



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE INGENIERIA

---

CARRERA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

**“IMPLEMENTACION DE MEJORA CONTINUA EN EL  
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL DE LA SECRETARIA  
CORPORATIVA DE PETROPERU S.A. AÑO 2015”**

Tesis para optar el título profesional de:

**Ingeniera Industrial**

**Autor:**

Milagro del Rosario Loza Carreño

**Asesor:**

Dr. Ing. Máximo Jesús Huambachano Martel

Lima – Perú

2016

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL .....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS.....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
1.1. Antecedentes .....	10
1.2. Realidad Problemática.....	12
1.3. Formulación del Problema .....	14
1.3.1. <i>Problema General.....</i>	<i>14</i>
1.3.2. <i>Problema Específico.....</i>	<i>14</i>
1.3.2.1. <i>Problema específico 01.....</i>	<i>14</i>
1.3.2.2. <i>Problema específico 02.....</i>	<i>14</i>
1.3.2.3. <i>Problema específico 03.....</i>	<i>14</i>
1.3.2.4. <i>Problema específico 04.....</i>	<i>14</i>
1.4. Justificación.....	15
1.4.1. <i>Justificación Teórica .....</i>	<i>15</i>
1.4.2. <i>Justificación Práctica .....</i>	<i>15</i>
1.4.3. <i>Justificación Cuantitativa .....</i>	<i>15</i>
1.4.4. <i>Justificación Académica .....</i>	<i>15</i>
1.5. Objetivo .....	16
1.5.1. <i>Objetivo General.....</i>	<i>16</i>
1.5.2. <i>Objetivo Específico.....</i>	<i>16</i>
1.5.2.1. <i>Objetivo específico 1.....</i>	<i>16</i>
1.5.2.2. <i>Objetivo específico 2.....</i>	<i>16</i>
1.5.2.3. <i>Objetivo específico 3.....</i>	<i>16</i>
1.5.2.4. <i>Objetivo específico 4.....</i>	<i>16</i>

<b>CAPÍTULO 2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>17</b>
2.1.	Concepto de digitalización .....	17
2.1.1.	¿Qué es digitalizar?.....	17
2.1.2.	¿Para qué se digitaliza? .....	17
2.2.	Digitalización y Captura de Documentos .....	17
2.3.	Evolución del papel .....	22
2.4.	Calidad y gestión de documentos con la familia ISO 30300.....	24
2.5.	Entidades públicas que desarrollaron un sistema de gestión documental .....	26
2.5.1.	Ministerio de Salud .....	26
2.5.2.	Ministerio de Agricultura .....	27
2.5.3.	Registro Nacional de identificación y Estado Civil.....	28
2.6.	Uso racional del papel.....	30
2.7.	Definición de términos básicos .....	31
<b>CAPÍTULO 3.</b>	<b>DESARROLLO .....</b>	<b>32</b>
3.1.	Desarrollo el Objetivo 1 .....	32
3.2.	Desarrollo el Objetivo 2.....	35
3.3.	Desarrollo el Objetivo 3.....	37
3.4.	Desarrollo el Objetivo 4.....	41
<b>CAPÍTULO 4.</b>	<b>RESULTADOS Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>46</b>
4.1.	RESULTADOS .....	46
4.2.	CONCLUSIONES .....	49
4.2.1.	Conclusión – Objetivo 1.....	49
4.2.2.	Conclusión – Objetivo 2.....	49
4.2.3.	Conclusión – Objetivo 3.....	50
4.2.4.	Conclusión – Objetivo 4.....	50
4.3.	RECOMENDACIONES .....	51
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>52</b>	

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA Nº 1-1 SISTEMA DE CORRESPONDENCIA FILENET P8 .....	11
FIGURA Nº 1-2 REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	13
FIGURA Nº 2-1 DIGITALIZACIÓN Y CAPTURA DE DOCUMENTOS .....	21
FIGURA Nº 2-2 PERIODOS EVOLUTIVOS EN LA REDUCCIÓN DEL PAPEL .....	22
FIGURA Nº 2-3 NORMA ISO 30300 .....	24
FIGURA Nº 2-4 SISTEMA TRÁMITE DOCUMENTARIO – MINISTERIO DE SALUD .....	27
FIGURA Nº 2-5 SISTEMA TRÁMITE DOCUMENTARIO – MINISTERIO DE AGRICULTURA .....	28
FIGURA Nº 2-6 SISTEMA TRAMITE DOCUMENTARIO - -RENIEC .....	29
FIGURA Nº 2-7 USO RACIONAL DEL PAPEL .....	30
FIGURA Nº 3-1 CONCEPTUALIZACIÓN DEL PROCESO .....	34
FIGURA Nº 3-2 PROCESOS DIGITALES E INDEXACIÓN .....	36
FIGURA Nº 3-3 CÍRCULO DE DEMING .....	38
FIGURA Nº 3-4 SISTEMA DE MEJORA .....	40
FIGURA Nº 3-5 EVOLUCIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO .....	42
FIGURA Nº 3-6 ESTRATEGIA DE ADQUISICIÓN .....	44
FIGURA Nº 3-7 LÍNEA DE CAPTURA – IBM DATACAP TASKMASTER V9 .....	45
FIGURA Nº 4-1 MODALIDAD ANTERIOR (MODALIDAD TRADICIONAL) .....	47
FIGURA Nº 4-2 MODALIDAD MEJORADA (MODALIDAD CON SISTEMA FILENET P8) .....	48

## RESUMEN

PETROPERU S.A. es una institución estatal de capital privado dedicada a los hidrocarburos y sus derivados.

