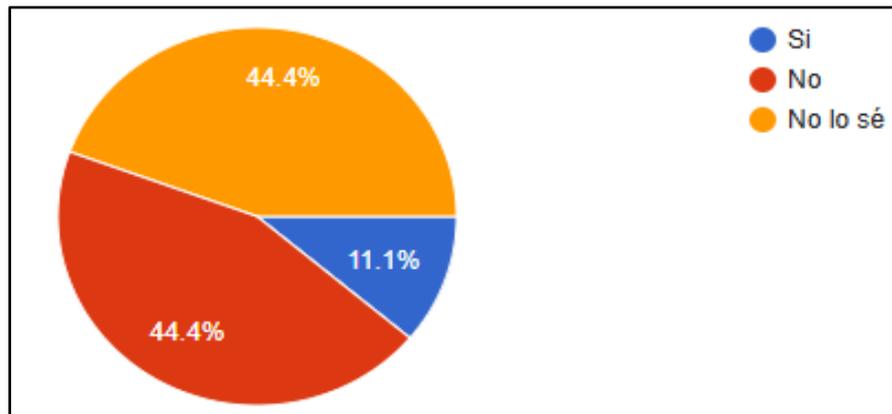
*Ha recibido capacitación sobre el uso y gestión de documentos en su puesto de trabajo*



Nota: El 44.4% señala haber recibido alguna capacitación sobre el uso y gestión de documentos, un 33.3% dice haber recibido poca capacitación y el 22.2% indica no haber recibido nada de capacitación.

Figura 30

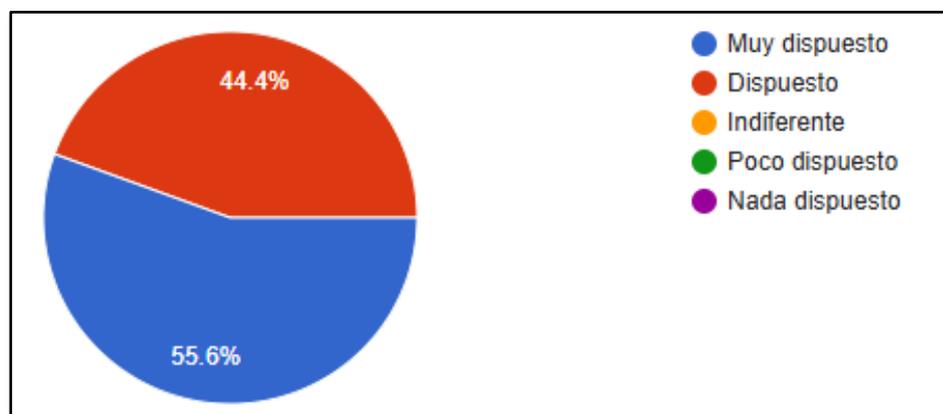
*Considera que el personal administrativo y académico tiene suficiente conocimiento sobre buenas prácticas en la gestión documental*



Nota: El 44.4% considera que el personal administrativo y académico no tiene suficiente conocimiento en buenas prácticas de la gestión documental, en el mismo porcentaje señalan no saber si se tiene o no suficiente conocimiento; y solo un 11.1% considera que si se tiene suficiente conocimiento sobre buenas prácticas en la gestión documental.

Figura 33

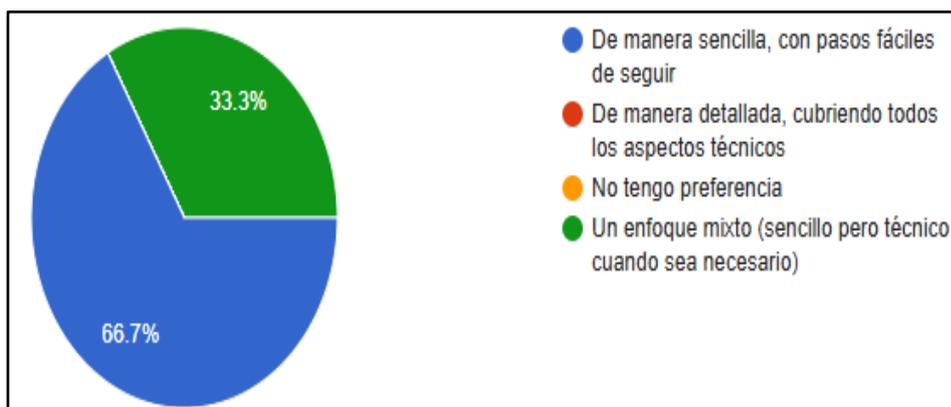
*¿Qué tan dispuesto se siente a seguir procedimientos documentales formalizados si se implementa un manual de procedimientos?*



