



ESCUELA DE POSGRADO

Informe final para optar por el título de:

Master en Gerencia y Productividad.

“Propuesta de automatización de proceso a través de la Gestión Documental de los expedientes de empleados administrativos en el Departamento de Recursos Humanos. Caso Universidad APEC, año 2017”

POSTULANTE:

Sheyla G. Bigay Gómez 2015-1714

Asesor:

MBA, Edda Freites Mejia

Santo Domingo, D.N.

Abril, 2017

RESUMEN EJECUTIVO

Esta tesis consistió en la implementación de un proceso de mejora, a través de la implementación de un sistema de gestión documental y la digitalización de los expedientes del personal administrativos de las universidades privadas del país, tomando como caso de estudio la Universidad APEC -UNAPEC-. Esta investigación tuvo como objetivo principal, proponer el desarrollo de un proyecto de automatización de procesos con la implementación de un Sistema de Gestión Documental y digitalización de los Expedientes del Personal Administrativo activo y de los ex colaboradores de la Universidad APEC, ahorrando espacio físico y costos en el uso del papel. Para justificar esta propuesta fueron aplicadas entrevistas al personal que laboran en la Gerencia de Recursos Humanos (gerente, auxiliar, analista de reclutamiento y selección, asistente de nómina, encargado de nómina, soporte de compensación y beneficios, entre otros). Otra metodología empleada fue la observación del proceso de elaboración, registro, consulta y actualización de los expedientes. En cada una de las metodologías utilizadas se evidencia la importancia de una propuesta de automatizar dichos procesos y de la automatización de las solicitudes de empleo que son realizadas manualmente por el candidato o postulante. Esta investigación permite a la institución el incrementar la productividad, eficiencia y eficacia del personal y del departamento de Recursos Humanos, reduciendo los costos de impresiones, fotocopios, compra y consumo del papel. Este proyecto, también, permitirá la optimización en el uso de los espacios físicos que ocupan los almarios que alojan los expedientes.

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	II
INDICE DE CONTENIDO	III
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	V
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I. FUNDAMENTOS DE LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS, GESTIÓN Y DIGITALIZACIÓN DOCUMENTAL	5
1.1. ORIGENES Y CONCEPTOS DE LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS.....	6
1.2. ORIGENES Y CONCEPTOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y LA DIGITALIZACIÓN	8
1.3. OBJETIVOS Y VENTAJAS DE DIGITALIZACIÓN DOCUMENTAL.	11
1.4. RAZONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DIGITAL DE LOS DOCUMENTOS. 12	
1.5. EL MEDIO AMBIENTE Y GESTIÓN Y DIGITALIZACIÓN DOCUMENTAL.	13
1.6. CRITERIOS INTERNACIONALES PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL.....	15
1.7. CASOS DE ÉXITO EN LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	16
1.8. LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.	18
CAPITULO II: ASPECTOS GENERALES DE UNAPEC Y ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA PROPUESTA.....	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA UNIVERSIDAD APEC.....	21
2.2. FILOSOFÍA INSTITUCIÓN UNAPEC.	23
2.3. MARCO INSTITUCIONAL.	25
2.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.	26
2.5. JUNTA DE DIRECTORES.....	27
2.6. INFORMACIONES GENERALES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE UNAPEC.....	29

2.7.	SITUACIÓN ACTUAL. MANEJO DE LOS EXPEDIENTES LABORALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.....	31
2.8.	LEVANTAMIENTO DEL PROCESO ACTUAL.....	36
CAPITULO III: DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....		39
3.1.	PROPUESTA DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESO A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LOS EXPEDIENTES DE EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA UNIVERSIDAD APEC.....	40
CONCLUSIONES.....		53
BIBLIOGRAFÍA.....		54
ANEXOS.....		60
	ANEXO I: CARTA DE SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN EMPRESARIAL PARA REALIZACIÓN TRABAJO FINAL	61
	ANEXO II: ANTEPROYECTO. “PROPUESTA DE DIGITALIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE UNA UNIVERSIDAD EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO R.D. CASO UNIVERSIDAD APEC (UNAPEC) 2016”	62
	ANEXO III: CUESTIONARIO PARA EL LEVANTAMIENTO DEL PROCESO DE MANEJO DE EXPEDIENTES DE EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.....	73

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Imagen 1: Primer autómata (niño capaz de escribir un texto corto con una pluma de oca)	6
Imagen 2: Autómata que hace dibujos y escribe versos en francés y en inglés	7
Imagen 3: Tarjetas Perforadas	7
Imagen 4: Ciclo de vida de los documentos	10
Imagen 5: Logos de las Acreditadoras	22
Imagen 6: Símbolos institucionales	25
Imagen 7: Organigrama Institucional	28
Imagen 8: Organigrama Gerencia de Recursos Humanos	31
Imagen 9: Proceso de captación y reclutamiento docente (Notificaciones electrónica).	33
Imagen 10: Portal Docente UNAPEC	33
Imagen 11: Requisitos de Postulación	34
Imagen 12: Formulario de solicitud de empleo docente	34
Imagen 13: Proceso de creación de expedientes del personal administrativo.	35
Imagen 14: Ventajas de la digitalización	41
Imagen 15: Etapas del proceso de digitalización.	44

INTRODUCCIÓN

Desde sus inicios, la humanidad, han desarrollado diversas técnicas para registrar, documentar y archivar sus ideas e informaciones en diferentes soportes como el papel, piedra, paredes, etc.

Conforme va pasando el tiempo, estos soportes ha ido variando y aumentando cada vez más, debido a la importancia de la conservación de la información y documentación más valiosa, permitiendo un mejor desempeño de las organizaciones y sus respectivos departamentos.

En tal virtud, son cada vez más las empresas y organizaciones que optan por la digitalización de sus documentos, con el fin de prolongar su ciclo de vida, su conservación, accesibilidad, integridad, etc., algo propio de un tiempo en el que la revolución de las nuevas tecnologías, marca un antes y un después en la forma de trabajar y archivar información.

En este mismo orden, a continuación, se presenta una investigación sobre la automatización de Procesos a través de la implementación de un Sistema de Gestión documental y de Digitalización de los expedientes laborales del personal administrativo existente en el Departamento de Recursos Humanos de la Universidad APEC, con el objetivo de incrementar la eficiencia, eficacia y productividad en el manejo de los mismo.

Esta investigación está compuesta por tres capítulos, los cuales se desglosan de la siguiente forma:

El primer capítulo presenta informaciones generales sobre los fundamentos de la automatización de procesos, la gestión documental y su digitalización. El mismo muestra los orígenes de la automatización, como desde la antigüedad las personas han construido maquinas que igualan las partes del cuerpo humano con la intención de automatizar los procesos peligrosos, pesados y repetitivos, haciéndolos más eficiente sus en sus labores.

Partiendo desde la necesidad social de dejar por escrito los registros, evidencias y soportes de actividades de cualquier naturaleza, surgen los sistemas de gestión documental y su digitalización, con el fin de hacer más eficiente, eficaz y productivo el registro, conservación y consulta de los mismo.

Algunas de las razones que justifican la implementación de un sistema de gestión documental y de la digitalización, es la falta de espacios físicos en las empresas, los costos en el uso del papel, la compra de inmobiliarios, el tiempo de consulta, el acceso múltiple a la información, entre otras, además de contribuir con la conservación del medio ambiente.

Existen algunos casos de éxitos en diversas empresas que certifican la importancia de implementar un sistema de gestión documental y la digitalización de la información.

El segundo capítulo habla de los aspectos generales de UNAPEC y aspectos metodológicos de la propuesta.

La Universidad APEC, fue fundada en el 1964, siendo la institución primogénita de la familia de Acción Pro Educación y Cultura (APEC). Marcando una diferencia entre las demás instituciones de Educación Superior por su visión pionera e innovadora en la creación de ofertas académicas, acorde a las demandas de los diferentes sectores productivos y de la sociedad.

Por su parte, la Gerencia de Recursos Humanos de UNAPEC, es una dependencia de la Administración General, tiene la responsabilidad de, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades relacionadas con los subsistemas y servicios que la institución brinda a su personal. También tiene la función de asesorar a los directivos en la administración de los recursos humanos.

Sus objetivos principales son, atraer y seleccionar los recursos humanos idóneo para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Procurar su desarrollo y sentido de pertenencia institucional. Proveer un clima organizacional adecuado que permita al colaborador mantener buenas relaciones laborales. Dar a conocer y brindar las informaciones correspondientes para que nuestros colaboradores reciban de manera equitativa los beneficios y servicios que brinda la Universidad a sus colaboradores.

Para llevar a cabo esta investigación fueron realizadas entrevistas a siete personas que laboran en la Gerencia de Recursos Humanos y que tienen contacto directo con los expedientes laborales del personal administrativo. El 100% de los entrevistados presentan números inconvenientes con los registros, consultas y manejo manual de los expedientes.

En la actualidad UNAPEC cuenta con una base de datos digital, con la intención de sistematizar las informaciones de sus docentes para su posterior análisis y toma de decisión. En esta base de datos están registradas las informaciones concernientes al quehacer académico de los docentes. También, fue diseñado un “*Portal Docente*” ubicado en la página principal de la institución donde las personas interesadas en formar parte del cuerpo docente de UNAPEC pueden llenar una solicitud de empleo digital, en caso de que hallan posiciones vacantes o simplemente quiera están dentro de un banco de elegibles.

Del mismo modo UNAPEC, necesita contar con un respaldo digital se sus colaboradores de las áreas administrativas y una plataforma mediante la cual puedan ser automatizadas las solicitudes de empleo.

Por último, se encuentra el capítulo tres, que explicara todo lo concerniente a la propuesta, precisando el objetivo principal de la propuesta, su alcance, metodología de implementación, requisitos para la implementación, entre otros.

**CAPITULO I. FUNDAMENTOS DE LA
AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS, GESTIÓN
Y DIGITALIZACIÓN DOCUMENTAL**

1.1. ORIGENES Y CONCEPTOS DE LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS.

La palabra automatización proviene del griego antiguo “*auto*” que significa “*guiado por uno mismo*”, y se refiere al uso de sistemas o elementos computarizados para controlar procesos operados manualmente, buscando hacer más fácil, efectivo y eficiente el desarrollo exitoso de las empresas e instituciones, según (Zapata, 2013)

En busca de automatizar sus procesos manuales, los antiguos egipcios, construyeron estatuas que operaban con sistemas hidráulicos, para manipular a los adoradores de los templos, continua (Zapata, 2013)

En los siglos XVII y XVIII los europeos desarrollaron figuras mecánicas que tenían características de robots.

En 1805, Henry Maillardet, mecánico suizo del siglo XVIII, construye una muñeca mecánica capaz de realizar dibujos. Maillardet, con la ayuda de sus hermanos desarrollan diversos autómatas llamados magos.

Imagen 1: Primer autómata (niño capaz de escribir un texto corto con una pluma de oca)



Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos86/grandes-inventores/grandes-inventores2.shtml>

Imagen 2: Autómata que hace dibujos y escribe versos en francés y en inglés



Fuente: <http://www.monografias.com/trabajos86/grandes-inventores/grandes-inventores2.shtml>

Es importante destacar, que el auge de la automatización de proceso inicia con la Revolución Industrial en el 1750, con el uso de Tarjetas Perforadas para el control de máquinas de tejido, máquinas para el corte de metal, desarrollo de técnicas de control numérico, entre otras. (Crespo, 2011)

Imagen 3: Tarjetas Perforadas



Fuente: <https://www.educ.ar/recursos/91728/las-lecciones-de-la-revolucion-industrial>

Se observa, como a través de la historia, el ser humano ha construido máquinas que copien las partes del cuerpo humano para ejecutar tareas peligrosas, pesadas y repetitivas, surgiendo así la automatización de los procesos.

Cabe resaltar, que la automatización de procesos incrementa la productividad, la eficiencia, competitividad, la calidad, y el control, reduciendo costos, tiempo en el desarrollo de las tareas cotidianas en cualquier empresa u organización, pero esto sin dejar a un lado la tecnología.

A través de la tecnología, la automatización permite tener información en tiempo real, dándole acceso inmediato a los gestores quienes toman decisiones para que estos puedan usar y comunicar la información de forma efectiva. Pero para que herramientas como los computadores sean prácticas, se requiere de la implementación de sistemas y programas diseñados a la medida de los requerimientos de las empresas u organizaciones. (Henao)

Diariamente, en las empresas, se generan y reciben miles de documentos de diversas fuentes y formatos, haciendo cada vez más difícil su almacenamiento y consulta, pero con el uso de los sistemas informáticos y la automatización, es posible manejarlos, consultarlos y almacenarlos de forma más rápida y eficiente, optimizando así el funcionamiento de la empresa.

1.2. ORIGENES Y CONCEPTOS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y LA DIGITALIZACIÓN

Los documentos y archivos surgen por la necesidad social de dejar por escrito los registros, evidencias y soportes de las actividades de cualquier naturaleza. Documentos como: leyes, contratos, títulos territoriales, censos poblacionales, registros bancarios, etc., fueron algunos de los primeros en surgir, según (Cadavid, 2016). Desde la antigüedad la archivística ha manifestado un carácter patrimonial y administrativo.

La archivística utiliza la tecnología como medio para agilizar los procesos de archivo, dando como resultado la organización, consulta y conservación de los mismos, con el fin de que puedan estar disponible como evidencia y fuente histórica. (Cadavid, 2016)

España fue el primer país en desarrollar un modelo de organización, extendiéndolo a toda Europa, fundándose así la escuela de archivistas en 1868.

Desde la antigüedad se observan, como las personas han desarrollado diversas técnicas para registrar, documentar y archivar sus ideas e informaciones en diferentes soportes, surgiendo así distintos medios para transmitir o comunicar la información.

A medida que ha pasado el tiempo estos soportes ha ido diversificándose y aumentando hasta la actualidad, ya que cada vez más se necesita conservar la documentación más valiosa, permitiendo un mejor desempeño de las organizaciones e individuos.

A finales de los años 40, es donde surge el termino records manager (gestor de documentos) y posteriormente la aceptación del término Record Management (Gestión de Documentos). A partir de la segunda mitad del siglo XX, el método comenzó a centrarse en las necesidades de las organizaciones para gestionar su documentación, investigación, historia y cultura. (Risso, 2012)

Dado el gran manejo de documentos e información en las empresas, es de suma necesidad la existencia de una forma o recurso para la concentración y seguridad de los documentos, ya sean en formato físico o electrónico, (Franklin, 2014).

La *Gestión Documental* hace referencia a una serie de actividades sistematizadas cuyo fin es controlar el ciclo de vida de los documentos en una organización; se encarga de administrar el flujo que éstos siguen desde su creación o recepción, clasificación, mantenimiento, permisos de uso, almacenamiento y resguardo; de eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación de los documentos que lo requieran. (Archivo General de la Nación México, 2015)

El término “Ciclo de Vida” de los documentos se basa en el tratamiento que reciben los documentos desde su origen hasta su conservación final, implicando las necesidades de la empresa, su protección, organización, tratamiento, eliminación y

transferencias. El ciclo de vida de los documentos consiste en tres etapas, Activa, Semi-activa, e Inactiva:

Imagen 4: Ciclo de vida de los documentos



Fuente: Propia

Debido a los grandes avances a nivel tecnológico y de softwares manejadores de imágenes documentales es posible optimizar el Sistema de Gestión Documental, reduciendo costos, espacios físicos, facilidades de registro, almacenamiento y consulta de los documentos, siendo estos a su vez el objetivo principal de la digitalización de documentos.

La *digitalización de documentos*, es la transformación de documentos en formato papel a un formato digital y son almacenados en dispositivos electrónicos para su fácil manejo.

Por las obligaciones legales las empresas deben de mantener un registro de sus documentos originales en papel durante largo tiempo, aun así, muchas empresas están reduciendo el uso del papel y su cumulo, recurriendo a la digitalización o escaneo del mismo.

La digitalización resulta de mucha utilidad, cuando los documentos son consultados frecuentemente por varias personas a la vez, su durabilidad y calidad.

Hoy en día, la digitalización de documentos, ofrece múltiples ventajas para las organizaciones, permitiendo que las consultas y búsquedas de la información sea más factible y rápida, el acceso múltiple de la información y visualización en tiempo real, sin importar la distancia, el tiempo, volumen y sin

Sin importar la naturaleza de la empresa u organización, diariamente son manejado, registrados y consultados montones de documentos, particularmente la Gerencia de Recursos Humanos, maneja gran volumen de documentos especialmente los relacionados con los expedientes de su personal. Cada uno de estos expedientes varían de una organización a otra tanto en volumen como en contenido, sin embargo, existen documentos comunes, tales como: hoja de vida o currículum vitae, solicitud de empleo, resultados de entrevistas, referencias, contrato de trabajo, certificado médico, certificados de estudios, entre otros.

1.3. OBJETIVOS Y VENTAJAS DE DIGITALIZACIÓN DOCUMENTAL.

Las empresas u organizaciones que ha tomado la decisión de emprender un proyecto de gestión documental a través de la digitalización de documentos, lo han hecho buscando los siguientes objetivos, según (Rosas, 2016).

- Incrementar el acceso a la información desde cualquier lugar.
- Ampliar la capacidad de contabilizar y controlar la documentación.
- Aumentar la seguridad y el control de los documentos y su información.
- Reducir los espacios físicos dedicados a archivos y el tiempo de organización.
- Reducir el uso de papel.
- Reducir de gasto en impresión y fotocopias.
- Agilizar los trámites y gestiones, mediante el fácil acceso.
- Localizar más fácilmente.

- Ser más competitivas y modernas
- Inmediatez y eficacia en tiempo.
- Mantener y recuperar documentos.

Debido a todas las facilidades que concede la digitalización de documentos, cada vez cobra para fuerza el término “*oficinas sin papel*”, dándonos las siguientes ventajas:

- Ampliación en el almacenamiento en menos espacios: sin armarios ni montones de papeles.
- Reducción en el uso del papel y tinta de impresión.
- Disponibilidad para el acceso múltiple (consulta simultanea de un mismo documento).
- Reducción del tiempo invertido en la búsqueda de un documento.
- Mayor productividad en la empresa y sus departamentos.
- Mayor calidad en los documentos
- Aumento en la durabilidad.

Más seguridad en el almacenamiento.

1.4. RAZONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DIGITAL DE LOS DOCUMENTOS.

Según un estudio realizada por la (AIIM Market Intelligence, 2012), sobre el uso del papel en las oficinas, donde fueron encuestados cuatrocientos setenta y siete (477) a empresarios del sector industrial, afirma:

*“Todavía hay trabajo por hacer para lograr una oficina sin papel. **Un poco más de la mitad de los encuestados (60%), creen que una oficina sin papel no es alcanzable en 2014/2015. Mientras que sólo el 25% de las empresas confían en que pueden dejar de utilizar el papel en el periodo ya citado.***

La mayor barrera para una oficina sin papel parece ser la obligación legal de mantener copias de los registros originales. Curiosamente, sólo el 20% citó la "inversión en gestión digital de los documentos.

Posiblemente uno de los argumentos más fuertes para una oficina sin papel se basa en la eficiencia y productividad. **El 63% de los encuestados estuvo de acuerdo en que los procesos de papel aumentar los costos, con un 19% de acuerdo.**

El beneficio más popular de la gestión digital fue **mayor eficiencia en 86% y la facilidad de clasificación y mantenimiento en un 79%”**

Según los datos suministrados por el citado estudio la empresas e instituciones toman la decisión de digitalizar sus documentos por tres grandes razones: el *aumento de la eficiencia* y eficacia en el manejo de los procesos, *aumento en la productividad*, y la *conservación de la información*.

La falta de espacio junto a elevados costos inmobiliarios son otras de las causas que provocan que miles de oficinas se encuentren ahogadas entre papeles que, lamentablemente, no se pueden lanzar a la basura, según (Soto & Maldonado, 2011), en su artículo publicado en el periódico Listín diario

1.5. EL MEDIOS AMBIENTE Y GESTIÓN Y DIGITALIZACIÓN DOCUMENTAL.

El consumir, regularmente, grandes cantidades de papel ya sea de manera personal, empresarial o de alguna otra forma, provoca que el consumo anual del mismo sea cada vez mayor, repercutiendo de manera importante en el impacto del medio ambiente, el cual sufre mucho más de lo se estima imprescindible para satisfacer tales demandas anuales.

El papel es utilizado cotidianamente de diversas maneras, siendo las empresas los lugares donde mayor uso se le da, constituyendo así el lugar propicio para hacer eficiente su uso y contribuir con el cuidado del medio ambiente.

Según “Las Guías para un consumo responsable de productos forestales” que describe como reducir el consumo y optimizar el uso y reciclaje del papel (Greenpeace Madrid, 2004), dice que:

“El consumo de papel es utilizado como un “indicador de desarrollo”, cuando en realidad es un indicador de despilfarro de los recursos naturales. Además, numerosos indicadores económicos y sociales señalan la pérdida de calidad de vida en zonas y países del planeta donde crece la demanda de papel”

Es importante resaltar que el futuro de los bosques, la fabricación y consumo de papel van de la mano. Durante la fabricación del papel son utilizados diversos procesos químicos que son nocivos, como por ejemplo el cloro que es utilizado para el blanqueado de la pasta y las dioxinas, comprometiendo así la salud de las personas y la del planeta.

Actualmente la tecnología está transformando prácticamente todos los sectores empresariales migrando del mundo análogo al mundo digital. Una de las formas más eficientes para la disminución del uso del papel en las empresas y mejorar el acceso a la información, es la automatización de procesos a través de la digitalización de los expedientes de los empleados en el Departamento de Recursos Humanos.

La digitalización de documentos posee múltiples beneficios, a diferencia de los documentos físicos, los digitales no se maltratan con el paso del tiempo, permite la visualización inmediata de los documentos deseados, pueden ser duplicados las veces que sean necesarias con la calidad del original, reduce los espacios físicos destinados a los archivos de documentos, aumenta la productividad de los colaboradores al facilitar el acceso, reduce los costos de papel, tinta y demás insumos en las oficinas, facilidad para la consulta de documentos desde cualquier lugar y medios electrónicos (Tablet, Computadores, Celulares, etc.), entre otras.

La automatización documental no es solo para empresas, bibliotecas y oficina gubernamentales, también las Instituciones de Educación Superior generan gran

cantidad de papel de importancia en su quehacer académico y administrativo, es por ello, que requieren mejorar su gestión documental, además de que pueden contribuir a la disminución de la contaminación ambiental y reforzar sus acciones de responsabilidad social.

1.6. CRITERIOS INTERNACIONALES PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Toda organización necesita normas que permita ordenar, respaldar, documentar, estandarizar y hacer más eficiente la documentación de sus actividades. A continuación, se presenta un resumen de las normas o pautas más reconocidas, las cuales deben de ser consideradas al momento de diseñar y poner en marcha un Sistema de gestión Electrónica de Documentos.

La Organización Internacional de Normalización (ISO), desarrollo la norma ISO 15489, con el objetivo de normalizar las mejores prácticas internacionales en materia de gestión de documentos de archivos, utilizando la Norma Australiana AS 4390, como punto de partida. (Organización Internacional de Normalización, 2001).

La norma ISO 15489-1:2001(E) asegura que la adopción de un criterio sistemático de la gestión de documentos de archivo resulta esencial para las organizaciones y la sociedad a la hora de proteger y preservar los documentos como evidencia de sus actos. (Organización Internacional de Normalización, 2001)

La ISO/TR 15801:2004, es un Informe Técnico que describe la implementación y funcionamiento de los sistemas de gestión de la información que almacenan información que almacenan información de manera electrónica, dando importancia a su veracidad, fiabilidad, autenticidad e integridad. Este informe cubre todo el ciclo de vida de los documentos almacenados electrónicamente, desde su captura inicial hasta su eventual destrucción. (Norma Técnica Ecuatorina NTE INEN-ISO/TR 15801, 2014). Las informaciones suministradas por este informe técnico pueden ser utilizadas para cualquier sistema de gestión de la información.

La Norma Internacional General de Descripción Archivista ISAD(G) es elaborada por el Consejo Nacional de Archivo (ICA), también es usada como guía para la elaboración de descripciones archivistas.

La Norma Internacional para la Descripción de Funciones ISDF, ofrece pautas a seguir para la descripción de funciones de instituciones destinadas a la producción y conservación de documentos.

Principios y requisitos funcionales para registros en entornos de oficina electrónicos "ISO 16175-2:2011" (*Principles and Functional Requirements for Records in Electronic Office Environments*), es un modelo publicado por el Consejo Internacional de Archivos (ICA), con la finalidad de definir globalmente principios y requerimientos ajustados para los softwares utilizados para crear y gestionar documentos electrónicos en entornos ofimáticos. Estas directrices y requerimientos están compuesta por tres módulos: 1) Visión general y declaración de principios. 2) Pautas y requisitos funcionales para los sistemas de gestión de registros electrónicos. 3) Directrices y Requisitos Funcionales para Registros en Sistemas de Negocio.

La UNE-ISO 23081- 2008, es una norma dividida en dos partes, donde la parte uno ofrece principios que sostienen y regulan los metadatos para la gestión de documentos, mientras que la parte dos brinda elementos de implementación y conceptuales.

El ISO/TR 26122:2008, es un informe técnico que ofrece orientaciones sobre en análisis de los procesos de trabajos desde la creación, captura y control de los documentos.

1.7. CASOS DE ÉXITO EN LA DIGITALIZACION DE DOCUMENTOS.

Algunas instituciones aún no han aceptado la tecnología digital como un medio lo suficientemente estable para la preservación a largo plazo de los

documentos. Las razones, usualmente alegadas, son que los medios digitales pueden sufrir de obsolescencia técnica y que hay incertidumbre, tanto en la autenticidad y legalidad de los documentos electrónicos como en lo relacionado con costos futuros de preservación. (Archivo General de la Nación México, 2015)

Sin embargo, hay múltiples razones beneficiosas por la cual implementar un Sistema de Gestión Documental ofreciendo mejorar los procesos y la productividad de los empleados y la empresa u organización.

Por ejemplo, la empresa Dow Chemical Company, líder en ciencia y tecnología ofreciendo innovadores productos y servicios químicos, plásticos y agrícolas en más de 160 países, tomo la decisión de preservar sus documentos de I+D más antiguos, desde el año 1937, ya que estos se estaban empezando a deteriorar, no se distinguía ni el texto ni las imágenes. (Xerox Corporation, 2010)

Como resultado de la digitalización los científicos de I+D de Dow, pudieron tener un acceso global de la información desde la comodidad de sus escritorios, facilitando así su trabajo, también fueron reducidos los costes de almacenamiento y la reorganización del personal para aumentar la productividad.

Por otro lado, está la Universidad de Yale, fundada en 1701 en Connecticut Estados Unidos, la cual posee el segundo sistema bibliotecario más grande de cualquier otra universidad y donde diseñó un modelo de digitalización, con el fin de ser implementado en proyectos que busca la digitalización de grandes cantidades de material bibliográfico.

La empresa Colebega, embotelladora española que produce, venden y distribuyen las bebidas propiedad de “The Coca Cola Company” a través de Coca-Cola España, debido al aumento en el número de los clientes y en el número de referencias de ventas, decidió implementar un sistema de gestión documentar, que le permitiera la creación de repositorio digital de las facturas, con el fin de que estén disponibles para su consulta interna.

En la Republica Dominicana, también se ha desarrollado iniciativas para la implementación de un Sistema de Gestión Documental, a través de la digitalización de los documentos.

El Archivo General de la Nación, pone en marcha un proyecto del rescate de la colección bibliográfica (archivos parroquiales, municipales, protocolos notariales, clubes y asociaciones y oficinas estatales) de valor histórico y cultural en el territorio nacional. (ARIAS, 2017).

No hay duda de que la gestión documental es la tendencia mundial en empresas privadas e instituciones publica, ya que permite que asegurar la información contenida en los documentos físico de una forma digital, garantiza la calidad y la longevidad de los mismos.

1.8. LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

Uno de los problemas más grande en las empresas es el manejo de su información. Mientras más sea el tiempo que la empresa está operando, el proceso de complica más, dado que la acumulación de archivos muertos en cajas, armarios o ambas a la vez, tornándose inmanejable, y a esto se le suma los documentos generados diariamente, llegando a causar retrasos, acumulación de papel, ineficiencia del personal y del proceso, etc.

En tal sentido, el Departamento de Recursos Humanos maneja grandes cantidades de documentos, relacionados con los colaboradores, por ende, es el candidato perfecto para la Implementación de un Sistema de Gestión Documental a través de la digitalización de sus documentos, especialmente los Expedientes del personal. En muchos de los casos los documentos que se generan o que ya existen son de gran tamaño, y más en grandes empresas u organizaciones.

Los expedientes del personal, son un compendio de documentos, organizados de manera cronológica, con informaciones relacionada con su formación académica,

datos personales, experiencias laborales, referencias personales y laborables, formación extracurricular, entre otras. Cada expediente, varía en su contenido y en tamaño.

En tal virtud, el desarrollo adecuado de un Sistema de Gestión Documental le permitirá optimizar los procesos, mejorar la productividad de los empleados y del departamento, reducción en el uso del papel, en costos y tiempo, le reportaría múltiples beneficios y ventajas.

Dentro de las ventajas que aporta la gestión documental al Departamento de Recursos humanos, se enumeran las siguientes según (Klein, 2015):

- Menos Gestión manual y más eficiencia.
- Reducción de costos.
- Seguridad de documentos y cumplimiento de normas.
- Manejo más eficiente.

La gestión documental a través de la digitalización de documentos es la solución a los cúmulos de papel que son generados por las empresas, especialmente el Área de Recursos Humanos, mediante este proceso es posible agilizar las tareas cotidianas y el múltiple acceso a la información.

En la actualidad la digitalización es la tecnología más usada para preservar los documentos con contenido histórico, de gestión y cultural.

**CAPITULO II: ASPECTOS GENERALES DE
UNAPEC Y ASPECTOS METODOLÓGICOS
DE LA PROPUESTA.**

2.1. ANTECEDENTES DE LA UNIVERSIDAD APEC

Las información descrita a continuación fueron consultadas en la página web de (Universidad APEC-UNAPEC-, 2017).

UNAPEC es una Institución de Educación Superior sin fines de lucro que pertenece a la familia de Acción Pro Educación y Cultura (APEC), fundada en el 1964. En el transcurso de sus 50 años de existencia, se ha caracterizado por su visión pionera e innovadora en la creación de ofertas académicas, conforme a la demanda de la sociedad y los sectores productivos.

Se rige por la Ley de Educación Superior, Ciencia y Tecnología y por las demás leyes, decretos y reglamentos de la República Dominicana. Se rige también por los estatutos y resoluciones propios, y por los Estatutos de Acción Pro Educación y Cultura, Inc. (APEC).

Nace con el nombre de Instituto de Estudios Superiores(IES), y, en septiembre de 1965, crea su primera Facultad con las Escuelas de Administración de Empresas, Contabilidad y Secretariado Ejecutivo Español y Bilingüe.

En 1968, mediante Decreto No.2985, el Poder Ejecutivo le concede el beneficio de la personalidad jurídica para otorgar títulos académicos superiores, con lo cual la Institución alcanza categoría de Universidad.

El 11 de agosto de 1983, el Consejo Directivo de APEC, mediante la Resolución No. 3, adopta de un nuevo símbolo para la Institución y su identificación como Universidad APEC (UNAPEC). Posteriormente, el Poder Ejecutivo autorizó este cambio de nombre por medio del Decreto No. 2710, del 29 de enero de 1985.

El 29 de junio del 2014, en la ciudad de Chicago, USA, la agencia de acreditación internacional Accreditation Council of Business Schools and Programs (ACBSP) de los Estados Unidos, entrega el certificado de acreditación de los ocho (8) programas de negocios de grado y posgrado, con la presencia del Rector Dr. Radhames Mejía, el Lic. Roberto Leonel Rodríguez Estrella, Presidente de la Junta

de Directores de la Universidad y la Dra. Ligia Amado Melo de Cardona, Ministra de Educación Superior Ciencia y Tecnología de la República Dominicana. UNAPEC resulta ser la primera Universidad Dominicana acreditada en lo Estados Unidos.

El 19 de junio del 2015 el Consejo de Acreditación de Escuelas de Negocios y Programas con sus siglas en inglés ACBSP, en el marco del congreso anual de la organización realizado en Filadelfia, USA, otorgó el premio a la Excelencia en la Enseñanza ACBSP-2015, al profesor Carlos Contreras Núñez, docente de la Vicerrectoría de Estudios de Postgrado. La medalla de reconocimiento le fue entregada al profesor Contreras por el presidente de ACBSP, Antony Negbenebor.

UNAPEC cuenta con autonomía propia otorgada por el Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología MESCyT. Ha logrado la acreditación institucional nacional de la Asociación Dominicana para el autoestudio y la acreditación (ADAAC), y la acreditación internacional del programa de Ingeniería Electrónica por la acreditadora GCREAS en agosto de 2011, convirtiéndonos en la primera universidad de la República Dominicana en tener un programa de ingeniería acreditado internacionalmente.

Imagen 5: Logos de las Acreditadoras



Fuente: <http://www.unapec.edu.do/SobreUNAPEC/Acreditaciones>

2.2. FILOSOFÍA INSTITUCIÓN UNAPEC.

Por **enseñanza participativa** se entiende una enseñanza centrada en el alumno, en la que el profesor actúa como guía y mediador del proceso de aprendizaje.

La **cultura investigativa** hace referencia al cultivo de actitudes, aptitudes, valores y prácticas en favor de la producción de nuevo conocimiento.

El **aprendizaje basado en problemas** consiste en desarrollar líderes que posean un pensamiento global, actúen estratégicamente y sepan conducirse de forma apropiada en el ambiente cambiante que caracteriza el mundo de los negocios hoy en día

El **aprendizaje compartido** favorece las habilidades de comunicación, liderazgo, toma de decisiones y resolución de conflictos.

El **empleo de las TIC** como apoyo al aprendizaje implica que los alumnos cuentan con una plataforma interactiva que facilita el acceso a la información, comunicación y orienta sus actividades de aprendizaje.

Por **formación integral** se entiende el desarrollo de competencias, la adquisición de conocimientos y la educación en valores

Misión

Formamos líderes creativos y emprendedores para una economía global, mediante una oferta académica completa con énfasis en los negocios, la tecnología y los servicios, que integra la docencia, la investigación y la extensión, con el fin de contribuir al desarrollo de la sociedad dominicana.

Visión

Ser la primera opción entre las universidades dominicanas por su excelencia académica en los negocios, la tecnología y los servicios.

Valores

- Compromiso y responsabilidad.
- Sentido de pertenencia en la institución.

- Trabajo colectivo/ en equipo.
- Calidad en el servicio.
- Eficiencia.
- Perseverancia.
- Respeto a la diversidad.

Objetivos institucionales

- Aportar al mercado de trabajo los recursos humanos idóneos para satisfacer la demanda de las actividades industriales, comerciales, administrativas y de servicios.
- Formar profesionales a nivel técnico superior, tecnólogo, grado y posgrado, de acuerdo con las exigencias nacionales e internacionales de la ciencia y la tecnología.
- Preparar y especializar profesionales en aquellas tecnologías necesarias para el desarrollo industrial y empresarial.
- Promover la formación integral, a través de la docencia, el estudio, la divulgación, la extensión y la educación continuada.

2.3. MARCO INSTITUCIONAL.

Imagen 6: Símbolos institucionales

Logo y escudo

Sobre

El escudo, que luego se constituyó en el logo de la Universidad, contiene un globo que representa la amplitud de los horizontes culturales y la universalidad de la intercomunicación; el libro abierto, el conocimiento; la pluma, la comunicación de lo que hemos aprendido; y el año de la creación de la Universidad.



Usos

USO PRINCIPAL

Se utiliza el logo completo, tanto la iconografía como su tipografía o logotipo.

USO SECUNDARIO

Se utiliza solamente la iconografía, o la tipografía de forma individual. Dependerá el espacio donde se colocará.

El nombre de **UNAPEC** debe ser utilizado solamente en su tipografía.



Fuente: <http://www.unapec.edu.do/SobreUNAPEC/Identidad/logo>

2.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Acorde con las características de sus programas y actividades académicas y administrativas, la estructura organizacional de UNAPEC presenta diferentes niveles jerárquicos siendo los principales la Asamblea General de APEC, Consejo APEC de Pasados Presidentes, Consejo de Directores de APEC, Junta de Directores, Rector y Consejo Académico.

PRIMER NIVEL: La Junta de Directores está conformado por once (11) miembros: un Presidente, un Vicepresidente, un Tesorero, un Secretario y siete miembros; en el cual se generan las orientaciones y políticas para toda la institución. El Presidente de la Junta es elegido directamente por la Asamblea General Ordinaria de APEC; los demás miembros son designados por el Consejo de Directores de APEC; todos ejercen sus funciones por un período de dos (2) años.

SEGUNDO NIVEL: La Rectoría constituye el más alto nivel ejecutivo. El Rector es el funcionario de mayor jerarquía en la Universidad, representa a la institución en lo concerniente a su vida académica y administrativa, y desempeña sus funciones por períodos de dos (2) años, que pueden ser renovables hasta un total de tres períodos, es decir, seis años. De la Rectoría dependen la Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría de asuntos docentes, estudiantiles e internacionales, la Vicerrectoría de posgrado y la Administración General. Bajo su tutela directa también se encuentran otras dependencias.

TERCER NIVEL: El Consejo Académico es la máxima instancia de decisión para asuntos académicos. Sus decisiones y resoluciones sólo pueden ser modificadas por el propio Consejo. En caso de divergencias, éstas deben ser discutidas en la Junta de Directores.

CUARTO NIVEL: Este nivel de autoridad reposa en las vicerrectorías, que dirigen la gestión interna de la institución. Actualmente existen las Vicerrectoría Académica (VAC), la Vicerrectoría de Investigación, Innovación y Relaciones

Internacionales (VIIRI), la Vicerrectoría de posgrado y la Administración General (AG).

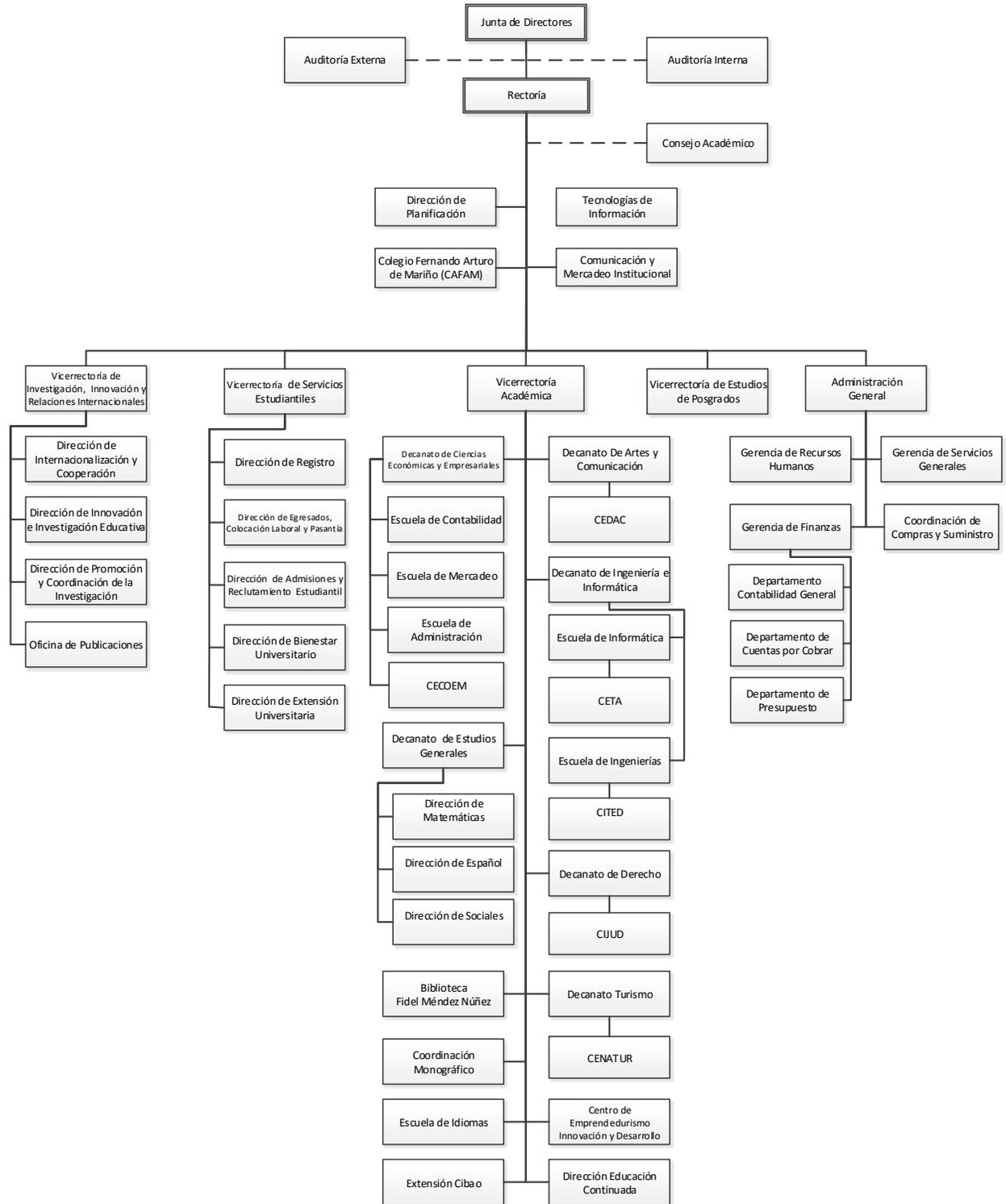
QUINTO NIVEL: lo integran los funcionarios ejecutivos, intermedios u operacionales: Decanos, Directores departamentales académicos y administrativos.

SEXTO NIVEL: Este último nivel lo componen los profesores, el personal de apoyo administrativo y los estudiantes.

2.5. JUNTA DE DIRECTORES

Es el órgano de dirección general de la Universidad APEC. Está investido de los poderes más amplios para actuar en su nombre, y ejecutar o delegar todos los actos y operaciones de administración y disposición relativos al objeto de la institución, excluyendo los actos expresamente reservados a la Asamblea General, al Consejo APEC de Pasados Presidentes y al Consejo de Directores de APEC. (Universidad APEC - UNAPEC-, 2017)

Imagen 7: Organigrama Institucional



2.6. INFORMACIONES GENERALES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE UNAPEC.

La Gerencia de Recursos Humanos de UNAPEC, es un departamento de apoyo, dependiente directamente de la Administración General y que está compuesto por las áreas o unidades: Nomina, Control Docente, Reclutamiento y selección, Compensación y Beneficios y el área de Registro y control.

Tiene la responsabilidad de, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades relacionadas con los subsistemas y servicios que la institución brinda a su personal. También tiene la función de asesorar a los directivos en la administración de los recursos humanos.

Los objetivos principales de la Gerencia de Recursos Humanos son los de atraer y seleccionar los recursos humanos idóneo para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Procurar su desarrollo y sentido de pertenencia institucional. Proveer un clima organizacional adecuado que permita al colaborador mantener buenas relaciones laborales. Dar a conocer y brindar las informaciones correspondientes para que nuestros colaboradores reciban de manera equitativa los beneficios y servicios que brinda la Universidad a sus colaboradores.

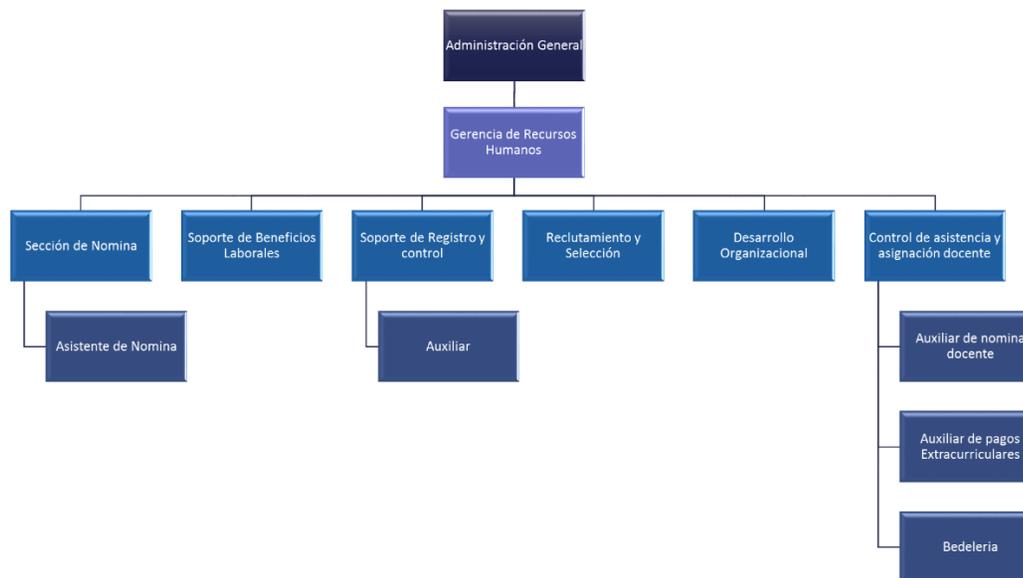
Dentro de sus principales funciones se destacan: (Universidad APEC - UNAPEC-, 2009)

1. Planificar la contratación, permanencia y desarrollo de los recursos humanos requeridos por las áreas.
2. Coordinar el proceso de reclutamiento y selección de personal.
3. Garantizar el cumplimiento de las políticas, normas, reglamentos, programas y procedimientos relacionados con la institución. Así como dar seguimiento a la correcta aplicación de los mismo.
4. Elaborar y mantener actualizados los manuales y reglamentos que rigen el quehacer de la administración de los recursos humanos.

5. Recibir, evaluar y tramitar las acciones correspondientes a nombramientos, traslados. Promociones aumento de sueldos, sanciones, pensiones, vacaciones, cancelaciones, seguro médico de vida, entre otras y velar por el mantenimiento de los registros correspondientes.
6. Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales que impacten la relación de trabajador/empleador.
7. Dirigir, coordinar y supervisar el proceso de elaboración de las nóminas de pago y medios de pagos.
8. Garantizar y supervisar, a través de los procedimientos establecidos, el cumplimiento de las horas/clases impartidas por los profesores.
9. Planificar, programar y ejecutar en coordinación con las demás unidades de la institución las actividades de adiestramiento y capacitación del personal.
10. Administrar y coordinar el proceso de evaluación del desempeño del personal.
11. Salvaguardar los expedientes de los empleados y mantenerlos actualizados.
12. Asesorar a las autoridades y encargados de las diferentes unidades en la aplicación de las acciones del personal.
13. Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea asignada a la unidad.

2.6.1. Organigrama

Imagen 8: Organigrama Gerencia de Recursos Humanos



Fuente: Elaboración propia

2.7. SITUACIÓN ACTUAL. MANEJO DE LOS EXPEDIENTES LABORALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

Hoy en día la implementación de un Sistema de Gestión Documental (SGD), se ha convertido en una tendencia mundial y en una necesidad en las organizaciones, ya que una oficina automatizada ofrece múltiples beneficios, entre ellos, el bajo uso de papel, aumento de la productividad y la eficiencia de los colaboradores. Son cada vez más las empresas que se unen a esta iniciativa y las instituciones de Educación Superior no son la excepción.

En la actualidad UNAPEC cuenta con un aproximado de mil cuatrocientos noventa y cuatro (1,494) de empleados, seiscientos cuatro (604) administrativos y ochocientos noventa (890) docentes grado y posgrado.

La Gerencia de Recursos Humanos (RRHH) de la Universidad APEC, carece de un Sistema de Gestión Documental y de un registro digital de su personal

administrativo, razón por la cual, es el candidato propicio para el desarrollo de un proyecto de digitalización y automatización en el registro y creación de los expedientes del personal.

La principal problemática en el manejo de los expedientes en físico, es la falta de espacio para su almacenamiento. El espacio que actualmente ocupan los almos que contienen los archivos o expedientes del personal (docente, administrativo activos e inactivos), es compartido con el personal que labora en el departamento, lo cual dificulta la realización de las tareas diarias.

Otras dificultades existentes con el manejo de los expedientes, es la búsqueda y consulta del mismo, al no disponer de una base de datos con los documentos, se pierde mucho tiempo en el proceso de búsqueda o que ya lo estén consultado otra área del departamento.

Los expedientes de los ex-colaboradores administrativos (inactivos), son almacenados en pequeños almos organizados por fecha. A pesar de que las leyes establecen que los documentos deben de ser almacenado durante 10 años, antes de su destrucción total, pero el departamento solo tiene capacidad de guardar un histórico de 5 años, los expedientes de los periodos restantes son ubicados en otros lugares fuera de la oficina, bajo ningún criterio de seguridad y expuestos al maltrato por el tiempo, plagas, naturaleza, etc.

Es importante destacar, que institución no cuenta con un registro total de expedientes de ex-colaborados administrativos ni con los recursos necesarios para conocerlo, en trascursos de sus 50 años de existencia.

A pesar de la situación descrita anteriormente con los expedientes del personal administrativo, es importante destacar que la institución ha iniciado un proceso de mejoras en la captación y reclutamiento de su personal docente.

En tal virtud, con intención sistematizar las informaciones de sus docentes para su posterior análisis y toma de decisión, crea una base de datos digital del personal docente y sus respectivas informaciones personales, laborales y

académicas, en el 2016 fue desarrollado un proyecto de digitalización de sus certificados y títulos académicos, adicional a este proyecto, fue desarrollado un portal de captación docente, con el objetivo de facilitar el proceso de reclutamiento y postulación de los profesionales académicos interesados en laborar en la institución.

En este portal los postulantes pueden acceder a informaciones relacionadas con el perfil docente de la institución, el proceso de reclutamiento y selección docente, requisitos de postulación, las vacantes disponibles y el formulario de solicitud de empleo. (Universidad APEC - UNAPEC -, 2017)

Imagen 9: Proceso de captación y reclutamiento docente (Notificaciones electrónica).

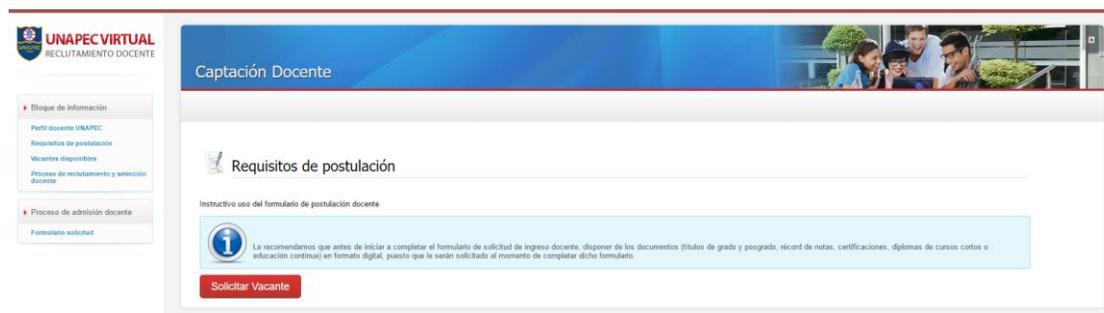


Imagen 10: Portal Docente UNAPEC



Fuente: <http://empleos.unapec.edu.do/docentes#>

Imagen 11: Requisitos de Postulación



Fuente: <http://empleos.unapec.edu.do/docentes#>

El formulario virtual de solicitud de empleo académico, es una herramienta que permite la actualización de la base de datos y captura automática de los expedientes de los docentes de nueva contratación.

Imagen 12: Formulario de solicitud de empleo docente



Fuente: elaboración propia.

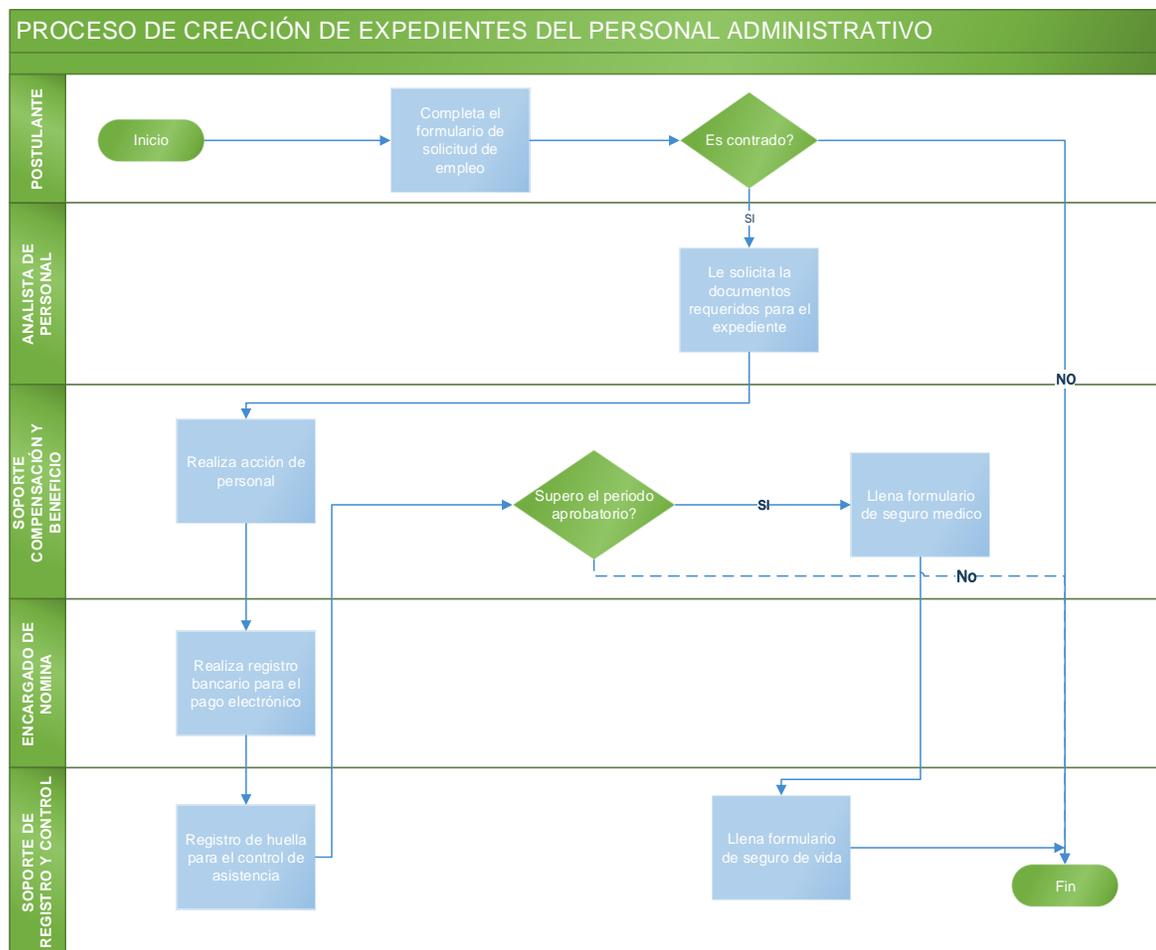
Del mismo modo, UNAPEC necesita contar con una base de datos digital de los colaboradores de las áreas administrativas, con el fin de hacer más eficiente el proceso de creación y manejo de los expedientes de los mismos, y posteriormente la automatización del proceso de reclutamiento y captación de recuso humano, a

través de la implantación de un Sistema de Gestión Documental y digitalización de expedientes.

Resulta de mucha utilidad que la institución pueda contar con un respaldo digital de sus documentos, en especial de los expedientes laborales del personal administrativo, ya que reduciría los costos en el uso del papel, los espacios físicos, el tiempo utilizado para la búsqueda y registro, al mismo tiempo mejora el flujo de trabajo, la durabilidad de los documentos y su calidad.

2.7.1. Diagrama del proceso actual.

Imagen 13: Proceso de creación de expedientes del personal administrativo.



Fuente: elaboración propia

2.8. LEVANTAMIENTO DEL PROCESO ACTUAL.

El levantamiento descrito a continuación, fue realizado a través de la aplicación de una entrevista¹ realizada a cada uno de los colaboradores que pertenecen a la Gerencia de recursos Humano.

Según las informaciones suministradas por los actores principales del departamento, se presentan los siguientes datos:

- En la actualidad el Departamento carece de una normativo o procedimiento para la creación y almacenamiento de los expedientes, lo cual dificulta la estandarización del proceso.
- El responsable de la creación de los expedientes es el área de Reclutamiento y Selección laboral, donde los postulantes completan un formulario de Solicitud de empleo manualmente.
- Todos expedientes deben de tener los siguientes documentos: solicitud de empleo, hoja de vida o curriculum vitae actualizado, copia de la cedula de identidad y electoral o pasaporte en caso de ser extranjero, fotos 2x2, copias de títulos académicos (grado, posgrados, maestrías, cursos especializados, etc.), carta o certificado de no antecedentes judiciales, certificado médico y certificaciones de trabajo y números de contacto.
- Todo el personal del departamento realiza consulta y actualizaciones de los expedientes diariamente, exceptuado el personal de Desarrollo Organizacional y Control Docente.
- En la actualidad la institución cuenta con una población total de síes cientos cinco (605) de colaboradores, obviamente, cada uno de ellos con sus respectivos expedientes. El departamento no cuenta con un registro total de los expedientes existentes de los ex colaboradores.
- Los expedientes de los colaboradores activos, son almacenado en armarios codificados y anti-incendio, distribuidos en cinco gavetas con capacidad de

¹ Ver formulario en anexos

almacenar treinta (30) documentos, aproximadamente. Son organizados alfabéticamente por el primer apellido del colaborador.

- Los expedientes de los ex - colaboradores, son organizados en orden alfabético por fechas y almacenados en armarios de dos y tres gavetas.
- Dentro de las dificultades existentes en el registro, manejo y consulta de los expedientes, se resaltan las siguientes:
 1. *Acceso múltiple*: mientras un área está consultando o actualizado los documentos, otros, no puede acceder al mismo.
 2. *Falta de espacio*; el departamento con cuneta con el espacio necesario para el almacenamiento de los documentos del personal administrativo activos e inactivos. El departamento solo tiene capacidad de almacenar un histórico de 5 años de los expedientes de los ex – colaboradores. El espacio físico con el que cuenta el departamento es ocupado por el personal y a la vez por los armarios que contienen los expedientes, dificultando así la circulación y comodidad de los visitantes y del personal del departamento.
 3. *Calidad*: debido al tiempo y al continuo manejo de los documentos, estos pierden su nitidez o calidad de escritura o de papel.
 4. *Archivo muerto*: al no tener espacio para el almacenamiento, los archivos muertos (más de 5 años), son guardados en otras áreas de la institución bajo ningún criterio de seguridad, expuestos al maltrato de plagas, el paso del tiempo, desastres naturales, entre otras.
 5. *Tiempo*: los entrevistaron comentan que pierden mucho tiempo buscando los expedientes que necesitan consultar.

Al pasar el tiempo, los expedientes son actualizados manualmente, con la colocación de los siguientes documentos:

- Formulario de seguro de vida
- Nuevas acciones de personal (cambios de puestos)
- Formulario de vacaciones

- Formulario de periodo aprobatorio.
- Carta de aumentos de sueldo.
- Carta de amonestaciones.
- Licencias (salud, maternas, muerte de familiares, nacimiento de bebe, matrimoniales, etc.)
- Nuevas asignaciones

CAPITULO III: DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.1. PROPUESTA DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESO A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LOS EXPEDIENTES DE EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA UNIVERSIDAD APEC.

La mayoría de los Sistemas de Gestión Documental comprenden el manejo de documentos tanto en soporte papel como en formato electrónico. La digitalización de documentos permite un acceso más versátil y seguro a la información, ofreciendo al mismo tiempo la protección del documento original.

La gestión de documentos y la digitalizados facilita la consulta eficiente de los expedientes, el tiempo de los recursos humanos, y representa, además, importantes ahorros para la institución evitando el fotocopiado innecesario de documentos y los costos asociados al archivo de estas duplicaciones.

Esta propuesta es elaborada con el fin de hacer más eficiente el proceso de creación, consulta y registro de los expedientes del personal administrativo de la Universidad APEC (UNAPEC), mediante la implementación de un Sistema de Gestión Documental a través de la digitalización de los expedientes de empleados administrativos activos e inactivos. La misma es elaborada a partir de los resultados obtenidos a través de las entrevistas realizadas a los principales actores de RRHH.

3.1.1. Objetivo general de la propuesta.

Desarrollar un proyecto de automatización de procesos, con la implementación de un Sistema de Gestión Documental a través de la digitalización de los Expedientes del Personal Administrativo de la Universidad APEC, incrementando la eficiencia, productividad y eficacia en el manejo de los mismo.

3.1.2. Objetivos específicos:

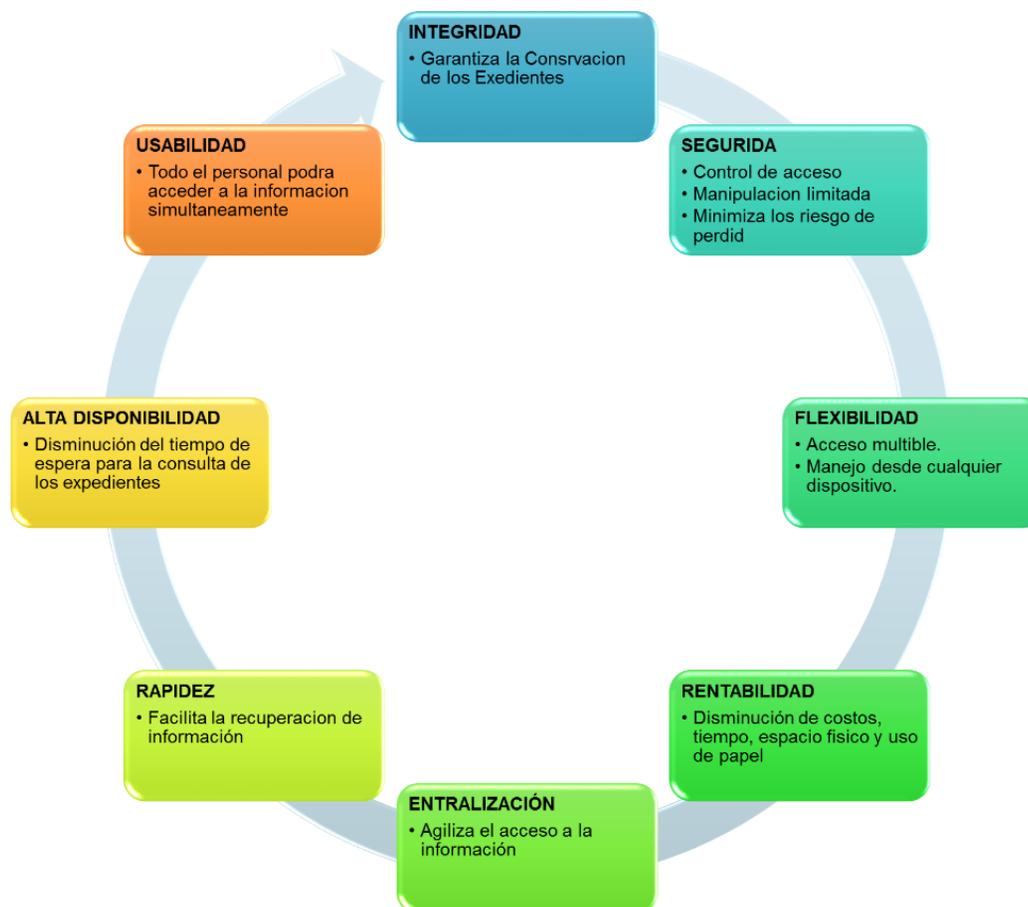
- Mejorar el registro y consulta de expedientes de empleados administrativos de UNAPEC.

- Aumentar la seguridad y el control de los expedientes y demás datos de interés.
- Reducir los espacios físicos dedicados a archivos y el tiempo que los trabajadores dedicaban a organizar esa tarea.
- Reducir el uso de papel y el costo en impresiones y fotocopias.

3.1.3. Ventajas de implementación

La gestión documental y la digitalización de los expedientes del personal administrativo, aportara múltiples beneficios a la institución y posteriormente a la Gerencia de Recursos Humanos, como las que se resaltan a continuación:

Imagen 14: Ventajas de la digitalización



Fuente: Elaboración propia

3.1.4. Alcance.

Teniendo en cuenta que la gestión documental es un conjunto de procedimientos, políticas y prácticas conexas a la gestión de toda la información archivada en la institución, para conocimiento y evidencia de las tareas realizadas en cada departamento de la misma, es viable llegar a la conclusión de su importancia.

Con la ayuda de la tecnología el proceso de gestión documental, puede ser mucho más eficiente a través de la digitalización de los documentos, con el fin de obtener un respaldo digital de los mismo.

Este proyecto está diseñado para la Gerencia de Recursos Humanos para ser aplicado a los expedientes del personal administrativo activos y los ex-colaboradores.

La primera etapa del proyecto tiene la intención es crear un base de datos con el total del personal administrativo activos iniciando con los más recientes hasta los más antiguo.

En la segunda etapa se creará una base de datos con los expedientes de los ex colaboradores, donde serán digitalizados desde los más reciente hasta los más antiguos.

La tercera etapa del proyecto es la automatización de las solicitudes de empleo, con el fin de que la base de datos se pueda actualizar de manera automática sin necesidad de manipular los documentos.

El postulante deberá de llenar el formulario en línea, el cual le permitirá adjuntar los documentos necesarios para la creación de su expediente, en caso de que sea contratado.

El sistema debe de permitir anexar algunos documentos (licencias médicas, formulario de seguro de vida, amonestaciones, cartas de aumento de sueldo,

cambios de asignación, entre otros.) en caso de que el personal que labora en el departamento de RRHH necesite.

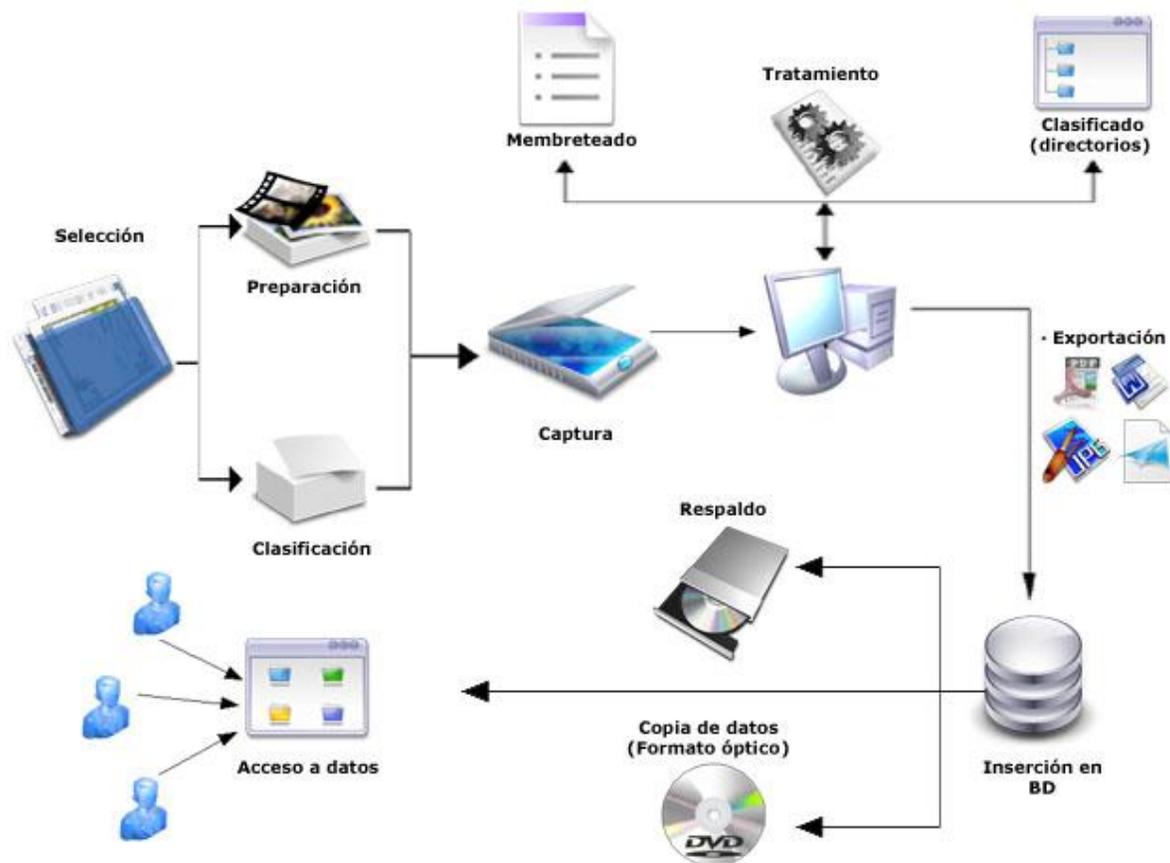
3.1.5. Procedimientos a seguir para la Automatización

Para llevar a cabo un proyecto de digitalización, no existe una receta única, esto va a depender de las características y naturaleza de cada empresa u organización. Sin embargo, para la puesta en marcha de cualquier proceso de digitalización hay que llevar a cabo una serie de pasos o etapas que no puede ser obviado

1. *Organización y Selección de Documentos a Digitalizar.* Es crucial que sean seleccionados los documentos que serán digitalizados, revisar el contenido de cada uno de ellos y desechar los documentos que no sean necesarios para su ingreso al sistema o base de datos. Esta etapa debe de ser desarrollada por el personal de Recursos Humanos de la Institución ya que son los responsables y custodios de los expedientes del personal administrativo.
2. *Digitalización.* Los documentos en papel son convertir a digital (PDF, JPG, Word, etc.). Estas reproducciones deben de ser fieles a los originales, de alta calidad y satisfacer las necesidades actuales y futuras del personal de Recursos Humanos.
3. *Instalación del Software.* Es importante contar con un Software especializado que permita el manejo de la información o documentos, facilitando su búsqueda, consulta, envío, seguimiento, evitando la duplicidad, extendiendo su tiempo de vida y calidad.
4. *Almacenamiento de documentos físicos.* En caso de que la institución decida almacenar, temporalmente, los documentos en físico mientras se está en el proceso de adaptación del personal al nuevo proceso, puede recurrir a los servicios de una empresa externa para la custodia de los mismos.

5. *Tratamiento para nuevos documentos.* Se recomienda la automatización y ampliar el formulario de solicitud de empleo, con el fin de que la base de datos se pueda alimentar automáticamente.

Imagen 15: Etapas del proceso de digitalización.



Fuente: <https://analuril.wordpress.com/2012/11/26/digitalizacion-de-documentos/>

3.1.6. Requisitos y recurso para la implementación

3.1.6.1. Requisitos tecnológicos

Debido al gran auge que ha tenido la implementación de la Gestión Documental en las empresas y organizaciones, en el mercado se ha desarrollado diversas herramientas que permiten el control y la gestión integral de los documentos, conocidas como sistemas o herramientas GED (Gestión Electrónica de

Documentos) o por sus siglas en inglés EDMS (Electronic Document Management Systems).

En tal virtud, es importante la adquisición de un **software especializado** en gestión documental, que permita el procedimiento, conservación, publicaciones y trabajos sobre documentos electrónico (escaneados o creación originalmente en digital).

Este software debe de poseer de cumplir con las siguientes características:

- *Captura, adjunto y entrada automática* en el software de documentos digitalizados o documentos ya digitales en cualquier herramienta de office.
- *Gestión completa de los documentos*, permitiendo el registro y control de las diferentes versiones del mismo documento, durante todos los procesos en los que esté involucrado, asegurando la calidad de la información y el manejo de múltiples versiones.
- *Ciclo de vida del documento automatizado*, desde la captura o creación, consultas hasta su almacenado final.
- *Acceso y búsqueda recurrentes* mediante algunos de los atributos descritos en la captura de los documentos o por el contenido del mismo
- *Formatos múltiples*, el software debe de soportar todo tipo de formatos.
- *Compatibilidad del sistema con las demás herramientas* de gestión como el paquete de MSOffice, base de datos, etc.
- *Compatibilidad del sistema con plataformas y arquitectura de red*, como por ejemplo intranet, office 365, cliente/servidor, SO Dynamite, etc., es importante que el software se pueda adaptar fácilmente al crecimiento futuro de la empresa u organización.

Tipos de software

En el mercado existen diverso software para la gestión documental o la gestión de información, como:

- ***Athento – Software de Gestión Documental Inteligente.***

Este software busca ahorrar tiempo y esfuerzo en la gestión de los documentos.

Está compuesto por un conjunto de módulos que permiten cubrir el ciclo de vida de los documentos desde su captura hasta su archivo:

1. Athento ECM: Gestor documental
2. Athento Smart Engine (SE): Captura de documentos
3. Athento Rhombus: Herramienta visual de parametrización del gestor documental.

Todos los componentes de la suite de Athento están cobijados por la misma licencia de uso. Es decir, que el cliente contará con el uso de todos los módulos bajo una única suscripción, (Athento, 2017)

- **OnBase.**

Esta es una plataforma única de información empresarial para la administración de contenido, casos y procesos. OnBase ha transformado a miles de organizaciones alrededor del mundo al facultarlas para ser más ágiles, eficientes y efectivas.

La plataforma provee gestión de contenido empresarial (ECM, por sus siglas en inglés), administración de casos, administración de procesos de negocio (BPM, por sus siglas en inglés) y captura, todo en una sola base de datos, una sola base de código, y un repositorio de contenido. Enterprise File Sync and Share (EFSS) para OnBase está incluido gratuitamente con nuestro producto ShareBase.

Al combinar todas estas capacidades, OnBase sirve como una plataforma de desarrollo con mínimo código y aplicación rápida, que puede ser utilizada para crear soluciones habilitadas con contenido a través de toda la empresa.

Independientemente del punto de entrada del contenido o de cómo se incorpora el contenido a la organización, OnBase lo captura para ofrecer un acceso más rápido, sencillo y mejorado a aquellos usuarios que lo necesiten. Además de importar documentos, a través de escáneres, ubicaciones electrónicas y dispositivos móviles, y de incorporar datos de diferentes modos, OnBase también extrae datos de los documentos entrantes. Se minimiza así la entrada manual de datos y se aceleran los procesos desde el punto de ingreso de los datos (OnBase de Hyland, 2017)

- **Laserfiche**

Esta herramienta transforma la manera en que las organizaciones gestionan la información afín de facilitar el trabajo digital, optimizar costos y obtener mejores resultados empresariales.

El software permite la gestión de documentos, flujo de trabajo BPM, formularios electrónicos, captura de documentos, integración de aplicaciones, gestión segura de registro, Gestión de contenido empresarial y manejo virtual de información (nube) (Laserfiche ECM, 2017).

- **Open Document Management System**

OpenKM permite a las empresas controlar la creación, almacenamiento, revisión y distribución de los documentos, incrementando la eficiencia en la capacidad de reutilizar la información; así como el control del flujo de los documentos.

También, integra todo lo esencial para la gestión de los documentos, la colaboración entre usuarios y las funcionalidades de búsqueda avanzada, en una única solución fácil de usar. La aplicación incluye herramientas administrativas para definir los roles de los distintos usuarios, cuotas para cada usuario, seguridad a nivel de documento, un completo log de actividad y la configuración de tareas automáticas.

Permite construir un repositorio con la información de la empresa, para facilitar la creación de conocimiento y mejorar la toma de decisiones en el negocio. Unificando los grupos de trabajo e incrementando la productividad en la empresa a través de prácticas compartidas, mejorar las relaciones con los clientes, obtener ciclos de ventas más rápidos, mejorar el tiempo de comercialización de sus productos y disponer de una mejor información para la toma de decisiones. (Open Document Management System, 2017)

Con OpenKM puede:

- Recopilar información de cualquier fuente digital.
- Colaborar con sus colegas en documentos y proyectos.
- Permitir a las organizaciones aprovechar el conocimiento acumulado mediante la localización de documentos, expertos y fuentes de información.

- **Filing Cabinet IS.**

Es una herramienta de digitalización y manejo de documentos que reduce los costos asociados con la labor de archivar y consultar expedientes y documentos en papel. Al mismo tiempo, incrementa la productividad de su organización al dar acceso rápido y fácil a la información.

De igual forma, es necesaria la adquisición de un **escáner** que permita la captura de gran volumen de documentos en papel llevándolos a digital con la mejor calidad y resolución. Este equipo de contar con las siguientes **características internas**:

- *Resolución.* Esta característica es sumamente importante, porque define la calidad del documento escaneado.
- *Formato del documento.* Dependiendo del tamaño, el equipo puede procesar documentos de diversos tamaños, como, por ejemplo: A4, A3, legal, etc.
- *Velocidad captura o páginas por segundo.* Esta representa la capacidad del escáner para el procesamiento de grandes cantidades

de páginas por minutos, esta velocidad de penderá, también, del formato del documento y la resolución.

- Hay que tener en cuenta, que existen otros elementos importantes con lo que deben de contar el escáner, por ejemplo, sus características físicas como: tamaño, peso, consumo de energía, nivel de ruido, temperaturas, accesorios, entre otras.

Tipos de escáner

Dentro de los tipos de escáner se encuentran, los siguientes:

- **Los planos:** donde hay que colocar el papel sobre un vidrio, siendo estos los más comunes.
- **Los manuales:** estos desplazan los documentos de forma manual o semi-manual.
- **Con alimentador de documentos:** estos permiten colocar los documentos completos sobre una bandeja, permitiendo que este pase por una ranura iluminada.

3.1.6.2. Requisitos de los documentos.

Es importante destacar, que los documentos, también, deben de poseer las siguientes características;

Atributos de documentos originales. Al digitalizar los documentos, es importante tomar en consideración los procesos técnicos que implican la digitalización y los atributos de cada documento original, los cuales son las distintas dimensiones y nivel tonal (color o blanco y negro). Otras características que poseen los documentos originales son los medios en lo que son producidos: mecanografiados, impresos o manuscritos

Calidad de imagen. Esta dependerá de la calidad del equipo utilizado para la captura o escaneo, las técnicas utilizadas, la preparación del equipo, la resolución aplicada en dicho proceso, profundidad de bit, etc.

3.1.6.3. Recurso humano.

En este proyecto, el personal del RRHH juega un papel fundamental, ya que ellos son los que maneja a diario los expedientes.

En tal sentido, es sumamente importante que el equipo este informado del proyecto e involucrado desde su puesta en marcha hasta su culminación

Es necesario resaltar, que en el caso de que la institución decida poner en parcha este proyecto por sus propios medios, sin la contratación de un outsourcing, deberá de contratar más personal y capacitarlos.

3.1.7. Opciones para la implementación del proyecto.

3.1.7.1. Tercerización. Contratación de una empresa externa.

En caso de que la institución decida la tercerización del desarrollo del proyecto, es importante que se conozcan las ventajas y desventaja de esta alternativa, tomando en consideración de que el outsourcing deberá de asumir la implementación y desarrollo de todo el proceso de gestión documental y digitalización, lo que permite que el Departamento de Recursos Humanos continúe con sus funciones cotidianas

Ventajas:

1. Facilidad para la planeación de presupuesto, ya que el outsourcing establecerá un costo por imagen.
2. Experiencia en el desarrollo de proyectos.
3. Conocimientos de los procesos de digitalización.
4. Disponibilidad de los recursos, equipos e infraestructura física necesarios.
5. Recurso humano calificado.

Desventajas:

1. Vulnerabilidad de la información (seguridad, transporte, pérdida o deterioros de documentos)
2. Confidencialidad de la información.
3. Costos.
4. Inexperiencia con relación a las verdaderas necesidades de la institución.

3.1.7.2. Desarrollo interno.

En caso de que institución decida asumir toda la responsabilidad de la implementación y desarrollo de todo el proyecto, deberá de cumplir con las siguientes consideraciones:

1. Capacitación del recurso humano.
2. Disponer de recuso humanos.
3. Adquisición de equipos (computadoras y escáner)
4. Establecer cronograma de trabajo (para no afectar las tareas diarias)
5. Disponer de presupuesto.

3.1.7.3. Custodia de los documentos.

Debido a la ausencia de espacio físico en la institución y en especial en la Gerencia de Recursos Humanos, será necesaria la contratación de los servicios de una empresa que asuma la responsabilidad de asumir la custodia en físico de los expedientes del personal administrativos. Esto solo será necesario si UNAPEC y por su parte el área de Recursos Humanos, disponer por algún tiempo copias de documentos originales.

Con la adquisición de este servicio, la institución tiene la garantía de que la documentación estará segura físicamente, proteger la confidencialidad de los mismos y el acceso inmediato a los mismo.

Este servicio cuenta con la ventaja de reducir los costos, disponibilidad de espacios físico, información inmediata, integridad y seguridad de los documentos.

Este servicio funciona de la siguiente manera: los documentos son colocados en cajas especiales, reforzadas y que garantizan la seguridad de la información durante su traslado. Estas cajas son identificadas con códigos secuenciales personalizado para el departamento interesado y la persona autorizada para su manejo o consulta. Una vez son realizados estos pasos, la empresa (out-sourcing) traslada los documentos a sus instalaciones.

También son fumigadas las cajas, con el fin de evitar la existencia o propagación de cualquier plaga. Las solicitudes de consultas deben de hacerse mediante e-mail, por la persona autorizada, con el fin de dejar constancia de todos los procesos de entrega y retiro.

CONCLUSIONES

Tomando como punto de partida las consideraciones de las premisas iniciales de esta tesis, donde claramente se puede notar, la necesidad que tiene la Universidad APEC, muy especialmente la Gerencia de Recurso Humanos, de desarrollar un sistema de Gestión Documental y la Digitalización de los expedientes del personal administrativos activos y los de los ex colaboradores.

La gestión documental ayudara a la institución a manejar de forma apropiados los documentos relacionado con su quehacer académico y administrativo, además de poder estandarizar a través de políticas, normas y procedimiento su manejo.

La digitalización por su parte aportara diversos beneficios para la institución, como: ahorro en el uso del papel, seguridad, preservación y calidad de la información. Además de aumentar la productividad, la eficiencia y eficacia del departamento y su personal.

Algunas de las razones por la cual UNAPEC necesita contar con un respaldo digital de los expedientes del personal administrativo activo e inactivo, son: la disponibilidad de la información, el acceso múltiple, en la actualidad la Gerencia de Recursos Humanos no cuenta con informaciones exactas con relación a la cantidad de expedientes de los ex colaboradores, controles en el manejo de la documentación, la pérdida de tiempo en el registro, búsqueda y consulta de los documentos.

La institución ya ha dado avances significativos en la automatización del proceso de selección y reclutamiento docente, UNAPEC, cuenta con una base de datos digital

de sus docentes, la cual cuenta con las informaciones relacionadas con la vida académica de los mismo. También, fue desarrollado un formulario de solicitud de empleo para las personas interesadas en impartir docencia, puedan acceder y llenar en línea.

Hace un par de décadas, nadie hubiera pensado en la digitalización de documentos como una alternativa real. En la antigüedad, el papel era el único soporte disponible y debido a ello, el deterioro, la incomodidad a la hora de transportarlo y la imposibilidad de contar con un respaldo capaz de ofrecer una duración sostenida en el tiempo, eran parte de las limitaciones con las cuales contaban los archivos físicos.

BIBLIOGRAFÍA

Athento ECM. (13 de Marzo de 2014). Obtenido de Blog de captura y gestion documental inteligente: <http://blog.athento.com/2014/03/gestion-documental-y-gestion-de-recursos-humanos.html>

Organización Internacional de Normalización. (15 de 9 de 2001). ISO 15489-1:2001(E). *Información y documentación – Gestión de documentos*-. Ginebra, Suiza.

Xerox Corporation. (11 de 2010). *Una solución de digitalización de Documentos Permitio a los Científicos Agilizar la Comercializacion de Nuevos Productos*. Obtenido de https://www.xerox.com/downloads/esp/es/.../gdo_casestudy_dow_chemical_ES.pdf

AIIM Market Intelligence. (2012). *AIIM*. Obtenido de The Paper Free Office: http://www.aiim.org/pdfdocuments/IW_Paper-free-Capture_2012.pdf

Archivo General de la Nación México. (8 de 4 de 2015). *Recomendaciones para proyectos de digitalizacion de documentos*. Mexico: D.R.©Archivo General de la Nación-México.

ARIAS, N. (6 de 3 de 2017). La digitalizacion es la gran obra del Archivo General de la Nacion. *Diario Libre*, págs. <http://www.diariolibre.com/opinion/dialogo->

libre/la-digitalizacion-es-la-gran-obra-del-archivo-general-de-la-nacion-AD6476013.

Athento. (31 de 3 de 2017). *Gestión Documental Inteligente*. Obtenido de <http://www.athento.com/es/gestion-documental-inteligente/>

Cadavid, W. A. (22 de 11 de 2016). *Gestion Documental* . Obtenido de EL mundo de la Gestion Documental: <http://elmundodelagestiondocumental.blogspot.com/2016/01/historia-de-la-archivistica.html>

Centro de Conversión de Documentos e Imágenes, S. d. (2004). *Imaging Center* . Obtenido de Origen y concepto de Digitalizacion: <http://www.imagingcenter.com.mx/digitalizacion/>

Crespo, W. (17 de 2 de 2011). *Automatizacion Industrial*. Obtenido de Historia de la Automatización Industrial: <https://automatizacionindustrial.wordpress.com/2011/02/17/historia-de-la-automatizacion-industrial/>

Franklin, F. E. (2014). *Organización de empresas (4a. ed.)*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

Gaither, N. &. (2000). *Problemas de Automatización. In Administración de producción y operaciones (8th ed., pp. 178-182)*. Mexico: Cengage Learning.

Greenpeace Madrid. (8 de 2004). *Greenpeace*. Obtenido de Guías para un consumo responsable de productos forestales:

<http://www.greenpeace.org/espana/Global/espana/report/other/el-papel.pdf>

Henao, V. M. (s.f.). *Lupa Empresarial*. Obtenido de La informática y su contribución a la automatización de procesos:

<http://www.ceipa.edu.co/lupa/index.php/lupa/article/view/45/82>

Karen, D. C. (2009). *Tecnologías de información en los negocios 5ta edición*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Klein, A. (20 de 1 de 2015). *Innovación en software documental*. Obtenido de Agilizar los procesos de RRHH con gestión documental:

<https://www.docpath.com/es/art-human-resources-document-management-system.aspx>

Konigsberg, I. (2004). *Diccionario Técnico Akal de Cine*. Madrid: Ediciones Akal.

Laserfiche ECM. (31 de 3 de 2017). Obtenido de <https://www.laserfiche.com/es>

MacIlwaine, J. (2002). *DIRECTRICES PARA PROYECTOS DE DIGITALIZACIÓN*. España: SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA Ministerio de Cultura.

Mallol, S. I. (4 de Octubre de 2011). *¿Qué es la automatización de procesos?*

Obtenido de https://es.over-blog.com/Que_es_la_automatizacion_de_procesos-1228321767-art127041.html

Moreno, F. (12 de Septiembre de 2009). *Gestión Documental Para Gente (Casi) Normal*. Obtenido de <https://gestiondocumentalparagentenormal.com/>

(2014). *Norma Tecnica Ecuatorina NTE INEN-ISO/TR 15801*. Ecuador: ISO.

OnBase de Hyland. (31 de 3 de 2017). *Capacidades de la plataforma OnBase*. Obtenido de https://www.onbase.com/es-ES/producto/capacidades-de-la-plataforma/#.WN5w_8A1-Uk

Open Document Management System. (31 de 3 de 2017). *Gestión Documental*. Obtenido de <https://www.openkm.com/>

Risso, V. G. (2012). Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. *Revista Española de Documentación Científica [seriada en Internet]*, 531-554.

Rosas, J. (7 de 2016). *ARCHIVOSAGIL*. Obtenido de Objetivos de la digitalización de documentos: <http://archivosagil.blogspot.com/2016/07/objetivos-de-la-digitalizacion-de.html>

Soro, J. F. (2014). *La digitalización de documentos en la Administracion de Justicia*. España : Depto. de Informática e Ingeniería de Sistemas, Universidad de Zaragoza.

Soto, W., & Maldonado, R. (25 de Mayo de 2011). Que hace una empresa para almacenar sus documentos. *Listin Diario*, págs. <http://www.listindiario.com/economia/2011/05/25/189502/que-hace-una-empresa-para-almacenar-sus-documentos>.

Universidad APEC - UNAPEC -. (28 de 3 de 2017). *UNAPEC Virtual*. Obtenido de Captacion Docente: <http://empleos.unapec.edu.do/docentes>

Universidad APEC - UNAPEC-. (24 de 7 de 2009). MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES. Santo Domingo , Santo Domingo Distrito Nacional, Republica Dominicana: Universidad APEC - UNAPEC-.

Universidad APEC - UNAPEC-. (28 de 3 de 2017). *Universidad APEC - UNAPEC-*. Obtenido de Junta de Directores: <http://www.unapec.edu.do/SobreUNAPEC/JuntaDirectores>

Universidad APEC-UNAPEC-. (27 de 3 de 2017). *Universidad APEC*. Obtenido de Nuestros antecedentes: <http://unapec.edu.do/SobreUNAPEC/Antecedentes>

Zapata, M. (2 de julio de 2013). *Evaluando Software*. Obtenido de La clave de la automatización en los procesos administrativos: <http://www.evaluandosoftware.com/la-clave-la-automatizacion-los-procesos-administrativos/>

ANEXOS

**ANEXO I: CARTA DE SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN
EMPRESARIAL PARA REALIZACIÓN TRABAJO FINAL**

ANEXO II: ANTEPROYECTO. “PROPUESTA DE DIGITALIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE UNA UNIVERSIDAD EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO R.D. CASO UNIVERSIDAD APEC (UNAPEC) 2016”

INTRODUCCIÓN

Son cada vez más las empresas que optan por la digitalización de documentos. Algo propio de un tiempo en el que la revolución de las nuevas tecnologías, marca un antes y un después en la forma de trabajar y archivar información.

