



# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“Evaluación del Sistema ISO 9001 en el proceso de  
Transferencia Documental en el Ministerio del  
Ambiente”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en **Ingeniería Industrial**

Autores:

Willy Félix Elguera Bustamante  
Jaime Fernando Alvarado Romero

Asesor:

Ing. Julio Douglas Vergara Trujillo

Lima - Perú

2019

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Julio Douglas Vergara Trujillo, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Ingeniería, Carrera profesional de Ingeniería Industrial, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

- Willy Félix Elguera Bustamante
- Jaime Fernando Alvarado Romero

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: “*Evaluación del sistema ISO 9001 en el proceso de transferencia documental en el Ministerio del Ambiente*” para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas por lo cual **AUTORIZA** su presentación.

Ing. Julio Douglas Vergara Trujillo

---

Ing. / Lic./ Mag./Dr. Nombre y Apellido  
Asesor

## **ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

El Sr(a) Coordinador Académico de Ingeniería Industrial Working Adult, *Ing. Miguel Ángel Oruna*

*Rodríguez*, ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s):

Willy Félix Elguera Bustamante y Jaime Fernando Alvarado Romero, para aspirar al grado de

bachiller con el trabajo de investigación: “*Evaluación del sistema ISO 9001 en el proceso de*

*transferencia documental en el Ministerio del Ambiente*”

Luego de la revisión del trabajo expresa en forma y contenido:

Aprobado

- Calificativo:     Excelente [18 – 20]  
                       Sobresaliente [15 – 17]  
                       Buena [13 – 14]  
                       Desaprobado

Ing. Miguel Ángel Oruna Rodríguez

Ing./Lic/Dr/Mag. Nombre Apellido

Director

## DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a nuestros hijos, ya que en ellos vemos diariamente el mejor motivo para seguir adelante en esta ardua tarea de nuestra formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Este trabajo es el resultado al esfuerzo que le dedicamos para nuestro desarrollo profesional. Agradecemos a nuestros familiares quienes a lo largo de la vida han apoyado y motivado nuestra formación académica, creyeron en nosotros en todo momento y no dudaron de nuestras habilidades. A nuestros profesores a quienes les debemos gran parte de nuestros conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual nos abrió sus puertas, preparándonos para un mercado competitivo.

## TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
TABLA DE CONTENIDO.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS .....	8
RESUMEN.....	9
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del problema .....	11
1.3. Justificación .....	11
1.4. Objetivo .....	12
1.4.1. <i>Objetivos Específicos</i> .....	12
1.5. Marco Teórico.....	12
1.5.1. <i>Antecedentes</i> .....	12
1.5.2. <i>Bases Teóricas</i> .....	14
1.5.2.1. <i>Normas ISO 9001 en el campo documental</i> .....	14
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>16</b>
2.1. Diseño y población .....	16
2.2. Técnicas y Materiales .....	16
2.3. Procedimiento y recolección de datos .....	16
2.4. Aspectos Éticos.....	16
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>21</b>
<b>CAPÍTULO 5. Referencias .....</b>	<b>23</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>24</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. *Pruebas de Normalidad*

Tabla 2. *Prueba de Wilcoxon.*

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de ISHIKAWA.

Figura 2. Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA.

Figura 3. Fórmula estadística de la prueba Wilcoxon.

Figura 4. Evaluación del sistema ISO 9001 en el proceso de transferencia documental en el Ministerio del Ambiente



## RESUMEN

Los permanentes problemas que se encuentran al momento de transferir la documentación de las áreas hacia el Archivo Central para su custodia final hacen que sea necesario un cambio para su mejora. Considerando que el MINAM viene desarrollando sus actividades desde el año 2008, y ya cuenta con una gran cantidad de documentación que necesita ser custodiada de forma adecuada tal como establece el Archivo General de la Nación por ser documentación del estado.

El objetivo es: Evaluar cómo el sistema ISO 9001 mejora el proceso de transferencia documental en el MINAM.

Hemos desarrollado un análisis con la documentación recibida y sus inventarios respectivos, además de entrevistas con los encargados.

Se está llevando capacitaciones en ISO 9001 en la Oficina General de Documentación y Atención a la Ciudadanía para la mejora de todos los procesos, siendo uno de ellos el de la transferencia Documental.

Los resultados estadísticos obtenidos en las pruebas de normalidad y Wilcoxon dan crédito a que el Sistema a implementar será de mucho beneficio para la Institución.

Concluimos que se debe implementar el Sistema ISO 9001 en la Transferencia Documental, y adecuarnos a las normas y directivas que el Archivo General de la Nación cuenta para tal efecto.

**PALABRAS CLAVES:** Sistema, Proceso, mejora.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

El Archivo Central del Ministerio del Ambiente es el área encargado del acopio y custodia de toda la documentación generada en el desarrollo de las actividades de las diversas unidades orgánicas que conforman el MINAM, garantizando la conservación, protección y difusión de los mismos.

Aquí se busca diagnosticar y generar propuestas en cuanto a los procesos que se lleva a cabo en los Archivos de Gestión, Archivos periféricos y el Archivo Central del Ministerio del Ambiente.

Se plantea a través de las actividades realizadas cotidianamente, y en busca de brindar el mejor servicio a las solicitudes presentadas por las áreas del MINAM, establecer un sistema de gestión de procesos del Área que nace con la necesidad de normar y sistematizar las políticas internas del Archivo Central.

Siendo necesario el uso del sistema ISO 9001 en el Ministerio del Ambiente dentro de su proceso de transferencia el cual se encuentra desorganizado y sin normatividad adecuada.

El gran volumen de documentación ha llevado a la institución a no poder planificar de manera adecuada su Gestión Documental, generando problemas de identificación, valoración, clasificación, foliación y transferencia final al Archivo Central para su custodia.

La falta de personal idóneo con experiencia en el manejo documental en cada uno de los procesos desde el ingreso del documento para el inicio del trámite de oficio hasta su transferencia hacia el Archivo Central para su custodia final.

La inadecuada infraestructura tanto en anaqueles, local, iluminación y herramientas necesarias para el buen desarrollo del trabajo en el manejo documental, hacen que el resultado final sea el menos indicado.

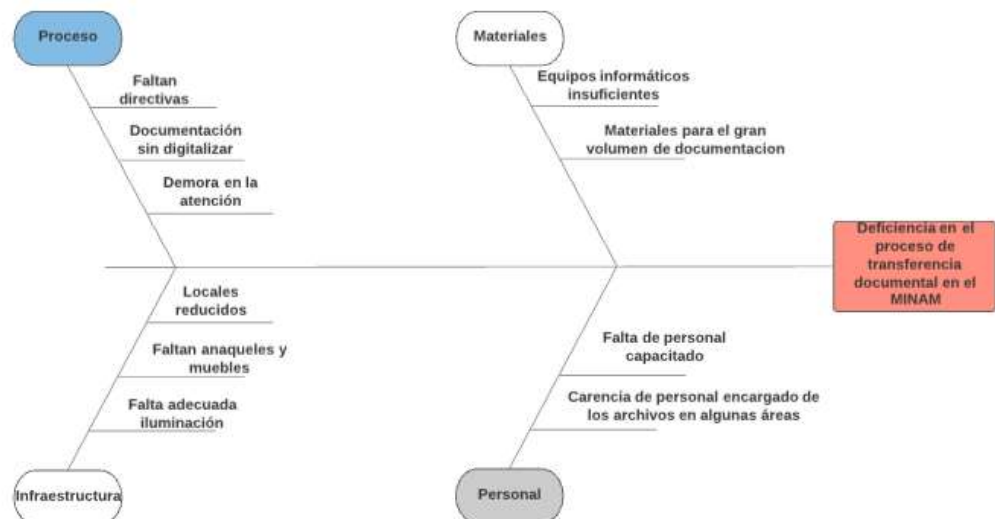
Finalmente, la no existencia y en algunos casos la falta de conocimiento de directivas claras que permitan obtener resultados óptimos termina en una mala gestión y custodia documental.

Frente a esta problemática, se considera evaluar si el uso del sistema ISO 9001 mejora el proceso de transferencia documental en el MINAM.

Figura 1.- Diagrama de ISHIKAWA

#### DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO

willy | April 21, 2019



## 1.2. Formulación del problema

¿El Sistema ISO 9001 mejora el proceso de transferencia documental en el MINAM?

## 1.3. Justificación

Teóricamente no se encontraron muchos antecedentes en relación a la transferencia documental. El Archivo General de la Nación como ente competente en la regulación de normas y políticas establece mecanismos de mejora en los Archivos del sector público.

Sin embargo son pocas las instituciones que se encuentran adecuadas a todas las normas, siendo uno de ellos el Ministerio del Ambiente, para ello se propone alinearnos a las directivas del Archivo General de la Nación.

Consecuente a ello, esta información servirá para evaluar si el sistema ISO 9001 mejora el proceso de Transferencia Documental del MINAM y también servirá como guía y referencia para futuras investigaciones similares.

## **1.4. Objetivo**

El objetivo del trabajo es: Evaluar cómo el sistema ISO 9001 mejora el proceso de transferencia documental en el MINAM.

### **1.4.1. Objetivos Específicos**

- Identificar las actividades del proceso de transferencia documental a mejorar a través del sistema ISO 9001 en el MINAM.
- Evaluar la implementación de las directivas faltantes y alinearlas a lo establecido por el Archivo General de la Nación.

## **1.5. Marco Teórico**

### **1.5.1. Antecedentes**

**(Sánchez & Montero, 2016)** En la ciudad de Cartagena, en su tesis de la UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA, el objetivo de su tesis fue Realizar el proyecto de implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la empresa Pinatar Arena Football Center S.L. Para lograr esto se utilizaron Manuales de Procesos, Gestión de Auditorías Internas y se Elaboró la Documentación de Pinatar Arena Football Center S.L. Se describieron desde los pasos generales que sigue la empresa para la implantación del sistema de gestión de la calidad, así como los procedimientos de control específicos según lo planteado por la norma ISO 9001:2015.

**(Mogollón & Huamanchumo, 2016)** En la ciudad de Lima en su tesis de la Universidad Privada del norte, el objetivo de su tesis fue mejorar los procesos de fabricación y servicios de MIPYME Ventiladores Industriales JAR S.A.C.- (**VENTIJAR SAC**) de la ciudad del Callao. Este proyecto ha desarrollado el Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, para todas las actividades de los procesos que desarrollen dentro y fuera de VENTIJAR SAC. El alcance del proyecto describe el diagnóstico actual de la empresa, diseño del sistema de gestión, las actividades a desarrollar para implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, y la factibilidad económica de la inversión.

**(León, 2010)** En la ciudad de Chile en su tesis de la Universidad del Bío-Bío, el objetivo de su tesis fue proponer un sistema de gestión documental para la empresa IQS Ltda. con el fin de aumentar el nivel de implementación del sistema de gestión integrado, en el marco del mejoramiento (Hernández, 2012) continuo de este. La necesidad de implementar un sistema de gestión documental que fuese soportado vía software fue identificada al interior de la empresa como una de las conclusiones de auditorías internas realizadas al sistema de gestión integrado

**(HERNANDEZ, 2012)** En la ciudad de Colombia en su tesis de la Universidad Autónoma de Occidente, el objetivo de su tesis fue realizar la documentación parcial de los procesos y procedimientos de la organización de L&M Servicios & Asesorías S.A, orientado bajo el modelo de la NTC ISO 9001:2008 que permita mejorar la prestación del servicio de envío y pago de giros postales nacionales de una manera efectiva.

**(Álvarez, 2015)** En la ciudad de Quito en su tesis de la Universidad San Francisco de Quito, el objetivo de su tesis Implementar un Sistema de Gestión Documental multiplataforma que cumpla con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008, y que permita el acceso al mismo por medio de servicios y aplicativos web de manera local (LAN) o a través de Internet en cualquier locación.

## **1.5.2. Bases Teóricas**

### **1.5.2.1. Normas ISO 9001 en el campo documental**

Según gestión de la calidad - cursos y herramientas (2001) para determinar cómo a partir de la implementación del sistema ISO 9001 se podrá mejorar el proceso de transferencia documental en el MINAM, teniendo en cuenta que la Norma ISO 9001 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC la cual es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la Gestión de la Calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos y/o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen SGC. Al evaluar los factores y puntos críticos que afectan el correcto proceso de transferencia documental en mención, los cuales se identifican de manera visible dentro del MINAM hace ya un tiempo; es por ello que la aplicación correcta de la Norma ISO 9001 son las más recomendadas dentro del contexto para poder mejorar dicho proceso.

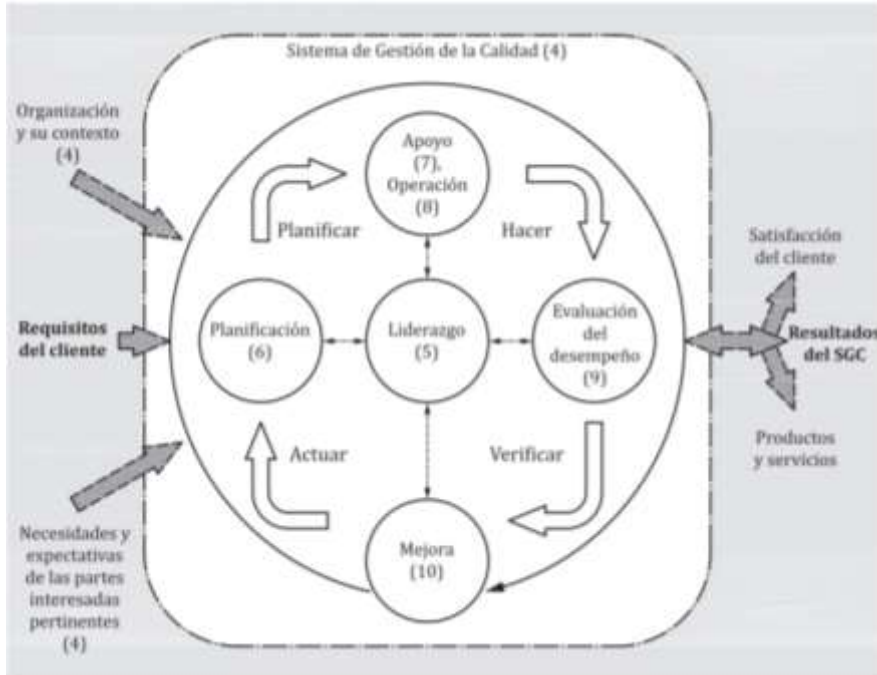
Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar:

Según gestión de la calidad - cursos y herramientas (2001) para Identificar detalladamente las actividades del proceso de transferencia documental a mejorar a través del sistema ISO 9001 en el MINAM, esta demostró que se debe usar el ciclo PHVA. Puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo.

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- Hacer: implementar lo planificado;
- Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Figura 2.- Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA. Fuente: <http://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx>



## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Diseño y población**

La investigación realizada es de a través de una variable no experimental, del tipo proyectista, al mes de diciembre del 2018, en el área del Archivo Central del Ministerio del Ambiente, en la provincia constitucional del callao.

Para este proyecto se está considerando como población el total de documentación administrada y gestionada en cada una de las unidades orgánicas del MINAM

Se trabajará con el área de finanzas como muestra final.

Para el muestreo ha sido considerado solamente la documentación ingresada durante el año 2018.

### **2.2. Técnicas y Materiales**

Las técnicas aplicadas en este caso fueron inventarios de años anteriores, desde el año 2014 al 2017) Cuadros en Excel.

### **2.3. Procedimiento y recolección de datos**

Para obtener los datos se realizó el siguiente procedimiento:

1. Se revisaron los documentos enviados al área de Tesorería con las observaciones encontradas en los inventarios anteriores.
2. Levantamos las observaciones de los inventarios anteriores y comparamos con los actuales.
3. Se solicitó la colaboración del jefe de área para realizar el estudio y poder determinar el problema.
4. Analizamos los datos obtenidos.

### **2.4. Aspectos Éticos**

Todos los datos obtenidos son de carácter estrictamente verás, solicitándose los permisos pertinentes no sólo para su uso sino para su estudio tratándose de considerar que los resultados serán de mejora para el área.

Por lo cual damos fe que los datos e información consignada es totalmente cierta, tanto en datos estadísticos como en información conceptual. Se adjunta a su vez la carta de



autorización de uso de información, firmada por la Directora de la Oficina General de Documentación y Atención a la Ciudadanía Ministerio del Ambiente.

## **2.5 Herramientas**

Las herramientas utilizadas para la elaboración del trabajo de investigación fueron:

- Inventario general y específico de los años 2010 al 2018 (en formato Excel).
- Entrevistas con el encargado del Archivo de Gestión del área de Tesorería.
- Prueba de normalidad.
- Prueba de Wilcoxon.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

La población muestral en estudio estuvo conformado por expedientes del área de Tesorería, estos son almacenados en Archivadores de Palanca, dentro de cada Archivador de palanca ingresan aproximadamente 30 expedientes, contabilizando un total de 500 folios por cada Archivador de Palanca.

Se encontraron 8 variables (deficiencias) , tales como: Expedientes incompletos, expedientes mal foliados, expedientes mal identificados, expedientes mal clasificados, expedientes desorganizados, expedientes mal contabilizados, expedientes dañados, expedientes mal registrados.

Aquí se muestra cómo a partir de la implementación del ISO 9001 estas variables (errores) disminuyen.

En la tabla n° 1, Observamos el análisis de las Pruebas de normalidad como instrumento de investigación utilizado. De acuerdo al tamaño de muestra presentado para cada una de nuestras variables, consideramos el nivel de significancia de Shapiro-Wilk, el cual nos indica que nuestras variables son no paramétricas por tanto aplicaremos la prueba de Wilcoxon para tomar una decisión más precisa.

*Tabla n° 1. Pruebas de normalidad*

Variables	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1	0,218	30	0,001	0,883	30	0,003
D2	0,221	30	0,001	0,863	30	0,001
D3	0,224	30	0,000	0,821	30	0,000
D4	0,226	30	0,000	0,823	30	0,000
D5	0,253	30	0,000	0,873	30	0,002
D6	0,211	30	0,002	0,883	30	0,003
D7	0,250	30	0,000	0,840	30	0,000
D8	0,300	30	0,000	0,849	30	0,001

## Wilcoxon

Figura 3.- Fórmula estadística de la prueba Wilcoxon

En la figura 2 se observa la fórmula estadística aplicada en la prueba Wilcoxon, necesario para nuestra muestra poblacional.

Para muestras grandes, la distribución de  $W$  es aproximadamente normal. Específicamente:

$$Z = \frac{W - \frac{n(n+1)}{4}}{\sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{24}}}$$

está distribuido aproximadamente como una distribución normal con una media de 0 y una desviación estándar de 1,  $N(0,1)$ .

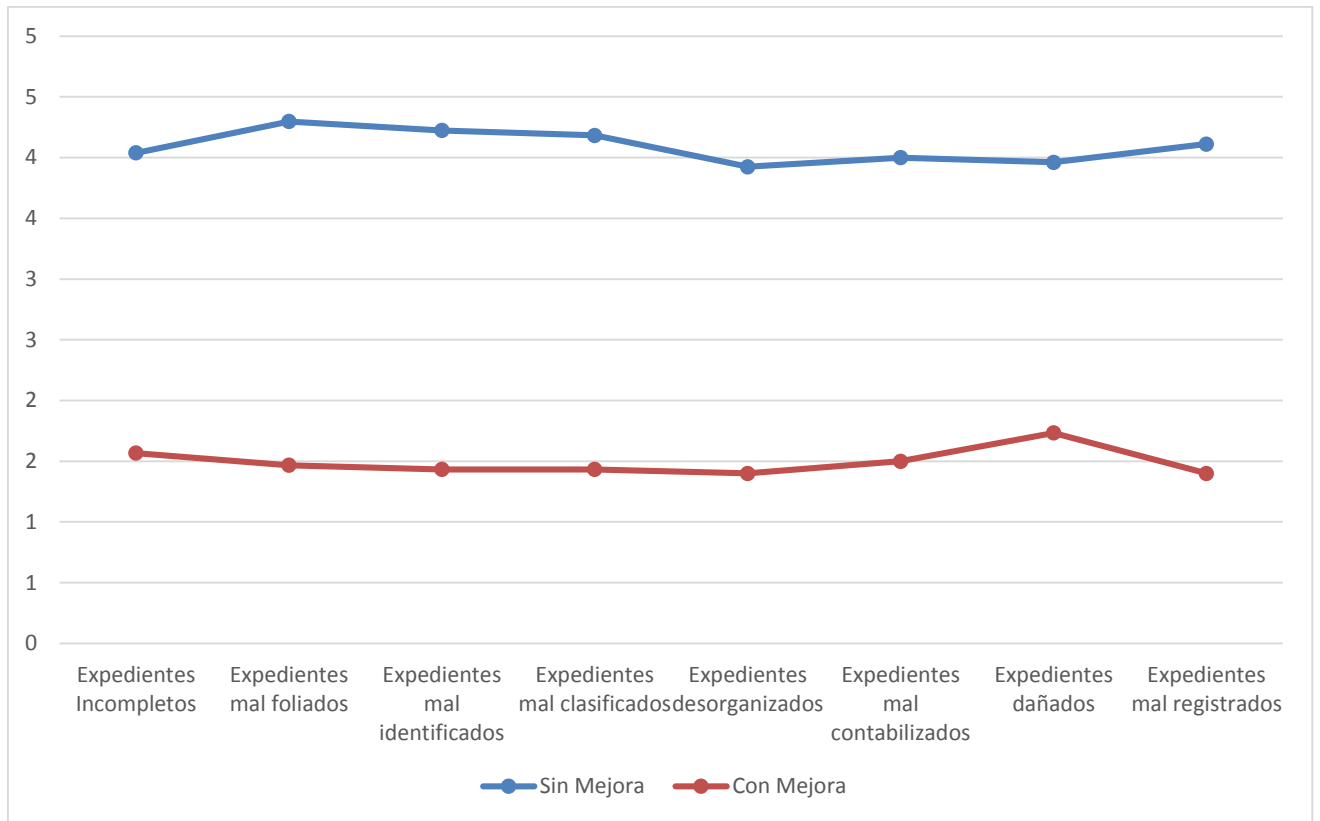
En la tabla n° 2, Se observa que la Prueba de wilcoxon cumple para cada una de las variables, por tanto, existe una mejora significativa.

Tabla n° 2. Prueba de Wilcoxon.

	A2 - A1	B2 - B1	C2 - C1	D22 - D11	E2 - E1	F2 - F1	G2 - G1	H2 - H1
Z	-4,831 <sup>b</sup>	-4,834 <sup>b</sup>	-4,832 <sup>b</sup>	-4,826 <sup>b</sup>	-4,852 <sup>b</sup>	-4,841 <sup>b</sup>	-4,845 <sup>b</sup>	-4,883 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

En la figura n° 4 Se observa la significancia y el impacto que tuvo la implementación de la mejora en el proceso de transferencia documental en el ministerio del ambiente.

Figura n° 4. Implementación del sistema ISO 9001 en el proceso de transferencia documental en el Ministerio del Ambiente



## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El estudio ha podido hallar las deficiencias que se presentan en la documentación del área de Tesorería, en el proceso de transferencia documental del Archivo de Gestión hacia el Archivo Central del Ministerio del Ambiente.

Si bien es cierto dicho hallazgo permitirá corregir la documentación antes de ser enviada hacia el repositorio Documental del Archivo Central, es necesario mencionar que se necesitará un trabajo adicional para ello, lo cual implica recursos de personal y de tiempo, pues en algunos casos deben volver a clasificarse, lo cual es una limitación puesto que el personal es insuficiente y se cuenta también con las demás áreas que presentan las mismas deficiencias.

El no contar con directivas claras que permitan un mejor tratamiento de la documentación desde el ingreso al Ministerio a través de un administrado o por el inicio consecuente de gestión de la misma área, implica que no se pueda enviar correctamente la documentación para ser custodiada adecuadamente en el Archivo Central.

Actualmente las instituciones públicas y privadas cada vez más necesitan de la estandarización de procesos y mejoras de calidad permanentemente, para ello utilizan herramientas que permitan llegar al logro de los objetivos trazados en sus planes a corto y largo plazo.

El Ministerio del Ambiente, no ajeno a ello se encuentra en la realización de estudios, capacitaciones, e implementación de algunas de estas herramientas con el único fin de poder ejecutar proyectos que sean eficientes y permitan administrar adecuadamente el presupuesto asignado anualmente.

Las limitaciones encontradas para el buen desarrollo del trabajo fueron las siguientes:

- Falta de información por parte de las unidades orgánicas que gestionan la documentación y deben transferirla al Archivo central.
- El personal a cargo de los Archivos de Gestión y Periféricos respectivamente, no se encuentran capacitados para el manejo de la documentación.
- Los inventarios recibidos no se encuentran actualizados, lo que repercute en la mala información obtenida para dar inicio al trabajo de custodia.

- Muchas gerencias no cuentan con personal encargado de los Archivos, lo que implica hacer el inventario desde cero, que representa costos en personal o en el peor de los casos la contratación de un servicio por terceros para organizar la documentación e inventariarla.

Se llegó a la conclusión que el uso del Sistema ISO 9001 en el proceso de Transferencia Documental es necesario además de desarrollar las actividades de Gestión documental conjuntamente con la emisión de directivas de acuerdo a lo establecido por el Archivo General de la Nación tales como:

- Directiva de Transferencia
- Directiva de Foliación.
- Directiva de Digitalización
- Directiva de Servicio Archivístico

Se determinó estadísticamente que la cantidad de errores en la documentación después de la implementación del sistema será disminuida

.

A través de la prueba de Shapiro-Wilk, se llegó a la conclusión de que nuestras variables son no paramétricas

Gracias a los resultados entregados por la prueba de Wilcoxon podemos aceptar que existe una mejora significativa.

## CAPÍTULO 5. Referencias

- Álvarez. (2015). Implementación de un Sistema de Gestión Documental multiplataforma. Quito, Ecuador: Tesis - Universidad San Francisco de Quito.
- Cruz, J. (2006). *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Hernández. (2012). Procesos y procedimientos de la organización de L&M Servicios y Asesorías S.A. Colombia: Tesis - Universidad Autónoma de Occidente.
- León. (2010). Sistema de Gestión Documental para la empresa IQS Ltda. Chile: Tesis - Universidad del Bio-Bio.
- López, P. (2016). *Cómo documentar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015*. España: FC EDITORIAL.
- Mogollón & Huamanchumo. (2016). Mejoramiento de los procesos de fabricación y servicios de MIPYME ventiladores Industriales JAR S.A.C. Lima, Lima, Perú: Tesis - Universidad Privada del Norte.
- Pérez Rodríguez, Z. (2003). *Metodología para la implementación de un sistema documental ISO 9000*. Holguín: Cuba.
- Portal normas iso 9000*. (2015). Obtenido de <http://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx>
- Sánchez & Montero;. (2016). Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de calidad ISO 9001 en la Empresa Pinatar Arena Football Central S.L. Cartagena, Colombia.
- sevilla Tendero, J. (2012). *Auditoría de los sistemas integrados de gestión*. Madrid: FC Editorial.

## ANEXOS

### ANEXO N°1

Datos obtenidos antes de la mejora								
	Expedientes Incompletos	Expedientes mal foliados	Expedientes mal identificados	Expedientes mal clasificados	Expedientes desorganizados	Expedientes mal contabilizados	Expedientes dañados	Expedientes mal registrados
D1	5	5	4	5	3	3	3	5
D2	5	5	5	3	3	5	5	4
D3	4	4	5	3	5	4	3	4
D4	5	5	5	3	4	5	4	5
D5	3	3	4	3	4	5	3	3
D6	5	3	4	5	4	4	5	5
D7	4	4	4	3	5	3	4	4
D8	3	4	4	4	5	3	5	4
D9	5	3	3	4	3	5	5	4
D10	3	5	5	5	5	3	4	5
D11	5	5	5	3	3	4	5	4
D12	5	5	3	5	4	4	4	4
D13	4	5	4	5	3	3	3	4
D14	5	3	3	5	5	4	4	5
D15	5	3	4	5	3	5	5	3
D16	5	4	3	5	4	3	4	3
D17	3	5	3	3	5	4	3	4
D18	3	4	5	4	4	4	3	4
D19	5	5	5	5	3	4	3	3
D20	3	5	4	3	4	4	4	5
D21	3	5	4	5	5	5	5	4
D22	5	4	5	3	3	4	4	5
D23	5	5	5	5	4	4	3	5
D24	3	4	5	3	5	5	3	4
D25	4	4	3	5	3	3	3	3
D26	3	5	5	5	3	4	3	5
D27	3	4	5	5	5	4	5	4
D28	4	5	5	5	4	4	4	3
D29	5	4	5	3	3	4	5	4
D30	3	5	4	4	3	4	4	5



ANEXO N°2

Datos obtenidos después de la mejora							
Expedientes Incompletos	Expedientes mal foliados	Expedientes mal identificados	Expedientes mal clasificados	Expedientes desorganizados	Expedientes mal contabilizados	Expedientes dañados	Expedientes mal registrados
1	1	1	1	1	2	2	1
2	1	1	2	1	2	2	2
2	1	1	2	2	2	1	1
2	1	2	1	2	1	2	2
1	2	1	2	1	2	2	1
1	1	2	1	1	2	2	1
2	1	2	1	2	1	2	2
2	1	1	2	1	2	2	2
2	1	2	2	1	1	2	1
1	1	1	2	1	2	2	1
2	2	1	1	1	1	2	1
2	2	2	1	1	1	2	1
2	1	1	2	1	1	2	1
1	2	2	1	2	2	2	2
2	2	2	1	1	2	2	1
2	2	2	2	1	2	2	1
2	2	2	2	1	1	2	1
1	2	1	1	1	2	2	1
1	1	2	1	2	1	2	1
1	2	1	2	1	1	1	2
2	2	2	1	2	1	1	2
1	2	2	2	2	2	1	2
2	2	1	1	2	2	1	1
2	2	1	1	2	1	2	1
1	1	2	1	2	1	2	2
2	1	1	2	1	1	1	2
1	1	1	1	2	2	2	1
1	1	1	1	1	1	1	2
2	2	1	2	1	1	2	1
1	1	1	1	2	2	1	2