Nota: El 55.6% señala estar muy dispuesto a seguir procedimientos documentales formalizados con la implementación de un manual de procedimientos y un 44.4% indica estar dispuesto.

Figura 36

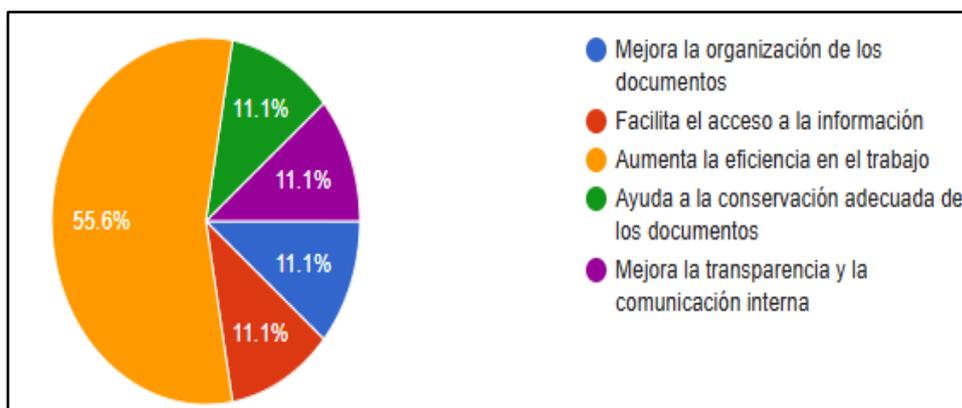
¿Cómo prefieres que se estructure el manual de gestión documental?



Nota: El 66.7% prefiere que el manual de gestión documental sea sencillo y con pasos fáciles de seguir, mientras que un 33.3% prefiere un enfoque mixto donde el manual sea sencillo pero técnico cuando sea necesario.

Figura 39

¿Cómo cree que un manual de procedimientos basado en la ISO 15489 podría mejorar la gestión documental de su área? (Seleccione la que considere más importante)

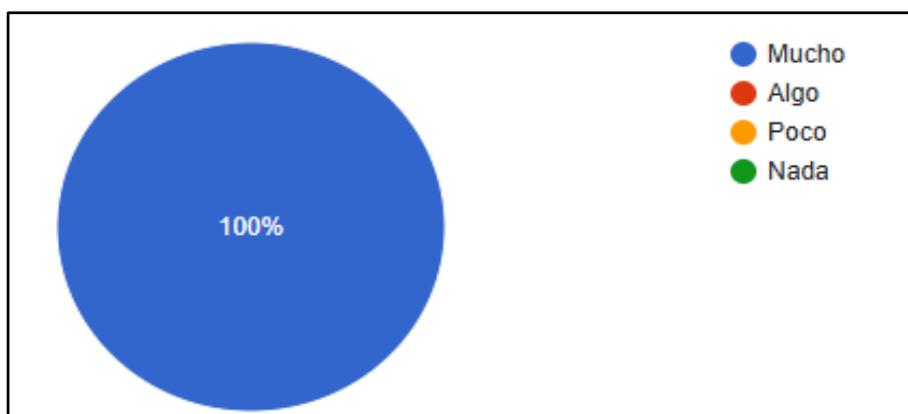


Nota: El 55.6% señala que un manual de procedimientos basado en el iso 15489 aumentaría la eficiencia en el trabajo, mientras que el 11.1% considera

que facilita el acceso a la información, en los mismos porcentajes se considera también que ayuda a la conservación adecuada de los documentos, mejora la transparencia y comunicación interna y mejora la organización de los documentos.