La digitalización de documentos es el proceso por el que un documento en papel se transforma en un documento lógico, accesible desde un ordenador. Para esta conversión es utilizado el escáner de documentos y su transformación en información digitalizada, ya sea en modo gráfico o en modo texto. Este proceso de escanear documentos es una tarea que solo es necesario realizar una vez, quedando en ese momento disponible una imagen del documento.

El siguiente proyecto busca diagnosticar y generar propuestas en cuanto al proceso que se lleva a cabo desde la Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad APEC, donde se ha detectado la necesidad de organizar y establecer un procedimiento de registro digital y consulta automatizado de los documentos físicos (expedientes de Empleados Administrativos), el cual es de suma importancia para el área, para la optimización de espacio físico y mejorar la gestión de documentación.

1. SELECCIÓN DEL TEMA Y DESCRIPCIÓN.

1.1. SELECCIÓN DEL TEMA.

El tema de este anteproyecto es “Propuesta de digitalización y automatización de expedientes de los empleados administrativos de una universidad desde 2010 al 2016 en la ciudad de Santo Domingo R.D. Caso UNAPEC 2016”

1.2. DESCRIPCIÓN DEL TEMA.

Actualmente el Departamento de Recurso Humanos de la Universidad APEC no posee un registro digital de los expedientes de los empleados administrativos, estos son manejados físicamente siendo engavetados en enormes archivos, ocupando un gran espacio físico.

En tal sentido, esta propuesta busca mejorar la condición actual de estos expedientes, liberando los espacios físicos, extravío de documentos, durabilidad de la información, entre otras.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Hace un par de décadas, nadie hubiera pensado en la digitalización de documentos como una alternativa real. En el pasado, el papel era el único formato disponible y debido a ello, el deterioro, la incomodidad a la hora de transportarlo y la imposibilidad de contar con un respaldo capaz de ofrecer una duración sostenida en el tiempo eran parte de las limitaciones con las cuales contaban los archivos físicos.

Ahora digitalizar documentos se ha vuelto más que una alternativa, una necesidad.

En la actualidad, tareas como postular a un empleo, enviar información importante

para la contratación de productos bancarios o respaldar certificados, diplomas, contratos y cualquier papel que sea relevante de conservar, pueden ser simples de ejecutar.

La forma de trabajar ha cambiado en los últimos años debido, sobre todo, a la incorporación de las tecnologías de la información en las empresas e instituciones, para llevar a cabo distintos procesos internos; lo cual repercute directamente en los actuales servicios de información y documentación.

En virtud de lo anterior, la Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad APEC, actualmente maneja de forma manual los expedientes de los empleados administrativos, dificultando el registro y consulta de dichos documentos.

Es importante para la institución contar con un archivo digital de los expedientes de los empleados administrativos y disponer de los beneficios que ofrece la digitalización, tales como: seguridad, información en línea, respaldos digitales, disminución de costos, etc.

Para esta propuesta se realizará una prueba piloto inicial, tomando como muestra los últimos 6 años (2010-2016).

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. OBJETIVO GENERAL.

Proponer la digitalización y automatización de expedientes de los empleados administrativos de una universidad desde 2010 al 2016 en la ciudad de Santo Domingo R.D. Caso UNAPEC 2016

3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO.

1. Mejorar el registro y consulta de expedientes de empleados administrativos de UNAPEC.
2. Aumentar la seguridad y el control de los expedientes y demás datos de interés.
3. Reducir tanto los espacios físicos dedicados a archivos, como el tiempo que los trabajadores dedicaban a organizar esa tarea.
4. Reducir el uso de papel y el costo en impresiones y fotocopias.

4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La digitalización de documentos no solo simplifica la vida de las personas, sino que también la de las empresas, permitiendo contar con información de fácil acceso, perdurable en el tiempo, portable y capaz de ser enviada a través de distintos medios digitales.

Al digitalizar los documentos, no solo escogemos una alternativa más moderna y óptima de almacenar archivos, sino que además se favorece la implementación de medidas de seguridad, tales como encriptación, protección antivirus y codificación, entre otras.

La digitalización de documentos ofrece una serie de beneficios, entre los cuales se destacan los siguientes:

Seguridad. Los papeles impresos ofrecen mínimas o nulas posibilidades de seguridad y resguardo de la información. Por el contrario, un servicio de digitalización

de documentos asegura una serie de medidas y posibilidades destinadas al resguardo de aquella data que necesita ser protegida

Información en línea. La digitalización de documentos ofrece un mayor nivel de accesibilidad a los datos, a un solo clic de distancia, y sin necesidad de perder tiempo o invertir esfuerzos en encontrar ese archivo que necesitas. Toda la información está disponible en línea y con la posibilidad de que ser utilizada cada vez que sea necesario, sin importar la hora o el lugar. Por eso, esta alternativa otorga rapidez, modernidad y efectividad en lo que respecta al manejo de los archivos relevantes.

Respaldo digitales. Al digitalizar los expedientes de los empleados administrativos, el Departamento de Recursos Humanos se asegurará de mantener todos esos datos esenciales para su uso, sin la necesidad de usar métodos poco efectivos y pasados de moda, como por ejemplo sacar fotocopias y guardarlas en lugares que pasan al olvido. Un respaldo digital no pierde calidad, no se deteriora ni tampoco se extravía entre muebles u otros papeles, ya que la información se maneja de forma más eficiente.

Disminución de costos. Un servicio de digitalización de documentos no solo genera un aporte en cuanto a optimización de procesos, sino que también ayuda a las compañías a modernizar sus técnicas asociadas a manejo de información. Además, permite ahorrar tiempo y dinero y acceder a todos los datos relevantes cada vez que sea necesario, y sin deteriorar la data que necesitas conservar, aunque pasen los años.

5. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

Con el propósito de ambientar al lector, a continuación, se presentan los fundamentos referenciales, teóricos y conceptuales que enmarcan esta propuesta y que sirven de base para el análisis de sus resultados.

5.1 MARCO DE REFERENCIA.

Existen diversos proyectos que sirven como referentes al proceso de digitalización y automatización de expedientes o documentos diversos. A continuación, se presentará las bases teóricas y conceptuales que fundamentaran esta propuesta.

5.2. EL MARCO TEÓRICO.

Según la página web <http://www.digitalizaciondocumentos.com/blog/37-la-digitalizacion-clave-para-preservar-la-historia>, “a lo largo de los siglos se han ido conservando manuscritos, mapas o imágenes que nos permiten transportarnos a momentos claves. Las grandes obras maestras de la literatura o tratados que cambiaron el rumbo de la historia se siguen preservando. No obstante, el paso de los años y el uso deteriora estos objetos, por lo que el acceso a estos es muy limitado”.

La digitalización ha traído consigo el resurgir de miles de documentos que ahora se pueden ver gracias a las nuevas tecnologías. Con esto se consigue **conservar documentos** sin riesgo a que se deterioren por el uso y que, además, permite un acceso más fácil y seguro.

La [digitalización de documentos](#) también es de utilidad a empresas o personas que dispongan de material tangible que deseen conservar en el tiempo. Ya sea porque es importante para la historia de evolución del negocio o porque se trate de documentos que acreditan momentos claves de la vida familiar.

La página web <http://tecnologia.starmedia.com/especificaciones/que-digitalizacion.html> define el proceso de digitalización de la siguiente manera: La digitalización documental consiste en convertir un documento físico o papel en un archivo digital o imagen electrónica, mediante equipos especializados para ello, llamados escáneres.

La digitalización es en la actualidad la herramienta de preservación más completa y satisfactoria que nos brinda la tecnología, nos permite además preservar un original en un formato estándar que no dependa de una tecnología o hardware en especial para su posterior recuperación y lectura, como es en el caso de los microfilms.

En el artículo **“Recomendaciones para la digitalización de documentos en los Archivos 2011” de los Archivos Generales de Castilla y León**, vemos una breve diferencia entre una reproducción fotográfica ordinaria (analógica) y una reproducción fotográfica digital estriba en que la primera obtiene la imagen sobre una emulsión química fotosensible (película fotográfica), mientras que la reproducción digital captura una imagen de formato electrónico por medio de un sensor y construye su representación mediante una cadena de bits. Esta cadena de bits, interpretada por un ordenador, presenta una reproducción de la imagen en pantalla.

5.3. MARCO CONCEPTUAL.

Digitalización: es el proceso mediante el cual un mensaje se convierte en una sucesión de impulsos eléctricos, equivalente a dígitos combinados (código binario), el 0 o el 1 (en realidad es una serie de apagado y prendido de impulso combinados).

Fuente <http://www2.udec.cl/~lsalazarv/digitalizacion.html>

Automatización: es un sistema donde se transfieren tareas de producción, realizadas habitualmente por operadores humanos a un conjunto de elementos tecnológicos.

Fuente <http://www.sc.ehu.es/sbweb/webcentro/automatica/WebCQMH1/PAGINA%20PRINCIPAL/Automatizacion/Automatizacion.htm>

Respaldo Digital: Una "copia de seguridad", "copia de respaldo" o también llamado "backup" (su nombre en [inglés](#)) en tecnologías de la [información](#) e [informática](#) es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida. Las copias de seguridad son útiles ante distintos eventos y usos: recuperar los sistemas informáticos y los datos de una catástrofe informática, natural o ataque; restaurar una pequeña cantidad de archivos que pueden haberse [eliminado](#) accidentalmente, [corrompido](#), infectado por un [virus informático](#) u otras causas; guardar información histórica de forma más económica que los [discos duros](#) y además permitiendo el traslado a ubicaciones distintas de la de los datos originales; etc. **Fuente** Wikipedia

Seguridad Informática: es una disciplina que se encarga de proteger la integridad y la privacidad de la [información](#) almacenada en un sistema informático.

Fuente <http://definicion.de/seguridad-informatica/>

Expediente personal: Conjunto de documentos que incorporan los actos de la vida administrativa del personal de una empresa (historial, certificaciones, informes, nombramientos y ceses, etc.).

Fuente http://www.derecho.com/c/Expediente_personal

Control: El control se considera la última etapa del proceso administrativo, aunque normalmente la planeación y el control están relacionados; incluso, algunos autores consideran que el control es parte de la planeación.

Fuente universidad José Antonio Páez Centro de Extensión CEUJAP, programa de apoyo a la comunidad curso de “Asistente técnico” relaciones industriales

Registro de datos: es la acción que se refiere a almacenar algo o a dejar constancia de ello en algún tipo de documento.

Fuente <http://definicion.de/registro-de-datos/>

6. ASPECTOS METODOLÓGICOS.

6.1. TIPO DE ESTUDIO

Estudio descriptivo. El objetivo de la propuesta es digitalizar y automatizar los expedientes del personal administrativo de la Universidad APEC -UNAPEC-, partiendo de la situación actual, manejo físico y manual de los expedientes.

Estudio Explicativo. Es de carácter explicativo, debido a que serán expuestos los beneficios que aportará el manejo de los registro y consulta de expedientes de empleados administrativos de UNAPEC, aumentar la seguridad y el control, reducción de espacio físico, papel y costos.

6.2. MÉTODO

Método deductivo. Para el desarrollo de esta propuesta, se observarán los procesos actuales para el registro de expediente partiendo desde lo particular, es decir, desde que ingresa el personal y durante toda su vida en la institución, para así, llegar a una conclusión general del dicho proceso, para luego diseñar una estrategia de trabajo con la que se pueda eficientica el registro de los expedientes del personal.

7. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Entrevista. Sera realizado un levantamiento a través de diversas entrevistas a los actores principales del proceso de registro y elaboración de expediente del personal administrativo.

Muestra y tipo de muestra. Una vez realizado el levantamiento, será tomados como muestra todos los actores involucrados en el proceso, es decir, las personas u/o departamentos que consultan los expedientes del personal administrativo

Recopilación Documental. Serán analizados y consultados algunos de los expedientes existentes, a fin de verificar el contenido de los mismo.

ANEXO III: CUESTIONARIO PARA EL LEVANTAMIENTO DEL PROCESO DE MANEJO DE EXPEDIENTES DE EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

Nombre del Entrevistado:

Área del departamento:

Puesto de desempeña:

1. ¿Cuál es el proceso para creación de los expedientes de los empleados administrativos?
2. ¿Qué documentos son imprescindibles que tenga cada expediente?
3. ¿Existe alguna normativa o procedimientos que regule el manejo de los expedientes?
4. ¿Qué área del departamento es la responsable de la creación y almacenamiento de los expedientes?
5. ¿Cuáles áreas del departamento consultan los expedientes y con qué frecuencia son consultados (tiempo de vida de los expedientes)?

6. ¿En la actualidad que cantidad de expedientes hay en existencia (colaboradores activos e inactivos)?

7. ¿Qué tratamiento reciben los expedientes de colaboradores que ya no laboran en la institución?

8. ¿Bajo qué criterio son ordenados los expedientes (nombre, apellido o código de empleado) y que cantidad de archivos (armarios)?

9. ¿Qué seguridad posee los expedientes?

10. Problemáticas existentes de la búsqueda manual de los expedientes.

11. Tratamiento que reciben los expedientes que le falta documentos necesarios