

La gestión documental en la Universidad de Guayaquil: situación actual y retos futuros

Records management at the Universidad of Guayaquil: Current situation and future challenges

David X. CÁRDENAS-GILER ¹; Alexandra M. WILCHES-MEDINA ²; Yaimara PEÑATE Santana ³; Dayana LOZADA Núñez ⁴

Recibido: 24/04/2018 • Aprobado: 09/06/2018

Contenido

- 1. Introducción
- 2. Materiales y métodos
- 3. Resultados
- 4. Discusión y conclusión
- Referencias bibliográficas

RESUMEN:

La importancia que tiene la gestión documental concebida como agente en la mejora de la calidad de la educación pone en manifiesto la relevancia que tiene el manejo de la información y la necesidad de evaluar su impacto. La finalidad de este trabajo es medir el nivel de desempeño de la gestión documental en la Universidad de Guayaquil. Para realizar el diagnóstico se emplearon los criterios y guías de recolección de datos que ofrece la metodología DIRKS. Los resultados de la investigación contribuyeron a identificar oportunidades de mejora hacia una adecuada gobernanza de la información.

Palabras clave: Diagnóstico de gestión documental, gestión documental, DIRKS, gobernanza de la información, GARP

ABSTRACT:

The importance of document management conceived as an agent in improving the quality of education highlights the importance of information management and the need to evaluate its impact. The aim of this work is to measure the level of performance of document management at the University of Guayaquil. To make the diagnosis, the criteria and data collection guides offered by the DIRKS methodology were used. The outcomes of the research contributed with opportunities for improvement towards an adequate governance of information.

Keywords: Diagnostic of the record management, records management, DIRKS, information governance, GARP.

1. Introducción

En la actualidad, las Instituciones de Educación Superior (IES) se desarrollan en contextos caracterizados por la globalización, el desarrollo científico tecnológico y los cambios políticos que se operan en los Estados y en los agentes sociales. Ante este nuevo entorno, el principal reto de las IES se centra en transformar su quehacer académico, científico y cultural; bajo un nuevo enfoque, que combine las exigencias de universalidad del aprendizaje superior, con el imperativo de mayor pertinencia y calidad, para responder a las expectativas de la sociedad en la que funciona.

En estas circunstancias, la calidad de la Educación Superior debe ser gestionada con una concepción multidimensional, es decir que no solo se centre en la mejora de los procesos sustantivos de docencia, investigación y extensión, sino que comprenda también la calidad de los procesos de apoyo, y del entorno académico. Con este propósito, las IES están inmersas en una búsqueda sistemática de la mejora de sus procesos, conscientes de que no solo deben buscar la eficacia sino trabajar progresivamente hacia un modelo de gestión que promueva la eficiencia (Muñoz, Rodríguez-Gómez y Barrera-Corominas, 2013).

En este sentido, se señalan en la literatura dos aspectos que se encuentran muy relacionados con el deterioro en la calidad de la gestión: 1) La carencia de una infraestructura tecnológica para facilitar el acceso, almacenamiento y procesamiento de información y 2) la falta de un sistema que gestione administre y garantice que la documentación esté disponible para la toma de decisiones. Al respecto, es frecuente que la información esté dispersa, almacenada en archivadores y en muchas ocasiones en lugares donde escasamente se tiene acceso, lo que complica enormemente la capacidad de las autoridades para garantizar una apropiada toma de decisiones.

La implantación de un Sistema de Gestión Documental (SGD) con una perspectiva integral, es decir, desarrollado sobre la base de la normativa legal correspondiente, aplicando un enfoque basado en proceso, y soportado en el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para su gestión, es un paso decisivo para las IES dentro de su política de calidad y mejora continua. Considerando que este sistema, permite a estas instituciones perfeccionar los métodos de información, optimizando su gestión y la recuperación de la información, y, por consiguiente, se convierte en una herramienta de apoyo a todos los procesos para mejorar sus resultados y la agilidad en la toma de decisiones. Entonces el desafío está planteado en dos sentidos, por un lado el crecimiento vertiginoso de la información, y por otro la falta de buenas prácticas para gestionarla. A partir de este último, es donde surge la necesidad en las organizaciones para medir su impacto y de alguna manera establecer el riesgo de este activo y precisar los costos para mitigarlos.