Figura 42

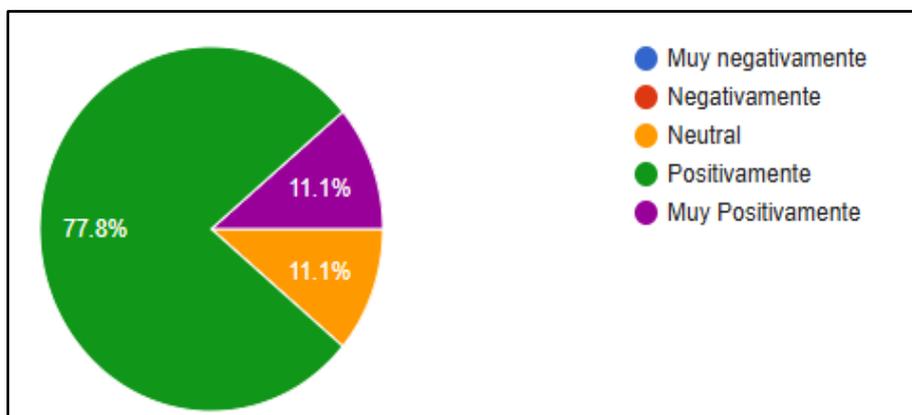
*Considera que el manual de procedimientos en la gestión documental puede mejorar la calidad de los servicios que se brindan*



Nota: El 100% considera que el uso del manual de procedimientos en la gestión documental puede mejorar la calidad de los servicios que se les brinda a estudiantes y docentes.

Figura 45

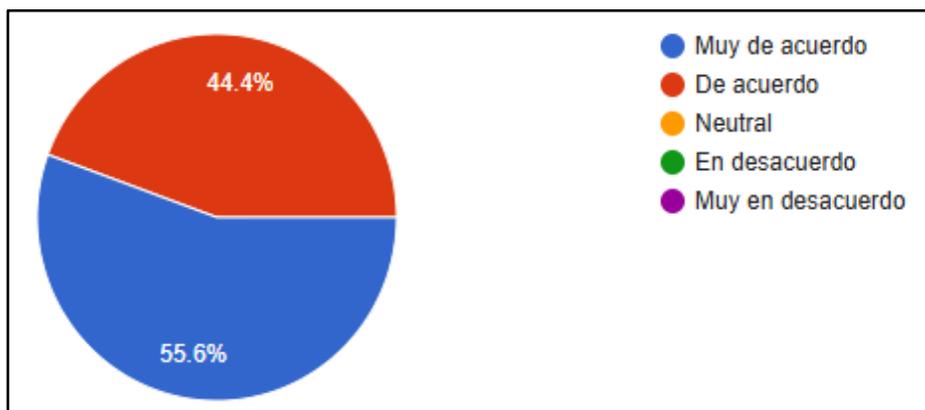
*Si se implementara un manual de procedimientos en la gestión documental, ¿Cómo crees que afectaría a tu trabajo en el área?*



Nota: El 77.8% señala que la implementación de un manual de procedimientos en la gestión documental afectaría positivamente a su trabajo en el área, un 11.1% señala que muy positivamente, mientras que un 11.1% señala neutral.

Figura 48

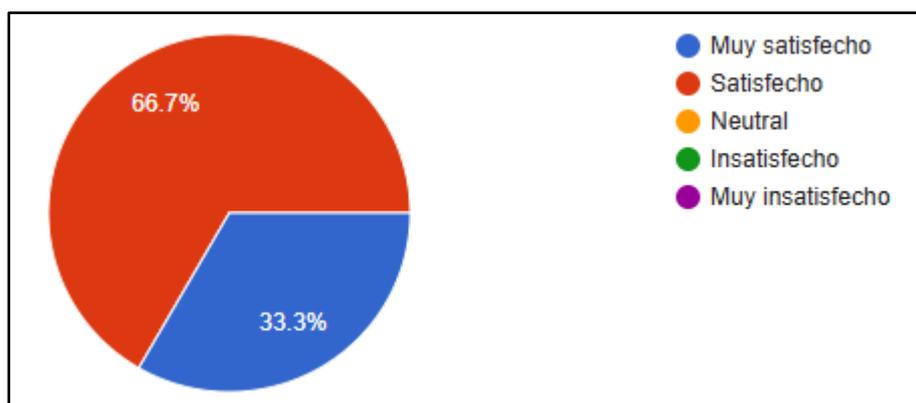
*Se sentirías más cómodo/a si en el área se utilizará un manual de gestión documental bien definido*



Nota: El 55.6% está muy de acuerdo en que se sentiría más cómodo si se utilizara un manual de gestión documental bien definido y un 44.4% está de acuerdo.