Como parte de su organización se encuentra la Secretaría Corporativa de la cual tiene bajo su mando a la Oficina Gestión Documentaria, donde se concentra todo el ingreso de documentos, ya sea para la Oficina Principal o para las diversas Operaciones de la empresa.

A inicios del año 2010, se planteó obtener un sistema de gestión documental que facilite el flujo del registro de los documentos que ingresan por la Oficina Gestión Documentaria, generando así una mayor accesibilidad de los mismos mediante la forma digital de estos; ya que la manera tradicional por la que eran anteriormente registrados proporcionaba un flujo mas lento y por consecuencia se podría obtener como resultado unos documentos con mala distribución de anexos y/o perdida de los mismos.

Por ese motivo, para mediados del año 2010 se adquiere un sistema de gestión documental por medio de una contratación emitida por el Dpto. Logística a quien le fue otorgada la Buena Pro a la empresa creadora de software LPA del Perú S.A.C.

A inicios del 2011, se origina el despegue del sistema, generando así un lanzamiento corporativo del nuevo sistema de gestión documental para la empresa PETROPERU S.A.

La Oficina Gestión Documentaria tiene a su cargo el sistema de gestión documental, el cual es un sistema que genera una amplia diversificación y visualización de todos los documentos que ingresan a través de las ventanillas de la oficina, generando así un flujo detallado que hace que el usuario final (Dependencia y/o Operaciones) tenga un amplio y detallado de todo (s) los documentos remitidos hacia ellos.

Con este trabajo se buscará la mejora continua para que el sistema de digitalización tenga un óptimo desarrollo en todo su flujo desde el inicio de la recepción de documentos hasta la visualización del mismo mediante el sistema Filenet P8 de PETROPERU S.A.

Palabras claves: Sistema de Gestión Documental, forma digital, amplia diversificación, visualización de documentos, mejora continua.

## ABSTRACT

PETROPERU S.A. is a state-owned private equity institution dedicated to hydrocarbons and its derivatives.

As parts of its organization is the Corporate Secretary of which has under his command the Document Management Office, which concentrates all the entry of documents, either for the Main Office or for the various Operations of the company.

At the beginning of 2010, it was proposed to obtain a document management system that facilitates the flow of the registry of the documents that enter by the Document Management Office, thus generating a greater accessibility of the same through the digital form of these; since the traditional way in which they were previously registered provided a slower flow and consequently could result in documents with poor distribution of attachments and / or loss of them.

For this reason, by the middle of 2010 a document management system was acquired through a contact issued by the Logistics Department to which the Good Pro was awarded to the software company LPA del Peru S.A.C.

At the beginning of 2011, the system began to take off, generating a corporate launch of the new document management system for PETROPERU S.A.

The document management office is in charge of the document management system, which is a system that generates a wide diversification and visualization of all the documents that enter through the office windows, generating a detailed flow that makes the end user (Dependency and / or Operations) has a comprehensive and detailed all of the documents sent to them.

This work will seek continuous improvement so that the digitalization system has an optimum development in its entire flow from the beginning of the reception of documents to the visualization of it through the FileNet P8 system of PETROPERU S.A.

Key words: Document Management System, digital form, wide diversification, document visualization, continuous improvement.

Nota de acceso: No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

## REFERENCIAS

A continuación, se presentan las siguientes referencias:

- ❖ Ministerio de Salud (2006). *Implementa plataforma masiva de Trámite Documentario*. Autor, Carlos Espinoza (Director de Sistemas – Ministerio de Salud).
- ❖ Ministerio de Agricultura. *Trámite Documentario (SISDOC)*. Plataforma virtual de Ministerio de Agricultura.
- ❖ Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) (2012). *Proporciona Sistema de Trámite Documentario Electrónico a SUTRAN*. Noticias – Sala de Prensa (05.03.2012)
- ❖ Ser Group. Software de Gestión Documental (DMS) con Doxis 4. Plataforma virtual de la Empresa Ser Group Internacional (2014).
- ❖ “Buenas Prácticas para reducir el consumo de papel”. Cero papeles en la Administración Pública – Guía N° 1 (Colombia 2016).
- ❖ “Guías básicas de uso eficiente de la tecnología”. Buenas Prácticas para la reducción del papel impreso (Abril 2013) – República Oriental del Uruguay.
- ❖ La oficina sin papeles. Top Secretaría de Kubicco Business Solutions S.L.N.E. (Madrid 2016).
- ❖ Normas 30300 y 30301 por María Teresa Bermúdez (Marzo 2013).
- ❖ Definición de digitalizar. Diccionario de Informática y Tecnología (05.12.2010)