En este contexto, el diagnóstico es requerido como punto de partida para que las Instituciones de Educación Superior puedan conocer las oportunidades de mejora que en materia de gestión documental puedan realizar, y que a su vez legitimen la mejora de sus procesos y fortalezcan la excelencia en la calidad de la educación.

1.1. La gestión documental y su relación con la gobernanza de la información

Diferentes son los términos que se emplean cuando se aborda el tema de gestión documental (Puertas, 2016), los más utilizados por la literatura son: records, archive (utilizados en el idioma inglés), documento, registro, documento administrativo, documento archivístico entre otros. Sin restar importancia a las diferentes terminologías, es necesario esgrimir el término que se empleará a lo largo de este trabajo el cual es documento.

Partiendo de esto, La norma ISO 30300:2011 lo define como: "Información creada, recibida y mantenida como evidencia y/o como un activo por una organización o persona en virtud de sus obligaciones legales o en las transacciones de negocio o para sus propósitos, independientemente de su medio, clase o formato".

Por otro lado, la definición que acuña la norma ISO 15489-1 (2016) Parte1: Conceptos y principios, sobre el término documento o documento de archivo es:

Los registros son evidencia de actividad comercial y activos de información. Se pueden distinguir de otros activos de información por su naturaleza transaccional y su dependencia de los metadatos. Los metadatos para los registros se utilizan para indicar y preservar el contexto y aplicar las reglas apropiadas para administrar los registros (p. 3).

The National Archives of United Kingdom, TNA (2017) incorpora atributos distintivos a lo que se conoce como activo de información de la siguiente manera:

Es un cuerpo de información, definido y administrado como una sola unidad, por lo que puede ser entendido, compartido, protegido y explotado de manera efectiva. Los activos de información tienen valor, riesgo, contenido y ciclos de vida reconocibles y manejables (p.10).

Mientras que Cruz (2009) expresa, que un documento es un conjunto consistente de datos registrados en un soporte que comprende un contenido, un contexto y una estructura que puede ser utilizado como prueba o para consulta y que además posee características como la autenticidad, fiabilidad,

integridad y disponibilidad que hacen que el documento tenga una relevancia especial desde una visión electrónica.

En relación a la gestión de los documentos con que cuenta una organización, el uso de técnicas y herramientas clásicas son insuficientes, lo que exige que se replanteen las estrategias para que su alcance contemple aspectos que suponen ser necesarios para una adecuada administración y control de la información.

Esta relevante importancia faculta nuevas propuestas y es así que, teniendo como punto de partida los principios y estructura de la gestión documental, se desarrolla el término de Gobernanza de la Información (GI), en la cual se consideran aspectos como la gestión de contenidos, las tecnologías de la información, el riesgo y la gobernanza de los datos (Hagmann, 2013).