Figura 51

*En general, ¿Qué tan satisfecho/a estarías si se implementara un manual de procesos de la gestión documental en el área?*



Nota: Un 66.7% señala que se sentiría satisfecho si se implementara un manual de procesos de la gestión documental en el área y un 33.3% se sentiría muy satisfecho.

Los resultados han demostrado la existencia de las limitaciones en la gestión documentaria principalmente en el personal con menor tiempo en el área, también se evidencia una necesidad por parte del personal administrativo en la implementación de un manual de procedimientos que les permita estandarizar sus actividades, además la percepción a poder usar este manual es positiva por lo que no hay un alto grado de resistencia ya que se considera que puede optimizar el desarrollo de las actividades y el servicio que se ofrece.

## CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos planteados en la presente investigación, se presentan las siguientes conclusiones:

El objetivo de elaborar un manual de procedimientos basado en la ISO 15489 para la optimización de la gestión documentaria de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (UNTELS) para el año 2024 proporciona un marco estructurado y normado que organiza los procesos documentales, garantizando una mayor eficiencia y tiempos de respuesta más rápidos. La aplicación de la metodología DIRKS (Desarrollo, Implementación, Revisión, y Evaluación de Sistemas de Gestión Documental) ha sido fundamental para el diseño y la propuesta de procedimientos claros que se alinean con los estándares internacionales de gestión documental, asegurando que la Escuela Profesional cumpla con las mejores prácticas y logre optimizar sus actividades.

Al evaluar del sistema de gestión documental de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas (EPIS) se evidencio que el sistema de registro actual es manual, lo que incrementa la posibilidad de errores, pérdida de documentos y registros inadecuados, especialmente durante períodos de alta carga laboral. Aunque los procesos se ejecutan de manera sistemática, la falta de documentación formal de estos genera inconsistencias y retrasos. Además, no se ha establecido un criterio claro de priorización de documentos, lo que impide que los procesos más relevantes, como aquellos que afectan directamente el desarrollo académico de los estudiantes o su obtención de grados, se gestionen con la urgencia que requieren. La encuesta realizada entre los usuarios reflejó que la mayoría considera beneficioso contar con un manual de procedimientos que permita optimizar los tiempos de respuesta considerando el manual de procedimientos como un medio que ayude a mejorar la calidad de servicios impartidos a estudiantes, docentes y personal administrativo.

Al establecer los procedimientos aplicados en el sistema de gestión documental, se identificó la priorización de plazos de respuesta, se definió de

forma clara las responsabilidades respecto a la gestión documental, se siguió una secuencia desde la recepción de documentación como la emisión de respuestas; mediante la formalización de los procedimientos de la gestión documental.

De la encuesta realizada al personal administrativo, se evidencia una necesidad de un manual de procedimientos en la gestión documentaria que optimice el desarrollo de las actividades, mostrando aceptación por la implementación de un manual de fácil comprensión; además de acuerdo con la percepción de los encuestados no se cuenta con una suficiente conocimiento en buenas prácticas con la gestión documentaria y que la implementación de este manual afectaría de manera positiva en el desempeño de su trabajo y de la misma forma generaría una mejora en la calidad del servicio brindado a los estudiantes, administrativos y docentes.

## RECOMENDACIONES

Como recomendación para la EPIS es importante poder implementar un manual detallado de procedimientos documentales basado en la norma ISO 15489, que permita estandarizar los procesos de gestión documental, y con ello reducir la variabilidad en los tiempos de respuesta y garantizar la seguridad en el manejo de la documentación, esto mejorará la ejecución de los procesos, la precisión y rapidez en la gestión de documentos además reducirá el riesgo de errores humanos y pérdidas.

