

Proceso para Implementar un Nuevo Sistema de Gestión Documental en la PUCESE

Process to Implement a New Document Management System at PUCESE

Sara Real Castelao y Holga E. Bateoja Arroyo

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

La correspondencia sobre este artículo debe ser dirigida a Sara Real Castelao.

Email: sara.real@pucese.edu.ec

Fecha de recepción: 6 de octubre de 2017.

Fecha de aceptación: 17 de diciembre de 2017.

¿Cómo citar este artículo? (Normas APA): Real Castelo, S., Bateoja Arroyo, H.E. (2018). Proceso para Implementar un Nuevo Sistema de Gestión Documental en la PUCESE. *Revista Científica Hallazgos21*, 3 (Suplemento Especial). Recuperado de <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>

Revista Científica Hallazgos21. ISSN 2528-7915. Periodicidad: cuatrimestral (marzo, julio, noviembre).

Director: José Suárez Lezcano. Teléfono: 2721459, extensión: 163.

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas. Calle Espejo, Subida a Santa Cruz, Esmeraldas. CP 08 01 00 65. Email: revista.hallazgos21@pucese.edu.ec. <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>

Resumen

La actual sociedad del conocimiento obliga a las organizaciones a revalorizar sus activos intangibles y a gestionar su conocimiento y capital intelectual de manera eficiente para ser competitivas en su sector. Esta afirmación todavía tiene mayor importancia en una institución dedicada a la generación, gestión y transmisión del conocimiento como es una universidad. La Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas (PUCESE) cuenta actualmente con una gestión de archivo específica en cada departamento o unidad académica; esta gestión no tiene una política institucional que la norme y que aclare sus procedimientos. Este artículo describe cómo aplicar las ocho etapas de metodología DIRKS (*Designing and Implementing Recordkeeping Systems*) contempladas en la Norma ISO 15489 en la PUCESE, para implementar un nuevo sistema de gestión de archivo que dé solución a los problemas existentes en la actualidad. Por último, se indica una relación de las mejoras que se esperan con la implementación de una nueva gestión documental en esta Universidad.

Palabras clave: documentación; gestión del conocimiento; gestión de archivos; metodología DIRKS

Abstract

The current knowledge society requires organizations to revalue intangible assets and manage their knowledge and intellectual capital in an efficient manner to be competitive in their knowledge and intellectual capital in an efficient manner to be competitive in their sector. This claim has greater importance in an institution dedicated to the generation, management and transmission of knowledge as it is a University. The Pontifical Catholic University of Ecuador, Esmeraldas Campus (PUCESE)

currently has a specific file management in each department and each academic unit, this management has no institutional policy to make it homogeneous and to clarify its procedures. This paper describes how to apply the eight stages of methodology DIRKS (*Designing and Implementing Recordkeeping Systems*) referred to in the Standard ISO 15489 at PUCESE, to implement a new management system of file that currently to solve the existing problems. Finally, indicates a relationship of the improvements that are expected with the implementation of a new document management at this University.

Keywords: documentation; knowledge management; archive management; DIRKS methodology.

Proceso para Implementar un Nuevo Sistema de Gestión Documental en la PUCESE

El artículo que aquí se presenta tiene como objeto describir el proceso necesario para la implementación de un sistema de gestión documental en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE) que haga más eficiente la actual gestión del archivo administrativo y aporte valor estratégico a la información de cara a la comunicación interna y externa, además de cumplir lo exigido en la legislación vigente del Ecuador respecto al tratamiento de información en organizaciones cofinanciadas por el Estado

En toda clase de organización actual la información está en continuo cambio y es un activo clave que ayuda a lograr los objetivos, aporta valor y competitividad (Esteban y Bonilla, 2003). Esta situación cobra mayor importancia en una institución dedicada a la difusión de la información y producción de conocimientos, sin embargo, si esa información no está bien gestionada,

no produce los mismos. Para poder hablar de una gestión del conocimiento y no sólo de un archivo en el que se atesoran documentos, es necesario diseñar e implementar sistemas de diseño de la información acordes a los fines institucionales (Pérez-Mon gestión documental toro, 2016).