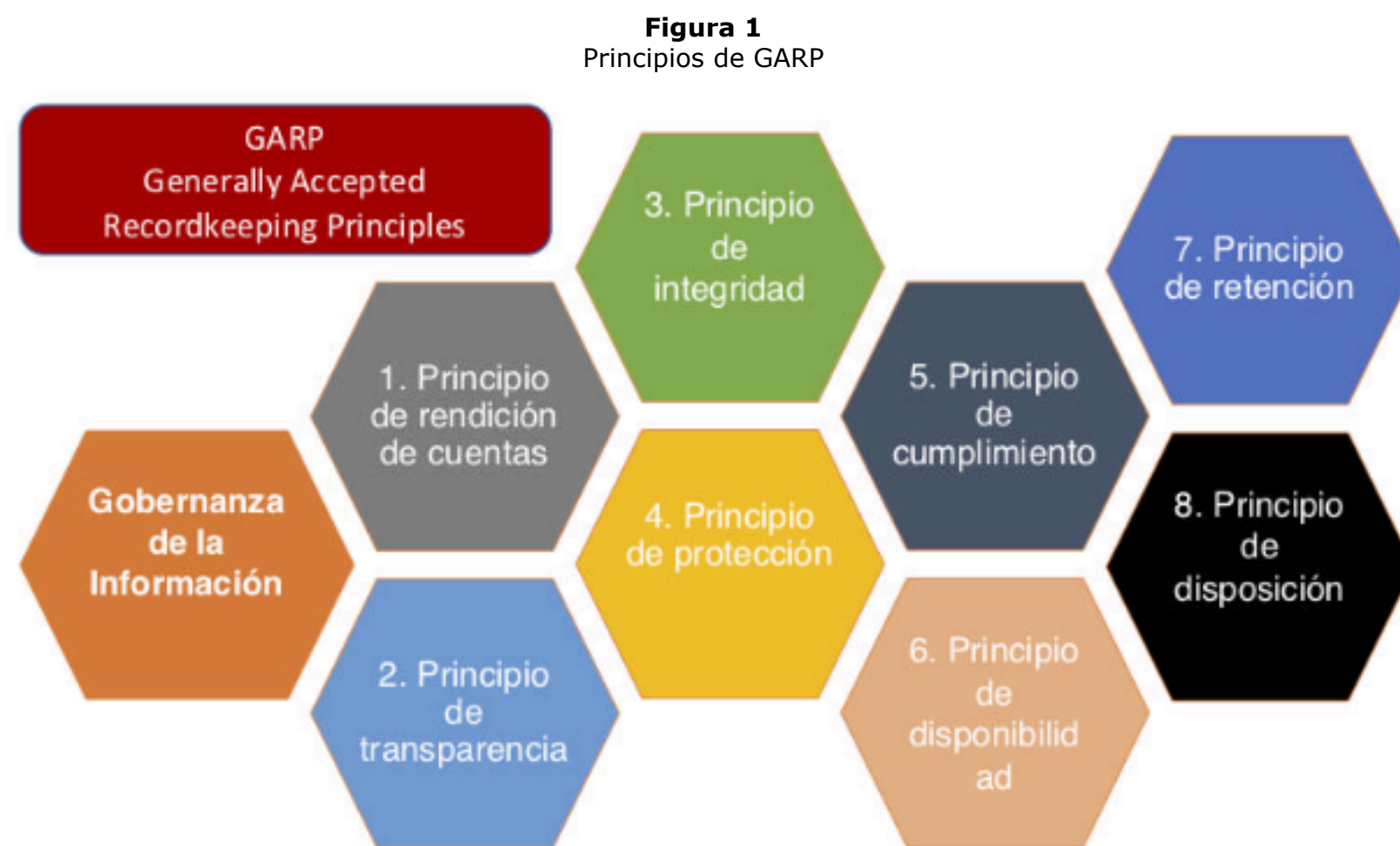
Desde la perspectiva de Smallwood (2015) la GI ejerce un control sobre la información basado en políticas y asistido por tecnologías para maximizar el valor y cumplir con las demandas comerciales, legales, regulatorias y de riesgos que aseguren la optimización de la información.

La implementación de un sistema de gestión documental, a consideración de Puertas (2016), se constituye como una buena práctica de Gobernanza de la Información, favoreciendo las condiciones para crear, optimizar, proteger y reducir los riesgos asociados a ésta, dando lugar a una información veraz, confiable, auténtica y oportuna que asegura a los directivos tomar decisiones y rendir cuentas de manera transparente y responsable.

El marco de la Gobernanza de la Información está basado en la Gestión Documental, al respecto la Asociación Internacional ARMA (2012) en el Glosario de Registros y términos de gestión de la información, 4ª edición menciona que:

La GI es un marco estratégico compuesto por estándares, procesos, roles y métricas que mantienen a las organizaciones y personas responsables a crear, organizar, asegurar, mantener, utilizar, y disponer de la información de manera que se alinee con los objetivos de la organización (p.31).

Dentro del esquema regulatorio, ARMA (2017), introduce los principios para la gestión documental llamados por sus siglas en inglés como los principios GARP (Generally Accepted Recordkeeping Principles) los cuales describen las condiciones que deben mantener los registros de negocio y la información relacionada, estos 8 principios son los que se detallan en la Figura 1.