Se debe establecer un sistema de priorización claro para los documentos según su urgencia y relevancia. El asegurar que los trámites de mayor relevancia sean gestionados de manera oportuna, ayuda en la optimización de los tiempos, la carga de trabajo acumulada, además que mejora la experiencia de los usuarios y evita retrasos en la gestión de documentos importantes.

Implementar un sistema digital para la gestión documental que reemplace el registro manual de documentos. Este sistema debe permitir el almacenamiento, acceso, seguimiento y actualización de documentos de forma digitalizada y automatizada, con ello se minimizan los riesgos asociados con el manejo manual de documentos (como la pérdida, daño o mal registro) y mejorar la eficiencia de los procesos; si bien existe una plataforma actual en la cual se puede dar seguimiento a los documentos, solo se limita a la documentación interdepartamentales, sin embargo para la entrega de documentos y constancias asociados a estudiantes, egresados y docentes, no hay un sistema digital que pueda optimizar el manejo de información, tiempos y recursos.

Se considera importante realizar talleres y capacitaciones periódicas sobre la gestión documental y el uso del manual de procedimientos para todo el personal involucrado en el proceso, desde el personal administrativo, los docentes como miembros de comisiones de trabajo; para de esta manera asegurar que todos comprendan y apliquen los procedimientos estandarizados, así como el uso de las herramientas digitales implementadas.

Establecer indicadores de desempeño que permitan medir el desarrollo de los procesos documentales, mantener un registro como el tiempo de respuesta, el número de documentos extraviados o la carga de trabajo del personal, con el objetivo de dar un seguimiento continuo de los procesos para identificar áreas de mejora y optimizar los tiempos de gestión documental y en base a estas necesidades poder establecer nuevos procesos como parte del manual.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alonso, José. *La Gestión Documental en las Organizaciones*. segunda ed., Barcelona, Oberta UOC. Publishing, 2019. *openaccess.uoc.edu*,  
[https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147130/5/GestionDocumental\\_Modulo1\\_LaGestionDocumentalEnLasOrganizaciones.pdf](https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147130/5/GestionDocumental_Modulo1_LaGestionDocumentalEnLasOrganizaciones.pdf).
- Alonso, Jose, et al. "La norma ISO 15489: Un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones." *revista de biblioteconomía y documentación*, vol. 47, 2007, pp. 41-70. *eprints.rclis.org*, <http://eprints.rclis.org/12263/>.
- Ausín, Txetxu. "Buenas Prácticas." *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad.*, vol. 15, 2018, pp. 239-248. *revistas.uc3m.es*, <file:///C:/Users/usuario/Downloads/4354-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6027-1-10-20180927.pdf>.
- Congreso de la Republica. "Ley 29066: Ley del Sistema Nacional de Archivos." Carlos Alberto Domingez Herrera, 1991. <https://www.leyes.congreso.gob.pe/>,  
[https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016\\_2021/Proyectos\\_de\\_Ley\\_y\\_de\\_Resoluciones\\_Legislativas/PL0329620180905.pdf](https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL0329620180905.pdf).
- Cruz, Jose. *Administración de textos y archivos*. Madrid, Coordinadora de Asociaciones de Archiveros, 2011. *e-archivo*,  
[file:///C:/Users/USUARIO/Documents/Downloads/archivos\\_cruz\\_2011.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Documents/Downloads/archivos_cruz_2011.pdf).
- Díaz, Asleni, and Arlene González. "La gestión documental en función de la gobernanza De la información. El caso de la Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas." *Revista de Ciencias Sociais, Humanas e Engenharias*, vol. 6, no. 1, 2020, pp. 70-85,  
<https://www.redalyc.org/journal/5727/572763612007/html/>.
- Fernández, Felipe, et al. *GUIA TECNICA PARA LA " ELABORACION DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS"*. 1994. *ingenieria.unam*,  
[https://www.ingenieria.unam.mx/planeacion/manual\\_proc/docs/GT\\_%20para\\_la\\_Elaboracion\\_de\\_Manuales\\_de\\_Procedimientos.pdf](https://www.ingenieria.unam.mx/planeacion/manual_proc/docs/GT_%20para_la_Elaboracion_de_Manuales_de_Procedimientos.pdf).

