

FACULTAD DE INGENIERÍA



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

Carrera de Ingeniería Industrial

“IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL ÁREA DE ARCHIVO Y TRÁMITE DOCUMENTARIO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA EN EL PERÍODO 2019 – 2020 EN LIMA”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autor:

Juan Ramon Salazar Garate

Asesor:

Mg. Ing. Julio Bernabé Bernal Pacheco

Lima - Perú

2020

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN EJECUTIVO	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Descripción de la empresa	9
1.2. Situación problemática	13
1.3. Justificación	14
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes:.....	16
2.2. Bases Teóricas	18
2.3. Marco Conceptual.....	28
2.4. Limitaciones.....	30
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	32
3.1. Ingreso a la institución financiera.....	32
3.2. Equipo del proyecto, funciones y responsabilidades	33
3.3. Desarrollo del proyecto laboral.....	35
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	65
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES.....	70
REFERENCIAS	74
ANEXOS	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Equipo del proyecto y responsabilidades	34
Tabla 2: Plan de trabajo para la implementación del MGD.....	37
Tabla 3: Análisis de dispositivos legales y normativos relacionados a la gestión documental	40
Tabla 4: Resultados de la clasificación de riesgos.....	43
Tabla 5: Descripción de casos de uso para las pruebas asistidas	55
Tabla 6: Universo de documentos.....	55
Tabla 7: Cantidad de impresiones.....	65
Tabla 8: Costos asociados.....	67
Tabla 9: Costos mensuales por período	68
Tabla 10: Optimización de costos.....	68
Tabla 11: Costo de mano de obra y adopción del cambio	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la institución financiera 2020	10
Figura 2. Simbología en los Diagrama de Flujo	21
Figura 3. Representación genérica de un mapa de procesos convencional	24
Figura 4. Circulo de Deming. (Deming, 1982).....	26
Figura 5. El efecto de la gestión del Cambio en el Proceso Transicional.....	27
Figura 6. Componentes y Procesos del MGD. Fuente: Grupo de Trabajo MGD elaborado por la SEGDI 2017	35
Figura 7. Mapa de procesos de la institución financiera con fecha de mayo 2019. Fuente: Institución Financiera.....	46
Figura 8. Flujograma de recepción de documentos anterior. Fuente: Elaboración propia	49
Figura 9. Flujograma de emisión y despacho anterior. Fuente: Elaboración propia	50
Figura 10. Flujograma de archivo anterior. Fuente: Elaboración propia.....	51
Figura 11. Distribución de módulos del software	53
Figura 12. Componentes del nuevo proceso de gestión documental. Fuente: SEGDI	56
Figura 13. Flujograma de recepción de documentos actual. Fuente elaboración propia	56
Figura 14. Flujograma de emisión y despacho de documentos actual. Elaboración propia	57
Figura 15. Flujograma de archivo actual. Fuente: Elaboración propia.....	58
Figura 16. Mapa de criticidad de los grupos de interés críticos.....	62
Figura 17. La ruta grafica de la estrategia.....	63

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de suficiencia profesional fue realizado con la finalidad de describir la experiencia profesional que se tuvo en la implementación de un modelo de gestión documental en una institución financiera que se dedica a canalizar recursos financieros a través de otras empresas del sector financiero del Perú con el fin de buscar el desarrollo sostenible e inclusivo del país.

Se realizó un análisis de cómo se estaban realizando las actividades de gestión documental, evidenciándose procedimientos inadecuados para la administración de los documentos que sustentan la ejecución de las actividades diarias, también se verificó que no se contaba con políticas en materia de gestión documental que permitiera dar lineamientos a las distintas gerencias que conforman la institución financiera.

Se concluye que la implementación de un modelo de gestión documental ha permitido a la organización reducir sus costos en materia de gestión documental, evitando el consumo de papel e impresión, ya que con el uso de tecnologías de información y certificados digitales permite generar documentos firmados digitalmente con el mismo valor legal que puede tener un documento firmado de manera manuscrita. Asimismo, se verifica que la implementación de dicho modelo ha permitido mantener la continuidad de los servicios financieros y operaciones de la institución financiera ya que gestionar documentos digitales favorece al trabajo remoto.

ABSTRAC

This research of professional sufficiency was carried out in order to describe the professional experience that was had in the implementation of a document management model in a financial institution, it is dedicated to providing financial resources through other companies in the financial sector of Perú, with the aim of seeking the sustainable and inclusive development of the country.

An analysis of the past situation of the document management activities was carried out, inadequate procedures were evidenced for the administration of documents that support the execution of daily activities, it was also verified that there were no document management policies that would allow giving guidelines to the different managements that make up the financial institute.

It is concluded, the implementation of a document management model has allowed the organization to reduce its costs in document management, avoiding the consumption of paper and printing since the use of information technologies and digital certificates allows the generation of documents digitally signed with the same legal value that a handwritten signed document can have.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Aguilar, E. S. (2015). *La organización documental y su relación con la calidad del servicio archivístico de la unidad de gestión educativa local N° 07 del Distrito de San Borja*. Lima.
- Archivo General de la Nación. (2019). *Norma para la valoración documental en la entidad pública*. Obtenido de Proyectos DDPAs:
<http://agn.gob.pe/portal/institucional/1568846087-proyecto-norma-para-la-valoracion-documental-en-la-entidad-publica>
- Beltrán, J. (1998). *Los Indicadores de Gestión*. Bogotá: Temas Gerenciales.
- Carrión, E. A., & Fonda, E. V. (2015). *Análisis y diseño de un modelo de gestión documental para las PYMES en el Cantón Durán*. Guayaquil.
- Chillagana, J. (2019). *Diseño de un sistema de gestión documental para el departamento de archivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuador*. Quito.
- Crane, B. R. (1996). *Cycle time & cost reduction in a low volume manufacturing environment*. Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology.
- Daniele, M. (2006). *Especificación formal de desarrollo de un sistema de firma digital*. Recuperado el 14 de 9 de 2020, de
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/22125/documento_completo.pdf?sequence=1
- Del Prado, M. Á., & Esteban, M. Á. (2016). Propuesta de un modelo de Sistema Integrado de Gestión de la Información Documental para las organizaciones. *Ediciones Complutense*, 387-415.

Deming, W. (1982). *Out of the crisis. Quality, Productivity and Competitive Position.*

Madrid: W. Edwards Deming.

Instituto Nacional de Calidad. (2015). *Norma Técnica Peruana NTP 392.030-2 Microformas.*

Lima.

Intriago, G., & Villavicencio, J. (Junio de 2019). *Revista: Caribeña de Ciencias Solciales - El Sistema de Gestión Documental QUIPUX y el manejo de la documentación digital en las empresas públicas.* Obtenido de Eumed Web Site:

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/06/gestion-documental-quipux.html>

Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de Calidad?* Colombia: Editorial Norma.

Kerzner, H. (1979). *Project management: A systems approach to planning, scheduling, and controlling.* New Jersey.

Matus, R., Hernández, M., García, E., & Franco, M. (2010). *Estadística.* Mexico: Instituto Politécnico Nacional.

Meza, E. E. (2018). *Gestión documental y satisfacción de usuarios de la Municipalidad Provincial de Huari.* Lima.

Pardos, J. M. (2018). *Configuración y usos de un mapa de procesos.* Madrid: AENOR Ediciones.

Pat, L., Martínez, A., Pat, J., & Martínez, D. (2013). *Introducción a los Modelos de Regresión.* Madrid: Plaza y Valdés, S.A. de C.V.,.

Perez, M. (2017). *Diseño de un Sistema de Gestión de Documentos en una empresa constructora.* Sevilla.

Rajadell, M. (2019). *Creatividad: emprendimiento y mejora continua*. Barcelona: Editorial Reverté.

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. (s.f.). *Identidad Digital - Glosario de términos : RENIEC*. Obtenido de RENIEC Web site:

<https://portales.reniec.gob.pe/web/identidaddigital/glosarioPKI>

Secretaría de Gobierno Digital - Presidencia del Consejo de Ministros. (21 de Julio de 2017).

Modelo de Gestión Documental. Obtenido de

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292301-001-2017-pcm-segdi>

Sierra, S., & Neira, C. (2009). *Diseño e implementación de un modelo de gestión documental para la serie historias laborales del área de talento humano para la empresa*

COLGRABAR. Bogotá.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2017). *Portal de educación financiera: Plan*

Nacional de difusión del rol y funcionamiento del sistema financiero peruano.

Obtenido de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP Web site:

<https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/Guia%20del%20docente%202017.pdf>

The Association of Change Management Professionals. (2014). *Estándar para la gestión del cambio*. Florida.

Torres, I. (15 de Setiembre de 2020). *Diagrama de Flujo Iveconsultores*. Obtenido de

Iveconsultores Web site: <https://aprendiendocalidadyadr.com/diagrama-de-flujo-o-flujograma/>

Vasconcelos, J. (2015). *Tecnologías de la Información*. Distrito Federal de México: Grupo Editorial Patria.