Mientras que la definición de Gobierno de la Información más reconocida es la que desarrolla Gartner Research Group y que es recogida por García-Morales (2011) como el conjunto de procesos orientados a asegurar el uso eficiente y efectivo de las tecnologías de la información para conseguir los objetivos de la organización:

La gobernanza de la información es la especificación de los derechos de decisión y de una estructura de responsabilidades y control, con objeto de fomentar la cultura deseada para la valoración, captura, almacenamiento, uso, archivo y eliminación de la información. Ello incluye procesos, roles, estándares y medidas que aseguren el uso efectivo y eficiente de la información que permitan a una organización conseguir sus objetivos de negocio (p.102).

1.2. Marco regulatorio para la gestión documental en Ecuador

En la búsqueda de la excelencia y calidad, las Instituciones de Educación Superior ecuatorianas tienen una responsabilidad establecida en la Constitución del Ecuador Art. 27 (2008): "La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional" (p.16). Por otro lado, la Ley Orgánica de Educación Superior, LOES (2010), en su artículo 93, establece: "El principio de calidad como la búsqueda constante y sistemática de la excelencia, la pertinencia, producción óptima, transmisión del conocimiento y desarrollo del pensamiento mediante la autocrítica, la crítica externa y el mejoramiento permanente" (p.24).

Para el cumplimiento de estas responsabilidades, el proceso de Evaluación, Acreditación y Recategorización de Universidades y Escuelas Politécnicas, exige a las universidades que en el desarrollo de sus procesos consideren el manejo de documentación como respaldo de los resultados en cada uno de ellos; lo que conlleva un nivel de control, infraestructura y acceso a los datos que garantice la disponibilidad de información de forma rápida y eficiente.

En este sentido, tomando como referencia los resultados obtenidos en la Encuesta nacional de Archivos Universitarios, desarrollada en el período 2014-2015 por el Consejo de Educación Superior (CES), órgano rector de la política regulatoria del sistema de educación ecuatoriano, puede decirse que en las IES ecuatorianas han existido grandes problemas en el manejo y organización de la información y documentos.

En líneas generales se observó una gran apatía con respecto al tema y una falta de conocimiento tanto del procesamiento técnico como del marco legal y sus implicaciones, de los aspectos tecnológicos que apoyan la agilidad y efectividad del registro, control, organización y búsqueda de información, la inexistencia de dependencias universitarias y personal capacitado y suficiente que coordinen la gestión de documentos. (Jaramillo, 2016, p.6)

Con el propósito de mejorar el manejo y gestión de la documentación, el CES ha desarrollado un conjunto de acciones a través de su secretaría general. Entre las acciones más destacadas, se pueden mencionar, talleres de capacitación, eventos nacionales de socialización de experiencias, la creación de la Red de Archivos Universitarios de Ecuador (RAUEC), y recientemente la aprobación del Reglamento del Sistema de Archivos Institucionales. No obstante, a pesar de que se ha avanzado en la consolidación de un sistema de gestión documental como soporte de la gestión de la calidad en las universidades, aún no se está gestionando bajo los parámetros técnicos adecuados, lo que limita los niveles óptimos de la calidad que se requieren alcanzar (Jaramillo, 2016).

Por lo antes expuesto, y en cumplimiento con las leyes y correspondientes normativas, es indispensable que las universidades pongan en práctica iniciativas que permitan la gestión documental de forma integral, y contribuyan a la mejora de la calidad de sus procesos, en función de satisfacer las necesidades de sus clientes, y cumplir su rol en la sociedad.