- Hernández, Sonia, and Pablo Martínez. "METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS." *Revista Académica de Investigación*, no. 44, 2023, pp. 149 - 162. *eumed.net*,  
<https://www.eumed.net/uploads/articulos/85156970a50b637857044d3eb70a83a2.pdf>.
- Loor, Karelin, et al. "Identificación de metodologías para el diagnóstico de la gestión documental en universidades." *Rehuso*, vol. Especial, 2021, pp. 120-130. *redalyc.org*,  
<https://www.redalyc.org/journal/6731/673171216011/html/>.
- Mayorga, Sandra. "PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UNA ARQUITECTURA DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS APLICANDO LAS NORMAS ISO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO." *Universidad Técnica de Ambato*, 2023.  
*repositorio.uta.edu.ec*,  
[https://repositorio.uta.edu.ec:8443/bitstream/123456789/37326/1/tesis\\_revisor\\_2\\_rev\\_ok.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec:8443/bitstream/123456789/37326/1/tesis_revisor_2_rev_ok.pdf).
- Mimbela, Estefany. "Propuesta de mejora del flujo documental en la subgerencia de gestión documental de la Municipalidad de Santiago de Surco." 2020, p. 99. *repositorio.usil.edu.pe*,  
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/4d25811c-1392-4f8f-9b85-19e18f15e923>.
- Ortiz, César, et al. "The Impact of Document Management Using Good Practices: A Literature Review." *International Journal of Professional Business Review*, vol. 8, no. 11, 2023, pp. 01-24.  
*openaccessojs.com*, <https://openaccessojs.com/JBReview/article/view/4112>.
- Párra, Gloria. "LA GESTION DOCUMENTAL EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE BOGOTÁ D.C.: APLICACIÓN NORMATIVIDAD." *Informação Arquivística*, vol. 6, no. 1, 2017, pp. 122-145.  
*aaerj.org.br*,  
<https://www.aaerj.org.br/ojs/index.php/informacaoarquivistica/article/view/95/83>.
- Quispe, Cinthia. "La norma ISO 15489 como instrumento para la normalización de la gestión documental." *cybertesis.unmsm*, 2021. *cybertesis.unmsm.edu.pe*,  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/f79d70a1-7e6e-48ba-b66d-2ea7a8ecd959>.

- Quispe, Sandra, and Claudia Calerno. "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN, POSTGRADO E INTERACCIÓN SOCIAL (DIPGIS)." 2016. *repositorio.umsa.bo*,  
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/10811/QQSCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Rosas, Laura, et al. *Guías técnico-metodológicas de Gestión Documental y Administración de Archivos*. 2021. *eurosocial.eu*, <https://eurosocial.eu/biblioteca/doc/guias-tecnico-metodologicas-de-gestion-documental-y-administracion-de-archivos/>.
- Secretaría de Gobierno Digital. "Aprueban Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310." *El Peruano*, 2017,  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356852/Resoluci%C3%B3n\\_de\\_Secretar%C3%ADa\\_de\\_Gobierno\\_Digital\\_N\\_001-2017-PCMSEGDI20190829-25578-r2h32n.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356852/Resoluci%C3%B3n_de_Secretar%C3%ADa_de_Gobierno_Digital_N_001-2017-PCMSEGDI20190829-25578-r2h32n.pdf).
- Subdirección de Normatividad, Desarrollo Archivístico y Difusión. "FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA ARCHIVÍSTICA Y LA GESTIÓN DOCUMENTAL." *Archivo General del Estado de México*, 2021,  
[https://agemex.edomex.gob.mx/Documento/Visualizar/profesionalizacion-cursos/curso\\_fundamentos\\_teoricos\\_archivistica.pdf](https://agemex.edomex.gob.mx/Documento/Visualizar/profesionalizacion-cursos/curso_fundamentos_teoricos_archivistica.pdf).
- UNE-ISO 15489-1. "INFORMACION Y DOCUMENTACION. GESTION DE DOCUMENTOS." *AENOR*, vol. 3, no. 17, 2006, p. 97. *uma.es*, [https://www.uma.es/media/tinyimages/file/ISO\\_15489.1.pdf](https://www.uma.es/media/tinyimages/file/ISO_15489.1.pdf).
- Valdespino, Jovv. "La Gestión de Documentos de Archivo ISO 15489." 2021. *redisybd*,  
[https://www.redisybd.unam.mx/redisybd/pluginfile.php/1543/mod\\_resource/content/1/15489\\_gestion\\_documentos\\_archivo.pdf](https://www.redisybd.unam.mx/redisybd/pluginfile.php/1543/mod_resource/content/1/15489_gestion_documentos_archivo.pdf).
- Vivanco, María. "LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN." *Revista Universidad y Sociedad*, vol. 9, no. 3, 2017.  
*scielo.sld.cu*, [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038).