Además de la importancia de la gestión documental a nivel global de todas las organizaciones educativas, para las instituciones de educación superior (IES) del Ecuador, es un elemento clave en los últimos años, puesto que deben ser evaluadas por parte del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES). Dicha evaluación se realiza mediante presentación de evidencias documentales, por lo que la buena gestión de la documentación como evidencia solicitada, estén clasificados en conjunto y se puedan recuperar de manera rápida y eficaz, es clave para el resultado de esta.

La PUCESE, ha sido evaluada por el CEAACES y ha obtenido en su última valoración institucional de 2015 la categoría B, la segunda mejor de las cuatro categorías posibles. Sin embargo, siguiendo sus fines de excelencia académica debe mejorar en los procesos de presentación de documentación para que todos los procesos y resultados de la institución sean valorados de manera más eficiente y mejorar los resultados en las evaluaciones futuras.

Además de la rendición de cuentas externas, la propia institución en su Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI) para el periodo 2012-2016 (PUCESE, 2012) incluye siete objetivos, de los cuales tres tienen relación directa con este objetivo con la gestión documental:

- Fortalecer la estructura y los procesos administrativos y académicos
- Mejorar los canales de comunicación

- Implementar las TIC'S en todos los niveles de la gestión académica y administrativa.

Esta relación indica la importancia para la institución de gestionar su documentación como medio para mejorar otros procesos de gestión en los cuales la documentación es un elemento clave.

A nivel legal, la buena gestión de la documentación no sólo es un modo de proceder recomendado a nivel institucional, sino que tanto para organizaciones públicas, como las cofinanciadas por el Estado, como es el caso de la PUCESE, se convierte en precepto legal. Tanto la Constitución del Ecuador (2008), como la Ley Orgánica de Educación Superior (2010) y la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2004) así como reglamentos tales como el Reglamento de Evaluación, Acreditación y Categorización de las Instituciones de Educación Superior (2014) y, en específico, la Norma INEN 2410 (2011) hacen referencia a la obligación de las instituciones a la transparencia y acceso a la información a cualquier ciudadano.

Gestión de Archivo en la Actualidad

Tomando como base estos precedentes contextuales, institucionales y legales, se ha realizado un análisis previo para conocer cómo se está gestionando en la actualidad la documentación que la PUCESE crea y recibe, con el fin de conocer las debilidades y fortalezas y priorizar las acciones en la implementación del sistema de gestión documental. Este análisis tiene entre sus principales conclusiones las siguientes (Bateoja, 2017):

En primer lugar, se destaca que no existen normas institucionales sobre la gestión documental y no se han seguido normas nacionales o internacionales para este procedimiento. Cada área o departamento tiene unos criterios de creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de documentos que han sido decididos por cada

responsable, creándose clasificaciones propias que impiden que cualquier persona, que no sea el responsable que la clasificó pueda acceder de manera eficaz a esta. Este modo de proceder incumple los principios de la archivística, impide la transparencia exigida en la ley, ralentiza procesos en los que se requiere la documentación con carácter probatorio como puede ser las acreditaciones y hace que, ante cambios de personal, no se pueda continuar la labor ni aprovechar la realizada hasta el momento.

En segundo lugar, otra debilidad derivada de la gestión actual estriba en que los documentos han sido clasificados por criterios tales como fecha, orden numérico o contenido, con criterios propios en cada unidad o departamento, pero en todos los casos se clasifican unidades documentales simples y no series documentales en las que se reúna la documentación sobre una acción o proceso, esto hace que la documentación no sea eficaz para las funciones de la universidad, sino que se archive con un carácter probatorio en el que se supone que se va a solicitar un documento aislado. Así, por ejemplo, se archivan memos recibidos en un departamento por orden de llegada, en lugar de archivar esos memos en relación con otros documentos a los que hace referencia el contenido de ese documento. Este modo de clasificación, además de no seguir el principio fundamental de la archivística de respeto al orden original, dificulta la presentación de evidencias ante auditorías que requieren conocer toda la documentación sobre un proceso o proyecto.

En tercer y último lugar, otro problema derivado de la falta de normalización y aplicación de principios básicos de la archivística, es que el documento no cuenta con fases asociadas a su ciclo vital, más allá de la creación y custodia, por lo que tampoco hay distinción entre archivo de gestión u oficina, central e histórico. Todo el

archivo es concebido como archivo de gestión no estructurado lo que provoca que los procesos de clasificación y recuperación lleven más tiempo del necesario y que se acumulen documentos independientemente de su uso o valor para la institución.

Pero el análisis también arrojó fortalezas del actual sistema, la principal fortaleza que se desprende de los datos es que todos los responsables creen que se debería cambiar el sistema de gestión documental y que son conscientes de que el modo de proceder que están llevando a cabo no es eficaz, este dato es clave para implementar un nuevo sistema, puesto que los responsables deben tener una actitud positiva ante el nuevo sistema para que esta implementación funcione. Se deben incluir a agentes claves de la administración y comunidad universitaria en el diseño del nuevo sistema de información, puesto que el sistema debe estar al servicio de los fines y debe ser útil a toda la comunidad (D'Alós, 2006; Sánchez y Valdés, 2008).

Desarrollo de la Metodología DIRKS en la PUCESE

La norma ISO 15489-1: 2001 sobre conceptos y principios (AENOR,2016) y su informe técnico ISO/TR 15489:2: 2001 (AENEOR, 2006) en el que se detallan las directrices de la gestión documental, indican que el modo de proceder más adecuado para la gestión de documentos es la metodología australiana conocida por sus siglas en inglés DIRKS (Designing and Implementing Recordkeeping Systems, en castellano, Diseñar e Implementar Sistemas Documentales). Esta metodología consta de ocho etapas que se describen a continuación en su aplicación en la PUCESE. En la Figura 1 se pueden visualizar un esquema de las etapas comentadas y la relación entre estas.

Etapas:

Etapas A: Investigación preliminar: el objetivo de esta etapa es conocer el sistema administrativo, legal, empresarial y social de la institución para así conocer la necesidad

de crear y mantener documentos en cada uno de estos sistemas.

La PUCESE debe analizar su organigrama a nivel funcional y ver los flujos de información entre los distintos departamentos y unidades académicas. Es en esta etapa en la que se hace un análisis de la gestión existente y se evalúan fortalezas y debilidades, análisis que en este caso la PUCESE ya ha realizado, tal y como se ha descrito en el anterior apartado. Al término de esta etapa se deben establecer las funciones de cada sistema que serán la base de las categorías del cuadro de clasificación, herramienta que vincula los documentos a su contexto de creación.

realizado este análisis en cada una de las áreas y departamentos, ya se podrá desarrollar el cuadro de clasificación en el que además de las clases, establecidas en la etapa anterior, aparezcan las categorías que muestren las funciones y actividades de todo el organigrama de la Universidad.

Etapa C: Identificación de los requisitos. Tras establecer el organigrama funcional y las actividades ya se puede proceder a determinar los requisitos específicos relativos a la gestión de documentos en su creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición. En esta fase los responsables implicados deben desarrollar políticas institucionales relativas a la gestión de la

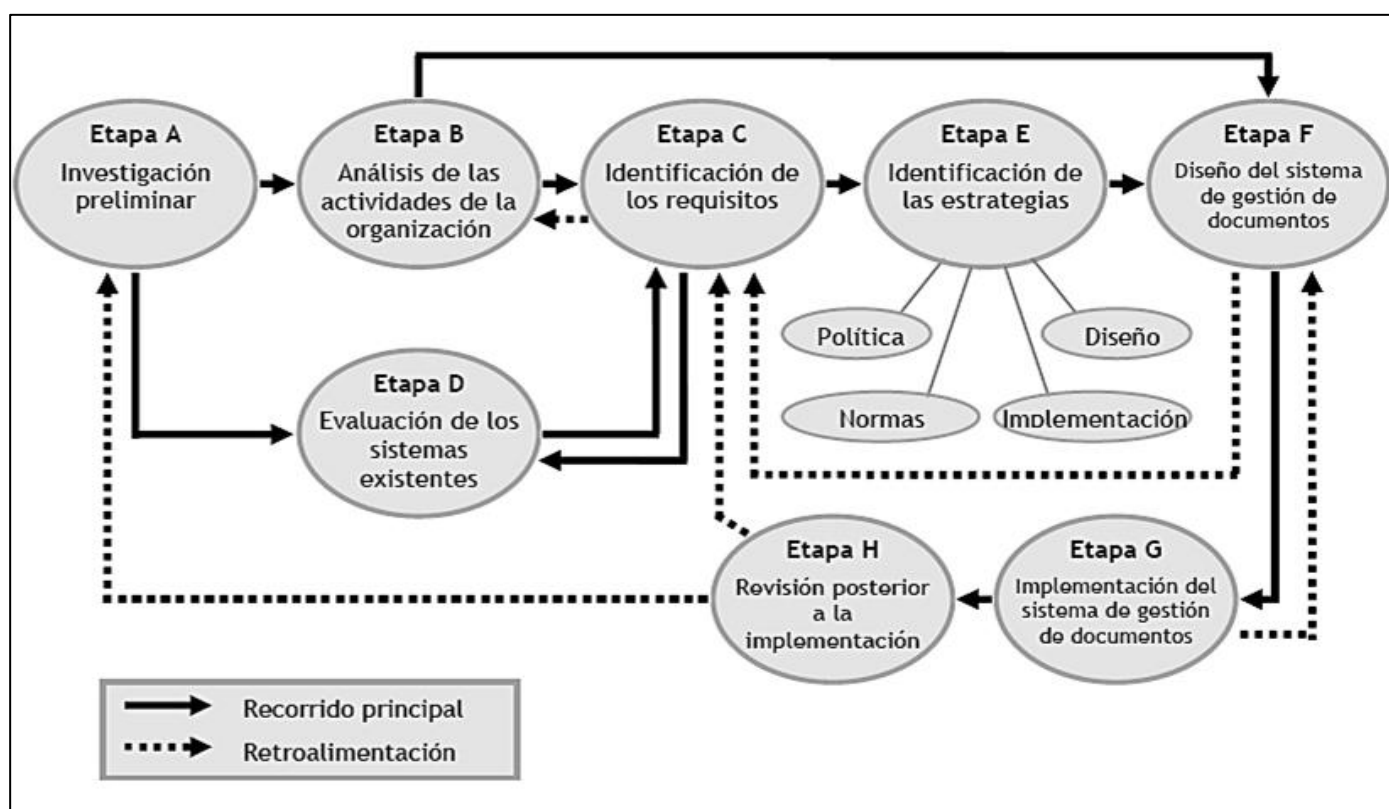


Figura 1. Metodología DIRKS.

Fuente: Alonso, García y Lloveras (2007, p. 8).

Etapa B: Análisis de las actividades de la organización. En esta etapa se debe realizar un análisis exhaustivo de las actividades y modos de proceder de la PUCESE. Es imprescindible realizar este análisis ya que la clasificación y gestión debe reflejar estas actividades y su funcionamiento. Una vez

PUCESE que partan del análisis realizado del actual archivo y que cuenten con todos los agentes implicados.

En esta fase de debe crear el calendario de conservación de la institución que determine las etapas de los documentos y archivos y su proceso de expurgo, si es

necesario; y las funciones, obligaciones y derechos de las personas encargadas de la gestión documental en las que se expliciten las condiciones de acceso a los documentos.

Etapa D: Evaluación de los sistemas existentes. Una vez que se hayan establecido los requisitos en la etapa anterior, los responsables de la gestión documental deben evaluar hasta qué punto el sistema actual cumple los requisitos establecidos y realizar un inventario de los problemas detectados en función de las políticas y normas que se hayan formulado. Los responsables de cada departamento o área deberían emitir un informe en el que se explicita el inventario de sistemas y las coincidencias y discrepancias con los requisitos planteados

Estas cuatro etapas pueden identificarse con el análisis o evaluación para poder establecer la implementación del sistema de gestión. Sin embargo, su carácter previo a la implementación no las hace prescindibles, puesto que la eficacia del sistema dependerá de la calidad y profundidad de este análisis y la implicación de los agentes claves en este.

Etapa E: Identificación de estrategias para cumplir los requisitos. Esta etapa marca la puesta en práctica de las políticas y normas consensuadas en etapas anteriores. Se debe indicar en este momento el modo de proceder concreto en función de los informes entregados por cada responsable de área o departamento desde los que se puedan establecer prioridades de aplicación. En esta etapa los responsables institucionales deben realizar un documento en el que marque "la hoja de ruta" de cada departamento o área.

Etapa F: Diseño de un sistema de gestión de documentos de archivo. Teniendo en cuenta las prioridades establecidas se debe diseñar un sistema de gestión documental común a toda la institución que incorpore las estrategias y procesos descritos en la norma

ISO 15489. Para que este diseño se lleve a cabo se deben crear manuales de procedimiento institucionales que normen estas acciones y formar a todas las personas implicadas en la gestión para llevarlo a cabo de manera homogénea y evitar que se den modos de proceder con clasificaciones sui generis como ha sucedido en la actualidad.

Etapa G: Implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo. Dentro de las 8 etapas descritas en la normativa, la etapa G corresponde propiamente a la implementación del sistema de gestión. Como en todo proceso, el éxito de esta etapa depende de la calidad y resultado de las etapas anteriores. En el caso de la PUCESE cabe apuntar que es preciso clarificar este concepto puesto que en el análisis de la situación actual realizada se observó que los responsables entendían la gestión documental como digitalización del archivo existente, por lo que previo a esta fase, tal y como se ha indicado es muy importante clarificar en qué consisten los procesos implicados y formar al personal responsable.

Etapa H: Revisión posterior a la implementación. Una vez implementado el sistema se debe someter a constante revisión para ir introduciendo cambios y mejoras. Este proceso no es un proceso lineal y unidireccional, sino que se trata de un proceso abierto en el que cada fase lleva a evaluar y replantear las anteriores. Esta fase requiere que los responsables diseñen instrumentos en los que se pueda recoger incidencias y evaluar los procesos planteados y las acciones indicadas en caso de precisar ajustes y correcciones.

Tras presentar las etapas establecidas en la metodología DIRKS que vienen establecidas en la normativa ISO15489, se procede en el siguiente apartado a describir los resultados esperados tras la implementación del sistema de gestión documental en la PUCESE.

Resultados Esperados en la PUCESE

Además de los resultados directos de cada fase que ya se han descrito, un nuevo sistema de gestión documental en la PUCESE tendría como principales beneficios los siguientes:

El primer resultado directo de la gestión sería una mayor eficacia y eficiencia (por el ahorro de tiempo) a la hora de realizar las tareas básicas de gestión documental como son la creación, recepción, mantenimiento, uso, disposición de documentos, y, en su caso eliminación o conservación de los documentos por parte de los responsables de archivo.

Otro resultado directo se deriva de la normalización y homogeneización, al contar con una gestión derivada de normas escritas y común a toda la institución se ofrecerá mayor transparencia en el acceso a la información para los ciudadanos que quieran ejercer este derecho que les brinda la legislación nacional. Y, por tanto, cumplimiento de la PUCESE de las obligaciones legislativas existentes.

Además, el sistema planteado permitirá la distinción del archivo en los subsistemas de: archivo de oficina, archivo central y archivo institucional, esta organización mejorará la situación actual de exceso de documentación en las unidades y departamentos mejorando los problemas de falta de espacio actuales y el tiempo invertido en la búsqueda de documentos físicos.

Si dentro del diseño se planifica la estrategia de implementar la herramienta de gestión documental informática QUIPUX, que es la que viene establecida por ley para instituciones públicas y financiadas, se podrá proceder a la incorporación de documentos electrónicos y esto supondrá un ahorro en recursos materiales (papel, tinta y carpetas), tiempo en gestiones por parte de todo el personal y mayor seguridad en los procesos.

A nivel de comunicación interna, se espera una mejora de la comunicación intra e interdepartamental en la PUCESE, elemento clave en la estrategia de cualquier organización. Con el sistema de gestión documental toda acción realizada en cualquier unidad o departamento puede ser conocida y aprovechada por otra unidad o departamento, evitando la duplicación de procesos y permitiendo un mayor avance gracias a las sinergias que pueden producirse al actuar en conjunto y no en paralelo.

A nivel de comunicación externa, se puede prever una mejora en la evaluación documental del CEAACES ante la petición de evidencias que solicita este órgano, ya que con la nueva gestión se pueden presentar de manera más eficaz todas las evidencias de un proceso o producto de docencia, investigación o vinculación recogidas en series documentales. Además, este sistema tendría preparada a la institución de manera continua ante cualquier auditoría externa.

Estos resultados, a su vez, derivan en una mejora de la gestión administrativa general por el peso que esta tiene en la documentación en la que se respalda, esta mejora incluye tiempos del personal, mejora del clima laboral (ante menores trámites burocráticos) y menor tiempo de espera ante la respuesta de estos trámites administrativos.

Una vez implantado el sistema y cuando se logre un manejo eficiente de la documentación, se podrá hablar de gestión de conocimiento, y extraer valor añadido a la información, no solo a nivel estratégico empresarial, sino a nivel de investigación analizando procesos para poder mejorarlos y así conseguir la excelencia académica que persigue la PUCESE. Es decir, la PUCESE podrá además de realizar sus funciones sustantivas (docencia, investigación y vinculación), saber cómo las hace y en qué aspectos puede mejorarlas.

Referencias

AENOR (2016). *Norma UNE ISO 15489-1:2001. Información y Documentación. Gestión de Documentos. Parte I: Conceptos y Principios*. AENOR, Madrid.

AENOR (2016). *Norma UNE ISO/TR 15489-2:2001. Información y Documentación. Gestión de Documentos. Parte II: Directrices*. AENOR, Madrid.

Alonso, J., García Alsina, M., Lloveras i Moreno, M. (2007). La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. *Revista de Biblioteconomía i documentació*, (47), 41-70. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf

Bateoja Arroyo, H.E. (2017). *Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental QUIPUX para la PUCESE*. (Tesis de Maestría Inédita). PUECESE: Esmeraldas. Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/991/1/BATEOJA%20ARROYO%20HOLGA.pdf>

Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (2014). *Resolución n° 104-CEAACES-SO-12-2014*. Recuperado de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2013/10/reglamento-de-evaluacion-acreditacion-y-categorizacion-de-carreras-de-las-universidades-y-escuelas-politecnicas.pdf>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Recuperado de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

D'Alòs-Moner, A. (2006), La gestión documental: aspectos previos a su implementación. *El profesional de la información*, 15, (3), 222-226. <https://doi.org/10.3145/epi.2006.may.08>

Esteban Navarro, M. A. y Navarro Bonilla, D. (2003). Gestión del conocimiento y servicios de inteligencia: la dimensión estratégica de la información. *El profesional de la información*, 12, (4), 269-281. <https://doi.org/10.1076/epri.12.4.269.16905>

Ley Orgánica de Educación Superior, (2010) Recuperado de <http://www.ces.gob.ec/descargas/ley-organica-de-educacion-superior>

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, (2004) Recuperado de <http://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/09/Ley-Organica-de-Transparencia-y-Acceso-a-la-Informacion-Publica-publicada-en-el-Registro-Oficial-Suplemento-No.-337-del-18-de-mayo-de-2004.pdf>

Norma Técnica Ecuatoriana, Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN 2410 (2011) Recuperado de <http://www.administracionpublica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/06/NTE-ENEN-2410-2011.pdf>

Pérez-Montoro, M. (2016). Gestión del conocimiento: orígenes y evolución. *El profesional de la información*, 25 (4), 526-534. <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2016.jul.02>

PUCESE (2012). Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2012-2016. Esmeraldas: PUCESE. Recuperado de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1194/1/PEDI-2012-2016.pdf>

Sánchez Vignau, B. S.; Valdés López, Y. (2008) Diseño de Sistemas de Información Documental. Consideraciones teóricas. *Ciencias de la Información*, 39 (3), 21-29. Recuperado de: <http://www.autores.redalyc.org/articulo.oa?id=181421564002>