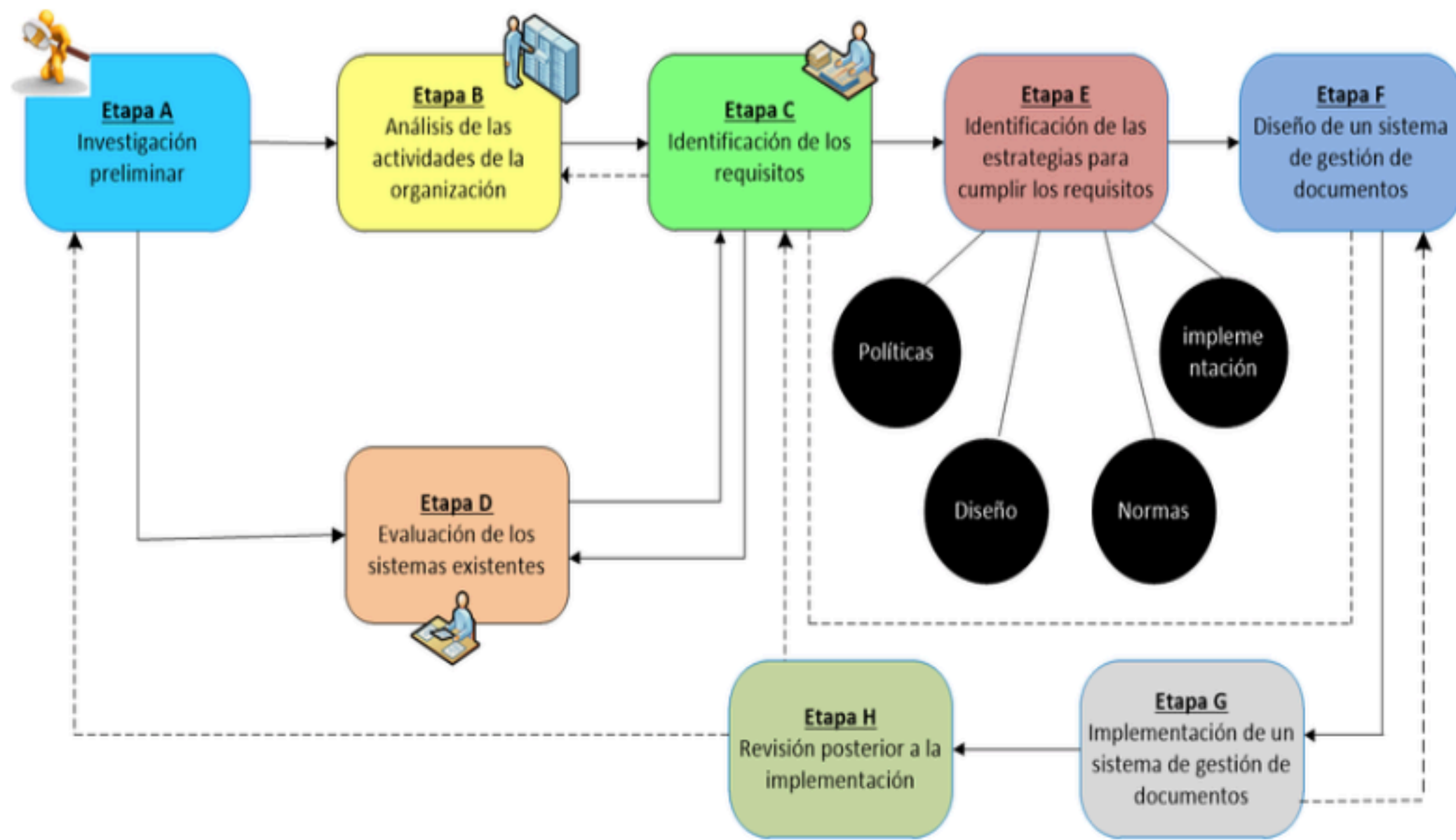
2. Materiales y métodos

La Norma internacional Australiana ISO 15489 de gestión documental ofrece una metodología con dos enfoques realmente importantes tanto para la construcción e implementación de un sistema como para la medición de la gestión documental. Esta metodología conocida como DIRKS Designing and Implementing Recordkeeping System (Diseño e Implementación de Sistemas de Gestión de Registro) es la que se utilizó para llevar a cabo el diagnóstico y conocer el estado actual de la gestión documental en la Universidad de Guayaquil. La metodología está construida sobre la base de 8 etapas como se muestra en la Figura 2., y que permite a las organizaciones:

- Entender el contexto social, normativo y de negocio en el que operan (Etapa A);
- Identificar las necesidades del negocio para crear, controlar, recuperar y disponer de registros (Etapa B y C);

- Evaluar las estrategias del negocio (como políticas, procedimientos y prácticas) y se satisfagan de acuerdo con sus necesidades (Etapa D);
- Rediseñar las estrategias existentes o diseñar nuevas estrategias para las necesidades del negocio (Etapa E y F);
- Implementar, mantener y revisar estas estrategias (Etapa G y H).