Zambrano, Isabel, et al. "Gestión documental en Universidades: Una mirada desde Latinoamérica."

*Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, vol. 6, 2021, 108-119. *redalyc.org*,

<https://www.redalyc.org/journal/6731/673171216010/html/>.

## ANEXOS

Cuestionario:

### 1. Datos Generales

¿Cuánto tiempo has trabajado en el área?

- Menos de 1 año
- Entre 1 y 3 años
- Entre 3 y 5 años
- Más de 5 años

### 2. Conocimiento sobre la gestión documental actual

Ha tenido dificultades para acceder a documentos o información de la oficina

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

Ha experimentado situaciones de duplicidad de tareas o confusión debido a la falta de procedimientos documentales claros

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

¿En general cuál consideras que es la principal dificultad en la gestión documentaria del área?

- Falta de normatividad en la gestión de documentos
- Los plazos o tiempos de respuesta de los documentos
- Normas de seguridad y confidencialidad de la información
- Fallas en la entrega de documentos
- Perdida de documentos o de información
- Ninguno

Considera que la falta de formalización de los procedimientos afecta la eficiencia administrativa

- Mucho
- Algo
- Poco
- Nada

### 3. Percepción sobre la necesidad de un manual de gestión documental

Considera que el proceso actual de gestión documental en el área es eficiente

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Considera que la falta de un sistema estructurado de gestión documental ha generado retraso en sus actividades o pérdida de información en su área

- Mucho
- Algo
- Poco
- Nada

Ha recibido capacitación sobre el uso y gestión de documentos en su puesto de trabajo

- Mucho
- Algo
- Poco
- Nada

¿Cree que el personal administrativo y académico tiene suficiente conocimiento sobre buenas prácticas para la gestión documental?

- Sí
- No
- No lo sé

#### 4. Expectativas respecto al manual de gestión documental

¿Cómo cree que un manual de procedimientos basado en la ISO 15489 podría mejorar la gestión documental de su área? (Seleccione la que considere más importante)

- Mejora la organización de los documentos
- Facilita el acceso a la información
- Aumenta la eficiencia del trabajo

- Ayuda a la conservación adecuada de los documentos
- Mejora la transparencia y la comunicación interna

¿Cómo prefieres que se estructure el manual de gestión documental?

- De manera sencilla, con pasos fáciles de seguir
- De manera detallada, cubriendo todos los aspectos técnicos
- No tengo preferencia
- Un enfoque mixto (sencillo, pero técnico cuando sea necesario)

## 6. Impacto de la implementación en tu trabajo

¿Qué tan dispuesto se siente a seguir procedimientos documentales formalizados si se implementa un manual de procedimientos?

- Muy dispuesto
- Dispuesto
- Indiferente
- Poco dispuesto
- Nada dispuesto

Considera que el manual de procedimientos en la gestión documental puede mejorar la calidad de los servicios que se brindan

- Mucho
- Algo
- Poco
- Nada

Si se implementara un manual de procedimientos en la gestión documental, ¿cómo crees que afectaría tu trabajo en el área?

- Muy negativamente
- Negativamente
- Neutral
- Positivamente
- Muy positivamente

Se sentirías más cómodo/a si en el área se utilizará un manual de gestión documental bien definido

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

#### 7. Nivel de satisfacción general

En general, ¿qué tan satisfecho/a estarías si se implementara un manual de gestión documental en el área?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho