

**Escuela Superior Politécnica del Litoral**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

Optimización del sistema de gestión documental en la Empresa Delta durante el  
período 2024

ADMI-1286

**Proyecto Integrador**

Previo la obtención del Título de:

**Nombre de la titulación**

**Licenciatura en Administración de Empresas**

Presentado por:

Arianna Elizabeth Villafuerte Ordóñez

Johan David Torres Villacreses

Guayaquil - Ecuador

Año: 2025

## **Dedicatoria**

---

El presente proyecto se lo dedico, en primer lugar, a Dios, por darme la sabiduría y la fortaleza que me ha llevado a culminar con éxito este logro.

A mi mamá, Rocio Villacreses, por su amor incondicional y porque siempre ha estado presente en todos mis logros.

A mi papá, Hugo Torres, por creer en mí y porque siempre ha estado pendiente en los momentos que más lo he necesitado.

A mi hermano Hugo, que ha estado siempre desde que era un niño, dándome lo que necesitaba en cada etapa de mi vida.

A mi hermano Fernando, por sus consejos de valor y recordarme que por mis cualidades alcanzaría todo lo que me proponga.

Cada logro mío es también de ustedes.

**Johan David Torres Villacreses**

## **Dedicatoria**

---

Dedico este logro a Dios y a mi familia, porque han sido mi motor en todo momento. Su confianza depositada en mí fue lo que me impulsó para continuar sin rendirme, alcanzando así esta gran meta. Por ello, este logro también es suyo.

**Arianna Elizabeth Villafuerte Ordóñez**

## Agradecimientos

---

Agradezco a Dios por brindarme la fortaleza y la sabiduría durante este largo proceso.

A mi mamá, papá y mis hermanos, por haber sido ese apoyo incondicional en todo momento y por enseñarme que los logros se los obtiene con esfuerzo y disciplina.

A Arianna Villafuerte por haber sido ese pilar fundamental en todo este proceso, brindándome siempre su apoyo leal.

**Johan David Torres Villacreses**

## Agradecimientos

---

En primer lugar, agradezco a Dios por ser mi luz y no soltarme en cada paso de este camino, dándome las fuerzas necesarias.

A mi mamá, Maritza, por su amor tan puro y ser mi refugio. A mis hermanos, José Miguel y Oscar, y a mi abuelo Miguel, por su apoyo constante. Este logro también es gracias a ustedes. También agradezco a quienes no mencione, y me apoyaron con palabras de aliento y cariño.

De manera especial, quiero agradecerme a mí misma: por ser una persona constante y responsable, sobre todo; por haber superado cada adversidad y por la determinación inquebrantable de continuar hasta alcanzar esta meta.

A Johan Torres, le agradezco por su apoyo incondicional, paciencia, y por haber sido parte fundamental en este trayecto.

**Arianna Elizabeth Villafuerte Ordóñez**

## Declaración Expresa

---

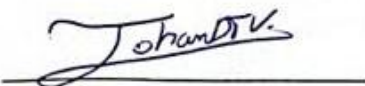
Nosotros **Johan David Torres Villacreses** y **Arianna Elizabeth Villafuerte Ordóñez** acordamos y reconocemos que:

La titularidad de los derechos patrimoniales de autor (derechos de autor) del proyecto de graduación corresponderá al autor o autores, sin perjuicio de lo cual la ESPOL recibe en este acto una licencia gratuita de plazo indefinido para el uso no comercial y comercial de la obra con facultad de sublicenciar, incluyendo la autorización para su divulgación, así como para la creación y uso de obras derivadas. En el caso de usos comerciales se respetará el porcentaje de participación en beneficios que corresponda a favor del autor o autores.

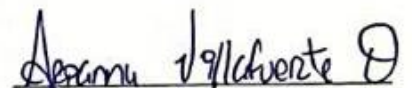
La titularidad total y exclusiva sobre los derechos patrimoniales de patente de invención, modelo de utilidad, diseño industrial, secreto industrial, software o información no divulgada que corresponda o pueda corresponder respecto de cualquier investigación, desarrollo tecnológico o invención realizada por mí/nosotros durante el desarrollo del proyecto de graduación, pertenecerán de forma total, exclusiva e indivisible a la ESPOL, sin perjuicio del porcentaje que me/nos corresponda de los beneficios económicos que la ESPOL reciba por la explotación de mi/nuestra innovación, de ser el caso.

En los casos donde la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la ESPOL comunique al/los autor/es que existe una innovación potencialmente patentable sobre los resultados del proyecto de graduación, no se realizará publicación o divulgación alguna, sin la autorización expresa y previa de la ESPOL.

Guayaquil, 23 de octubre del 2025.



Autor 1



Autor 2

## **Evaluadores**

---

**Ivonne Martín Moreno, MBA.**

Profesor de Materia

---

**Daniel Lemus Sares, MSc.**

Tutor de proyecto

## Resumen

El proyecto busca optimizar el manejo de archivos institucionales en la Empresa Delta; se plantea la hipótesis de que la estandarización de instrumentos y responsabilidades mejora la organización, la trazabilidad y el acceso oportuno, y se justifica por requerimientos de control y transparencia. Se aplicó un enfoque mixto, no experimental y transversal, entrevistas (sondeo y a profundidad) y encuestas (estructurada y semiestructurada) a 58 participantes internos y externos. Los instrumentos fueron validados por juicio de experto y la información se analizó con codificación temática (“satura y agrupa”), estadística descriptiva, matriz de impacto y FODA. Los resultados evidenciaron dispersión de repositorios, duplicidad, ausencia de criterios unificados y debilidades en metadatos, control de accesos y versiones, lo que prolongó la búsqueda y elevó el riesgo de pérdida. Con base en ello se elaboró un manual operativo con CCD, nomenclatura, metadatos mínimos, roles y flujo estándar del ciclo documental, y se revisó mediante validación de expertos. En conclusión, la propuesta estandariza el ciclo documental y fortalece el control institucional; se recomienda implementarla por fases, definir un repositorio único con respaldos y complementar con plazos de conservación y disposición final.

**Palabras clave:** Trazabilidad, Metadatos, Repositorio digital, Control de versiones, Cuadro de clasificación.

## **ABSTRACT**

*The project seeks to optimize the management of institutional files at Delta Company. It hypothesizes that standardizing tools and responsibilities improves organization, traceability, and timely access, and is justified by control and transparency requirements. A mixed, non-experimental, cross-sectional approach was applied, including interviews (survey and in-depth) and surveys (structured and semi-structured) with 58 internal and external participants. The instruments were validated by expert judgment, and the information was analyzed using thematic coding (“saturate and group”), descriptive statistics, an impact matrix, and SWOT. The results showed dispersion of repositories, duplication, absence of unified criteria, and weaknesses in metadata, access control, and versions, which prolonged the search and increased the risk of loss. Based on this, an operating manual was developed with CCD, nomenclature, minimum metadata, roles, and standard document cycle flow, and it was reviewed through expert validation. In conclusion, the proposal standardizes the document cycle and strengthens institutional control. It is recommended that it be implemented in phases, defining a single repository with backups and complementing it with retention periods and final disposal.*

*Keywords: Traceability, Metadata, Digital repository, Version control, Classification table.*

## **Abreviaturas**

|          |  |
|----------|--|
| ESPOL    | Escuela Superior Politécnica del Litoral                           |
| LOTAIP   | Ley Orgánica de Transparencia, Acceso a la Información Pública     |
| ODS      | Objetivo de Desarrollo Sostenible                                  |
| SENESCYT | Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación |

## Índice de Contenido

|   |    |
|---|----|
| 1.1. Introducción.....                                    | 2  |
| 1.2. Descripción del Problema.....                        | 3  |
| 1.3. Justificación del Problema .....                     | 5  |
| 1.4. Objetivos .....                                      | 6  |
| 1.4.1. Objetivo general.....                              | 6  |
| 1.4.2. Objetivos específicos.....                         | 7  |
| 1.5. Marco teórico .....                                  | 7  |
| 1.5.1. Marco Conceptual.....                              | 11 |
| 1.5.2. Base Legal .....                                   | 12 |
| Capítulo 2 .....  | 15 |
| Metodología.....  | 16 |
| 2.1. Enfoque y tipo de investigación .....                | 16 |
| 2.2. Mapa de actores .....                                | 16 |
| 2.3. Diseño metodológico .....                            | 17 |
| 2.3.1. Diagnóstico situacional .....                      | 17 |
| 2.3.2. Sondeo Exploratorio .....                          | 18 |
| 2.3.3. Entrevista a profundidad.....                      | 18 |
| 2.3.4. Encuesta Estructurada .....                        | 18 |
| 2.4. Población y muestra .....                            | 20 |
| 2.4.1. Criterios de inclusión .....                       | 20 |
| 2.4.2. Criterios de exclusión .....                       | 20 |
| 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 21 |
| 2.5.1. Entrevista de sondeo .....                         | 21 |
| 2.5.2. Entrevista a profundidad.....                      | 21 |
| 2.5.3. Encuesta estructurada.....                         | 22 |

|   |    |
|---|----|
| 2.5.4. Encuesta semiestructurada .....                                  | 22 |
| 2.6. Procesamiento y análisis de la información.....                    | 23 |
| 2.6.1. Análisis cualitativo.....  | 23 |
| 2.6.2. Análisis cuantitativo .....                                      | 23 |
| 2.7. Matriz de Impacto.....   | 24 |
| 2.8. Elaboración del prototipo .....                                    | 24 |
| 2.9. Validación del prototipo.....                                      | 25 |
| 2.10. Matriz de feedback.....   | 26 |
| 2.11. Matriz FODA .....   | 26 |
| Capítulo 3 .....  | 27 |
| Resultados y análisis .....   | 28 |
| 3.1. Técnicas aplicadas para el diagnóstico .....                       | 28 |
| 3.2. Hallazgos clave del estado actual .....                            | 28 |
| 3.2.1. Organización y clasificación documental (físico y digital) ..... | 28 |
| 3.2.2. Acceso, búsqueda y recuperación de información.....              | 30 |
| 3.2.3. Control de versiones, trazabilidad y responsabilidades .....     | 31 |
| 3.2.4. Seguridad, permisos y riesgo de pérdida/duplicidad.....          | 32 |
| 3.3. Matriz de impacto y priorización de problemas .....                | 32 |
| 3.4. Síntesis estratégica (Matriz FODA) .....                           | 33 |
| 3.5. Propuesta técnica .....  | 34 |
| 3.5.1. Objetivo, alcance y áreas aplicables de la propuesta .....       | 35 |
| 3.5.2. Estructura organizacional: roles y responsabilidades .....       | 36 |
| 3.5.3. Instrumentos documentales mínimos de implementación .....        | 37 |
| 3.5.4. Procedimiento estándar de gestión documental .....               | 41 |
| 3.5.5. Lineamientos de organización del archivo físico.....             | 46 |

|   |    |
|---|----|
| 3.5.6. Lineamientos de organización del archivo digital ..... | 46 |
| 3.5.7. Control, trazabilidad y versionamiento documental..... | 47 |
| 3.5.8. Depuración y eliminación documental.....               | 49 |
| 3.6. Validación de expertos del prototipo.....                | 49 |
| 3.6.1. Resultados principales de la validación.....           | 52 |
| 3.6.2. Ajustes incorporados a la propuesta .....              | 52 |
| Capítulo 4 .....  | 54 |
| 4.1. Conclusiones y recomendaciones .....                     | 55 |
| 4.1.1. Conclusiones .....                                     | 55 |
| 4.1.2. Recomendaciones .....                                  | 56 |
| 5. Bibliografía .....   | 57 |
| Anexos.....   | 60 |
| Prototipo .....   | 90 |

## Índice de Tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. <i>Mapa de actores</i> .....  | 17 |
| Tabla 2. <i>Tabla de Desarrollo Metodológico</i> .....                             | 19 |
| Tabla 3. <i>Entrevista de Sondeo</i> .....   | 29 |
| Tabla 4. <i>Resultados de entrevista a profundidad</i> .....                       | 30 |
| Tabla 5. <i>Resultados de la encuesta estructurada</i> .....                       | 31 |
| Tabla 6. <i>Alcance y áreas aplicables de la propuesta</i> .....                   | 36 |
| Tabla 7. <i>Roles y responsabilidades mínimas para la gestión documental</i> ..... | 37 |
| Tabla 8. <i>Instrumentos mínimos del sistema documental</i> .....                  | 38 |
| Tabla 9. <i>Tipología documental mínima por área</i> .....                         | 39 |
| Tabla 10. <i>Modelo base de CCD</i> .....  | 40 |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 11. <i>Estructura mínima de nomenclatura institucional</i> .....  | 41 |
| Tabla 12. <i>Metadatos mínimos requeridos</i> .....                     | 41 |
| Tabla 13. <i>Registro mínimo de ingreso documental</i> .....            | 43 |
| Tabla 14. <i>Checklist mínimo de clasificación y organización</i> ..... | 44 |
| Tabla 15. <i>Reglas mínimas de control de cambios</i> .....             | 44 |
| Tabla 16. <i>Criterios operativos: archivo activo vs pasivo</i> .....   | 45 |
| Tabla 17. <i>Opciones de disposición final y condición mínima</i> ..... | 46 |
| Tabla 18. <i>Reglas esenciales del archivo físico</i> .....             | 46 |
| Tabla 19. <i>Reglas esenciales del archivo digital</i> .....            | 47 |
| Tabla 20. <i>Registro mínimo de trazabilidad y versiones</i> .....      | 48 |
| Tabla 21. <i>Criterios mínimos y control de eliminación</i> .....       | 49 |

# Capítulo 1

## **1.1. Introducción**

En las organizaciones modernas, la preservación de la evidencia documental requiere de procedimientos estructurados. Tal como señala Ledesma Ramos (2022), “el acogimiento de un criterio sistemático para la gestión de documentos de un archivo resulta fundamental para las empresas y la sociedad, con el fin de proteger y preservar los documentos como evidencia de sus actos” (p. 2).

En la actualidad, la gestión documental forma parte de un componente estratégico que está involucrado en organizaciones públicas y privadas, de manera que asegura la eficiencia administrativa, la transparencia institucional y preservación de la memoria institucional. Según Ledesma Ramos (2022), la gestión documental mejora la eficiencia organizacional al permitir organizar y acelerar el flujo de trabajo.

En Ecuador, esta cuestión ha tomado importancia, fomentado por la implementación de normativas como la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) y Ley del Sistema Nacional de Archivos, que fomentan la correcta aplicación de las directrices técnicas para la preservación de documentos oficiales y el acceso a la información pública. Asimismo, se tiene en cuenta que compartir información no significa perderla, sino que la vuelve más valiosa cuando se encuentra al alcance de más personas (Torres, 2023).

Dentro del alcance de esta investigación tenemos al análisis, junto con la optimización integral del proceso de gestión documental llevado a cabo en la Empresa Delta, tomando en cuenta tanto los documentos físicos como los digitalizados correspondientes al periodo 2024. Este trabajo de investigación busca identificar fortalezas, debilidades, y oportunidades de mejora, con el fin de diseñar un modelo de gestión documental eficiente, sostenible, adaptable, que garantice preservación, acceso oportuno, trazabilidad, integridad de la información institucional.

A lo largo del periodo 2024, la documentación creada en la Empresa Delta se sometió a un proceso de digitalización, ordenando cada uno de los archivos, este procedimiento avanza importante en la gestión de la información, impulsando una mejor organización, accesibilidad y seguridad de los documentos de la institución. Gracias a esto se podría decir que la institución fortaleció su compromiso con la modernización de sus procesos archivísticos administrativos.

Si lo vemos desde el punto de vista académico, esta investigación se vincula con la carrera de Administración de Empresas al aplicar conocimientos de planificación estratégica, gestión de proyectos y sistemas de información a un contexto del sector público. De hecho, ayuda a incorporar estrategias de archivística, innovación tecnológica y gestión administrativa, reforzando el compromiso educativo con la optimización, transparencia y cambio digital en las entidades públicas.

Esta investigación se alinea con los principios de transparencia y sostenibilidad, refiriéndonos al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) No. 9 “Industria, innovación e infraestructura”, No. 12 “Producción y consumo responsable”, No. 16 “Paz, justicia e instituciones sólidas”. De esta manera, impacta positivamente en la modernización administrativa del sector público (Sierra, 2022).

## **1.2. Descripción del Problema**

La gestión documental es un componente esencial para el funcionamiento institucional, porque garantiza la conservación, organización, acceso y disponibilidad de los documentos que evidencian la actividad administrativa, técnica y legal. En la empresa Delta, dedicada a consultorías, administración de proyectos y elaboración de estudios, se genera un volumen considerable de documentación física y digital. Esta documentación es clave para el seguimiento

de proyectos y la rendición de cuentas, por ello, su manejo adecuado influye en la eficiencia operativa y en la capacidad de responder con información verificable.

A lo largo del año 2024 se implementaron acciones que estén orientadas a mejorar la gestión archivística, lo que comprende el apoyo especializado y el uso de SharePoint como repositorio institucional, estas acciones concedieron la implementación de controles básicos, como organización estructurada de archivos y manejo de accesos, además de facilitar a los elementos asociados el control de versiones y modificaciones. No obstante, estas modificaciones no se fortalecieron como un sistema sostenido ni estandarizado, ya que dependían de condiciones externas vinculadas a presupuesto y continuidad tecnológica.

Posteriormente, la interrupción del uso de SharePoint, por restricciones presupuestarias y caducidad de licencias de Microsoft 365, obligó a migrar el resguardo documental hacia carpetas compartidas. Si bien este mecanismo permite almacenar archivos, no constituye un sistema de gestión documental, esto se debe a la ausencia de políticas formales, procedimientos estandarizados y criterios archivísticos de clasificación, además, no se garantiza la asignación de metadatos, el control de versiones ni la trazabilidad de modificaciones, ya que, en la práctica, la organización queda sujeta a criterios individuales, aumentando duplicidad y riesgo de pérdida de información.

Esta situación se refleja en el incremento del tiempo dedicado por los colaboradores a localizar expedientes, validar versiones y confirmar información vigente, asimismo, debilita la disponibilidad de evidencia confiable frente a auditorías, requerimientos institucionales y procesos de rendición de cuentas asociados a proyectos. Desde el marco normativo, se relaciona con exigencias de la Ley del Sistema Nacional de Archivos y la LOTAIP, orientadas a asegurar conservación y acceso oportuno a la información pública, en el enfoque técnico, la falta de

estandarización afecta principios promovidos por la ISO 15489, como autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad documental.

En estas circunstancias, el problema central establece la ausencia de un sistema de gestión documental formal, estandarizado y sostenible en Delta, el cual asegure la continuidad en los procesos archivísticos, es decir, la empresa no tiene normativas que ayuden a mantener el control documental de manera consistente, sin tener que depender de mecanismos tecnológicos, dando como resultado una gestión vulnerable a cambios de plataforma, recursos o personal, afectando así la recuperación oportuna y la confiabilidad de la información, aumentando los riesgos operativos y normativos.

### **1.3. Justificación del Problema**

La presente investigación se justifica por la necesidad de fortalecer la gestión documental de la Empresa Delta mediante un enfoque integral, este enfoque articula exigencias legales nacionales con estándares técnicos de buenas prácticas. Además, considera las limitaciones presupuestarias y operativas que enfrenta la institución, es por ello, que se busca consolidar una gestión documental sostenible y consistente, en consecuencia, se espera mejorar el acceso oportuno y confiable a la información institucional.

Desde el punto de vista legal y normativo, las instituciones públicas tienen responsabilidad sobre su documentación institucional, la normativa exige organizar, conservar y administrar documentos como parte del patrimonio documental, esto a su vez, la LOTAIP demanda acceso a la información pública de forma oportuna y verificable. Sin políticas y procedimientos formales, estas obligaciones se dificultan en la práctica, lo que incrementa riesgos administrativos y de control para la institución.

Desde el enfoque técnico, la ISO 15489 es un referente internacional para orientar la gestión de documentos durante todo su ciclo de vida, sus directrices permiten asegurar autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad documental, estos principios son clave para respaldar decisiones y evidencias institucionales, por lo tanto, el estudio se justifica al adoptar esta norma como guía complementaria, traduciendo así lo normativo en prácticas concretas aplicables al contexto real de la institución.

En el ámbito institucional, la investigación es pertinente porque la gestión documental no debe depender solo de una herramienta tecnológica temporal, tampoco debe depender de la permanencia de personal especializado. Se requiere un sistema formal sustentado en políticas claras y procedimientos estandarizados, en donde se requiere asignación de responsabilidades y uso de instrumentos como clasificación documental y metadatos, entendiéndolo, así como la dependencia del criterio individual y se disminuyen riesgos de pérdida o duplicidad.

Finalmente, viéndolo desde el punto de vista académico, este proyecto contribuye a un análisis aplicado a la gestión documental en una compañía pública ecuatoriana que incluye la normativa nacional con referentes técnicos internacionales en un caso real, también forma una propuesta que pueda adaptarse a entidades con problemas similares, ayudando a fortalecer las prácticas archivísticas de manera sostenible y alineadas con el marco legal vigente, lo que aporta un soporte de transparencia y efectividad institucional en la gestión documental.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. *Objetivo general***

Optimizar el sistema de gestión documental de la Empresa Delta durante el período 2024 mediante el análisis de sus procesos implementando mejoras que fortalezcan la organización, trazabilidad y acceso oportuno a la información institucional.

#### ***1.4.2. Objetivos específicos***

1. Analizar el procedimiento de digitalización de documentos que se realizó durante 2024, para detectar las deficiencias y oportunidades de mejora para la gestión de archivos en la Empresa Delta.
2. Diseñar un cuadro de clasificación documental que organice los archivos de acuerdo con el tipo de documentos y el área correspondiente mejorando la organización y la trazabilidad.
3. Proponer lineamientos, recomendaciones técnicas que optimicen el control, conservación, acceso y actualización de los documentos según la normativa archivística nacional vigente.

#### **1.5. Marco teórico**

En la actualidad, la digitalización de los procesos institucionales se contempla una necesidad fundamental para las organizaciones públicas y privadas que quieran mejorar la eficiencia, transparencia y capacidad de respuesta frente a los usuarios.

Gutiérrez-Figueroa y Uchuari-Chávez (2020), en la investigación acerca de la gestión documental en el proceso de digitalización en la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Manta, expresan que un sistema informático simplifica las tareas de los usuarios mejorando así la búsqueda y entrega de documentos en respuesta a solicitudes recurrentes. Utilizando un enfoque no experimental y basado en la literatura, realizaron encuestas (15 participantes) e informaron del reconocimiento óptico de caracteres (OCR) a la automatización del proceso documental ayuda a disminuir el tiempo de entrega de documentos, reforzando la efectividad operativa en entidades con alta demanda de información.

Muñoz-Espinoza y Saltos-Catagua (2022) en su estudio acerca del MIES, muestran que la gestión documental se organiza mediante procesos definidos que, con la ayuda de técnicas y mecanismos tecnológicos, puedan organizar documentos con criterios de control y acceso. Basándose en un enfoque mixto cuantitativo-cualitativo y análisis documental, con el apoyo de una encuesta y un formulario de observación, además resaltan que contar con formatos físicos y digitales que requieran procedimientos institucionales claros. Mencionan también que el crecimiento de la cultura digital necesita programas que mantengan la digitalización y la preservación del fondo documental, evitando que la organización dependa de prácticas informales.

En el mismo contexto de modernización administrativa Ponce y Sigüenza (2023) examinaron la implementación de un sistema de gestión documental en el archivo financiero de una universidad pública en Guayaquil, desatacando el impacto de la automatización en instituciones públicas, sus resultados muestran la importancia de la digitalización y de soluciones integrales para mejorar los procesos.

Viéndolo desde un punto de vista más amplio, Delgado Carreño (2023), argumenta que la transformación digital en el sector público no solo se limita a la digitalización de documentos, sino que también contempla el ajuste en flujos de trabajo, cultura organizacional y formas de relación con la ciudadanía. De igual manera, Ciancarini, Giancarlo y Grimaudo (2023) resaltan que el núcleo del cambio no es solo tecnológico, sino que también organizacional, ya que la gestión de información pública necesita prácticas consistentes y sostenibles que favorezcan la continuidad del servicio y la confiabilidad de los registros.

En el ámbito organizacional Granizo Espinoza (2023), en su estudio titulado: "Prácticas organizacionales para la optimización en la gestión documental en las empresas". tuvo como

propósito analizar de forma reflexiva las prácticas organizacionales vinculadas con la gestión documental en el ámbito empresarial. Se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, empleando métodos de análisis documental y observación exploratoria. Los resultados evidenciaron que la innovación y el conocimiento potencian el valor de los recursos empresariales, especialmente cuando existe una gestión documental articulada con el recurso humano y las tecnologías de la información.

Se deduce que la optimización de la gestión documental es un desarrollo dinámico que demanda de mejoras continuas, con la ayuda del avance tecnológico y a los requerimientos cambiantes de las empresas, si se sostiene una cultura de mejora permanente se puede lograr mayor efectividad, reforzando así la toma de decisiones y aumentando la productividad organizacional y las prácticas administrativas.

Según Muñiz Jarama et al. (2024), en su estudio “Análisis y automatización de la gestión documental en el área financiera. Estudio de caso”. La investigación propuso el uso de SharePoint como plataforma, aplicando una metodología mixta estructurada en cuatro fases: análisis situacional, diagnóstico de control, análisis de impacto y diseño de la propuesta. Se emplearon técnicas como observación directa, entrevistas, encuestas y revisión documental. Los resultados evidenciaron riesgos dentro del proceso de pagos, por lo que se diseñó una lista en SharePoint con controles específicos para mitigarlos. En conclusión, la implementación de esta herramienta permitió optimizar el flujo de trabajo.

Íñiguez y Vélez (2025), en su estudio “Automatización de procesos administrativos en instituciones públicas en Ecuador”, analizaron el impacto de la automatización de procesos administrativos en las instituciones públicas de Ecuador. A través de una metodología cualitativa, se hizo la revisión de fuentes académicas. Los hallazgos resaltan la importancia de la

inteligencia artificial, la digitalización de documentos y los sistemas ERP. En conclusión, la automatización es esencial para modernizar la administración pública, pero es necesario contar con estrategias integrales para lograr una implementación efectiva.

Del mismo modo, Valencia-Quiñonez y Ormaza-Cevallos (2025) en su investigación “Estrategias de Gestión Administrativa para Optimizar el archivo documental en la Prefectura de Esmeraldas. “, mencionaron que la gestión documental se presenta como un elemento clave en el proceso administrativo de cualquier institución. Su relevancia se hace evidente, ya que se utiliza para la toma de decisiones y, en general, como un medio para ejercer control, el objetivo de este estudio fue evaluar la gestión administrativa en la Prefectura de Esmeraldas como una forma de optimizar el archivo documental mediante la implementación de estrategias.

Para alcanzarlo, se realizó un estudio cualitativo con enfoques descriptivos, de campo, transversales y documentales, además, el enfoque deductivo guió la estructura del artículo, y el método 8D para valorar la calidad del proceso de archivo, logrando identificar deficiencias en el archivo documental, específicamente en la falta de depuración de registros, lo que llevó a proponer posibles soluciones a corto plazo, concluyendo podemos decir la gestión administrativa de la Prefectura de Esmeraldas resultó ineficaz, ya que no se han establecido objetivos concretos como parte de un plan funcional.

Por último, Cascavita & Rodríguez (2025) en su investigación “Sistema inteligente para la automatización de procesos documentales usando IA, OCR y recuperación semántica de información”, afirman que la utilización de la tecnología de reconocimiento óptico de caracteres (OCR) se ha ido desarrollando de manera significativa en los últimos años, esto gracias a los avances en redes neuronales profundas, asimismo los Modelos de Lenguaje de Gran Tamaño (LLM), como Llama o GPT, se han posicionado como un mecanismo fundamental.

La finalidad de este estudio era diseñar una aplicación que combinara estos mecanismos, en donde se logre la extracción y recuperación efectiva de información con la ayuda de la tecnología artificial, facilitando así la interacción con grandes volúmenes de datos de manera automatizada y semántica. Concluyeron que mediante el uso de los modelos de lenguaje de código abierto (Llama 3.1 y Phi-3), herramientas de procesamiento OCR gratuitas (Tesseract) y bases de datos vectoriales (Qdrant), demostrando que si es posible construir un sistema de gestión documental funcional sin tener que invertir en altos costos de licencias.

### ***1.5.1. Marco Conceptual***

#### **Optimización**

Optimizar significa realizar una actividad de la manera más efectiva posible, buscando disminuir el uso de recursos y tiempo sin afectar el logro del objetivo, su finalidad es obtener el máximo rendimiento en áreas como la administración, la economía o la informática bajo el aprovechamiento adecuado de los recursos disponibles. Viéndolo desde la perspectiva matemática, la optimización implica escoger la opción más favorable entre un conjunto de posibilidades, identificando la alternativa que ofrezca los mejores hallazgos (Westreicher, 2020).

#### **Gestión Documental**

Este punto se lo asimila como una parte fundamental de la transformación digital, centrada en garantizar el control, acceso y preservación de la información institucional. Aunque los procesos documentales pueden automatizarse, la incorporación de tecnología por sí sola no corrige deficiencias estructurales si no existe una planificación y un análisis previo del sistema documental. Una implementación sin criterios técnicos puede ocasionar gastos innecesarios, pérdida de información relevante, fallas de seguridad y debilidades en la atención de solicitudes

de acceso a documentos. Por ello, la gestión documental requiere evaluación continua y alineación con estándares como las normas ISO 15489, 16175 y 23081, que orientan prácticas para una administración eficiente, segura y transparente de los documentos (Balboa Zuñiga, 2021).

### **Empresa Pública**

La empresa pública se concibe como una forma de intervención del Estado en actividades económicas y administrativas, por lo que su definición jurídica no es uniforme y suele describirse a partir de sus características. De manera general, se distingue por contar con personalidad jurídica propia, patrimonio independiente y una participación estatal mayoritaria en su creación o control. Además, desarrolla actividades comerciales, industriales o financieras dentro del mercado, bajo disposiciones legales específicas. En esta línea, Fernández Vázquez la define como una organización jurídica de derecho privado, con capital estatal y patrimonio propio, creada por ley para ejecutar actividades económicas bajo formas admitidas por el derecho (Gonzales-Barrios, 2022).

#### ***1.5.2. Base Legal***

##### **Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos**

Artículo 2.- *Ámbito de aplicación.* - La Regla Técnica Nacional de la Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos, será de uso y aplicación obligatoria en todos los organismos, entidades e instituciones del sector público y privado en los que el Estado tenga participación.

Artículo 4.- *Importancia de los archivos.* - Los archivos son importantes porque custodian y respaldan las decisiones, actuaciones y memoria, que sirven como fuentes fiables para garantizar la transparencia de la Administración Pública.

Artículo 28.- Clasificación documental. - Este proceso tiene como base el Cuadro General de Clasificación Documental, el cual ayuda a organizar y vincular los expedientes de acuerdo a la estructura de los procesos institucionales (...)

Artículo 32.- Ordenación documental. - Es el proceso mediante el cual, de forma cronológica, se unen y relacionan los documentos de un expediente (...).

Artículo 54.- Preservación de archivos. - Para la adecuada preservación del patrimonio documental, todos los archivos de las entidades públicas de acuerdo a la capacidad presupuestaria anual asignada deberán contar con las siguientes condiciones (Porras, 2022):

1. Adecuación de espacios y dotación de mobiliario.
2. Limpieza y desinfección de repositorios y documentos.
3. Almacenamiento.
4. Monitoreo y control de las condiciones ambientales.
5. Prevención y gestión de riesgos.

### **Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública**

La Constitución del Ecuador decreta, en su artículo 3, que es deber fundamental del Estado proteger el ejercicio efectivo de los derechos sin ningún tipo de discriminación, asimismo, el artículo 18 considera el derecho de todas las personas al acceso libre a la información generada por entidades públicas o privadas que administren fondos estatales o ejerzan funciones públicas. El artículo 61 concede a la ciudadanía la facultad de fiscalizar los actos del poder público, impulsando la transparencia y la rendición de cuentas, de la misma manera, el artículo 227 establece que la administración pública debe regirse por principios como la participación y la transparencia en beneficio de la sociedad.

En cuanto a lo internacional, herramientas como la Declaración Universal de Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos reafirman la libertad de opinión, expresión y acceso a la información. Estas disposiciones, en conjunto con lineamientos nacionales como la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, fortalecen el derecho de los ciudadanos a participar, vigilar la gestión pública y acceder oportunamente a la información y al estado de sus trámites (Ddelr, 2023).

### **Información y documentación. Gestión de documentos Proyecto UNE-ISO 15489-1**

La estandarización de las políticas y procedimientos en la gestión de documentos de archivo garantiza una atención adecuada y una protección efectiva de los mismos, posibilitando que la evidencia y la información contenida puedan recuperarse de manera más rápida y precisa mediante prácticas uniformes. La Norma ISO 15489 fue elaborada como respuesta al consenso internacional alcanzado entre los países miembros de la ISO, con el propósito de unificar las mejores prácticas mundiales en materia de gestión documental, tomando como referencia inicial la norma australiana AS 4390 “Records Management”.

Este lineamiento se consideró con el Informe Técnico ISO/TR 15489-2, en donde se recomienda la aplicación paralela, en este estudio se ofrecen explicaciones detalladas y orientaciones prácticas que permiten la implementación efectiva de las normas establecidas, ño que garantiza la ejecución de los propósitos definidos por la norma internacional (Correa Lema, 2025).

## **CAPÍTULO 2**

## **Metodología**

### **2.1. Enfoque y tipo de investigación**

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto tanto cualitativo como cuantitativo, orientado a medir de manera objetiva las condiciones, deficiencias y características asociadas al sistema de gestión documental de la Empresa Delta durante el período 2024. Se adoptó un diseño no experimental y de tipo transversal, debido a que los datos se recolectaron en un solo momento sin manipular las variables del entorno. El propósito consistió en describir, analizar y evaluar los procesos de gestión documental, identificando los factores que influían en la trazabilidad, accesibilidad y eficiencia del manejo de la información institucional.

La investigación siguió un enfoque de investigación aplicada, porque este buscaba brindar una solución práctica al problema identificado mediante la optimización del sistema documental, su propósito fue crear información cuantitativa que sirviera como base para diseñar una propuesta de mejora sostenible, respaldada por evidencia obtenida directamente del personal en la gestión de archivos dentro de la empresa.

### **2.2. Mapa de actores**

Este mapa nos ayudó a identificar a los participantes fundamentales involucrados en la creación, uso, gestión y protección de los documentos institucionales, con base en esta información, se definieron los actores internos y externos más importantes para la aplicación de las técnicas de recolección de datos.

**Tabla 1. Mapa de actores**

| <b>Tipo de actor</b> | <b>Actor</b>   | <b>Nivel de influencia</b> | <b>Rol</b>  |
|----------------------|--|----------------------------|---|
| Interno              | Recepcionista y Jefa de Talento Humano de la Empresa Delta                     | Alto                       | Responsables directos de generar, revisar, almacenar y gestionar la documentación institucional en sus áreas.             |
| Externo              | Analista de Archivos de la Secretaría Administrativa de ESPOL                  | Medio                      | Brinda criterios técnicos archivísticos según normativa nacional y buenas prácticas.                                      |
| Externo              | Secretaria del Comité de Transparencia de la Secretaría Administrativa         | Medio                      | Aporta criterios relacionados con la transparencia pública, LOTAIP y manejo de documentos con valor legal o confidencial. |
| Externo              | Encargada de la Gestión de Archivos de la Secretaría Administrativa de ESPOL   | Medio                      | Asegura el cumplimiento de la normativa archivística y orienta sobre organización y conservación documental.              |
| Externo              | Responsable de la Gestión Documental y Archivos del Distrito 09D24 Durán Salud | Medio                      | Referencia externa que aporta buenas prácticas reales de archivo en instituciones públicas.                               |

*Fuente:* Elaboración propia

### **2.3. Diseño metodológico**

El diseño metodológico se organizó en cuatro fases fundamentales, diseñadas para abordar progresivamente el análisis y la optimización del sistema de gestión documental en la Empresa Delta durante el período 2024, esta secuencia metodológica ayudó a iniciar identificando la situación actual, luego comprender las percepciones de los actores involucrados y finalmente obtener la información cuantitativa que sustente la propuesta de mejora.

#### **2.3.1. Diagnóstico situacional**

En la primera fase se efectuó un diagnóstico situacional del sistema documental existente, con el propósito de describir los procedimientos internos relacionados con el registro, archivo y control de los documentos institucionales. Por ello, se revisaron las políticas internas, los lineamientos normativos aplicables y los flujos de trabajo asociados a la gestión documental. Además, se reconocieron las herramientas que se utilizan para el almacenamiento de la

información, así como los recursos tecnológicos y humanos disponibles para este proceso, esta fase también nos ayuda a describir el funcionamiento general del sistema documental e instaurar una base metodológica para las siguientes etapas de la investigación, sin emitir juicios sobre su rendimiento.

### ***2.3.2. Sondeo Exploratorio***

Tras la revisión del diagnóstico situacional, en esta segunda fase se realizó una encuesta exploratoria dirigida a actores internos y externos involucrados en la gestión documental, el objetivo de esta fase fue obtener una visión inicial de las percepciones generales, las prácticas habituales y las experiencias relacionadas con el manejo de documentos. De la misma manera, esta encuesta guio el desarrollo de las áreas temáticas para los instrumentos posteriores, garantizando que las siguientes fases respondieran a necesidades reales del entorno institucional.

### ***2.3.3. Entrevista a profundidad***

En tercera fase se desarrollaron entrevistas a profundidad dirigidas exclusivamente a los líderes de área de la Empresa Delta con el propósito de recopilar información detallada sobre los procedimientos aplicados en cada unidad, desde una perspectiva operativa y normativa. A diferencia de la entrevista de sondeo que se aplicó, esta etapa se centró en explorar con mayor detalle las perspectivas directivas, considerando que los líderes mantienen una visión integral de los flujos documentales, de los procesos administrativos y del cumplimiento normativo institucional.

### ***2.3.4. Encuesta Estructurada***

La cuarta fase consistió en la aplicación de una encuesta estructurada en dos etapas, la primera etapa estuvo orientada a los líderes del área, con el propósito de obtener una perspectiva más amplia y medible sobre distintos aspectos del sistema documental. Esta etapa permitió

incorporar una herramienta cuantitativa dentro del proceso metodológico, de modo que las percepciones recogidas en fases anteriores pudieran contrastarse posteriormente con información expresada en términos de tendencia o frecuencia.

La segunda etapa consistió en la aplicación de una encuesta con enfoque cualitativo–cuantitativo, en la que se combinó una medición objetiva de percepciones y prácticas bajo escalas de respuesta estructuradas con una exploración interpretativa de opiniones, experiencias y propuestas de los participantes de diferentes empresas.

El procedimiento gradual de estas cuatro fases ayudó a organizar el proceso metodológico de forma estructurada, en donde se combina técnicas cualitativas y cuantitativas en concordancia con los objetivos del estudio, este proceso facilitó la recopilación de información desde diferentes perspectivas y proporcionó los insumos necesarios para la etapa de análisis que se desarrolla en el capítulo siguiente.

**Tabla 2.** *Tabla de Desarrollo Metodológico*

| <b>FASE</b>                  | <b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>   | <b>RESULTADOS ESPERADOS</b>  |
|------------------------------|--|--|
| 1. Diagnóstico situacional   | Revisión documental, análisis normativo, observación de flujos documentales, revisión de políticas internas y procedimientos institucionales     | Obtener una descripción inicial del funcionamiento del sistema documental y generar insumos para su análisis posterior.  |
| 2. Sondeo exploratorio       | Entrevistas abiertas virtuales, preguntas adaptadas a cargos respectivos.  | Recolectar percepciones preliminares sobre prácticas documentales y orientar la definición de categorías de análisis.  |
| 3. Entrevistas a profundidad | Entrevistas abiertas virtuales específicas a los líderes de área.  | Ampliar la comprensión técnica y operativa de los procesos documentales desde una perspectiva directiva.<br>Obtener información cuantitativa que complemente los datos cualitativos y permita estructurar la fase de análisis en el capítulo tres. |
| 4. Encuesta semiestructurada | Primera etapa. - Encuesta digital estructurada aplicada virtualmente<br>Segunda etapa. - Encuesta digital semiestructurada aplicada virtualmente | Obtener información cuantitativa y cualitativa de actores externos que fortalezca la estructura de la fase de análisis en el capítulo tres.  |

*Fuente:* Elaboración propia

## **2.4. Población y muestra**

La población de estudio estuvo conformada por actores internos y externos vinculados con los procesos de archivo, registro y control documental. La participación se definió mediante un muestreo no probabilístico intencional, seleccionando informantes en función de su relación directa con la gestión documental. En total, participaron 58 personas: 7 actores internos de la Empresa Delta, 1 actor externo que aportó a la entrevista de sondeo/exploratoria, y 50 actores externos que respondieron la encuesta semiestructurada. Esta selección permitió recopilar evidencia operativa y percepciones relevantes sobre el funcionamiento real de los procedimientos institucionales y el acceso a documentos físicos y digitales.

### ***2.4.1. Criterios de inclusión***

- Personal administrativo, técnico o directivo que se encuentre dentro de los procesos de archivo, registro o control documental en la empresa pública.
- Funcionarios que usen o gestionen documentos físicos o digitales en sus actividades laborales diarias.
- Participantes que acepten voluntariamente formar parte del estudio y respondan íntegramente el instrumento aplicado.

### ***2.4.2. Criterios de exclusión***

- Personal que no esté vinculado con las actividades de archivo o gestión documental.
- Funcionarios que se encontraban ausentes o en licencia durante el levantamiento de la información.
- Encuestas incompletas o inválidas por falta de respuesta o inconsistencias.

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El proceso de recolección de datos se desarrolló mediante el uso de tres herramientas orientadas a obtener información tanto cualitativa como cuantitativa sobre la gestión documental en la Empresa Delta durante el período 2024.

### ***2.5.1. Entrevista de sondeo***

Las preguntas para el desarrollo de la entrevista de sondeo se elaboraron de forma abierta, centradas en aspectos como: organización, acceso y recuperación de información, la conservación, la digitalización y la existencia de estándares institucionales en los procesos archivísticos. Las entrevistas se realizaron de manera virtual a través de medios digitales, lo que facilitó la participación de funcionarios administrativos, técnicos y representantes de áreas relacionadas con los procesos de registro y control documental.

### ***2.5.2. Entrevista a profundidad***

A continuación, se diseñó una entrevista a profundidad orientado específicamente a los líderes de área, esta herramienta utilizó preguntas abiertas agrupadas en áreas temáticas preliminarmente definidas en clasificación documental, organización interna, trazabilidad de la información y mecanismos de control documental. Su estructura facilitó la recopilación de descripciones detalladas de las prácticas documentales desde un punto de vista operativo y estratégico.

Las preguntas se formularon para crear información detallada, sin orientar ni influir en las respuestas, lo que garantizó la objetividad de la herramienta y permitió la recopilación de datos cualitativos altamente descriptivos, en cuanto a las entrevistas, estas se realizaron de forma virtual, con la ayuda de reuniones programadas con cada líder, facilitando así la participación y garantizando la continuidad del proceso metodológico.

### **2.5.3. Encuesta estructurada**

El tercer instrumento utilizado fue una encuesta estructurada, elaborada con base en los objetivos de la investigación y en los hallazgos preliminares obtenidos en la entrevista de sondeo, el cuestionario incluyó preguntas cerradas con escala de respuesta tipo Likert, orientadas a medir el nivel de satisfacción respecto a la accesibilidad de los documentos, la eficiencia de los procesos de archivo y la valoración general del sistema de gestión documental vigente. La encuesta se aplicó de forma digital mediante formularios electrónicos, garantizando el anonimato de los participantes.

### **2.5.4. Encuesta semiestructurada**

Como complemento, se aplicó una encuesta semiestructurada con el propósito de profundizar en las percepciones y experiencias del personal sobre la gestión documental institucional. Este instrumento combinó preguntas cerradas con preguntas abiertas, lo que permitió recopilar información cuantitativa y cualitativa sobre dificultades recurrentes, prácticas internas, necesidades de mejora y propuestas sugeridas por los participantes, de esta manera, se obtuvo evidencia adicional para interpretar los resultados y comprender con mayor claridad las causas asociadas a la dispersión documental, la duplicidad y los problemas de trazabilidad.

Antes de la implementación, todos los instrumentos de recolección de datos utilizadas en el estudio (entrevista de sondeo, entrevista a profundidad, encuesta estructurada y encuesta semiestructurada) fueron validadas por un especialista en gestión documental, quien valoró la pertinencia de los ítems y su adecuación a los indicadores propuestos, en base a la retroalimentación, se desarrollaron ajustes para mejorar la claridad, precisión y consistencia de las preguntas.

## **2.6. Procesamiento y análisis de la información**

En cuanto al procesamiento de la información este se realizó bajo técnicas cualitativas y cuantitativas, las cuales ayudaron a organizar, sistematizar y preparar los datos recopilados para su análisis en el capítulo correspondiente. Al escoger estos métodos se tomó en cuenta la diversidad de los instrumentos aplicados y la necesidad de organizar de manera adecuada la información obtenida en cada fase.

### ***2.6.1. Análisis cualitativo***

Las respuestas de la entrevista de sondeo fueron procesadas mediante la técnica de saturación y agrupa, que consiste en revisar de manera exhaustiva las respuestas de los participantes, identificar las ideas recurrentes y agruparlas en categorías temáticas. Este procedimiento permitió ordenar la información inicial y reconocer los temas que debían profundizarse posteriormente, sin realizar interpretaciones analíticas en esta etapa.

En cuanto a las entrevistas a profundidad, se utilizó la técnica de categorización temática, en donde las respuestas fueron organizadas de acuerdo a las áreas establecidas en la herramienta, como la clasificación, organización, trazabilidad y control documental, asimismo se logró sistematizar la información y estructurarla en grupos temáticos para ayudar en su posterior análisis, manteniendo la confidencialidad del contenido original.

### ***2.6.2. Análisis cuantitativo***

Los datos recopilados a través de las encuestas fueron procesados mediante estadística descriptiva utilizando hojas de cálculo en Microsoft Excel, se calcularon frecuencias, porcentajes y distribuciones de respuesta, elaborando tablas y gráficos que permitieron presentar la información cuantitativa de manera clara y organizada, estos datos constituyeron la base para identificar patrones generales en la percepción de los participantes.

## **2.7. Matriz de Impacto**

La matriz de impacto fue incorporada dentro del diseño metodológico como un recurso de apoyo para la organización y análisis comparativo de las posibles alternativas de mejora identificadas a partir del diagnóstico.

Para su elaboración se toma en cuenta dos pautas esenciales, la primera corresponde al impacto esperado, el cual es entendido como el nivel de contribución potencial que cada opción podría crear en el desarrollo de la organización del sistema documental y en la consolidación de procesos asociados. La segunda pauta viene a ser la dificultad de implementación, asociada con el grado de esfuerzo que requiere su ejecución, considerando aspectos operativos, técnicos y organizacionales propios del entorno institucional.

## **2.8. Elaboración del prototipo**

La elaboración del prototipo correspondió a la fase metodológica de diseño y estructuración de la propuesta técnica para optimizar la gestión documental en la Empresa Delta, en esta etapa se consolidaron los insumos obtenidos durante el diagnóstico situacional (entrevistas y encuestas), con el fin de definir criterios operativos y lineamientos de aplicación coherentes con las necesidades reales de la institución. Para su construcción se adoptó un enfoque práctico orientado a estandarizar la forma de registrar, organizar, acceder y controlar documentos, independientemente de la herramienta tecnológica utilizada.

El desarrollo del prototipo se ejecutó a partir de una secuencia de trabajo que incluye la sistematización de hallazgos por área, la identificación de problemas recurrentes y riesgos operativos, la definición de requerimientos mínimos de gestión documental, y la estructuración de un flujo de proceso que permitiera ordenar el ciclo documental desde el ingreso hasta la

disposición final, asimismo, se consideró la aplicabilidad para documentos físicos y digitales, priorizando medidas que reduzcan dispersión, duplicidad y limitaciones de trazabilidad.

A causa de las limitaciones en cuestión de tiempo, el prototipo se diseñó para ser revisado bajo una única instancia de retroalimentación, con la finalidad de recopilar observaciones esenciales antes de su versión final, como resultados, esta fase finalizó con una versión lista para ser revisada por los actores institucionales, siguiendo el procedimiento de validación descrito en esta metodología.

## **2.9. Validación del prototipo**

Esta validación se definió como una etapa metodológica centrada en la revisión y comparación de la optimización propuesta del sistema de gestión documental antes de su formulación final, su objetivo fue verificar la coherencia interna del prototipo y su alineación con las operaciones institucionales bajo la recopilación de observaciones de actores, sin implicar una evaluación de resultados.

En cuanto al proceso de validación este involucra a las partes interesadas que fueron identificadas de manera previa en el mapa de actores, principalmente líderes de área y personal directamente vinculado con la gestión documental, en donde, se utilizó un formato de revisión estructurado, solicitando a los participantes que proporcionaran retroalimentación sobre la propuesta en cuatro categorías, es decir, aspectos a mejorar, aspectos positivos, dudas y recomendaciones.

La validación se llevó a cabo bajo el uso de sesiones de revisión y análisis, en cuanto a los comentarios y sugerencias de los participantes se registraron de forma sistemática en base a su experiencia operativa y conocimiento de los procesos internos, la información recopilada se organizó posteriormente para respaldar su análisis e identificar ajustes específicos a la propuesta.

## **2.10. Matriz de feedback**

Luego de realizar la validación del prototipo, se empleó una matriz de feedback como mecanismo metodológico para establecer la retroalimentación proporcionada por los actores participantes, misma matriz que ayudó a sistematizar los comentarios compartidos a lo largo de la revisión, facilitando su análisis y uso posterior.

Esta matriz se diseñó en cuatro cuadrantes, el primero incluyó los aspectos negativos, identificando los elementos que los validadores consideraron que no necesitaban cambios o ajustes, el segundo cuadrante cubrió los aspectos positivos, registrando los componentes del prototipo que se consideraron favorables, en el tercer cuadrante se tomaron en cuenta las preguntas o puntos que requerían mayor claridad, finalmente en el cuarto cuadrante se recopiló las recomendaciones que ayudan a fortalecer y mejorar la propuesta.

## **2.11. Matriz FODA**

La matriz FODA es un instrumento de análisis estratégico que ayuda a identificar y valorar de forma sistemática los factores internos y externos que influyen en el desempeño de una organización, programa o servicio, al realizar el análisis de Fortalezas y Debilidades, Oportunidades y Amenazas, se contempla que esta metodología facilita una comprensión integral dentro del ámbito en el que se desarrollan las actividades institucionales.

## **CAPÍTULO 3**

## **Resultados y análisis**

### **3.1. Técnicas aplicadas para el diagnóstico**

El diagnóstico situacional se desarrolló para identificar cómo se ejecuta la gestión documental en la Empresa Delta, considerando prácticas vigentes, criterios de organización y mecanismos de control. La evidencia del estado actual se levantó mediante entrevistas y encuestas, conforme al diseño metodológico descrito en el Capítulo II. Las preguntas e instrumentos completos se incluyen como respaldo en el Anexo A.

Las entrevistas proporcionaron información cualitativa sobre las diferencias entre áreas, dificultades recurrentes y riesgos operativos, especialmente la dispersión de documentos, duplicidad y la falta de criterios unificados, en cambio la encuesta añadió evidencia cuantitativa sobre organización, facilidad de localización, necesidad de cambios y suficiencia de capacitación, lo que permitió comparar las percepciones entre unidades, para así respaldar el proceso de codificación y agrupación de resultados “satura y agrupa”, como se observa en el Anexo B.

Antes de aplicar los instrumentos, se efectuó una validación por juicio de expertos para confirmar la relevancia, coherencia y claridad de los ítems en relación con los objetivos del estudio, este procedimiento abarcó la entrevista de sondeo, la entrevista a profundidad, la encuesta estructurada y la encuesta semiestructurada, el formato de validación y el certificado se muestran como evidencia metodológica en el Anexo C.

### **3.2. Hallazgos clave del estado actual**

#### ***3.2.1. Organización y clasificación documental (físico y digital)***

Los resultados muestran que la documentación se gestiona de forma fragmentada, con criterios distintos entre áreas y sin nomenclatura homogénea, lo que genera duplicidad y dificulta

mantener expedientes completos. Esta situación se evidencia tanto en el archivo digital como en la coexistencia de soportes físicos y digitales, donde aún predomina la documentación física pese a avances recientes de digitalización. Además, la percepción recogida en la Tabla 3 confirma que la ausencia o desactualización de instrumentos como el cuadro de clasificación, la falta de inventarios y el tratamiento limitado de fondos pasivos afectan la consistencia archivística.

**Tabla 3. Entrevista de Sondeo**

| <b>NOMBRE</b>     | <b>CARGO / ÁREA</b>               | <b>RESULTADOS</b>  |
|-------------------|-----------------------------------|--|
| Entrevistado<br>1 | Recepcionista                     | Señala que la información documental se encuentra dispersa y sin una nomenclatura homogénea, lo que dificulta la trazabilidad. Cada área archiva los documentos de manera distinta, generando duplicidad.  |
| Entrevistado<br>2 | Jefa de Talento Humano            | Indica que cerca del 70 % de la documentación aún es física y que la digitalización es reciente. Señala dispersión de información y falta de estandarización en la clasificación documental.   |
| Entrevistado<br>3 | Secretaría Administrativa         | Resalta que la gestión documental debe basarse en el Cuadro de Clasificación y la Tabla de Plazos de Conservación. Señala que DELTA y unidades vinculadas requieren coordinación técnica para garantizar transparencia y cumplimiento normativo. |
| Entrevistado<br>4 | Analista de Archivos              | Identifica dispersión documental y ausencia o desactualización del Cuadro General de Clasificación. Enfatiza que sin criterios unificados es difícil asegurar expedientes completos y confiables.  |
| Entrevistado<br>5 | Encargada de Gestión de Archivos  | Indica que la falta de inventarios documentales, OCR y metadatos dificulta la recuperación de información.   |
| Entrevistado<br>6 | Responsable de Gestión Documental | Señala que el principal nudo crítico es la carencia de espacios archivísticos con estándares de preservación y la falta de personal especializado.   |

*Fuente:* Elaboración propia

En cuanto al análisis por áreas, se determinó una situación mixta en la que algunas unidades reportan avances organizativos y otras evidencian problemas estructurales relacionados con el volumen de documentos, falta de espacios y ausencia de seguimiento integral, en la Tabla 4 podemos observar un resumen de estos hallazgos, mostrando que la organización depende en gran medida de prácticas internas no estandarizadas, lo cual dificulta la consistencia institucional del archivo.

**Tabla 4.** *Resultados de entrevista a profundidad*

| <b>ÁREA</b>                          | <b>RESULTADOS</b>  |
|--------------------------------------|--|
| Recepción                            | Identifica dispersión documental, falta de nomenclatura homogénea y duplicidad de archivos.  |
| Contabilidad                         | Destaca el alto volumen documental y la ausencia de un sistema que permita seguimiento integral de los trámites.                                 |
| Administración, Talento Humano y TIC | Señala que gran parte de la documentación aún es física y que no existe una clasificación estandarizada.   |
| Proyectos                            | Manifiesta que el área mantiene orden documental adecuado mediante criterios claros de clasificación, lo que facilita la localización y control. |
| Presupuesto                          | Evidencia problemas por falta de espacios físicos adecuados y ausencia de seguimiento de trámites.   |
| Tesorería                            | Indica avances en digitalización y control, pero dificultades para localizar archivos físicos en bodegas.  |
| Compras Públicas                     | Identifica riesgos por falta de control de accesos, versiones y eliminación de documentos.   |

*Fuente:* Elaboración propia

### **3.2.2. Acceso, búsqueda y recuperación de información**

La recuperación de documentos se ve limitada por la dispersión de repositorios, la duplicidad de versiones y la ausencia de metadatos e inventarios, lo que incrementa el tiempo de búsqueda y la verificación de información vigente. Las entrevistas evidencian que, sin criterios unificados, la localización depende del conocimiento empírico del personal, generando dependencia de actores específicos y retrasos en la respuesta institucional.

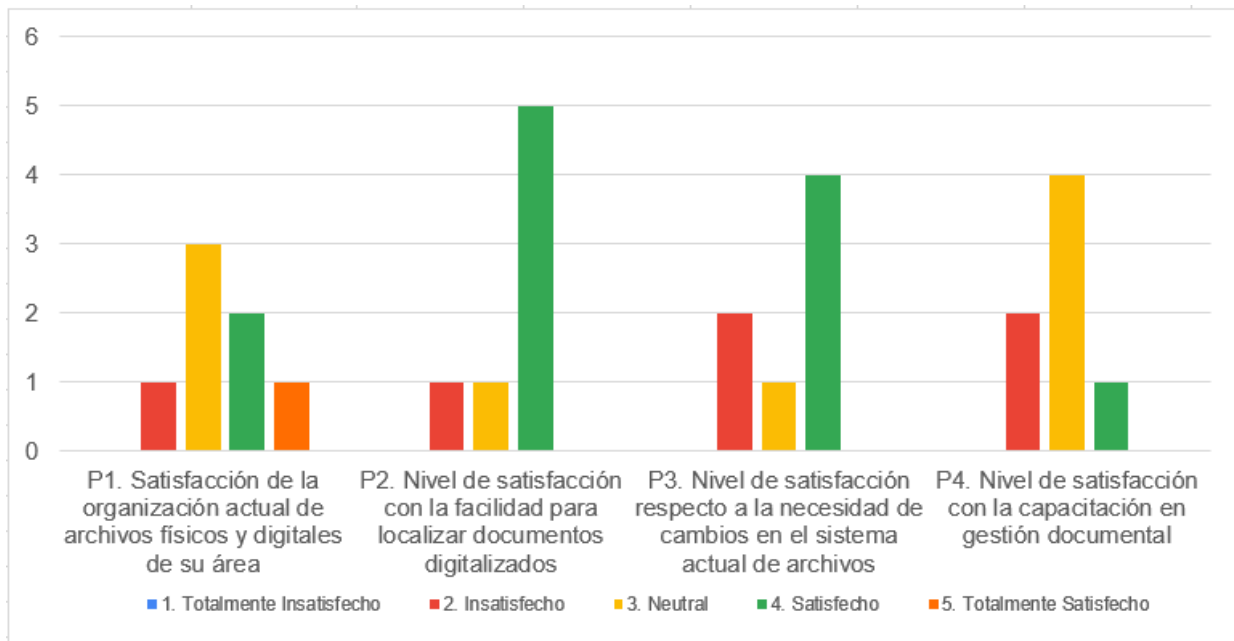
La encuesta muestra percepciones distintas entre áreas: en general, los documentos digitalizados se consideran más fáciles de localizar, con excepciones asociadas al volumen y complejidad de archivos. En contraste, el acceso a documentación física presenta mayor variabilidad por problemas de almacenamiento y orden. La comparación por áreas se resume en la Tabla 5 y su visualización se presenta en la Figura 1, además los resultados detallados de la segunda etapa se logran observar en el Anexo D.

**Tabla 5. Resultados de la encuesta estructurada**

| Área            | 1. ¿Satisfacción con la organización actual de los archivos físicos y digitales de su área? | 2. ¿Los documentos digitalizados son fáciles de localizar y consultar? | 3. ¿Considera que deben hacerse cambios urgentes en el actual sistema de archivos? | 4. ¿La capacitación recibida sobre gestión de archivos es suficiente para el manejo de los documentos? |
|-----------------|---|--|--|--|
| Tesorería       | 4 (Satisfecho)  | 4 (Satisfecho)   | 4 (Satisfecho)   | 3 (Neutral)  |
| Adm, TTHH y TIC | 3 (Neutral)   | 4 (Satisfecho)   | 3 (Neutral)  | 2 (Insatisfecho)   |
| Contabilidad    | 5 (Totalmente satisfecho)   | 2 (Insatisfecho)   | 2 (Insatisfecho)   | 4 (Satisfecho)   |
| Proyectos       | 4 (Satisfecho)  | 4 (Satisfecho)   | 4 (Satisfecho)   | 3 (Neutral)  |
| Compras         | 2 (Insatisfecho)  | 3 (Neutral)  | 2 (Insatisfecho)   | 2 (Insatisfecho)   |
| Presupuesto     | 3 (Neutral)   | 4 (Satisfecho)   | 4 (Satisfecho)   | 3 (Neutral)  |
| Recepción       | 3 (Neutral)   | 4 (Satisfecho)   | 4 (Satisfecho)   | 3 (Neutral)  |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 1. Gráfico de resultados de encuesta estructurada**



Fuente: Gráfico extraído de Google forms

### 3.2.3. Control de versiones, trazabilidad y responsabilidades

Los hallazgos evidencian debilidades en la identificación de responsables, la trazabilidad de cambios y la verificación de versiones oficiales, especialmente en carpetas compartidas. Se

reporta que distintas áreas pueden modificar documentos sin notificación, lo que incrementa el riesgo de pérdida de integridad y dificulta reconstruir el historial cuando se requiere evidencia formal.

En la encuesta de segunda etapa se observan valoraciones mixtas sobre control de versiones, duplicidad y auditoría de cambios, aunque existen respuestas favorables, la presencia de neutralidad y desacuerdo muestra que la trazabilidad no se aplica de forma consistente (véase Anexo D).

#### ***3.2.4. Seguridad, permisos y riesgo de pérdida/duplicidad***

Se identifican riesgos por falta de control de accesos en repositorios compartidos, donde la modificación o eliminación de archivos puede ocurrir sin restricciones ni registros claros. Esto incrementa la duplicidad, la pérdida de información y el uso de versiones no verificadas, afectando la confiabilidad del repositorio institucional.

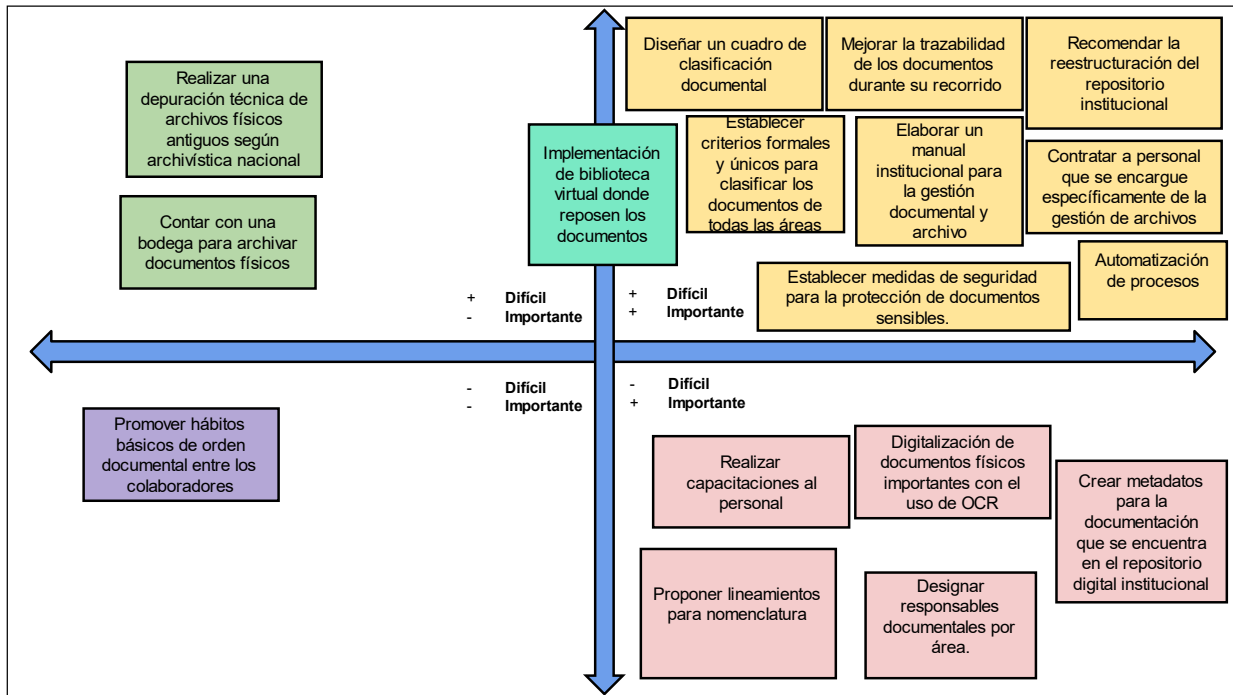
Aunque la encuesta reporta una percepción mayoritariamente favorable sobre restricciones a documentos sensibles, la evidencia cualitativa indica que dichas restricciones no siempre se institucionalizan y suelen depender de prácticas internas. (véase Anexo D).

### **3.3. Matriz de impacto y priorización de problemas**

Con base en los hallazgos cualitativos y cuantitativos, se elaboró una matriz de impacto para priorizar acciones según su importancia y dificultad. En el cuadrante de alta importancia y alta dificultad se ubican acciones estructurales como el diseño del CCD, la mejora de la trazabilidad, la elaboración del manual institucional, la reestructuración del repositorio y la automatización.

En el cuadrante de alta importancia y menor dificultad se agrupan acciones inmediatas como capacitaciones, digitalización de archivos físicos, definición de metadatos, asignación de responsables por área y establecimiento de lineamientos, como se muestra en la Figura 2.

**Figura 2. Matriz de Impacto**



Fuente: Elaboración propia

### 3.4. Síntesis estratégica (Matriz FODA)

La matriz FODA integró los hallazgos del diagnóstico y los organizó en factores internos y externos que influyen en la gestión documental. A nivel interno, se identificaron fortalezas asociadas a avances parciales en algunas áreas y al reconocimiento de referentes normativos y técnicos.

Según la Figura 3, las debilidades se relacionan con dispersión, falta de criterios unificados, baja trazabilidad, dependencia de prácticas individuales y riesgo de duplicidad o pérdida. A nivel externo, se observaron oportunidades ligadas a la estandarización y

digitalización progresiva, y amenazas vinculadas a restricciones presupuestarias, continuidad tecnológica y exigencias de control y transparencia.

**Figura 3. Matriz FODA Empresa Delta**

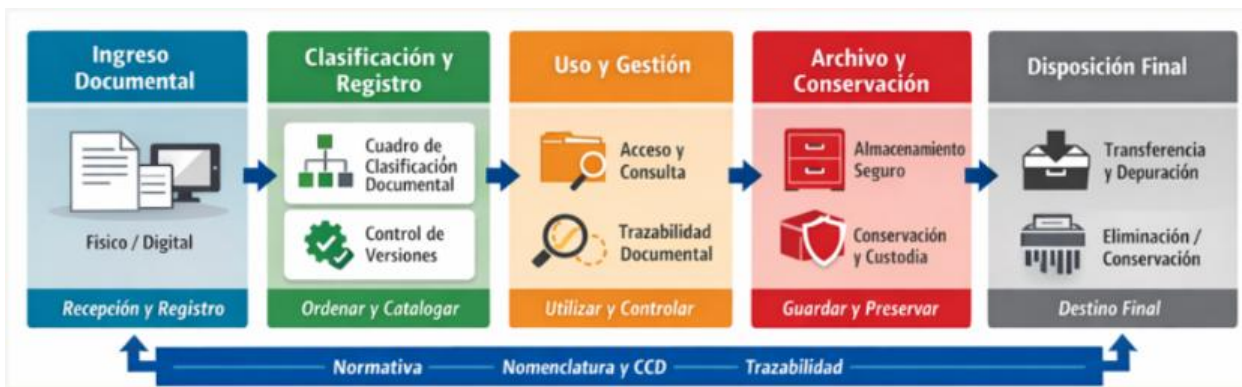


*Fuente:* Elaboración propia

### 3.5. Propuesta técnica

La propuesta técnica se presenta en formato de manual operativo, con el fin de estandarizar la gestión documental en la Empresa Delta y asegurar que el manejo de documentos sea uniforme entre áreas. El enfoque se centra en definir qué debe hacerse, quién debe hacerlo y con qué criterios, desde el ingreso del documento hasta su archivo y disposición final. En este sentido, la Figura 4 presenta el esquema general del sistema documental propuesto, articulando las etapas de ingreso, clasificación, uso, archivo y disposición final como una secuencia operativa única para toda la institución.

**Figura 4.** Esquema general del sistema documental propuesto para la Empresa Delta



Fuente: Elaboración propia

### 3.5.1. Objetivo, alcance y áreas aplicables de la propuesta

La propuesta busca estandarizar la gestión documental para que los documentos físicos y digitales se registren, clasifiquen, almacenen y recuperen con criterios únicos. Con ello se pretende reducir duplicidad, agilizar la búsqueda, reforzar el control de versiones y mejorar la trazabilidad ante auditorías y requerimientos. Su aplicación se apoya en instrumentos mínimos (CCD, nomenclatura y metadatos) y procedimientos por etapas.

El manual cubre todo el ciclo documental, desde el ingreso hasta la disposición final (transferencia, conservación o eliminación). Aplica a documentos administrativos y técnicos, físicos y digitales, en todas las áreas que generan, reciben o custodian archivos, priorizando las de mayor volumen y criticidad para mantener uniformidad en el repositorio institucional.

**Tabla 6.** Alcance y áreas aplicables de la propuesta

| <b>Elemento</b>       | <b>Definición operativa</b>   | <b>Aplica a</b>   |
|-----------------------|---|---|
| Tipo de documentos    | Documentos administrativos y técnicos generados o recibidos por la institución          | Físico y digital  |
| Cobertura del proceso | Ingreso → Registro → Clasificación → Uso/Control → Archivo → Disposición final          | Toda la organización  |
| Unidades aplicables   | Áreas que reciben, generan, procesan o archivan documentación                           | Recepción, Contabilidad, Adm/TTHH/TIC, Proyectos, Presupuesto, Tesorería, Compras Públicas y afines |
| Responsables          | Roles definidos por área y rol institucional (ver Tabla 7)                              | Todo el personal que gestiona documentos  |
| Exclusiones           | Documentos personales no institucionales o archivos sin relación con procesos oficiales | No aplica   |

*Fuente:* Elaboración propia

### **3.5.2. Estructura organizacional: roles y responsabilidades**

La estructura propuesta establece responsabilidades mínimas para asegurar orden, control y trazabilidad. La gestión documental no depende únicamente de una herramienta digital, sino de roles definidos que ejecutan acciones obligatorias: registrar documentos, aplicar clasificación, asegurar nomenclatura, controlar versiones, custodiar archivo físico y digital, y ejecutar la depuración según criterios aprobados. Para evitar duplicidad y pérdida de información, cada documento debe tener un responsable asignado, y cada área debe contar con un responsable documental que supervise cumplimiento.

La Tabla 7 presenta los roles mínimos y sus funciones operativas. Estos roles pueden ser asumidos por personal existente, siempre que se formalice la asignación y se documente su responsabilidad. Esta estructura asegura continuidad del sistema aun cuando exista rotación de personal o cambios en la plataforma tecnológica.

**Tabla 7. Roles y responsabilidades mínimas para la gestión documental**

| <b>Rol</b>  | <b>Responsable</b>                    | <b>Funciones obligatorias</b>  |
|---|---------------------------------------|--|
| Responsable institucional de Gestión Documental     | Designado por Dirección               | Aprobar lineamientos, supervisar cumplimiento, validar instrumentos (CCD, metadatos), coordinar capacitaciones, reportar incidencias |
| Responsable documental por área                     | Jefe/delegado por área                | Verificar que documentos se registren y clasifiquen, asegurar nomenclatura, controlar versiones, custodiar expedientes del área      |
| Usuario generador / receptor                        | Todo personal                         | Registrar documentos recibidos o generados, aplicar nombre oficial, subir al repositorio institucional, evitar duplicados            |
| Custodio de archivo físico                          | Encargado de archivo / administrativo | Organizar expedientes físicos según CCD, mantener inventario mínimo, controlar préstamos, apoyar transferencias y depuración         |
| Administrador del repositorio digital               | TIC / responsable asignado            | Gestionar accesos, estructura de carpetas, respaldos, permisos, registro de incidencias y restauración                               |
| Comité o responsable de depuración (cuando aplique) | Gestión documental + área solicitante | Revisar criterios, autorizar eliminación/transferencia, levantar actas y evidencias de disposición final                             |

*Fuente:* Elaboración propia

### **3.5.3. Instrumentos documentales mínimos de implementación**

La implementación del sistema requiere instrumentos mínimos que permitan ordenar la documentación sin depender de criterios individuales. Estos instrumentos son: (a) tipología documental por área, (b) Cuadro de Clasificación Documental (CCD) como estructura obligatoria de organización, y (c) reglas institucionales de nomenclatura y metadatos mínimos. Su aplicación debe ser uniforme en documentos físicos y digitales, de modo que el repositorio institucional mantenga consistencia, trazabilidad y facilidad de recuperación.

La Tabla 8 resume los instrumentos mínimos y su finalidad operativa. En adelante, estos instrumentos guían la organización del archivo, el control de versiones y la identificación rápida de documentos oficiales.

**Tabla 8.** *Instrumentos mínimos del sistema documental*

| <b>Instrumento</b>                       | <b>Para qué sirve</b>                                 | <b>Resultado esperado</b>                     |
|--|---|---|
| Tipología documental por área            | Identificar qué documentos existen y quién los genera | Evita vacíos, ordena expedientes              |
| CCD (Cuadro de Clasificación Documental) | Clasificar por series/subseries institucionales       | Carpeta física y digital con estructura única |
| Nomenclatura institucional               | Estándar obligatorio de nombres de archivo            | Reduce duplicidad y facilita búsqueda         |
| Metadatos mínimos                        | Registrar atributos clave del documento               | Mejora trazabilidad y auditoría               |

*Fuente:* Elaboración propia

### **3.5.3.1. Tipología documental por área (resumen)**

La tipología documental permite identificar los documentos más frecuentes por área y asegurar que su archivo siga una estructura común. Este resumen se utiliza como base para la clasificación y para la construcción de expedientes completos, evitando que documentos relevantes queden dispersos en carpetas personales o sin identificación. La Tabla 9 presenta una tipología mínima por área, suficiente para iniciar la estandarización.

**Tabla 9.** *Tipología documental mínima por área*

| <b>Área</b>                | <b>Documentos frecuentes (mínimos)</b>  |
|----------------------------|---|
| Recepción                  | Oficios recibidos, memorandos, correspondencia, registro de ingreso/salida                          |
| Contabilidad               | Facturas, comprobantes, reportes contables, respaldos de pago, conciliaciones                       |
| Adm / Talento Humano / TIC | Contratos, nómina/soportes, permisos/vacaciones, actas, solicitudes internas, respaldos de sistemas |
| Proyectos                  | Contratos, informes, entregables, actas, cronogramas, respaldos técnicos, documentación de cierre   |
| Presupuesto                | Certificaciones, reformas, informes presupuestarios, respaldos de asignación                        |
| Tesorería                  | Órdenes de pago, comprobantes, transferencias, reportes bancarios, respaldos de trámite             |
| Compras Públicas           | TDR, procesos, ofertas, actas, adjudicaciones, contratos, informes, respaldos de ejecución          |

*Fuente:* Elaboración propia

### **3.5.3.2. Cuadro de Clasificación Documental (CCD) (estructura y uso)**

El CCD constituye el instrumento central para organizar los documentos, ya que establece una clasificación obligatoria por series y subseries. Su aplicación evita que cada área archive con criterios propios y permite mantener una lógica institucional única, tanto en archivo físico como digital. En la práctica, cada documento debe ubicarse en la serie que le corresponde, y esa clasificación debe reflejarse en la ruta del repositorio digital y en la rotulación del expediente físico.

Para la implementación inicial, el CCD se estructura en:

1. Área/Proceso
2. Serie documental
3. Subserie

#### 4. Tipo documental

Esta estructura se aplica de forma consistente, de modo que cualquier usuario pueda ubicar documentos sin depender de conocimiento empírico. La Tabla 10 presenta un modelo base de CCD que puede ampliarse según el inventario documental institucional.

**Tabla 10.** *Modelo base de CCD*

| Área/Proceso     | Serie documental       | Subserie                 | Tipos documentales (ejemplos) |                                     |
|------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| Administración   | Gestión administrativa | Comunicaciones internas  |                               | Memorandos, oficios, circulares     |
| Talento Humano   | Gestión personal       | de Expedientes personal  | del                           | Contratos, hojas de vida, permisos  |
| Contabilidad     | Gestión contable       | Comprobantes             |                               | Facturas, retenciones, respaldos    |
| Tesorería        | Gestión de pagos       | Órdenes comprobantes     | y                             | Órdenes de pago, transferencias     |
| Compras Públicas | Procesos contratación  | de Expediente proceso    | de                            | TDR, actas, adjudicación, contrato  |
| Proyectos        | Ejecución proyectos    | de Expediente proyecto   | de                            | Informes, actas, entregables        |
| Presupuesto      | Gestión presupuestaria | Certificaciones reformas | y                             | Certificaciones, reformas, informes |

*Fuente:* Elaboración propia

#### 3.5.3.3. Nomenclatura y metadatos obligatorios (mínimos)

La nomenclatura institucional es obligatoria para reducir duplicidad y asegurar recuperación rápida de documentos. Todo archivo digital debe nombrarse con un estándar único, que permita identificar área, tipo documental, código o número, fecha y versión. Con ello se evita que existan múltiples archivos con nombres genéricos (“final”, “nuevo”, “último”) y se mejora la búsqueda en repositorios compartidos.

De manera complementaria, se deben registrar metadatos mínimos para garantizar trazabilidad. Estos metadatos permiten identificar responsable de creación/modificación,

ubicación, estado del documento y clasificación en el CCD. La Tabla 11 define la estructura mínima de nomenclatura y la Tabla 12 establece los metadatos obligatorios.

**Tabla 11.** *Estructura mínima de nomenclatura institucional*

| <b>Componente</b> | <b>Formato</b>              | <b>Ejemplo</b>                   |
|-------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Área              | Sigla del área              | CP (Compras Públicas)            |
| Tipo documental   | Código corto                | ACTA, INF, FACT, OFI             |
| Identificador     | N° proceso/contrato/trámite | PRO-2024-015                     |
| Fecha             | AAAAMMDD                    | 20241003                         |
| Versión           | V1, V2, V3                  | V2                               |
| Nombre final      | Área_Tipo_ID_Fecha_Versión  | CP_ACTA_PRO-2024-015_20241003_V2 |

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 12.** *Metadatos mínimos requeridos*

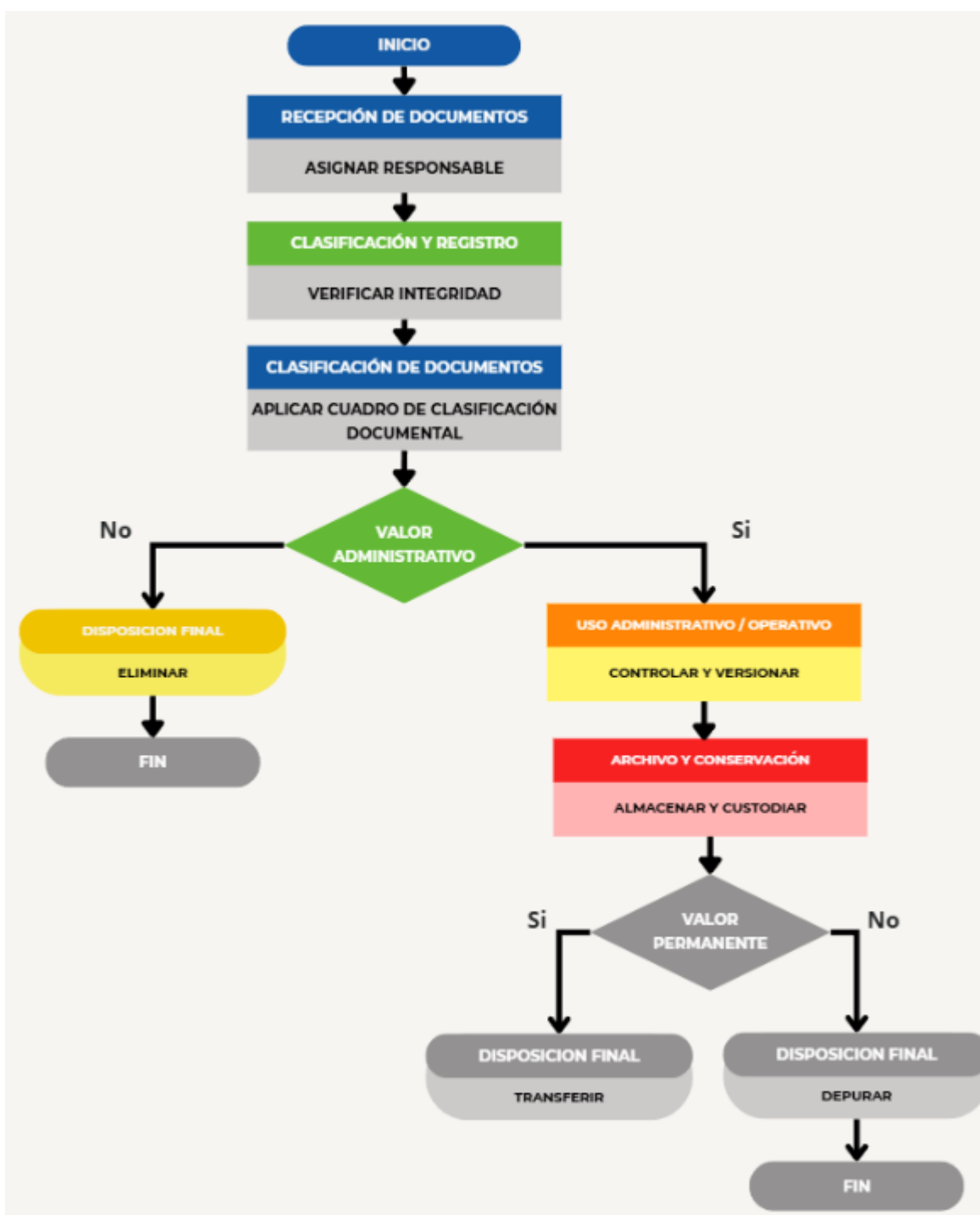
| <b>Metadato</b>         | <b>Descripción</b>              | <b>Obligatorio</b> |
|-------------------------|---------------------------------|--------------------|
| Área responsable        | Unidad que genera/custodia      | Sí                 |
| Serie/Subserie CCD      | Clasificación según CCD         | Sí                 |
| Responsable de creación | Nombre/cargo                    | Sí                 |
| Fecha de creación       | Fecha de generación             | Sí                 |
| Estado                  | Borrador / Vigente / Cerrado    | Sí                 |
| Versión                 | Control de versión              | Sí                 |
| Ubicación               | Ruta (carpeta) física o digital | Sí                 |
| Observación             | Nota breve si aplica            | Opcional           |

*Fuente:* Elaboración propia

### **3.5.4. Procedimiento estándar de gestión documental**

El procedimiento estándar define una secuencia única para gestionar documentos en la Empresa Delta, desde su recepción hasta su disposición final. Su finalidad es evitar que cada área archive con criterios propios, reducir duplicidad, asegurar control de versiones y mantener evidencia verificable ante auditorías o requerimientos internos. La Figura 5 presenta el diagrama de flujo del proceso documental optimizado y resume las decisiones operativas que deben aplicarse de forma obligatoria en todas las áreas (recepción, clasificación, uso, archivo y disposición final).

Figura 5. Diagrama de flujo del proceso documental optimizado



Fuente: Elaboración propia

### 3.5.4.1. Ingreso y registro

Todo documento que ingresa a la institución (físico o digital) debe registrarse de inmediato para asegurar trazabilidad desde el inicio. El registro incluye: fecha de recepción, área responsable, tipo documental, remitente/destinatario y responsable asignado. En el caso de documentos físicos, se marca su código de ingreso y se determina si requiere digitalización. En el caso de documentos digitales, se verifica que el archivo esté completo y se guarda en la carpeta temporal de ingreso mientras se clasifica.

**Tabla 13.** *Registro mínimo de ingreso documental*

| <b>Campo</b>         | <b>Contenido mínimo</b>                        | <b>Responsable</b>          |
|----------------------|--|-----------------------------|
| Fecha de recepción   | AAAA-MM-DD                                     | Usuario receptor            |
| Área destino         | Unidad responsable                             | Usuario receptor            |
| Tipo documental      | Oficio, factura, contrato, acta, informe, etc. | Usuario receptor            |
| Identificador        | Nº trámite/proceso/contrato                    | Usuario receptor            |
| Responsable asignado | Nombre/cargo                                   | Jefe o responsable del área |
| Estado inicial       | Recibido / En revisión                         | Usuario receptor            |

*Fuente:* Elaboración propia

### 3.5.4.2. Clasificación y organización (aplicación CCD)

Luego del registro, el documento se clasifica aplicando obligatoriamente el Cuadro de Clasificación Documental (CCD). La clasificación determina la serie y subserie documental y, con ello, la ubicación definitiva del archivo en el repositorio institucional (digital) o en el expediente físico correspondiente. En esta etapa también se aplica la nomenclatura institucional y se asignan metadatos mínimos, evitando nombres genéricos y carpetas informales. El documento queda “ordenado” únicamente cuando está ubicado en la ruta oficial definida por CCD.

**Tabla 14.** *Checklist mínimo de clasificación y organización*

| <b>Verificación</b> | <b>Criterio</b>                      | <b>Cumple</b> |
|---------------------|--------------------------------------|---------------|
| CCD aplicado        | Serie y subserie asignadas           | Sí/No         |
| Nomenclatura        | Nombre según estándar institucional  | Sí/No         |
| Metadatos mínimos   | Responsable, fecha, estado, versión  | Sí/No         |
| Ubicación final     | Ruta oficial (carpeta institucional) | Sí/No         |
| No duplicidad       | Se verificó si ya existía el archivo | Sí/No         |

*Fuente:* Elaboración propia

### **3.5.4.3. Uso, consulta y control de cambios**

La consulta de documentos debe realizarse desde el repositorio institucional, evitando copias descargadas sin control. Si un documento requiere edición, se debe trabajar bajo control de versión, registrando responsable, fecha y motivo del cambio. Los documentos finales y vigentes deben identificarse como “Vigente” y conservar su historial de versiones para evitar que circulen archivos no oficiales. Toda modificación debe quedar asociada a una versión y a un responsable, especialmente en documentos críticos (contratos, procesos de compras, informes técnicos y financieros).

**Tabla 15.** *Reglas mínimas de control de cambios*

| <b>Regla</b>               | <b>Aplicación</b>                       |
|----------------------------|---|
| Un solo archivo vigente    | Solo una versión marcada como “Vigente” |
| Versionamiento obligatorio | Cambios generan V2, V3...               |
| Registro de modificación   | Responsable + fecha + motivo            |
| Restricción de edición     | Solo roles autorizados editan           |
| Copias controladas         | Evitar duplicados fuera del repositorio |

*Fuente:* Elaboración propia

#### 3.5.4.4. Archivo y conservación (activo / pasivo)

El archivo activo concentra documentos de uso frecuente y vigentes, organizados por CCD y con fácil acceso para el área responsable. El archivo pasivo concentra documentación cerrada o de consulta ocasional, pero que debe conservarse por obligaciones legales, administrativas o de auditoría. Ambos archivos deben mantener la misma lógica de clasificación y control, variando únicamente el nivel de acceso y la ubicación física/digital. El traslado de activo a pasivo se realiza cuando el trámite se cierra o cuando el documento deja de requerirse operativamente.

**Tabla 16.** *Criterios operativos: archivo activo vs pasivo*

| <b>Elemento</b> | <b>Archivo activo</b>      | <b>Archivo pasivo</b>                |
|-----------------|----------------------------|--------------------------------------|
| Uso             | Frecuente                  | Ocasional                            |
| Estado          | Vigente / En trámite       | Cerrado                              |
| Acceso          | Área responsable           | Restringido / controlado             |
| Ubicación       | Cerca del equipo operativo | Bodega/archivo central o ruta pasiva |
| Control         | Versiones y trazabilidad   | Custodia y conservación              |

*Fuente:* Elaboración propia

#### 3.5.4.5. Disposición final (transferencia / conservación / eliminación)

La disposición final se aplica cuando el documento deja de tener valor operativo y debe definirse su destino según su valor administrativo y necesidad de conservación. La transferencia corresponde al paso formal del expediente a archivo pasivo o archivo central. La conservación permanente se aplica a documentos con valor institucional, legal o histórico que deben mantenerse. La eliminación solo procede cuando se cumple el plazo de conservación y existe autorización, dejando evidencia mediante acta, listado de documentos y responsables. Esta etapa evita acumulación indefinida y reduce riesgos por almacenamiento desordenado.

**Tabla 17.** *Opciones de disposición final y condición mínima*

| <b>Destino</b>          | <b>Se aplica cuando</b>                | <b>Evidencia mínima</b>       |
|-------------------------|--|-------------------------------|
| Transferencia           | Trámite cerrado, pero debe conservarse | Registro de transferencia     |
| Conservación permanente | Valor legal/institucional relevante    | Registro + custodia definida  |
| Eliminación             | Cumplió plazo y está autorizado        | Acta + listado + responsables |

*Fuente:* Elaboración propia

### **3.5.5. Lineamientos de organización del archivo físico**

El archivo físico debe organizarse por CCD y mantenerse rotulado por series/subseries, evitando apilamiento sin criterio. Los expedientes deben estar completos, foliados cuando aplique y con control de préstamo. El espacio físico debe asegurar condiciones mínimas de conservación (orden, limpieza, protección contra humedad), y cada área debe identificar qué se conserva en activo y qué se transfiere a pasivo. La custodia del archivo físico no debe depender de ubicaciones informales ni de bodegas sin control.

**Tabla 18.** *Reglas esenciales del archivo físico*

| <b>Regla</b>             | <b>Aplicación mínima</b>        |
|--------------------------|---------------------------------|
| Rotulación por CCD       | Caja/carpeta con serie-subserie |
| Expediente único         | Un solo expediente por trámite  |
| Control de préstamo      | Registro de salida y devolución |
| Separación activo/pasivo | Ubicaciones definidas           |
| Condiciones básicas      | Orden, limpieza, protección     |

*Fuente:* Elaboración propia

### **3.5.6. Lineamientos de organización del archivo digital**

El archivo digital debe operar con un repositorio institucional único y una estructura de carpetas basada en CCD. Cada documento debe almacenarse en la ruta oficial, con nomenclatura y metadatos mínimos. Los accesos deben restringirse por rol y necesidad operativa, evitando permisos generales de edición. Se debe ejecutar respaldo periódico y mantener control básico de

restauración para prevenir pérdida de información. El repositorio debe ser el punto único de consulta, reduciendo la circulación de copias no controladas.

**Tabla 19.** *Reglas esenciales del archivo digital*

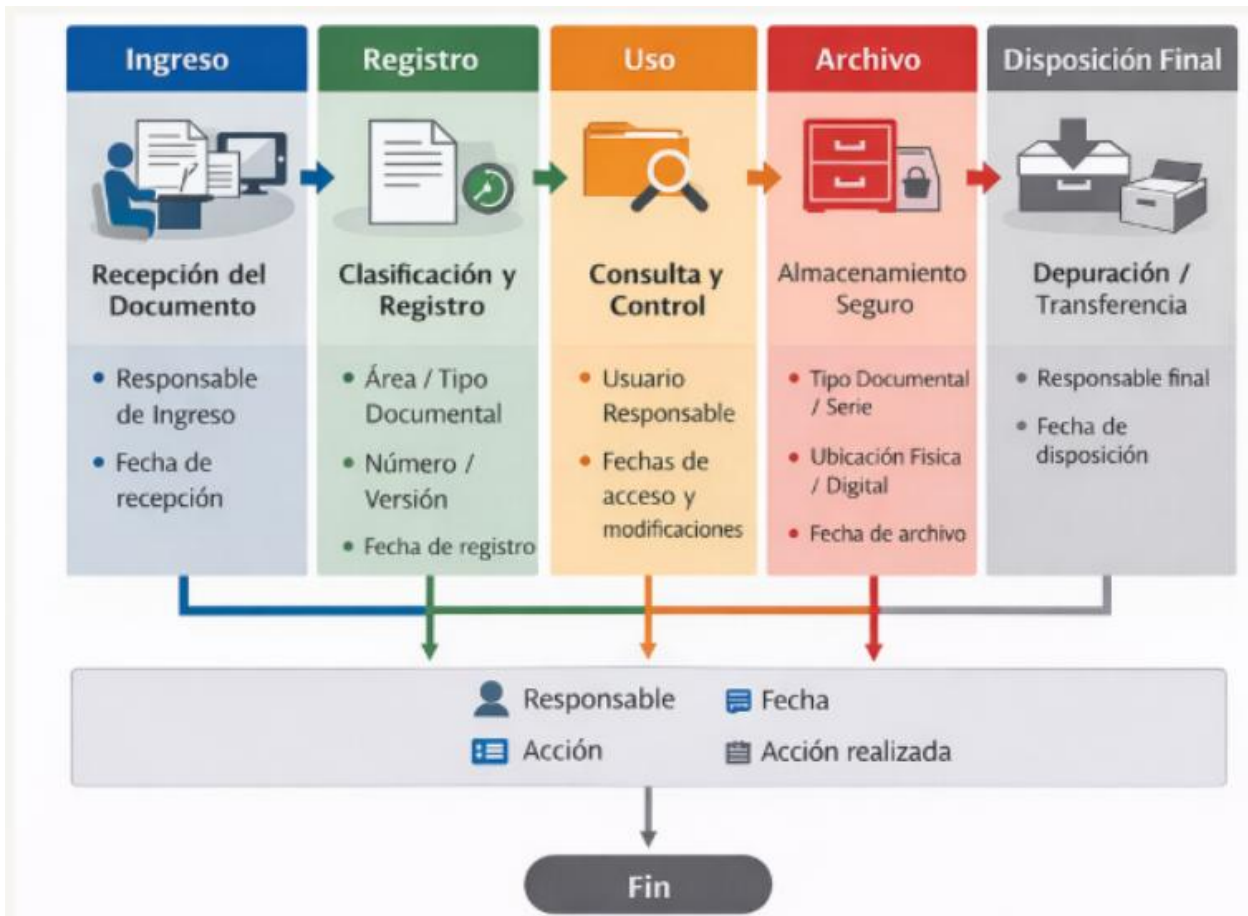
| <b>Regla</b>                    | <b>Aplicación mínima</b>           |
|---------------------------------|------------------------------------|
| Repositorio institucional único | No archivar en carpetas personales |
| Estructura por CCD              | Serie/subserie como carpetas       |
| Permisos por rol                | Edición restringida                |
| Respaldo periódico              | Copia de seguridad programada      |
| Uso de nomenclatura             | Nombre estándar obligatorio        |

*Fuente:* Elaboración propia

### **3.5.7. Control, trazabilidad y versionamiento documental**

El control documental exige registrar acciones sobre cada documento: quién lo creó, quién lo modificó, cuándo se accedió y cuál es su versión vigente. Esto permite reconstruir el historial y evitar pérdidas por ediciones no controladas. La trazabilidad debe aplicarse tanto en archivo físico (préstamos y custodia) como en archivo digital (versiones y permisos). La Figura 6 presenta el flujo de trazabilidad del documento, indicando los datos mínimos que deben registrarse en cada etapa para asegurar control institucional.

**Figura 6.** Flujo de trazabilidad del documento



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 20.** Registro mínimo de trazabilidad y versiones

| Registro                    | Contenido mínimo                |
|-----------------------------|---------------------------------|
| Responsable de creación     | Nombre/cargo                    |
| Fecha de creación           | AAAA-MM-DD                      |
| Responsable de modificación | Nombre/cargo                    |
| Fecha y motivo de cambio    | Fecha + descripción breve       |
| Versión                     | V1, V2, V3...                   |
| Estado                      | Borrador / Vigente / Cerrado    |
| Ubicación                   | Ruta digital o ubicación física |
| Observación                 | Si aplica                       |

Fuente: Elaboración propia

### 3.5.8. *Depuración y eliminación documental*

La depuración se aplica para retirar documentos duplicados, obsoletos o que ya cumplieron su periodo de conservación, evitando acumulación innecesaria y reduciendo riesgos por desorden. La eliminación no puede ejecutarse de manera informal debe basarse en criterios definidos, revisión del área responsable y autorización del responsable institucional de gestión documental. La periodicidad recomendada es semestral o anual, según el volumen documental de cada área, priorizando fondos pasivos sin tratamiento, toda eliminación debe quedar respaldada mediante acta y listado de documentos eliminados.

**Tabla 21.** *Criterios mínimos y control de eliminación*

| <b>Elemento</b> | <b>Requisito</b>                               |
|-----------------|--|
| Criterios       | Duplicado, obsoleto, sin valor, plazo cumplido |
| Responsable     | Comité/responsable designado                   |
| Periodicidad    | Semestral o anual                              |
| Evidencia       | Acta + listado + firmas                        |
| Restricción     | No eliminar sin autorización                   |

*Fuente:* Elaboración propia

### 3.6. **Validación de expertos del prototipo**

La validación de expertos se incorporó como una etapa metodológica para revisar y contrastar el prototipo de optimización del sistema de gestión documental antes de su versión final. El objetivo fue identificar fortalezas, aspectos de mejora, dudas y recomendaciones desde perfiles vinculados a la gestión documental y a la operación interna de la Empresa Delta. Por limitaciones de tiempo, se realizó una sola ronda, por lo que la retroalimentación se utilizó para ajustes puntuales y para definir mejoras como proyección.

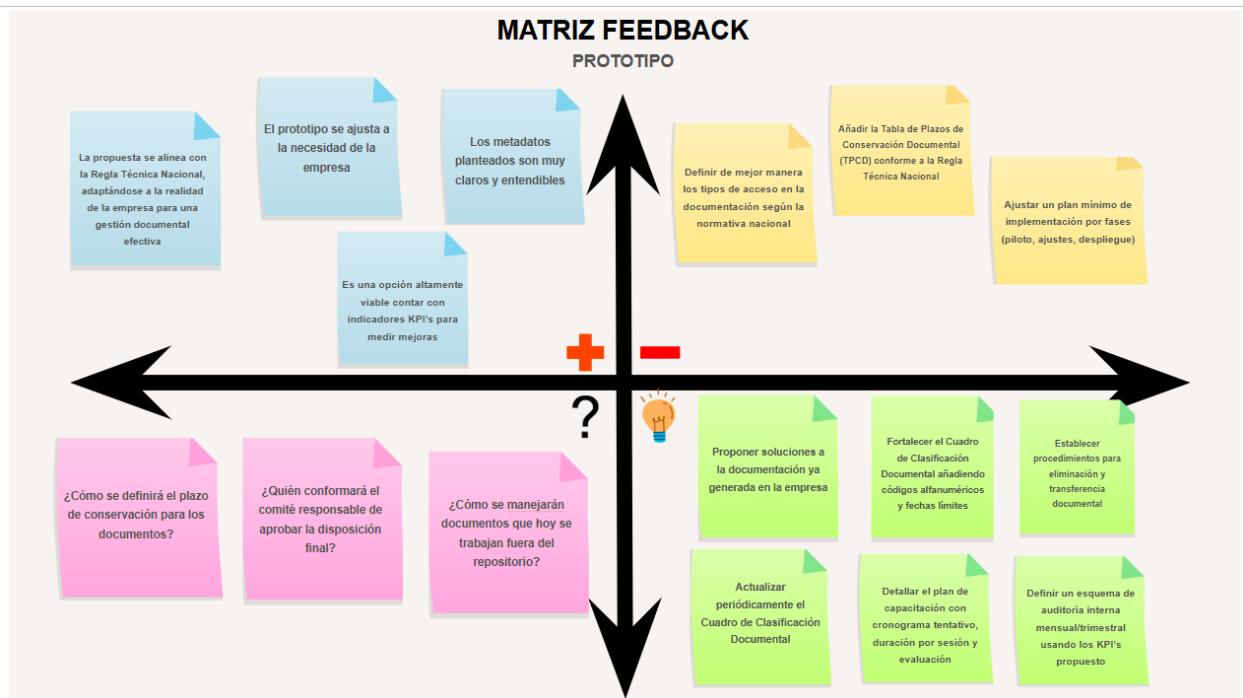
La validación se aplicó mediante un formato con cuatro preguntas guía: aspectos a mejorar, aspectos positivos, dudas y recomendaciones. Los formularios se enviaron el 05/01/2026 y se respondieron entre el 08/01/2026 y el 14/01/2026. Para el análisis, las respuestas

se agruparon por temas recurrentes (normativa, control de accesos, instrumentos archivísticos, repositorio digital y aplicabilidad operativa), identificando coincidencias entre actores internos y externos. Los formatos completos se incluyen en anexos (véase Anexo E).

Participaron cinco validadores: una abogada de Secretaría Administrativa (ESPOL), una jefa de Talento Humano de la Empresa Delta, una encargada de gestión de archivos (ESPOL), una recepcionista de la Empresa Delta y un analista de archivos (ESPOL). Esta selección permitió contrastar la propuesta desde el enfoque normativo–archivístico y desde su aplicación operativa en áreas que generan, reciben y custodian documentación.

Como complemento, se elaboró una matriz de feedback para organizar la retroalimentación en cuatro cuadrantes: aspectos positivos, aspectos a mejorar, dudas y recomendaciones. Esta herramienta facilitó visualizar coincidencias y prioridades de ajuste; en la Figura 7 se presenta la matriz aplicada a la validación del prototipo.

**Figura 7.** Matriz de feedback de la validación de expertos del prototipo



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 22 se sintetizan los principales aportes de la validación, organizados en aspectos positivos, elementos a mejorar y recomendaciones por perfil participante.

**Tabla 22.** *Síntesis de la validación de expertos del prototipo*

| <b>Validador / Perfil</b>                | <b>Aspectos positivos identificados</b>   | <b>Aspectos a mejorar / dudas</b>   | <b>Recomendaciones principales</b>   |
|--|---|---|--|
| Abogada (ESPOL)                          | Lineamientos y flujos estandarizados alineados a regla técnica nacional; fortalece organización, trazabilidad y acceso            | Precisar clasificación de acceso según normativa (público, reservado, confidencial); “restringido” no corresponde             | Mantener enfoque metodológico; tratamiento de documentación ya generada quedaría para otro proyecto  |
| Jefa de Talento Humano (Delta)           | Enfoque en estandarización y no solo software; CCD como instrumento central; metadatos y trazabilidad integrados; KPI pertinentes | Aterrizar el “cómo” con plan mínimo por fases; dudas sobre repositorio oficial, respaldos, manejo de versiones paralelas, OCR | Incluir plan por fases (piloto–ajustes–despliegue); añadir ejemplos de nomenclatura y metadatos; matriz de responsabilidades; plan de capacitación y auditoría interna |
| Encargada de Gestión de Archivos (ESPOL) | Metadatos y lineamientos para archivo físico  | Incorporar repositorios digitales seguros con políticas de roles y respaldos  | Establecer políticas claras de permisos, copias de seguridad y recuperación  |
| Recepcionista (Delta)                    | Propuesta organizada por áreas, facilita manejo   | No identifica cambios requeridos; claridad general  | Actualizar manual cuando existan cambios documentales; capacitaciones para mejorar aplicación  |
| Analista de Archivos (ESPOL)             | Estructura sólida y alineada a principios archivísticos; CCD coherente; lineamientos técnicos aplicables                          | Falta TPCD para ciclo de vida; dudas sobre comité y procedimiento formal para disposición final; trazabilidad digital         | Incorporar TPCD; códigos alfanuméricos y fechas extremas en CCD; procedimiento de transferencia/eliminación; plan de contingencia digital y política de seguridad      |

*Fuente:* Elaboración propia

### ***3.6.1. Resultados principales de la validación***

En general, los validadores coincidieron en que el prototipo es pertinente porque prioriza la estandarización del proceso documental (roles, instrumentos y flujo) antes de plantear una solución tecnológica. Se destacó la utilidad del CCD como eje de organización y la incorporación de lineamientos como nomenclatura, metadatos mínimos, control de accesos y trazabilidad. Este consenso confirma que la propuesta responde a los problemas del diagnóstico, principalmente dispersión, duplicidad y dificultad para asegurar versiones oficiales.

Según la Figura 7, los aspectos positivos se concentraron en la alineación normativa y la claridad del flujo documental, mientras que los puntos críticos se relacionaron con la clasificación de acceso, la definición del repositorio digital y el ciclo de vida documental. En síntesis, las mejoras sugeridas fueron:

1. Ajustar la clasificación de acceso conforme a normativa.
2. Incorporar un plan mínimo de implementación por fases.
3. Precisar repositorio institucional y esquema de respaldos con responsables y periodicidad.
4. Complementar el sistema con instrumentos archivísticos para el ciclo de vida.

Principalmente la Tabla de Plazos de Conservación Documental (TPCD) y el procedimiento formal de disposición final.

### ***3.6.2. Ajustes incorporados a la propuesta***

Con base en la Figura 7 y en los aportes resumidos en la Tabla 22, se definieron ajustes para mejorar la claridad y aplicabilidad del prototipo sin modificar el alcance del proyecto. En la Tabla 23 se presentan los cambios derivados de la validación, diferenciando ajustes inmediatos y

recomendaciones que quedan como proyección para una fase posterior. Así, la retroalimentación se tradujo en decisiones concretas para fortalecer la propuesta.

**Tabla 23.** *Ajustes derivados de la validación*

| <b>Observación recurrente</b>                          | <b>Decisión</b>          | <b>Ajuste en el documento</b>   |
|--|--------------------------|---|
| Clasificación de acceso “restringido” no es normativa  | Ajuste inmediato         | Reemplazar por categorías normativas: público, reservado, confidencial                        |
| Falta plan mínimo de implementación                    | Ajuste inmediato         | Añadir “Implementación sugerida por fases: piloto–ajustes–despliegue”                         |
| Dudas sobre repositorio oficial y respaldos            | Ajuste inmediato         | Definir criterio de repositorio institucional y responsables de respaldo/validación           |
| Falta TPCD y procedimiento formal de disposición final | Proyección (fase futura) | Incluir como recomendación de continuidad: TPCD + comité + actas de eliminación/transferencia |

*Fuente:* Elaboración propia

## **CAPÍTULO 4**

## 4.1. Conclusiones y recomendaciones

### 4.1.1. Conclusiones

- Se concluye que la Empresa Delta logró avances en digitalización durante 2024, pero al no existir un modelo formal de gestión documental (instrumentos y lineamientos institucionales), persisten limitaciones en trazabilidad, control de versiones y acceso oportuno a la información.
- La digitalización representó un progreso, sin embargo, se ejecutó sin criterios homogéneos de clasificación, nomenclatura y metadatos, lo que derivó en dispersión, duplicidad y dependencia del conocimiento empírico para localizar documentos.
- La investigación evidenció que la inexistencia o desactualización de un Cuadro de Clasificación Documental es una debilidad crítica, porque cada área opera con criterios propios y se afecta la coherencia de los expedientes; por ello, el CCD propuesto se consolida como eje técnico para organizar por series/subseries, mejorar la trazabilidad y uniformar la gestión entre áreas.
- Aunque existe conocimiento general de la normativa archivística, su aplicación no es consistente ni transversal; la falta de manuales y capacitación sistemática limita el cumplimiento efectivo. En respuesta, la propuesta técnica se orienta a estandarizar el ciclo documental (ingreso–clasificación–uso–archivo–disposición final) mediante lineamientos operativos y roles definidos.
- La revisión de expertos confirmó que el prototipo es pertinente porque prioriza la estandarización (instrumentos, flujo, roles) antes de una solución tecnológica; además, permitió identificar mejoras clave (acceso según normativa, repositorio

oficial, respaldos y ciclo de vida documental con TPCD), fortaleciendo la propuesta y delimitando futuras fases.

#### ***4.1.2. Recomendaciones***

Implementar formalmente un sistema institucional de gestión documental sustentado en CCD, Tabla de Plazos de Conservación y lineamientos claros para creación, organización, acceso y disposición final, alineado a normativa nacional.

Desarrollar y socializar un manual institucional (basado en tu propuesta) para estandarizar procedimientos en todas las áreas, reducir el criterio individual y fortalecer trazabilidad, control de versiones y seguridad.

Fortalecer un plan de capacitación periódico sobre normativa archivística, metadatos, control documental, repositorio digital y buenas prácticas de digitalización, priorizando perfiles operativos que generan/reciben documentación.

Optimizar el repositorio digital con estructura homogénea por CCD, control de accesos, auditoría y mecanismos para reducir duplicidad y riesgo de pérdida; adicionalmente, definir el repositorio “oficial” y responsables de respaldos con periodicidad.

Asegurar que la clasificación de acceso use categorías normativas (público, reservado, confidencial) y quede integrada a roles/permisos del repositorio.

Aunque el alcance no incluya ejecutar la solución tecnológica, mantener un plan mínimo sugerido por fases (piloto–ajustes–despliegue) para facilitar adopción y control del cambio.

Como continuidad, incluir una fase posterior de implementación y evaluación (KPI, auditorías internas, OCR/automatización de flujos) para medir impacto real y sostenibilidad en el tiempo.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- Balboa Zuñiga, M. (2021). Gestión documental y transformación digital en el Estado de Chile: un estudio de caso. *Amoxtli*, 7. doi:<https://doi.org/10.38123/amox7.204>
- Cascavita, C., & Useche, Y. (3 de Julio de 2025). Sistema inteligente para la automatización de procesos documentales usando IA, OCR y recuperación semántica de información. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10882/15004>
- Correa Lema, E. (2025). Gestión de documentos con la Norma ISO 15489 en el Cuerpo de Bomberos de Quito. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/items/23467036-09cf-4472-b543-b10524c8aa4d>
- Ddelr, O. (2023). LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. Obtenido de [http://www.pedromoncayo.gob.ec/documentos/base\\_legal/LO\\_TRANSPARENCIA\\_ACCESO\\_A\\_%20A\\_INFORMACION\\_PUBLICA.pdf](http://www.pedromoncayo.gob.ec/documentos/base_legal/LO_TRANSPARENCIA_ACCESO_A_%20A_INFORMACION_PUBLICA.pdf)
- Delgado Carreño, B. (15 de Diciembre de 2023). Gestión documental y transformación digital: retos y oportunidades en el sector administrativo público. *Revista Internacional De Investigación Y Desarrollo Global*, 2(4), 1–14. doi:<https://doi.org/10.64041/riidg.v2i4.15>
- ESPOLTECH. (2024). Obtenido de <https://www.espol-tech.espol.edu.ec/mision-vision>
- Granizo Espinoza, X. (2023). Practicas organizacionales para la optimización en la gestión documental en las empresas. *Anales De investigación*, 19(2), 172–181. Obtenido de <https://revistasbnjm.sld.cu/index.php/BAI/article/view/610>
- Grimaudo, G. (10 de Mayo de 2023). doi:10.48550
- Gutiérrez-Figueroa, N. (2020). Gestión documental del proceso de digitalización en la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad Manta: Artículo de investigación. *Revista*

- Científica de Informática ENCRYPTAR-ISSN: 2737-6389*, 3(6), 14-23. Obtenido de <https://publicacionescd.ulead.edu.ec/index.php/encryptar/article/view/81>
- Iñiguez, J., & Vélez, D. (2025). Automatización de procesos administrativos en instituciones públicas en Ecuador. *Revista Científica Multidisciplinar G-Nerando6(1)*, 6(1), Pág. 2868. doi:<https://doi.org/10.60100/rcmg.v6i1.547>
- Ledesma-Ramos, Á. (2022). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(3). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2308-01322022000300014&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2308-01322022000300014&script=sci_arttext&tlng=en)
- Muñiz Jarama, D. (2024). *Análisis y automatización de la gestión documental en el área financiera. Estudio de caso. ESPOL. FCSH.* Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/62690>
- Muñoz-Espinoza, Y. (2022). Procesos de gestión documental y organización de archivos desde las nuevas tendencias tecnológicas: caso Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES. *Polo del conocimiento*, 7(6), 2114-2131. doi:<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4184>
- Ponce, E., & Siguenza, R. (2023). Implementación de un sistema de gestión documental en el área de archivos financieros activo de una universidad pública de educación superior de la ciudad de Guayaquil (Doctoral dissertation, ESPAE-ESPOL). Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/62591>
- Porras, M. (2022). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Archivos. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/22387>

- Sierra, R. (2022). Los archivos y la información archivística en el centro de los ODS. *Información, educación y sociedad en la perspectiva.*, 121-146. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Luis-Rincon-12/publication/364349052\\_Formacion\\_de\\_Calidad\\_para\\_un\\_Mundo\\_Sostenible/links/634ddd5512cbac6a3ed4c4d2/Formacion-de-Calidad-para-un-Mundo-Sostenible.pdf#page=235](https://www.researchgate.net/profile/Luis-Rincon-12/publication/364349052_Formacion_de_Calidad_para_un_Mundo_Sostenible/links/634ddd5512cbac6a3ed4c4d2/Formacion-de-Calidad-para-un-Mundo-Sostenible.pdf#page=235)
- Torres, S. (2023). Transparencia en la administración pública municipal del Ecuador. *Estudios de la Gestión*, (14), 53-73. doi:<https://doi.org/10.32719/25506641.2023.14.3>
- Valencia-Quiñonez, J. (2025). ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA OPTIMIZAR EL ARCHIVO DOCUMENTAL EN LA PREFECTURA DE ESMERALDAS, ECUADOR. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN-ISSN*, 2697-3456, 9(17), 204-231. doi:<https://doi.org/10.46296/yc.v9i17.0690>
- Westreicher, G. (1 de Mayo de 2020). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/optimizacion.html>

## ANEXOS

### Anexo A. Cuestionario

Pregunta 1.- ¿Cuál considera que es el principal reto o deficiencia en la gestión documental de su área?

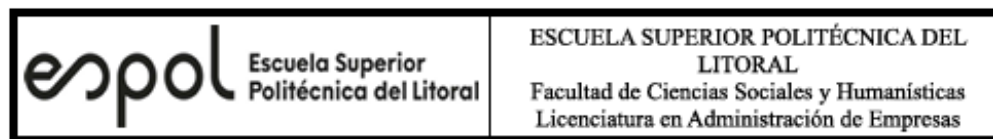
pregunta 2.- ¿Qué herramientas o procesos adicionales cree que podrían optimizar la búsqueda, clasificación y seguridad de los documentos?

pregunta 3.- ¿Qué cambios en los procesos internos cree que mejorarán la eficiencia en la gestión de documentos y el cumplimiento normativo?

### Anexo B. Insights Satura y Agrupa



Anexo C. Validación de instrumentos



**1. CARTA DE SOLICITUD EXPRESA**

**Guayaquil, 18 de noviembre 2025.**

Estimado Experto.

**Emanuel Acosta Alarcón, Mgs.**

Presente. -

De nuestras consideraciones:

Reciba un cordial saludo. En reconocimiento a su trayectoria profesional y a su formación especializada en archivística, nos permitimos solicitar su valiosa colaboración validando los instrumentos de recolección de datos que forman parte del proyecto integrador titulado:

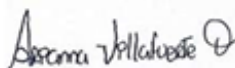
**“Optimización del sistema de gestión documental en la Empresa Delta durante el período 2024”.**

Para el efecto, se adjuntan los siguientes documentos:

- Título del proyecto
- Objetivo general
- Objetivos específicos
- Instrumentos para validar (entrevista de sondeo, entrevista a profundidad, encuesta estructurada y encuesta semiestructurada)
- Matriz de validación del experto
- Certificado de validación

Agradecemos de antemano su colaboración, seguros de que sus observaciones contribuirán significativamente al rigor académico y técnico del estudio.

Atentamente,



**Arianna Villafuerte Ordóñez**  
Estudiante de Administración  
de Empresas



**Johan Torres Villacreses**  
Estudiante de Administración  
de Empresas

## **2. TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

- **AUTORES**

- VILLAFUERTE ORDÓÑEZ ARIANNA ELIZABETH
- TORRES VILLACRESES JOHAN DAVID

- **TÍTULO**

Optimización del sistema de gestión documental en la Empresa Delta durante el período 2024

- **OJETIVOS DEL PROYECTO**

### **OBJETIVO GENERAL:**

Optimizar el sistema de gestión documental de la Empresa Delta durante el período 2024 mediante el análisis de sus procesos e implementación de mejoras que fortalezcan la organización, trazabilidad y acceso oportuno a la información institucional.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- ✓ Analizar el procedimiento de digitalización de documentos realizado durante 2024 para detectar deficiencias y oportunidades de mejora.
- ✓ Diseñar un cuadro de clasificación documental que organice los archivos por tipo documental y área responsable, mejorando la organización y trazabilidad.
- ✓ Proponer lineamientos y recomendaciones técnicas para optimizar el control, conservación, acceso y actualización de documentos conforme a la normativa archivística nacional vigente.

### 3. INSTRUMENTOS A VALIDAR

#### 3.1. ENTREVISTA DE SONDEO

##### **JEFA DE RRHH DE EMPRESA DELTA**

1. ¿Qué tipo de documentos se manejan con mayor frecuencia en su área y cómo se almacenan actualmente (físico o digital)?
2. Desde su experiencia, ¿cuáles son las principales dificultades que enfrenta al momento de buscar o gestionar documentos?
3. ¿Considera que existe un orden o sistema definido para clasificar y nombrar los archivos dentro del repositorio digital?
4. ¿Qué mejoras considera prioritarias para optimizar el proceso de gestión documental en EMPRESA DELTA?
5. ¿Qué beneficios cree que traería para la institución contar con un sistema de gestión documental estandarizado y automatizado?

##### **RECEPCIONISTA (SECRETARÍA GENERAL DE EMPRESA DELTA)**

1. ¿Qué tipo de documentos se manejan con mayor frecuencia en su área y cómo se almacenan actualmente (físico o digital)?
2. Desde su experiencia, ¿cuáles son las principales dificultades que enfrenta al momento de buscar o gestionar documentos?
3. ¿Considera que existe un orden o sistema definido para clasificar y nombrar los archivos dentro del repositorio digital?
4. ¿Qué mejoras considera prioritarias para optimizar el proceso de gestión documental en EMPRESA DELTA?
5. ¿Qué beneficios cree que traería para la institución contar con un sistema de gestión documental estandarizado y automatizado?

##### **SECRETARIA DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA (SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DE ESPOL)**

1. La normativa archivística establece plazos para la eliminación de documentos. ¿Cuál es el criterio formal y legal de la ESPOL para determinar qué documentos poseen valor histórico o legal permanente y, por lo tanto, deben ser conservados, y cuáles pueden ser legalmente destruidos?
2. El Comité de Transparencia debe publicar información, pero también debe proteger la información sensible. ¿Cómo define la ESPOL el punto de equilibrio entre lo que es obligatorio publicar (LOTAIP) y lo que debe permanecer confidencial por ley (como secretos institucionales)?
3. En su experiencia, ¿cuál es el paso o procedimiento en el ciclo de vida de un documento (creación, uso o archivo) donde las unidades de ESPOL fallan más en cumplir las reglas de orden archivístico?
4. Describa brevemente el proceso de revisión legal que sigue la Secretaría Administrativa de ESPOL cuando recibe un expediente importante de una empresa vinculada. ¿Qué elementos documentales básicos deben estar siempre presentes para que el expediente sea aceptado?

5. Si el Comité de Transparencia recibe una solicitud LOTAIP sobre una empresa vinculada, ¿cuál es el procedimiento de la ESPOL para solicitar y asegurar la entrega inmediata y completa de la información requerida por la ley?
6. ¿Qué problemas o retrasos experimenta la ESPOL en sus propios procesos (ej. contratación, auditoría) cuando los documentos recibidos de una empresa vinculada no cumplen con la normativa principal de la Universidad?

**ANALISTA DE ARCHIVOS (SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DE ESPOL)**

1. Desde su experiencia, ¿cómo evalúa el nivel de organización y control documental que suelen tener las empresas públicas o dependencias vinculadas a la ESPOL, como EMPRESA DELTA?
2. ¿Qué lineamientos o estándares recomienda seguir para fortalecer la gestión documental en las instituciones públicas?
3. ¿Cuáles son los errores o dificultades más comunes que ha observado en los procesos de archivo o digitalización institucional?
4. ¿Qué beneficios considera que tendría optimizar el proceso actual de gestión documental en una empresa pública como ESMPRESA DELTA?
5. Desde su área, ¿qué tipo de apoyo o coordinación considera necesaria entre la ESPOL y sus empresas públicas para lograr una gestión documental más uniforme y eficiente?

**ENCARGADA DE LA GESTIÓN DE ARCHIVOS (SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DE ESPOL)**

1. En su experiencia, ¿cuáles son las principales dificultades que enfrenta La ESPOL para cumplir correctamente con la gestión documental institucional?
2. Al revisar expedientes de ESPOL, ¿cuánto tiempo le toma en promedio solicitar y recibir un expediente específico, y dónde se genera el mayor retraso?
3. ¿Cuál es el problema más recurrente cuando necesita ubicar o recuperar un documento archivado? ¿La dificultad está en saber dónde está (ubicación) o en saber si existe (completitud)?
4. ¿Qué mecanismos utiliza la ESPOL para verificar que las unidades y empresas vinculadas, como EMPRESA DELTA, cumplan con los lineamientos archivísticos y de gestión documental institucional?
5. En el seguimiento, ¿es difícil demostrar quién tuvo acceso y quién modificó un documento clave durante su ciclo de vida? ¿Cómo cree que un sistema digital podría garantizar la trazabilidad completa y la inalterabilidad de esos archivos?
6. Desde su rol de verificador, si pudiera resolver un solo problema de la gestión documental de las unidades para garantizar el cumplimiento, ¿cuál sería y por qué? Con respecto al sistema de gestión documental, ¿Podría sugerir distintas funcionalidades que le serían más útiles para hacer su trabajo de seguimiento y verificación de manera rápida y precisa?

**RESPONSABLE DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS (DISTRITO 09D24  
DURÁN SALUD)**

1. ¿Qué normativa o lineamientos aplican en su institución para el manejo, conservación o eliminación de documentos oficiales?
2. ¿Cómo gestionan la correspondencia y el archivo (físico o digital) dentro del Distrito?
3. ¿Qué dificultades se presentan con mayor frecuencia en los procesos de gestión documental?
4. ¿Qué estrategias o herramientas han implementado para mantener el orden y la trazabilidad documental?
5. ¿Qué considera fundamental para mejorar la gestión documental en instituciones públicas?

**3.2. ENTREVISTA A PROFUNDIDAD PARA LIDERES DE ÁREA**

**CLASIFICACIÓN**

1. ¿Qué tipos de documentos genera y recibe su área, y cómo cree que deberían agruparse o clasificarse para que el trabajo sea más eficiente?
2. ¿Qué criterios considera más útiles para decidir dónde guardar un documento?  
¿Cuál funciona mejor para su área?

**ORGANIZACIÓN**

3. ¿Cómo organizan actualmente sus documentos (físicos y digitales) y qué problemas encuentran al momento de buscar información cuando la necesitan?
4. ¿Qué cambios o prácticas considera necesarias para que los documentos de su área estén más ordenados, actualizados y fáciles de localizar?

**TRAZABILIDAD Y CONTROL**

5. Cuando un documento inicia un trámite o proceso, ¿cómo llevan el registro de su recorrido o de quién es el responsable en cada etapa?
6. ¿En qué momentos suelen perderse versiones, duplicarse documentos o confundirse la información, y qué sugerencias tiene para evitar estos problemas?
7. ¿Qué herramientas, controles o prácticas considera que ayudarían a mejorar el acceso, la conservación y el control de los documentos de su área, tomando en cuenta la normativa archivística vigente?

### 3.3. ENCUESTA ESTRUCTURADA (CUANTITATIVA)

Escala Likert:

1 = Totalmente Insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Neutral, 4 = Satisfecho, 5 = Totalmente Satisfecho

**PREGUNTA 1:** Qué tan satisfecho está con la organización actual de los archivos digitales de su área. Los documentos digitalizados durante 2024 son fáciles de localizar y consultar cuando se necesitan.

- Totalmente Insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Totalmente de acuerdo

**PREGUNTA 2:** Considera que deben hacerse cambios urgentes en el actual sistema de archivos (físicos y digitales).

- Totalmente Insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Totalmente de acuerdo

**PREGUNTA 3:** Qué tan satisfecho está con la organización actual de los archivos físicos de su área.

- Totalmente Insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Totalmente de acuerdo

**PREGUNTA 4:** La capacitación recibida sobre gestión de archivos y normativa archivística es suficiente para el manejo de los documentos diarios.

- Totalmente Insatisfecho
- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Totalmente de acuerdo

### 3.4. ENCUESTA SMIESTRUCTURADA (CUANTITATIVA-CUALITATIVA)

#### SECCIÓN 1

##### TIPO DE INSTITUCIÓN

###### PREGUNTA 1:

Tipo de institución donde trabaja:

- Pública
- Privada

#### SECCIÓN 2

##### ÁREA/UNIDAD LABORAL

###### PREGUNTA 2:

Área o unidad en la que trabaja:

- Talento Humano
- Contabilidad / Finanzas
- Compras / Adquisiciones
- Presupuesto
- Proyectos
- Secretaría / Archivo
- Otro: \_\_\_\_\_

#### SECCIÓN 3

##### TIPO DE DOCUMENTO

###### PREGUNTA 3:

¿Qué tipo de documentos maneja con mayor frecuencia? (Marque los necesarios)

- Contratos
- Facturas
- Informes
- Memorandos u oficios
- Correspondencia
- Expedientes
- Otro: \_\_\_\_\_

**PREGUNTA 4:**

¿Qué tipo de formato de archivo utiliza principalmente en su área?

- Documentos digitales
- Documentos físicos en papel
- Documentos físicos que deben digitalizarse
- Ambos por igual

**SECCIÓN 4**

**PERCEPCIÓN SOBRE LA GESTIÓN DOCUMENTAL**

**ESCALA DE RESPUESTA**

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo
- 0 = No aplica

*(Use "No aplica" solo cuando la pregunta no corresponda a la realidad de su institución)*

**PREGUNTA 5:**

¿Los documentos digitales de su institución están organizados de manera clara y coherente?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo
- 0 = No aplica

**PREGUNTA 6:**

¿Los documentos físicos de su institución se encuentran correctamente clasificados y almacenados?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo
- 0 = No aplica

**PREGUNTA 7:**

¿Es fácil localizar los documentos digitales cuando los necesita?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo
- 0 = No aplica

**PREGUNTA 8:**

¿Es fácil localizar los documentos físicos cuando los necesita?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo
- 0 = No aplica

**PREGUNTA 9:**

¿Existen restricciones de acceso para ciertos documentos sensibles o confidenciales?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo
- 0 = No aplica

**SECCIÓN 5**

**CLASIFICACIÓN, NOMENCLATURA Y ESTRUCTURA**

**ESCALA DE RESPUESTA**

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo
- 0 = No aplica

*(Use "No aplica" solo cuando la pregunta no corresponda a la realidad de su institución)*

**PREGUNTA 10:**

¿Su institución cuenta con criterios formales para clasificar los documentos según procesos o áreas?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo
- 0 = No aplica

**PREGUNTA 11:**

¿Existe un estándar institucional para nombrar los documentos (nomenclatura)?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo
- 0 = No aplica

**PREGUNTA 12:**

¿La estructura del repositorio digital se encuentra alineada con los procesos de trabajo?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo
- 0 = No aplica

**PREGUNTA 13:**

¿Las áreas siguen de manera consistente las normas internas de clasificación y nomenclatura para los documentos?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo
- 0 = No aplica

## SECCIÓN 6

### TRAZABILIDAD, VERSIONES Y DUPLICIDAD

#### ESCALA DE RESPUESTA

- 1 = Nunca
- 2 = Rara vez
- 3 = A veces
- 4 = Frecuentemente
- 5 = Muy frecuente

#### PREGUNTA 14:

¿Puede identificarse quién creó, revisó o modificó un documento específico (trazabilidad)?

- 1 = Nunca
- 2 = Rara vez
- 3 = A veces
- 4 = Frecuentemente
- 5 = Muy frecuente

#### PREGUNTA 15:

¿Existe un control de versiones que evite la duplicidad de documentos?

- 1 = Nunca
- 2 = Rara vez
- 3 = A veces
- 4 = Frecuentemente
- 5 = Muy frecuente

#### PREGUNTA 16:

¿Se generan con frecuencia documentos duplicados en su institución?

- 1 = Nunca
- 2 = Rara vez
- 3 = A veces
- 4 = Frecuentemente
- 5 = Muy frecuente

#### PREGUNTA 17:

¿Existe un registro de auditoría que permita verificar los cambios realizados en los documentos (quién, cuándo y qué modificación)?

- 1 = Nunca
- 2 = Rara vez
- 3 = A veces

- 4 = Frecuentemente
- 5 = Muy frecuente

## SECCIÓN 7

### USO DE REPOSITORIOS Y HERRAMIENTAS DIGITALES

#### ESCALA DE RESPUESTA

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo
- 0 = No aplica

*(Use "No aplica" solo cuando la pregunta no corresponda a la realidad de su institución)*

#### PREGUNTA 18:

¿Su institución utiliza un repositorio digital único y oficial para almacenar documentos definitivos?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo
- 0 = No aplica

#### PREGUNTA 19:

¿Los documentos digitales utilizan metadatos (tipo documental, área, fecha y versión) para mejorar su organización?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo
- 0 = No aplica

#### PREGUNTA 20:

¿El repositorio digital facilita la búsqueda, el acceso y la recuperación de documentos?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral

- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo
- 0 = No aplica

**PREGUNTA 21:**

¿El personal ha recibido capacitación suficiente en gestión documental?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo
- 0 = No aplica

**PREGUNTA 22:**

¿La institución cumple adecuadamente con la normativa archivística aplicable (RTN, LOTAIP u otras)?

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo
- 0 = No aplica

**SECCIÓN 8**

**PREGUNTAS ABIERTAS**

**PREGUNTA 23:**

¿Cuál considera que es el principal reto o deficiencia en la gestión documental de su área?

---

**PREGUNTA 24:**

¿Qué herramientas o procesos adicionales cree que podrían optimizar la búsqueda, clasificación y seguridad de los documentos?

---

**PREGUNTA 25:**

¿Qué cambios en los procesos internos cree que mejorarían la eficiencia en la gestión de documentos y el cumplimiento normativo?

---

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN**

**Nombre y Apellido del Experto:** Mgtr. Emmanuel Acosta Alarcón

**Título profesional:** Magíster en Archivística y Sistemas de Gestión Documental

**Fecha:** 16 / 12 / 2025

| ÍTEMS                     | PERTINENCIA |    | COHERENCIA |    | CLARIDAD |    | OBSERVACIONES |
|---------------------------|-------------|----|------------|----|----------|----|---------------|
|                           | SI          | NO | SI         | NO | SI       | NO |               |
| Entrevista de sondeo      | X           |    | X          |    | X        |    |               |
| Entrevista a profundidad  | X           |    | X          |    | X        |    |               |
| Encuesta estructurada     | X           |    | X          |    | X        |    |               |
| Encuesta semiestructurada | X           |    | X          |    | X        |    |               |

**Firma de experto:** \_\_\_\_\_



Emmanuel Alejandro  
Acosta Alarcón



**Fecha:** 16/12/2025

### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Yo, Mgtr. Emmanuel Acosta Alarcón, con cédula de identidad N.º 0951512136, de profesión Magíster en Archivística y Sistemas de Gestión Documental, certifico que he revisado y analizado los instrumentos elaborados por los estudiantes: Arianna Elizabeth Villafuerte Ordóñez y Johan David Torres Villacreses de la carrera Licenciatura en Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL), como parte del proyecto integrador titulado: **“Optimización del sistema de gestión documental en la Empresa Delta durante el período 2024”**.

Después de evaluar la pertinencia, coherencia y claridad de los instrumentos de recolección de datos (entrevista de sondeo, entrevista a profundidad, encuesta estructurada y encuesta semiestructurada), concluyo que, una vez consideradas las observaciones realizadas, los instrumentos cumplen con los criterios metodológicos necesarios y pueden ser aplicados como instrumentos definitivos para el desarrollo del estudio.

**En constancia de lo anterior, firmo el presente certificado.**



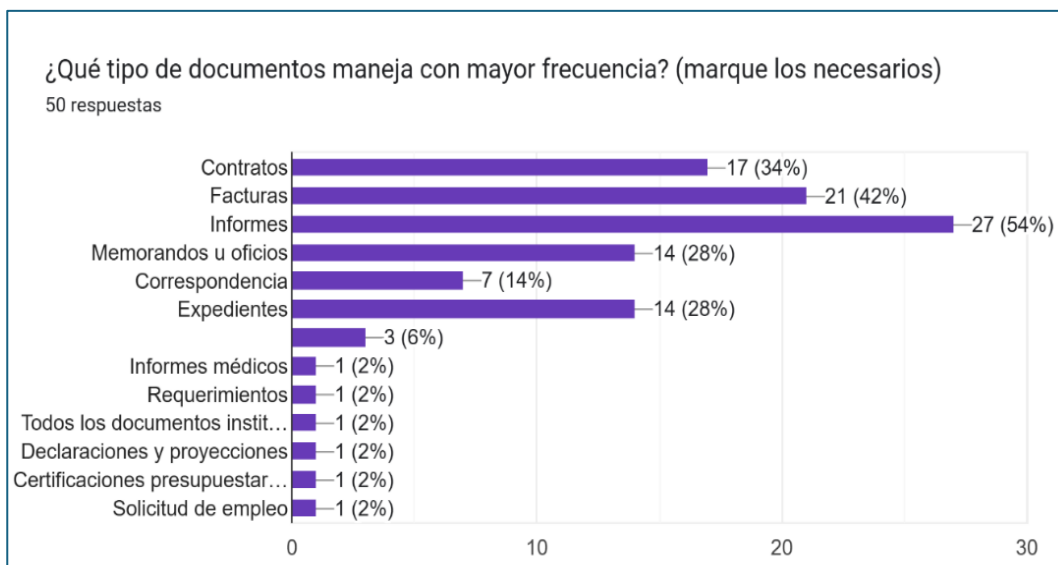
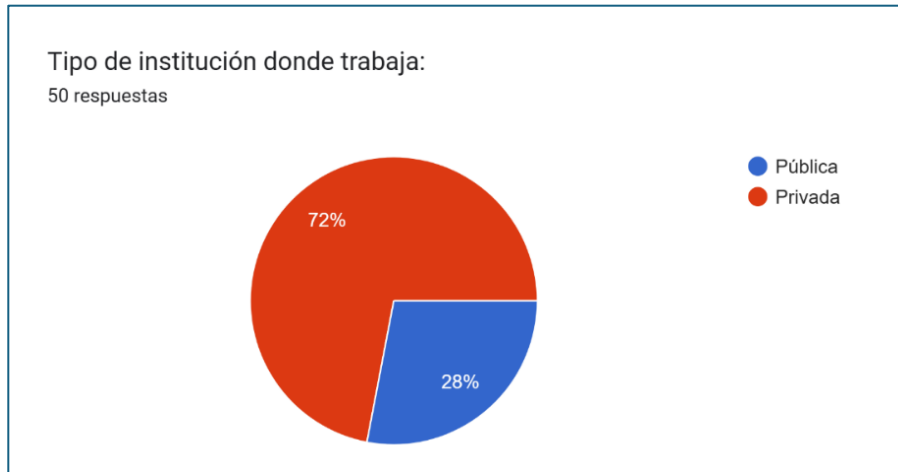
Emmanuel Alejandro  
Acosta Alarcón  
Time Stamping  
Security Data

---

**Firma.**

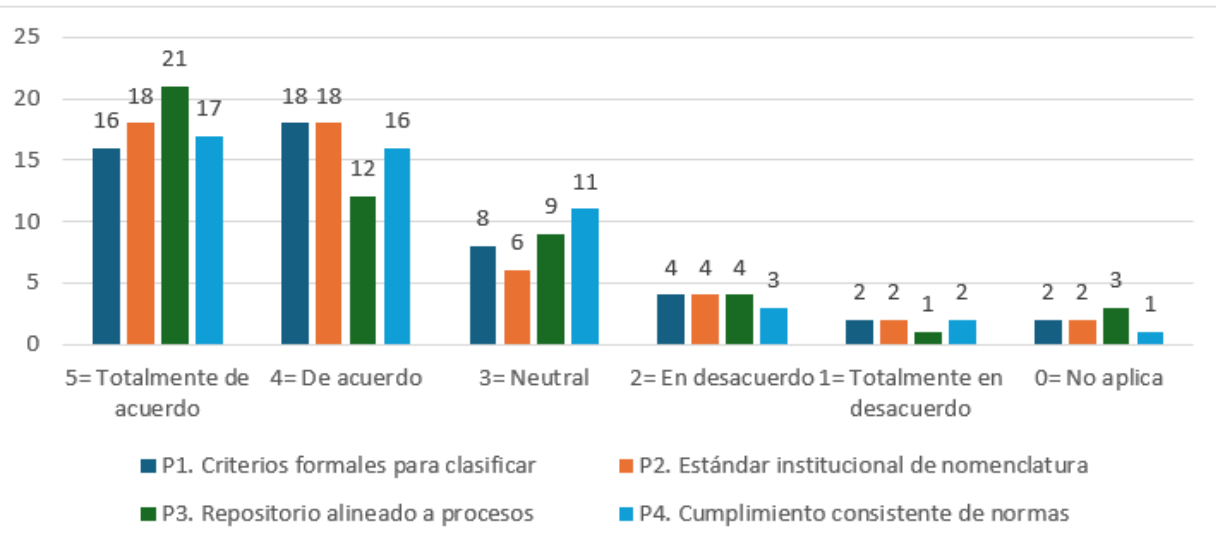
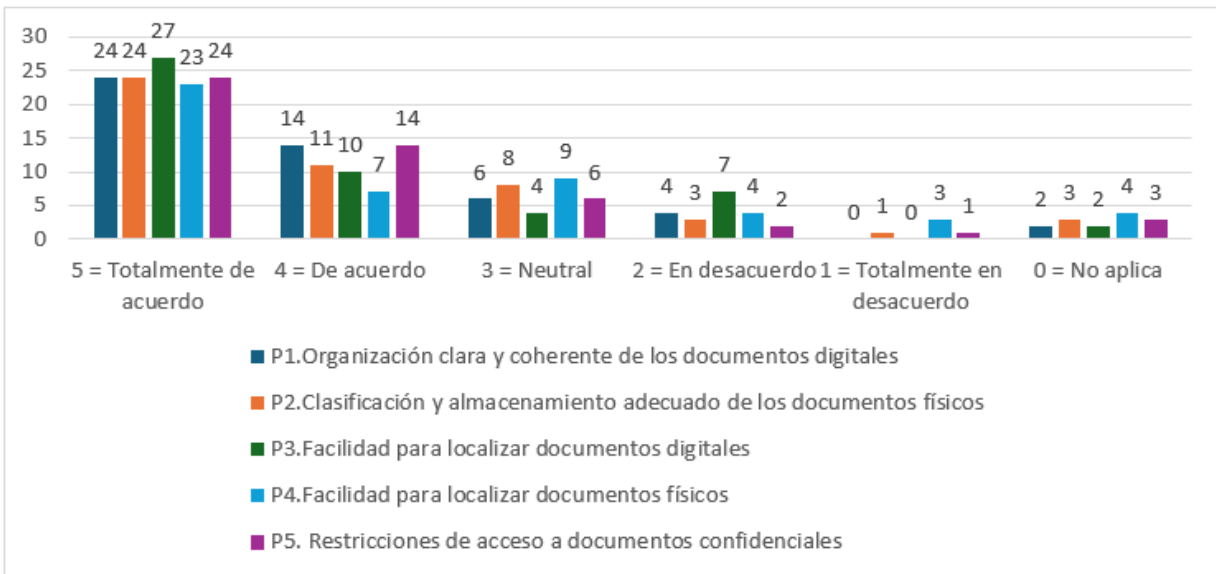
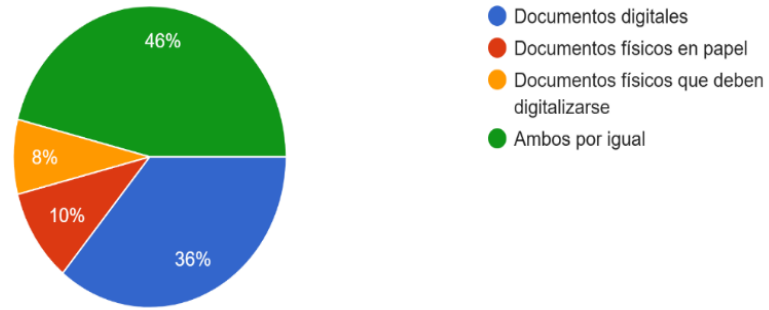
**Fecha de validación:** 16/12/2025

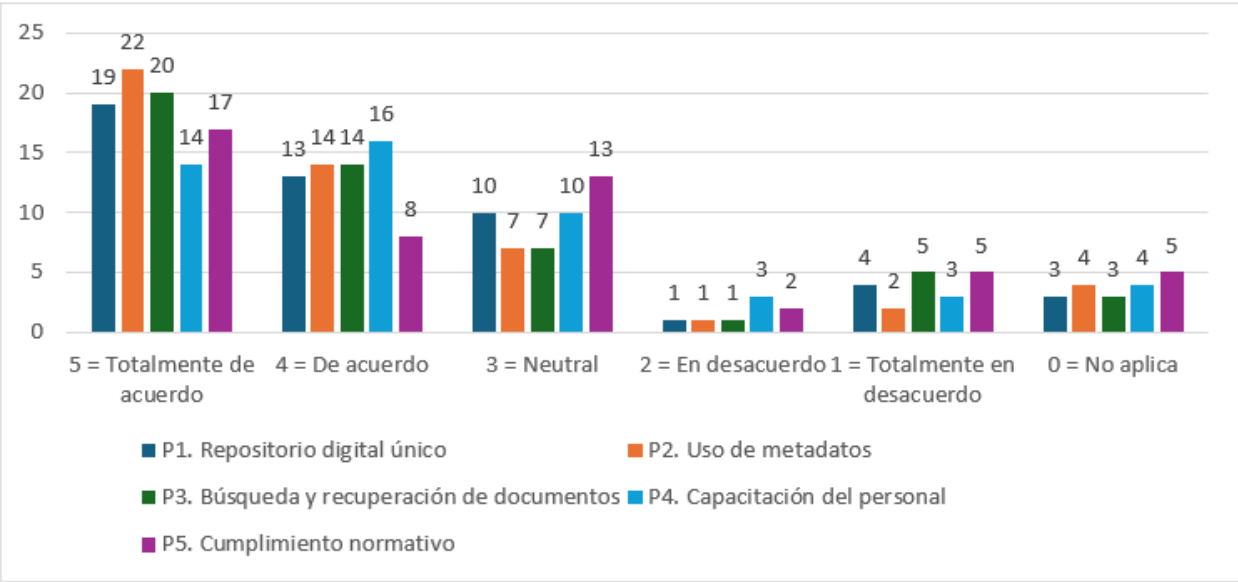
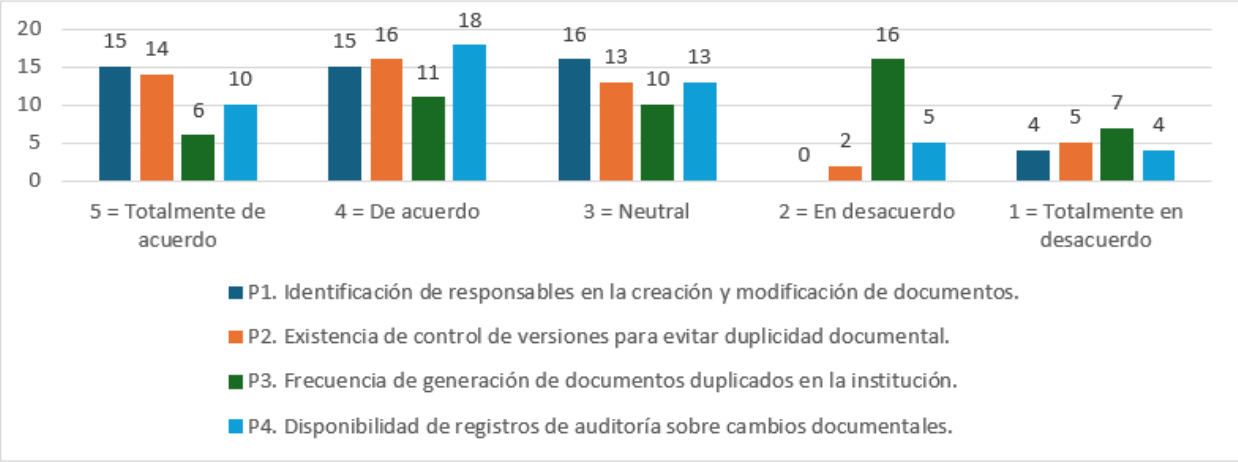
**Anexo D. Resultados gráficos de la encuesta estructurada (segunda etapa)**



¿Qué tipo de formato de archivo utiliza principalmente en su área?

50 respuestas





## Anexo E. Formato de validación del prototipo

|   |   |
|---|---|
|  <b>Escuela Superior<br/>Politécnica del Litoral</b> | <b>ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL<br/>LITORAL</b><br>Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas<br>Licenciatura en Administración de Empresas |
|---|---|

### FORMATO DE VALIDACIÓN DEL PROTOTIPO

#### 1 Datos generales

**Rol / Perfil:** Abogada de la Secretaría Administrativa ESPOL

**Fecha de envío:** 05/01/2026

**Título de materia integradora:** “Optimización del sistema de gestión documental en la Empresa Delta durante el período 2024”

**Título del prototipo:** “Propuesta de optimización del sistema de gestión documental”

#### 2 Objetivo de la validación

El objetivo de esta validación es recopilar la retroalimentación del actor respecto al prototipo presentado, con el fin de identificar aspectos positivos, elementos a mejorar, dudas y recomendaciones. La información obtenida servirá como insumo para el análisis del prototipo y para el planteamiento de una versión mejorada en una etapa posterior.

#### 3 Indicaciones para el actor

A continuación, se le solicita revisar el prototipo y responder de manera libre y honesta las siguientes preguntas. No existen respuestas correctas o incorrectas; su opinión es fundamental para evaluar la pertinencia, claridad y utilidad del prototipo.

#### 4 Retroalimentación del actor

##### 4.1 Aspectos para mejorar o modificar (-)

**Pregunta:** ¿Qué elementos del prototipo considera que deberían cambiarse, ajustarse o eliminarse?

La especificación del tipo de clasificación de acceso de los documentos. La normativa menciona que es de acceso público, reservado o confidencial. La clasificación de la información de “restringido” no contempla la normativa.

##### 4.2 Aspectos positivos (+)

**Pregunta:** ¿Qué aspectos del prototipo le parecen adecuados, relevantes o bien logrados?

La propuesta de Lineamientos técnicos y flujos documentales estandarizados que fortalezcan la organización, trazabilidad, control y acceso oportuno a la documentación,

se encuadra o se adecúa de manera genuina a lo determinado por la Regla Técnica Nacional para la organización y mantenimiento de los archivos públicos, ya que recoge los principios y aspectos técnicos que plantea la normativa para el manejo de la Gestión documental, adoptando la realidad de la empresa con la propuesta planteada.

#### 4.3 Dudas o preguntas (?)

**Pregunta:** ¿Existe algún aspecto del prototipo que no haya quedado claro o que requiera mayor explicación?

El prototipo como tal, esta muy bien planteado. Sería conveniente, dentro de otro proyecto la solución al problema de la documentación ya generada, pues la propuesta genera solución a posteriori, pero también sería conveniente, tratar de brindar solución con el tratamiento de la información ya generada.

Los alumnos definieron muy bien el alcance del proyecto y sobre todo me gustó mucho la limitación del proyecto, pues se enfocaba en la solución específica con base en los Lineamientos y aclararon que no se trataba de una implementación tecnológica como tal, pues primero corresponde estructurar para después poder sistematizar.

#### 4.4 Recomendaciones para mejorar el prototipo

**Pregunta:** ¿Qué sugerencias o recomendaciones realizaría para mejorar el prototipo?

El prototipo del Lineamiento está muy bien logrado, enfocándose en la solución principal de la generación de los documentos. En la parte tecnológica de la sistematización de la gestión documental, es tema de otro proyecto.

#### 5 Cierre

La información proporcionada será utilizada exclusivamente con fines académicos y formará parte del proceso de análisis y validación del prototipo. Las observaciones y recomendaciones serán consideradas para el desarrollo de una versión mejorada en una etapa posterior del proyecto.

**Fecha en que se está validando:** 11 / 01 / 2026

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL PROTOTIPO

### 1 Datos generales

**Rol / Perfil:** Analista de Archivos de la Secretaría Administrativa ESPOL

**Fecha de envío:** 05/01/2026

**Título de materia integradora:** "Optimización del sistema de gestión documental en la Empresa Delta durante el período 2024"

**Título del prototipo:** "Propuesta de optimización del sistema de gestión documental"

### 2 Objetivo de la validación

El objetivo de esta validación es recopilar la retroalimentación del actor respecto al prototipo presentado, con el fin de identificar aspectos positivos, elementos a mejorar, dudas y recomendaciones. La información obtenida servirá como insumo para el análisis del prototipo y para el planteamiento de una versión mejorada en una etapa posterior.

### 3 Indicaciones para el actor

A continuación, se le solicita revisar el prototipo y responder de manera libre y honesta las siguientes preguntas. No existen respuestas correctas o incorrectas; su opinión es fundamental para evaluar la pertinencia, claridad y utilidad del prototipo.

### 4 Retroalimentación del actor

#### 4.1 Aspectos para mejorar o modificar (-)

**Pregunta:** ¿Qué elementos del prototipo considera que deberían cambiarse, ajustarse o eliminarse?

El prototipo requiere la incorporación obligatoria de la Tabla de Plazos de Conservación Documental (TPCD), conforme a la Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos. Sin esta tabla no es posible determinar el ciclo de vida de las series ni ejecutar procesos de depuración, transferencia o eliminación.

#### 4.2 Aspectos positivos (+)

**Pregunta:** ¿Qué aspectos del prototipo le parecen adecuados, relevantes o bien logrados?

El prototipo presenta una estructura sólida y alineada a los principios archivísticos establecidos en la normativa nacional, especialmente en lo relacionado con procedencia, orden original, trazabilidad y organización por series y subseries. El Cuadro de Clasificación Documental está correctamente construido y responde a los procesos institucionales. Además, la propuesta desarrolla lineamientos técnicos coherentes sobre digitalización, nomenclatura, conservación física y digital.

#### 4.3 Dudas o preguntas (?)

**Pregunta:** ¿Existe algún aspecto del prototipo que no haya quedado claro o que requiera mayor explicación?

Queda la duda sobre cómo se definirá el plazo de conservación para cada serie documental, dado que la Regla Técnica exige parámetros específicos según valor administrativo, legal, fiscal e histórico. También falta claridad respecto a quién conformará el comité responsable de aprobar la disposición final y qué procedimientos se seguirán para generar las actas de eliminación. Finalmente, sería necesario precisar cómo se garantizará la trazabilidad digital mediante un sistema de registro institucional

#### 4.4 Recomendaciones para mejorar el prototipo

**Pregunta:** ¿Qué sugerencias o recomendaciones realizaría para mejorar el prototipo?

Se recomienda incorporar la **Tabla de Plazos de Conservación Documental**, indispensable para definir el ciclo de vida de cada serie y cumplir la normativa nacional. Además, se sugiere fortalecer el **Cuadro de Clasificación Documental** añadiendo códigos alfanuméricos y fechas extremas. También es necesario establecer un **procedimiento formal de eliminación y transferencia** documental. Finalmente, se propone incluir un **plan de contingencia digital** y una **política de seguridad de la información** que respalden la gestión del archivo digital.

#### 5 Cierre

La información proporcionada será utilizada exclusivamente con fines académicos y formará parte del proceso de análisis y validación del prototipo. Las observaciones y recomendaciones serán consideradas para el desarrollo de una versión mejorada en una etapa posterior del proyecto.

**Fecha en que se está validando:** 12 / 01 / 2026

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL PROTOTIPO

### 1 Datos generales

**Rol / Perfil:** Recepcionista de la Empresa DELTA

**Fecha de envío:** 05/01/2026

**Título de materia integradora:** “Optimización del sistema de gestión documental en la Empresa Delta durante el período 2024”

**Título del prototipo:** “Propuesta de optimización del sistema de gestión documental”

### 2 Objetivo de la validación

El objetivo de esta validación es recopilar la retroalimentación del actor respecto al prototipo presentado, con el fin de identificar aspectos positivos, elementos a mejorar, dudas y recomendaciones. La información obtenida servirá como insumo para el análisis del prototipo y para el planteamiento de una versión mejorada en una etapa posterior.

### 3 Indicaciones para el actor

A continuación, se le solicita revisar el prototipo y responder de manera libre y honesta las siguientes preguntas. No existen respuestas correctas o incorrectas; su opinión es fundamental para evaluar la pertinencia, claridad y utilidad del prototipo.

### 4 Retroalimentación del actor

#### 4.1 Aspectos para mejorar o modificar (-)

**Pregunta:** ¿Qué elementos del prototipo considera que deberían cambiarse, ajustarse o eliminarse?

El prototipo se ha basado en las necesidades de la empresa, considero que se ha manejado de manera correcta y no debe realizarse ningún ajuste.

#### 4.2 Aspectos positivos (+)

**Pregunta:** ¿Qué aspectos del prototipo le parecen adecuados, relevantes o bien logrados?

Al encontrarse distribuido por áreas y así facilita su manejo, considero que esta bien logrado.

#### 4.3 Dudas o preguntas (?)

**Pregunta:** ¿Existe algún aspecto del prototipo que no haya quedado claro o que requiera mayor explicación?

Todo se encuentra claro.

#### 4.4 Recomendaciones para mejorar el prototipo

**Pregunta:** ¿Qué sugerencias o recomendaciones realizaría para mejorar el prototipo?

Se recomienda actualizar a medida que haya cambios referentes a la documentación que se maneje en la empresa y dar capacitaciones para du mayor eficacia.

#### 5 Cierre

La información proporcionada será utilizada exclusivamente con fines académicos y formará parte del proceso de análisis y validación del prototipo. Las observaciones y recomendaciones serán consideradas para el desarrollo de una versión mejorada en una etapa posterior del proyecto.

**Fecha en que se está validando:** 08 / 01 / 2026

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL PROTOTIPO

### 1 Datos generales

**Rol / Perfil:** Encargada de Gestión de Archivos de la Secretaría Administrativa ESPOL

**Fecha de envío:** 05/01/2026

**Título de materia integradora:** “Optimización del sistema de gestión documental en la Empresa Delta durante el período 2024”

**Título del prototipo:** “Propuesta de optimización del sistema de gestión documental”

### 2 Objetivo de la validación

El objetivo de esta validación es recopilar la retroalimentación del actor respecto al prototipo presentado, con el fin de identificar aspectos positivos, elementos a mejorar, dudas y recomendaciones. La información obtenida servirá como insumo para el análisis del prototipo y para el planteamiento de una versión mejorada en una etapa posterior.

### 3 Indicaciones para el actor

A continuación, se le solicita revisar el prototipo y responder de manera libre y honesta las siguientes preguntas. No existen respuestas correctas o incorrectas; su opinión es fundamental para evaluar la pertinencia, claridad y utilidad del prototipo.

### 4 Retroalimentación del actor

#### 4.1 Aspectos para mejorar o modificar (-)

**Pregunta:** ¿Qué elementos del prototipo considera que deberían cambiarse, ajustarse o eliminarse?

Se debe incluir la elaboración de la Tabla de Plazos de Conservación Documental la valoración documental paralela al Cuadro General de Clasificación Documental. Esta herramienta, permite establecer el tiempo que cada una de las series o subseries identificadas en el Cuadro General de Clasificación Documental debe permanecer en cada categoría de archivo según su normativa vigente.

La elaboración del Cuadro General de Clasificación Documental se basa en el ejercicio de las atribuciones, responsabilidades, productos o servicios y procesos institucionales, ya que permite organizar, ordenar, describir y vincular los documentos de archivo, de acuerdo a la estructura orgánica por procesos.

Al momento de recibirse un documento, se valida la autenticidad e integridad y se procede a su registro, posteriormente se deriva al servidor correspondiente para que inicie el trámite.

La normativa indica que se debe efectuar el recorrido del documento a través de una o varias unidades administrativas a más de elabora un reporte de los trámites respondidos, de aquellos que no requieran contestación y de los pendientes. Dicho reporte será remitido al superior jerárquico para las acciones que correspondan al caso.

#### 4.2 Aspectos positivos (+)

**Pregunta:** ¿Qué aspectos del prototipo le parecen adecuados, relevantes o bien logrados?

Los metadatos y los lineamientos para el archivo físico.

#### 4.3 Dudas o preguntas (?)

**Pregunta:** ¿Existe algún aspecto del prototipo que no haya quedado claro o que requiera mayor explicación?

Ninguna

#### 4.4 Recomendaciones para mejorar el prototipo

**Pregunta:** ¿Qué sugerencias o recomendaciones realizaría para mejorar el prototipo?

La empresa debe establecer repositorios digitales seguros con políticas claras de roles, permisos, copias de seguridad y estrategias de recuperación para garantizar la accesibilidad, autenticidad e integridad a largo plazo.

|

### 5 Cierre

La información proporcionada será utilizada exclusivamente con fines académicos y formará parte del proceso de análisis y validación del prototipo. Las observaciones y recomendaciones serán consideradas para el desarrollo de una versión mejorada en una etapa posterior del proyecto.

**Fecha en que se está validando:** 12 / 01 / 2026

## **FORMATO DE VALIDACIÓN DEL PROTOTIPO**

### **1 Datos generales**

**Rol / Perfil:** Jefa de Talento Humano de la Empresa DELTA

**Fecha de envío:** 05/01/2026

**Título de materia integradora:** “Optimización del sistema de gestión documental en la Empresa Delta durante el periodo 2024”

**Título del prototipo:** “Propuesta de optimización del sistema de gestión documental”

### **2 Objetivo de la validación**

El objetivo de esta validación es recopilar la retroalimentación del actor respecto al prototipo presentado, con el fin de identificar aspectos positivos, elementos a mejorar, dudas y recomendaciones. La información obtenida servirá como insumo para el análisis del prototipo y para el planteamiento de una versión mejorada en una etapa posterior.

### **3 Indicaciones para el actor**

A continuación, se le solicita revisar el prototipo y responder de manera libre y honesta las siguientes preguntas. No existen respuestas correctas o incorrectas; su opinión es fundamental para evaluar la pertinencia, claridad y utilidad del prototipo.

### **4 Retroalimentación del actor**

#### **4.1 Aspectos para mejorar o modificar (-)**

**Pregunta:** ¿Qué elementos del prototipo considera que deberían cambiarse, ajustarse o eliminarse?

Aterrizar más el “cómo” se aplicará: el documento indica que es una guía técnico–metodológica y que no contempla implementación tecnológica definitiva; aun así, sería útil incluir un plan mínimo de implementación por fases (piloto, ajustes, despliegue), aunque sea como “sugerencia de ejecución”.

#### **4.2 Aspectos positivos (+)**

**Pregunta:** ¿Qué aspectos del prototipo le parecen adecuados, relevantes o bien logrados?

El prototipo está bien enfocado en estandarizar procesos y no solo en “poner un software”, lo cual es coherente con el alcance planteado.

El CCD se plantea como instrumento central y está alineado a principios archivísticos; además, ayuda directamente a reducir dispersión y duplicidad.

Los lineamientos técnicos (nomenclatura, metadatos mínimos, formatos PDF/A y control de calidad) son claros y aplicables.

El componente de roles, control de accesos y trazabilidad está bien integrado y responde a problemas típicos de descontrol documental.

Me parece acertado que incluya indicadores (KPI) para medir mejoras (tiempo de búsqueda, duplicidad, cumplimiento normativo, etc.).

#### 4.3 Dudas o preguntas (?)

**Pregunta: ¿Existe algún aspecto del prototipo que no haya quedado claro o que requiera mayor explicación?**

Sobre el repositorio digital único: ¿qué repositorio se considera “oficial” en la empresa (servidor interno, nube, plataforma existente) y quién define esa decisión?

En respaldos: ¿con qué frecuencia se harían las copias y quién validaría que se están ejecutando correctamente?

En control de versiones: ¿cómo se manejarán documentos que hoy se trabajan fuera del repositorio (por ejemplo, archivos enviados por correo) para evitar versiones paralelas?

En OCR: ¿aplica para todos los documentos digitalizados o solo para los “críticos”?, y ¿qué pasa con documentos con mala legibilidad?

#### 4.4 Recomendaciones para mejorar el prototipo

**Pregunta: ¿Qué sugerencias o recomendaciones realizaría para mejorar el prototipo?**

Incluir un plan de implementación sugerido (por fases), aunque el alcance no sea implementarlo: piloto por 1–2 áreas (ej. Contabilidad y Talento Humano), lecciones aprendidas, expansión. Esto conecta bien con el objetivo de reducir duplicidad/tiempos de búsqueda y mejorar trazabilidad.

Añadir ejemplos prácticos:

5–10 nombres de archivos reales usando el esquema de nomenclatura (Área + tipo + año + secuencia + versión).

1 ejemplo completo con metadatos obligatorios llenados.

Complementar los roles con una matriz de responsabilidades por proceso documental (ingreso, registro, uso, archivo, disposición).

Detallar el plan de capacitación con cronograma tentativo, duración por sesión, y evaluación (antes/después), aprovechando que ya se contempla capacitación por perfiles.

Definir un esquema de auditoría interna mensual/trimestral usando los KPI propuestos, para asegurar adopción real (y no solo que exista el documento).

## **5 Cierre**

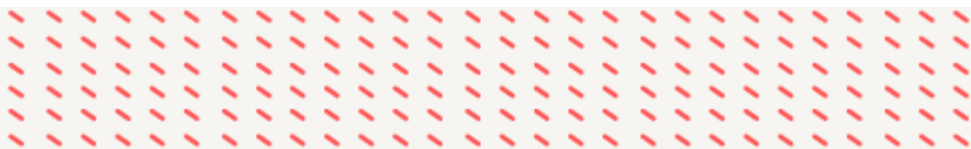
La información proporcionada será utilizada exclusivamente con fines académicos y formará parte del proceso de análisis y validación del prototipo. Las observaciones y recomendaciones serán consideradas para el desarrollo de una versión mejorada en una etapa posterior del proyecto.

**Fecha en que se está validando:** 14 / 01 / 2026

**PROTOTIPO**



**PROPUESTA DE  
OPTIMIZACIÓN  
DEL SISTEMA  
DE GESTIÓN  
DOCUMENTAL**



# Índice

1. **Fundamentación de la Propuesta**
2. **Objetivo de la Propuesta**
3. **Alcance de la Propuesta**
4. **Principios Archivísticos Aplicados**
5. **Estructura del Sistema de Gestión Documental Propuesto**
6. **Cuadro de Clasificación Documental (CCD) Propuesto**
7. **Lineamientos Técnicos para la Gestión Documental**
8. **Control, Trazabilidad y Versionamiento Documental**
9. **Conservación, Archivo Físico y Digital**
10. **Disposición Final de Documentos**
11. **Plan de Capacitación Archivística**
12. **Indicadores de Evaluación del Sistema Propuesto**
13. **Viabilidad de la Propuesta**
14. **Resultados Esperados**



**01**  
**Fundamenta  
ción de la  
Propuesta**



## Fundamentación de la propuesta

La presente propuesta de optimización del sistema de gestión documental de la Empresa Delta se fundamenta en los resultados obtenidos durante el diagnóstico situacional realizado en la institución, así como en el análisis cualitativo y cuantitativo derivado de la aplicación de entrevistas, encuestas y de las herramientas metodológicas satura y agrupa y la matriz de impacto. Dichos instrumentos permitieron identificar de manera sistemática las principales deficiencias en los procesos de organización, clasificación, almacenamiento, trazabilidad y acceso a la documentación institucional, tanto en soporte físico como digital.

El diagnóstico evidenció que, si bien la Empresa Delta ha realizado esfuerzos relevantes en materia de digitalización documental, estos no han sido acompañados por una estructuración formal de los procesos archivísticos que permita garantizar el orden, la estandarización y la trazabilidad de los documentos. La información institucional se encuentra dispersa, sin una estructura homogénea de clasificación ni una nomenclatura estandarizada, lo que genera duplicidad de archivos, dificultades en la localización de documentos y riesgos en el cumplimiento de la normativa archivística vigente.

Los resultados del satura y agrupa, junto con la matriz de impacto, permitieron identificar patrones comunes y problemáticas recurrentes, tales como la ausencia de un Cuadro de Clasificación Documental, la falta de control de versiones, la inexistencia de

de flujos documentales claramente definidos y la carencia de lineamientos técnicos uniformes para la organización, conservación y disposición final de los documentos. Estas debilidades fueron corroboradas a través de las entrevistas realizadas a personal clave de distintas áreas y mediante las encuestas aplicadas al personal interno y externo, las cuales reflejaron una percepción generalizada de desorganización documental y limitaciones en el acceso oportuno a la información.

Desde una perspectiva técnica, la propuesta se justifica en la necesidad de alinear la gestión documental institucional con los principios archivísticos y con la normativa aplicable, tales como la Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) y los lineamientos internacionales de gestión documental. En este sentido, la optimización propuesta no se orienta a la implementación de soluciones tecnológicas o de software específicos, sino al mejoramiento y estandarización de los flujos documentales, procesos archivísticos, roles institucionales y criterios técnicos de gestión, con el fin de fortalecer la autenticidad, integridad, fiabilidad y trazabilidad de la documentación institucional.

La delimitación de la propuesta se orienta a la optimización del sistema de gestión documental mediante el diseño de instrumentos archivísticos, lineamientos técnicos y flujos documentales



estandarizados, sin contemplar su implementación definitiva ni el desarrollo de plataformas tecnológicas. En este sentido, la propuesta constituye una guía técnica y metodológica que permitirá a la Empresa Delta contar con una base sólida para la toma de decisiones futuras en materia de gestión documental, asegurando la sostenibilidad operativa y el cumplimiento normativo en el mediano y largo plazo.

## 2. Objetivo de la Propuesta

### Objetivo General de la Propuesta

Optimizar el sistema de gestión documental de la Empresa Delta mediante el diseño de instrumentos archivísticos, lineamientos técnicos y flujos documentales estandarizados que fortalezcan la organización, trazabilidad, control y acceso oportuno a la documentación institucional durante el período 2024.

### Objetivo específicos de la Propuesta

- Diseñar un Cuadro de Clasificación Documental que permita organizar los documentos institucionales de la Empresa Delta de acuerdo con sus procesos y áreas, garantizando una estructura archivística coherente y estandarizada.
- Establecer lineamientos técnicos para la clasificación, digitalización, nomenclatura, control de versiones y conservación de documentos físicos y digitales, en concordancia con la normativa archivística vigente.
- Proponer flujos documentales optimizados que aseguren la trazabilidad de los documentos desde su ingreso hasta su disposición final, reduciendo la duplicidad y los tiempos de búsqueda.
- Definir mecanismos de control y acceso a la documentación que fortalezcan la seguridad de la información y el cumplimiento de los principios de transparencia y confidencialidad institucional.
- Plantear un esquema de capacitación archivística orientado a fortalecer las competencias del personal en materia de gestión documental y uso adecuado del sistema propuesto.



### 3. Alcance de la Propuesta

La propuesta de optimización del sistema de gestión documental de la Empresa Delta se plantea con un alcance técnico-metodológico, orientado al diseño de instrumentos archivísticos y lineamientos que permitan mejorar la organización, control y acceso a la documentación institucional. No contempla la implementación definitiva de sistemas tecnológicos ni la ejecución operativa de los procesos propuestos, sino que constituye una guía estructurada para la toma de decisiones institucionales en materia de gestión documental.

Con el fin de delimitar de manera clara el alcance de la propuesta, a continuación se presentan las áreas involucradas, los tipos documentales considerados y las principales limitaciones identificadas.

#### 3.1 Áreas involucradas

La propuesta se enfoca en las áreas que, de acuerdo con el diagnóstico y las entrevistas realizadas, generan y gestionan mayor volumen de documentación y presentan mayores debilidades en sus procesos documentales.

**Tabla 1.** Áreas involucradas en la propuesta de optimización documental

| Área/Unidad             | Alcance dentro de la propuesta  |
|-------------------------|---|
| Talento Humano          | Organización y clasificación de expedientes laborales y documentación administrativa  |
| Contabilidad/ Finanzas  | Gestión de pagos, comprobantes, respaldos contables y control documental              |
| Compras / Adquisiciones | Organización de procesos contractuales, órdenes de compra y documentación de respaldo |
| Presupuesto             | Clasificación y control de certificaciones, compromisos y reformas presupuestarias    |
| Proyectos               | Gestión documental de contratos, adendas, informes y expedientes de proyectos         |
| Secretaría/ Archivo     | Coordinación archivística y aplicación de lineamientos institucionales                |



### 3.2 Tipos documentales considerados

Los tipos documentales incluidos en la propuesta corresponden a aquellos identificados como críticos durante el diagnóstico institucional y la aplicación de instrumentos de recolección de información.

**Tabla 2.** *Tipos documentales considerados en la propuesta*

| Tipo documental                     | Consideración dentro de la propuesta             |
|-------------------------------------|--|
| Contratos y adendas                 | Clasificación por proceso y control de versiones |
| Facturas y comprobantes             | Organización cronológica y trazabilidad          |
| Informes técnicos y administrativos | Estandarización de nomenclatura y metadatos      |
| Memorandos y oficios                | Control de ingreso, uso y archivo                |
| Correspondencia institucional       | Registro y seguimiento documental                |
| Expedientes administrativos         | Organización integral según ciclo de vida        |

### 3.3 Limitaciones de la propuesta

La propuesta presenta las siguientes limitaciones, definidas con el objetivo de mantener coherencia con el alcance del trabajo de investigación:

**Tabla 3.** *Limitaciones de la propuesta*

| Aspecto                    | Alcance definido   |
|----------------------------|--|
| Implementación tecnológica | No contempla la implementación de software ni desarrollo de sistemas |
| Ejecución operativa        | No incluye la aplicación práctica de los procesos propuestos         |



|                        |   |
|------------------------|---|
| Recursos humanos       | No considera contratación de personal ni reasignaciones |
| Infraestructura física | No aborda adecuaciones físicas de archivo               |

## 4. Principios Archivísticos Aplicados

La propuesta de optimización del sistema de gestión documental se sustenta en principios archivísticos reconocidos, los cuales orientan el diseño de los instrumentos y lineamientos planteados. Estos principios garantizan una gestión documental coherente, normativa y funcional, alineada con las buenas prácticas archivísticas y el marco legal vigente, permitiendo mejorar la organización, la trazabilidad, el acceso y la conservación de la documentación institucional.

Con el propósito de evitar redundancias conceptuales, la aplicación de dichos principios se presenta de manera sintética en la siguiente tabla, relacionando cada principio archivístico con su aplicación concreta dentro de la propuesta.

### 4.1 Principios archivísticos y su aplicación en la propuesta

**Tabla 4.** Principios archivísticos aplicados en la propuesta

| Principio archivístico      | Aplicación dentro de la propuesta  |
|-----------------------------|--|
| Principio de procedencia    | Organización documental por áreas y procesos institucionales, evitando la mezcla de fondos |
| Principio de orden original | Respeto a la secuencia lógica de los documentos según su generación y uso                  |
| Ciclo de vida del documento | Definición de etapas: producción, uso, archivo y disposición final                         |
| Autenticidad                | Garantía de que los documentos mantienen su origen y contenido original                    |

07



|                         |  |
|-------------------------|--|
| Integridad              | Conservación completa y sin alteraciones de los documentos                 |
| Fiabilidad              | Uso de documentos como evidencia válida de las actividades institucionales |
| Acceso documental       | Definición de mecanismos para la consulta oportuna y controlada            |
| Trazabilidad documental | Identificación del recorrido del documento durante su gestión              |

La aplicación de los principios archivísticos desarrollados en esta propuesta se encuentra alineada con el marco normativo nacional e internacional aplicable a la gestión documental. En este sentido, se consideran los lineamientos establecidos en la Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) y la Norma ISO 15489, los cuales orientan los criterios de clasificación, organización, trazabilidad, preservación y acceso a la información documental. Dicho marco normativo respalda técnicamente la propuesta y garantiza su coherencia con las exigencias legales y archivísticas vigentes, sin necesidad de reiterar su desarrollo normativo.

## 5. Estructura del Sistema de Gestión Documental Propuesto

La estructura del sistema de gestión documental propuesto para la Empresa Delta se orienta a optimizar la organización, el control y el acceso a la información institucional, mediante la aplicación de principios archivísticos y la estandarización de los procesos documentales. Esta estructura se concibe como un modelo integral que articula los flujos documentales, los instrumentos archivísticos y los repositorios físicos y digitales existentes.

El diseño de esta estructura responde directamente a las deficiencias identificadas en el diagnóstico institucional y al análisis de las entrevistas y encuestas aplicadas al personal, las cuales evidenciaron problemas recurrentes de dispersión documental, duplicidad de archivos, ausencia de criterios unificados y limitaciones en la trazabilidad de los documentos. En este sentido, la propuesta no se centra en la incorporación de herramientas tecnológicas específicas, sino en la optimización de los flujos documentales, los procesos, los roles y los criterios archivísticos que regulan la gestión de la documentación institucional.

Asimismo, la estructura propuesta no implica la implementación definitiva de un sistema informático, sino el diseño técnico y metodológico de un sistema de gestión documental orientado a mejorar los procesos existentes

## 5.1 Modelo general del sistema documental optimizado

El modelo general del sistema documental optimizado se fundamenta en la integración ordenada de los procesos documentales desde el ingreso del documento hasta su disposición final, considerando tanto documentos físicos como digitales. Este modelo se construye a partir del análisis de los resultados obtenidos en el diagnóstico institucional, las entrevistas y las encuestas aplicadas al personal, los cuales evidenciaron la necesidad de contar con una estructura documental clara, uniforme y alineada a los procesos institucionales.

El sistema propuesto prioriza la optimización de los flujos documentales, los criterios de clasificación, los roles y responsabilidades, así como la estandarización de los procesos de gestión documental, sin centrarse en la implementación de herramientas tecnológicas específicas. En este sentido, el modelo se apoya en instrumentos archivísticos como el Cuadro de Clasificación Documental, junto con lineamientos de nomenclatura, control de versiones y trazabilidad, con el propósito de corregir las debilidades identificadas en la organización, control y acceso a la documentación institucional.

El sistema se estructura en cinco componentes principales: ingreso documental, clasificación y registro, uso y gestión, archivo y conservación, y disposición final. Estos componentes se encuentran interrelacionados y permiten una gestión coherente, ordenada y controlada de la documentación institucional, asegurando la correcta aplicación de los principios archivísticos y facilitando el cumplimiento de la normativa vigente.

La Figura 1 presenta de manera esquemática el modelo general del sistema documental propuesto para la Empresa Delta, evidenciando la secuencia lógica de los procesos documentales, la aplicación de instrumentos archivísticos y la articulación entre las distintas etapas del ciclo de vida del documento.

**Figura 1.** Esquema general del sistema documental propuesto para la Empresa Delta





## 5.2 Flujos documentales propuestos

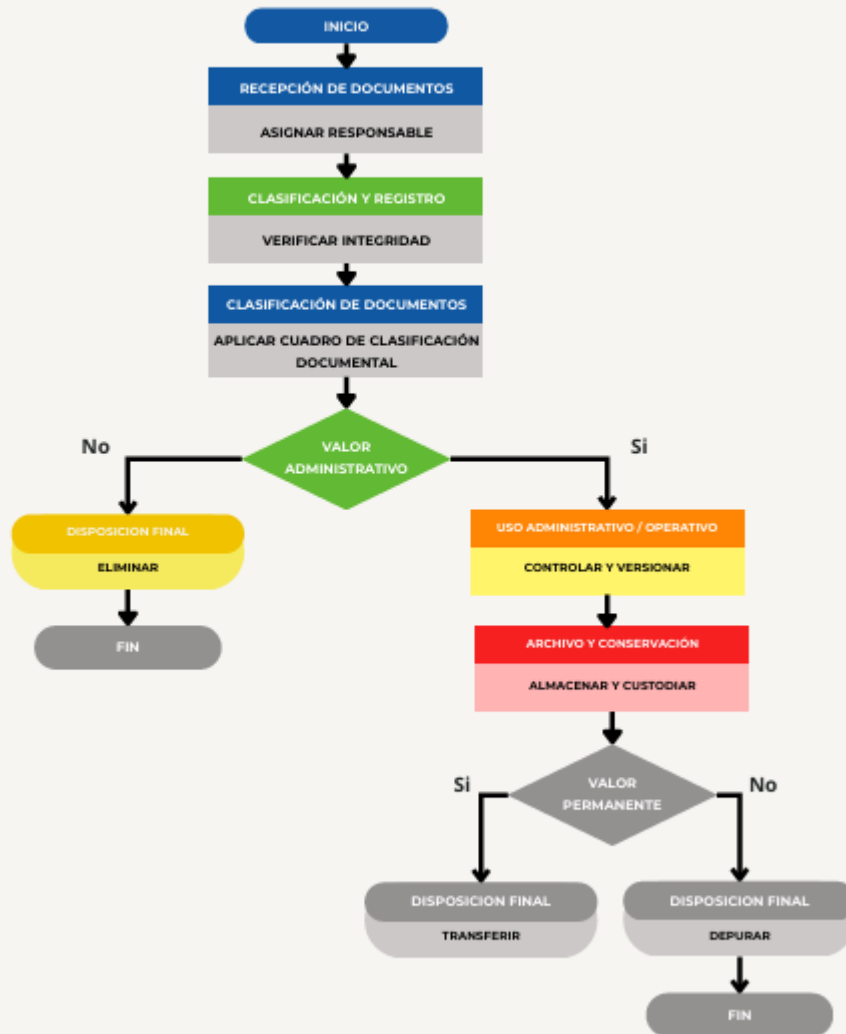
Los flujos documentales propuestos buscan estandarizar el recorrido de los documentos dentro de la Empresa Delta, dando respuesta directa a los problemas de desorganización, duplicidad y falta de trazabilidad identificados tanto en el diagnóstico institucional como en los resultados de las entrevistas y encuestas aplicadas al personal. Este enfoque permite ordenar el tránsito documental mediante etapas claramente definidas, responsables identificables y puntos de control en cada fase del proceso.

El flujo documental inicia con la recepción e ingreso del documento, momento en el cual se asigna un responsable y se verifica su integridad. Posteriormente, el documento es clasificado y registrado conforme al Cuadro de Clasificación Documental, garantizando su correcta ubicación dentro de la estructura archivística institucional. En función de su valor administrativo, el documento continúa hacia su uso administrativo u operativo, donde se aplican controles de versión y seguimiento, o bien pasa directamente a su disposición final cuando corresponde.

Una vez cumplida su función administrativa, los documentos son transferidos al archivo correspondiente para su conservación y custodia, donde se evalúa su valor permanente o temporal. Finalmente, el flujo contempla la disposición final de los documentos, ya sea mediante su transferencia, depuración o eliminación, conforme a los criterios archivísticos y a las necesidades institucionales.

La Figura 2 representa de manera secuencial el flujo del proceso documental optimizado, mostrando las etapas del ingreso, clasificación, uso, archivo y disposición final, así como los puntos de decisión asociados al valor administrativo y permanente del documento. Este esquema permite visualizar claramente el recorrido documental propuesto, facilitando su comprensión, aplicación y control en todas las áreas de la institución.

Figura 2. Diagrama de flujo del proceso documental optimizado





## 6. Cuadro de Clasificación Documental (CCD) Propuesto

El Cuadro de Clasificación Documental constituye el eje central de la propuesta de optimización del sistema de gestión documental de la Empresa Delta. Este instrumento archivístico permite organizar la documentación de manera jerárquica, coherente y uniforme, respetando el principio de procedencia y facilitando el acceso, control y conservación de los documentos institucionales.

El diseño del Cuadro de Clasificación Documental responde directamente a la diversidad documental identificada en las distintas áreas de la institución, así como a la existencia de criterios individuales y no estandarizados de organización detectados durante el diagnóstico, las entrevistas y las encuestas aplicadas al personal. En este sentido, el CCD se plantea como un mecanismo unificador que sustituye prácticas aisladas por una estructura común, alineada a los procesos institucionales, permitiendo reducir la dispersión documental, la duplicidad de archivos y las dificultades de localización evidenciadas en la situación actual.

### 6.1 Metodología para la construcción del CCD

La construcción del Cuadro de Clasificación Documental se realizó a partir de los resultados del diagnóstico institucional, el análisis de la herramienta satura y agrupa, las entrevistas a profundidad y las encuestas aplicadas al personal de las distintas áreas de la Empresa Delta. Estos instrumentos permitieron identificar los procesos institucionales, las unidades generadoras de documentos y los tipos documentales recurrentes asociados a cada función administrativa y operativa.

Con base en esta información, la documentación fue organizada siguiendo una estructura jerárquica archivística compuesta por los niveles de fondo, sección, serie y subserie, asegurando la coherencia entre la producción documental y los procesos institucionales que le dan origen. Esta metodología permitió construir un CCD funcional, adaptado a la realidad operativa de la empresa y alineado con los principios archivísticos.

La Tabla 5 muestra El Cuadro de Clasificación Documental propuesto que se presenta organizado por procesos y áreas institucionales, permitiendo una identificación clara del origen de los documentos y facilitando su gestión a lo largo del ciclo de vida documental.



**Tabla 5.** Cuadro de Clasificación Documental propuesto para la Empresa Delta

| <b>Fondo</b>  | <b>Sección (Área)</b>   | <b>Serie documental</b> | <b>Subserie documental</b>      |
|---------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------------|
| Empresa Delta | Talento Humano          | Gestión de personal     | Contratos laborales             |
| Empresa Delta | Talento Humano          | Gestión de personal     | Adendas y terminaciones         |
| Empresa Delta | Talento Humano          | Gestión de personal     | Permisos y vacaciones           |
| Empresa Delta | Talento Humano          | Gestión de personal     | Formularios de horas extras     |
| Empresa Delta | Talento Humano          | Gestión de personal     | Expedientes laborales           |
| Empresa Delta | Contabilidad / Finanzas | Gestión financiera      | Pagos de nómina                 |
| Empresa Delta | Contabilidad / Finanzas | Gestión financiera      | Pagos de honorarios             |
| Empresa Delta | Contabilidad / Finanzas | Gestión financiera      | Facturas y comprobantes         |
| Empresa Delta | Contabilidad / Finanzas | Gestión financiera      | Retenciones y liquidaciones     |
| Empresa Delta | Presupuesto             | Gestión presupuestaria  | Certificaciones presupuestarias |
| Empresa Delta | Presupuesto             | Gestión presupuestaria  | Compromisos presupuestarios     |
| Empresa Delta | Presupuesto             | Gestión presupuestaria  | Reformas presupuestarias        |



|               |                         |                          |                                |
|---------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| Empresa Delta | Presupuesto             | Gestión presupuestaria   | Cédulas presupuestarias        |
| Empresa Delta | Compras / Adquisiciones | Procesos de contratación | Órdenes de compra              |
| Empresa Delta | Compras / Adquisiciones | Procesos de contratación | Proformas                      |
| Empresa Delta | Compras / Adquisiciones | Procesos de contratación | Contratos y adendas            |
| Empresa Delta | Proyectos               | Gestión de proyectos     | Expedientes de proyectos       |
| Empresa Delta | Proyectos               | Gestión de proyectos     | Informes técnicos              |
| Empresa Delta | Proyectos               | Gestión de proyectos     | Oficios y correspondencia      |
| Empresa Delta | Secretaría / Archivo    | Gestión documental       | Registro de ingreso documental |
| Empresa Delta | Secretaría / Archivo    | Gestión documental       | Inventarios documentales       |
| Empresa Delta | Secretaría / Archivo    | Gestión documental       | Transferencias documentales    |



## 7. Lineamientos Técnicos para la Gestión Documental

La optimización del sistema de gestión documental de la Empresa Delta requiere el establecimiento de lineamientos técnicos claros que orienten la clasificación, organización, digitalización, identificación y control de los documentos, tanto físicos como digitales. Estos lineamientos se fundamentan en la normativa archivística nacional vigente, en estándares internacionales de gestión documental y en los resultados obtenidos del diagnóstico institucional; y, de manera directa, responden a los problemas de desorganización, duplicidad documental, falta de trazabilidad y dificultades de acceso a la información identificados a través de las entrevistas y encuestas aplicadas al personal.

En este sentido, los lineamientos técnicos propuestos constituyen una respuesta operativa a las deficiencias detectadas en la gestión documental actual, estableciendo criterios unificados que permiten reducir prácticas individuales, mejorar el control documental y garantizar un acceso oportuno, seguro y confiable a la información institucional.

### 7.1 Lineamientos para la clasificación y organización documental

La clasificación documental constituye el eje estructural del sistema propuesto, al permitir una organización homogénea y coherente de los documentos institucionales. Su aplicación responde a la necesidad de corregir la dispersión y el uso de criterios individuales de organización evidenciados durante el diagnóstico y las entrevistas realizadas al personal.

Para ello, se establece que todos los documentos producidos o recibidos por la Empresa Delta deberán organizarse de acuerdo con el Cuadro de Clasificación Documental (CCD) definido en esta propuesta, respetando los principios de procedencia y orden original.

Los principales lineamientos son:

- Clasificar los documentos por procesos y áreas, conforme a la estructura orgánica institucional.
- Aplicar obligatoriamente el CCD tanto en documentos físicos como digitales.
- Evitar la creación de carpetas informales o personales fuera de la estructura institucional.
- Garantizar que cada documento tenga una única ubicación oficial dentro del repositorio correspondiente.
- Mantener la correspondencia entre el archivo físico y digital cuando aplique.

La aplicación de estos lineamientos permite reducir la duplicidad documental, mejorar la trazabilidad y facilitar la recuperación de la información en todas las áreas involucradas.



## 7.2 Lineamientos para la digitalización documental

La digitalización documental se establece como un proceso técnico regulado y estandarizado, orientado a preservar la autenticidad, integridad y accesibilidad de los documentos institucionales. Estos lineamientos responden a las deficiencias identificadas en la gestión de documentos digitales, tales como la falta de criterios uniformes de digitalización, la existencia de archivos no controlados y las dificultades para localizar información digitalizada.

### Crterios técnicos de digitalización

- Digitalizar únicamente documentos completos, legibles y autorizados.
- Escanear los documentos en resolución mínima de 300 dpi.
- Garantizar la fidelidad entre el documento físico y su versión digital.

### Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR)

Todos los documentos digitalizados deberán incorporar tecnología OCR, con el fin de permitir la búsqueda por contenido, mejorar la recuperación de información y fortalecer la trazabilidad documental.

### Formatos digitales

- Formato obligatorio para conservación: PDF/A.
- Formatos complementarios solo para uso interno (Word, Excel) cuando el proceso lo requiera.
- Prohibición del almacenamiento definitivo en formatos no estandarizados.

### Control de calidad

- Verificación visual del documento escaneado.
- Comprobación de legibilidad, orientación y completitud.
- Validación antes de su carga definitiva al repositorio institucional.

## 7.3 Lineamientos para nomenclatura y metadatos

La estandarización de la nomenclatura y el uso de metadatos mínimos obligatorios constituyen un elemento clave para evitar duplicidades, mejorar la trazabilidad y facilitar la búsqueda documental.

**Tabla 6.** Esquema de nomenclatura documental

| Elemento | Descripción                      | Ejemplo |
|----------|----------------------------------|---------|
| Área     | Unidad responsable del documento | CONT    |



|                   |                            |      |
|-------------------|----------------------------|------|
| Tipo documental   | Serie o subserie según CCD | FACT |
| Año               | Año de emisión             | 2024 |
| Número secuencial | Identificador único        | 001  |
| Versión           | Control de cambios         | V01  |

**Tabla 7.** Metadatos mínimos obligatorios

| Metadato          | Descripción                          |
|-------------------|--------------------------------------|
| Área productora   | Unidad que genera el documento       |
| Tipo documental   | Serie o subserie del CCD             |
| Fecha de creación | Fecha oficial del documento          |
| Responsable       | Usuario que registra o gestiona      |
| Versión           | Número de versión                    |
| Estado            | Vigente / Cerrado / Archivado        |
| Nivel de acceso   | Público / Restringido / Confidencial |



## 8. Control, Trazabilidad y Versionamiento Documental

El control documental constituye un componente transversal del sistema de gestión documental propuesto, ya que permite garantizar la seguridad, integridad, seguimiento y fiabilidad de los documentos durante todas las etapas de su ciclo de vida. Este componente responde directamente a las deficiencias identificadas en el diagnóstico institucional, relacionadas con la falta de control sobre los accesos, la ausencia de registros de uso y la inexistencia de mecanismos claros de seguimiento documental.

### 8.1 Control de accesos y roles

El sistema documental optimizado establece un esquema de control de accesos basado en roles, con el objetivo de proteger la información institucional y garantizar un uso adecuado de los documentos conforme a sus niveles de responsabilidad.

Los roles mínimos definidos son:

- Administrador del sistema
- Responsable de área
- Usuario operativo
- Usuario consultor

Cada rol cuenta con permisos diferenciados para crear, modificar, consultar o eliminar documentos, de acuerdo con el Cuadro de Clasificación Documental, la normativa de protección de la información y los lineamientos de acceso establecidos. Este esquema contribuye a reducir el uso indebido de la documentación y a fortalecer la responsabilidad individual sobre la gestión documental.

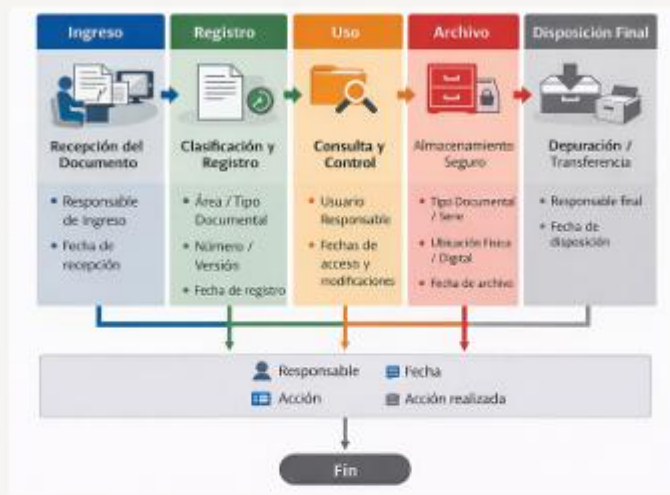
### 8.2 Trazabilidad documental

La trazabilidad documental permite identificar y registrar el recorrido completo de un documento desde su ingreso hasta su disposición final, incorporando información sobre los responsables, las fechas y las acciones realizadas en cada etapa del proceso. Este mecanismo responde a la necesidad de corregir la falta de seguimiento y control documental evidenciada en las entrevistas y encuestas aplicadas al personal.

La Figura 3 representa de manera esquemática el flujo de trazabilidad del documento dentro del sistema propuesto, evidenciando las etapas de ingreso, registro, uso, archivo y disposición final, así como los elementos de control asociados a cada fase, tales como responsable, fecha y acción realizada. Este flujo garantiza la transparencia en la gestión documental, facilita el control administrativo y proporciona respaldo ante procesos de auditoría interna y externa, al permitir reconstruir el historial completo de cada documento gestionado por la institución.



Figura 3. Flujo de trazabilidad del documento



### 8.3 Control de versiones y duplicidad

Con el fin de evitar la generación de documentos duplicados y versiones inconsistentes, el sistema documental propuesto incorpora lineamientos específicos para el control de versiones, los cuales responden a las deficiencias detectadas en la gestión actual de los archivos.

- Uso obligatorio del control de versiones en el repositorio institucional.
- Registro automático de cambios, usuario y fecha.
- Prohibición de almacenar versiones paralelas fuera del sistema oficial.
- Identificación clara de la versión vigente.

La aplicación de estas medidas permite asegurar que exista una única versión válida y oficial de cada documento, fortaleciendo la fiabilidad, coherencia y control del sistema de gestión documental de la Empresa Delta.



## 9. Conservación, Archivo Físico y Digital

La conservación documental constituye un componente esencial del sistema de gestión documental propuesto, ya que garantiza la preservación, accesibilidad y seguridad de los documentos durante todo su ciclo de vida. En la Empresa Delta, el diagnóstico evidenció deficiencias tanto en el archivo físico como en el digital, relacionadas con la falta de criterios técnicos, espacios adecuados y lineamientos formales de conservación.

La presente propuesta establece lineamientos diferenciados para el archivo físico y el archivo digital, alineados con buenas prácticas archivísticas y con las necesidades operativas de la institución.

### 9.1 Lineamientos para el archivo físico

El archivo físico debe organizarse bajo criterios técnicos que aseguren la adecuada conservación de los documentos, reduzcan el deterioro y faciliten su localización.

**Tabla 8.** Lineamientos para el archivo físico propuesto

| Dimensión               | Lineamiento  |
|-------------------------|--|
| Espacios                | Asignar un área específica y exclusiva para archivo físico, diferenciada por tipo documental y nivel de acceso.                                |
| Condiciones ambientales | Mantener ventilación adecuada, iluminación indirecta, control de humedad y temperatura, evitando exposición al polvo y a la luz solar directa. |
| Mobiliario              | Utilizar estanterías metálicas o archivadores resistentes, elevados del suelo, debidamente rotulados.  |
| Organización            | Ordenar los documentos según el Cuadro de Clasificación Documental (fondo, sección, serie y subserie).   |
| Identificación          | Rotular cajas y carpetas con códigos, fechas extremas y serie documental correspondiente.  |
| Acceso                  | Restringir el acceso al archivo físico únicamente a personal autorizado.   |



## 9.2 Lineamientos para el archivo digital

El archivo digital constituye el eje central del sistema documental optimizado, permitiendo mayor eficiencia, trazabilidad y control de la información.

**Tabla 9.** Lineamientos para el archivo digital propuesto

| Dimensión      | Lineamiento   |
|----------------|---|
| Repositorios   | Utilizar un repositorio digital único, institucional y oficial para documentos definitivos. |
| Estructura     | Organizar el repositorio conforme al CCD y a la estructura de procesos y áreas.             |
| Respaldos      | Implementar copias de seguridad periódicas automáticas en servidores internos y externos.   |
| Seguridad      | Establecer controles de acceso por perfiles de usuario y niveles de confidencialidad.       |
| Integridad     | Proteger los documentos contra modificaciones no autorizadas mediante control de versiones. |
| Disponibilidad | Garantizar acceso oportuno a los documentos según rol y necesidad funcional.                |

## 10. Disposición Final de Documentos

La disposición final de los documentos se define como la etapa final del ciclo de vida documental, en la cual se determina si los documentos deben conservarse de manera permanente, transferirse a un archivo histórico o eliminarse de forma controlada.

La propuesta plantea la aplicación de criterios técnicos basados en el valor administrativo, legal, fiscal e histórico de los documentos, alineados con la normativa archivística vigente.

### 10.1 Criterios para conservación, transferencia y eliminación

Los criterios de disposición final se aplican una vez cumplidos los plazos de conservación establecidos para cada serie documental.



**Tabla 10.** Criterios generales de disposición final documental

| Tipo de acción          | Criterio  |
|-------------------------|---|
| Conservación permanente | Documentos con valor histórico, legal o institucional relevante.                    |
| Transferencia           | Documentos que dejan de ser de uso frecuente y pasan a archivo central o histórico. |
| Eliminación             | Documentos sin valor administrativo, legal o histórico, previa autorización formal. |
| Registro                | Toda acción de disposición final debe quedar documentada y registrada.              |
| Autorización            | La eliminación requiere validación de la autoridad competente.                      |

**Nota:** La propuesta contempla la aplicación de una Tabla de Plazos de Conservación Documental, la cual deberá ser desarrollada y aprobada institucionalmente en una fase posterior.

## 11. Plan de Capacitación Archivística

La capacitación del personal constituye un factor clave para la correcta implementación del sistema de gestión documental propuesto. El diagnóstico evidenció brechas de conocimiento en temas de clasificación, digitalización, nomenclatura, trazabilidad y normativa archivística. El plan de capacitación se orienta a fortalecer las competencias del personal según su rol y nivel de responsabilidad documental.

**Tabla 10.** Criterios generales de disposición final documental

| Perfil                  | Contenidos principales  | Modalidad                  |
|-------------------------|---|----------------------------|
| Personal administrativo | Gestión documental básica, clasificación, uso del repositorio | Taller práctico            |
| Secretaría / Archivo    | CCD, control de versiones, disposición final                  | Capacitación especializada |

|                |  |                      |
|----------------|--|----------------------|
| Jefaturas      | Normativa archivística, control y supervisión documental | Sesión técnica       |
| TICs           | Seguridad, respaldos, control de accesos                 | Capacitación técnica |
| Nuevo personal | Lineamientos institucionales de gestión documental       | Inducción            |

## 12. Indicadores de Evaluación del Sistema Propuesto

La evaluación del sistema de gestión documental propuesto requiere el establecimiento de indicadores que permitan medir su desempeño, efectividad y nivel de cumplimiento respecto a los objetivos planteados. Estos indicadores se orientan a identificar mejoras en la organización, acceso, control y cumplimiento normativo de la documentación institucional.

Los indicadores definidos se aplican de manera transversal a todas las áreas involucradas y permiten realizar un seguimiento periódico del funcionamiento del sistema documental.

**Tabla 11.** *Indicadores de desempeño documental (KPI)*

| Indicador                        | Descripción  | Método de medición         |
|----------------------------------|--|----------------------------|
| Tiempo de búsqueda documental    | Tiempo promedio requerido para localizar un documento    | Minutos por búsqueda       |
| Nivel de duplicidad documental   | Cantidad de documentos duplicados identificados          | Número de duplicados       |
| Cumplimiento normativo           | Grado de cumplimiento de normas archivísticas aplicables | Porcentaje de cumplimiento |
| Nivel de organización documental | Grado de aplicación del CCD y nomenclatura institucional | Evaluación cualitativa     |

|                                   |  |                                |
|-----------------------------------|--|--------------------------------|
| Trazabilidad documental           | Capacidad de identificar responsables y etapas del documento | Registro completo / incompleto |
| Uso del repositorio institucional | Nivel de adopción del repositorio digital oficial            | Porcentaje de uso              |

## 13. Viabilidad de la Propuesta

La propuesta de optimización del sistema de gestión documental resulta viable desde los ámbitos técnico, organizacional y normativo, considerando las condiciones actuales de la Empresa Delta y el alcance definido para el presente estudio.

### 13.1 Viabilidad técnica

Desde el punto de vista técnico, la propuesta es viable debido a que se basa en herramientas y recursos disponibles o fácilmente implementables dentro de la institución, tales como repositorios digitales, sistemas de almacenamiento y lineamientos archivísticos.

La optimización planteada no requiere desarrollos tecnológicos complejos ni inversiones de alto costo, ya que se enfoca en la estandarización de procesos, organización documental y fortalecimiento de la gestión interna.

### 13.2 Viabilidad organizacional

La viabilidad organizacional se sustenta en la participación de las áreas involucradas y en la disposición institucional para mejorar la gestión documental. La propuesta considera los roles existentes, sin generar modificaciones estructurales profundas, sino fortaleciendo las responsabilidades documentales mediante capacitación y lineamientos claros.

Asimismo, el sistema propuesto se adapta a los flujos de trabajo actuales, facilitando su adopción progresiva por parte del personal.

### 13.3 Viabilidad normativa

La propuesta es viable desde el punto de vista normativo, ya que se alinea con la normativa archivística vigente, incluyendo principios de transparencia, acceso a la información y preservación documental.

Los lineamientos propuestos se fundamentan en buenas prácticas archivísticas y en el cumplimiento de disposiciones legales aplicables, lo que fortalece la seguridad jurídica y la rendición de cuentas institucional.



## 14. Resultados Esperados

La implementación del sistema de gestión documental optimizado permitirá obtener resultados positivos a nivel operativo, normativo e institucional, contribuyendo a una administración documental más eficiente y transparente.

### **Beneficios operativos**

- Reducción significativa del tiempo de búsqueda y recuperación de documentos.
- Disminución de la duplicidad documental.
- Mayor orden y coherencia en la organización física y digital de los archivos.
- Mejora en la trazabilidad y control de los documentos.

### **Beneficios normativos**

- Mayor cumplimiento de la normativa archivística aplicable.
- Fortalecimiento de los procesos de control interno y auditoría.
- Reducción de riesgos legales asociados a la gestión documental.

### **Beneficios institucionales**

- Optimización de los procesos administrativos.
- Fortalecimiento de la transparencia y la gestión de la información.
- Mejora de la imagen institucional y la eficiencia organizacional.
- Base sólida para futuras mejoras tecnológicas en gestión documental.