Figura 2
Metodología DIRKS



Fuente: Adaptado de la Norma Australiana AS ISO 15489-2002, Gestión de registros

2.1. Muestra

La muestra escogida es no probabilística o conocida también como dirigida. En este tipo de muestra los elementos son escogidos a juicio o conveniencia del investigador y apegado a lo señalado por la metodología DIRKS la información requerida para el diagnóstico debe ser obtenida de las opiniones de una población en particular y que ésta, como cita Hernández (2014), tenga la capacidad de toma de decisiones.

En tal sentido, se escogió la Facultad de Ciencias Administrativas para el desarrollo del estudio, teniendo en cuenta varios criterios para la selección. En primer lugar, se tuvo en cuenta el tamaño de la Facultad, al ser la más numerosa de la Universidad, con un total de 10.351 estudiantes, que representan un 30% de la matrícula total, y con una plantilla docente que representa el 15% del total de docentes, distribuidos entre las 18 Facultades. Esta Facultad, adicionalmente es la que mayor número de carreras ofrece (8 carreras), lo que provoca un alto flujo de información y generación de documentos. Como segundo criterio, se tuvo en cuenta la facilidad para el acceso a la información debido a que se contó con la autorización y apoyo del decano de la Facultad para la realización del estudio.

Por último, con el propósito de obtener información oportuna y confiable, se seleccionó para participar en el estudio el personal que maneja, conoce y conserva los documentos recibidos y generados en la facultad, atendiendo a los criterios que se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1
Criterios de selección de la técnica para el personal de la FCA

Unidad Organizacional	Cantidad/Cargo	Criterios de selección
Secretaría Facultad de Ciencias Administrativas (FCA)	(1) Secretaria general	Responsable de la gestión archivística y del estado de conservación de estos.
		Responsable directo de los 9 secretarios de las carreras dentro de la facultad y de su gestión
		Alta toma de decisiones sobre los documentos alojados en la secretaria
Dirección de carreras de la FCA	(8) Directores de carrera de la FCA	Alto conocimiento sobre la importancia de los archivos que se generan en la facultad
		Toma de decisión basado en la gestión administrativa de sus cargos

2.2. Técnicas de recolección de datos

En el desarrollo de la investigación se utilizaron varias técnicas para la recopilación de la información (Tabla 2). En este sentido, tomando como referencia investigaciones en el tema, se utilizó la guía de entrevista elaborada por Font, Ruiz y Mena, (2012), adaptada a las características de la unidad académica. Esta guía se organiza en 7 apartados, y constituyó una fuente importante para recabar información de las personas que por su cargo y experiencia conocen la realidad y evolución de la gestión documental en la institución.

Adicionalmente, tomando como referencia el estudio mencionado anteriormente, se utilizó el cuestionario de 7 preguntas dirigido a directivos, diseñado para obtener información detallada que permita realizar una radiografía sobre la situación actual acerca de la generación de documentos y su manejo en la institución.

Para corroborar la información obtenida en la aplicación de las entrevistas y las encuestas se procedió a utilizar la observación directa en los locales donde se conservan los documentos físicos, y en las estaciones de trabajo de las personas que conformaron la muestra.

Tabla 2
Distribución de las técnicas por unidad organizacional

Técnica	Descripción	Muestra
Entrevista	Realizada a la secretaria general de la FCA. Diseñada por 7 Secciones	1

	I Caracterización: 1 pregunta II Organización y control de documentos: 9 preguntas III Transferencia : 5 preguntas IV Conservación de los documentos : 6 preguntas V Consulta y difusión : 1 pregunta VII Capacitación: 2 preguntas VII Consideraciones Generales: 5 preguntas	
Encuesta	Realizada a los 8 directores de carrera de la FCA. Diseñada con 7 preguntas cuyo objetivo es conocer los criterios que poseen los directores sobre los documentos que se almacenan en los archivos administrativos.	8
Observación	Utilizada como medio de contraste para validación de la información proporcionada	9

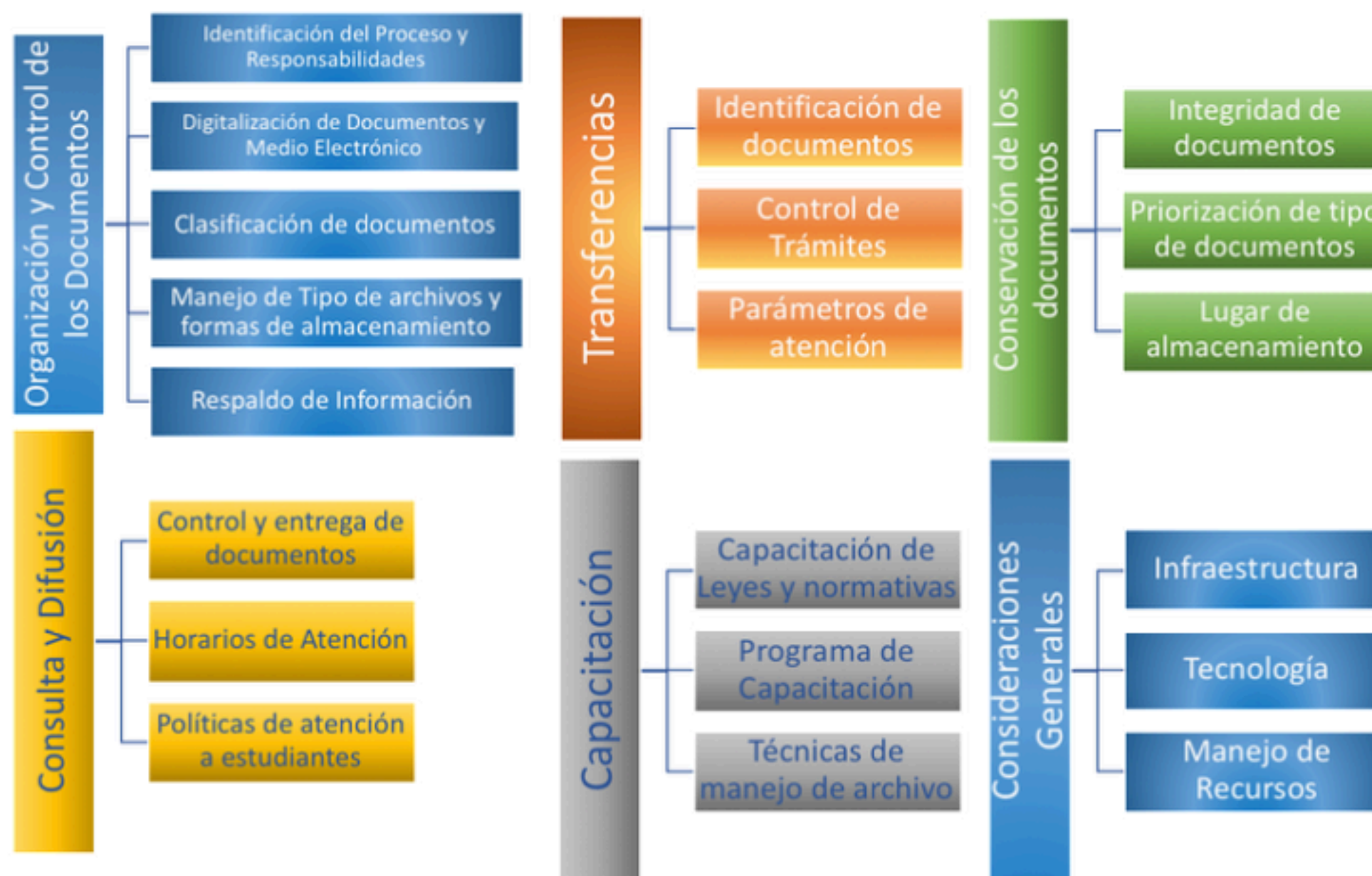
3. Resultados

El análisis de la información obtenida a partir del diagnóstico realizado a través de las pautas que ofrece la metodología DIRKS, dentro de sus primeras 4 etapas, permitió obtener los resultados que se presentan a continuación.

3.1. Resultado de la guía de entrevista a la Secretaria General de la Facultad de Ciencias Administrativas (FCA)

La entrevista, fue diseñada para obtener información sobre 6 variables cuya clasificación se aborda en la Figura 3, y sus resultados fueron:

Figura 3
Clasificación de las Variables para la entrevista

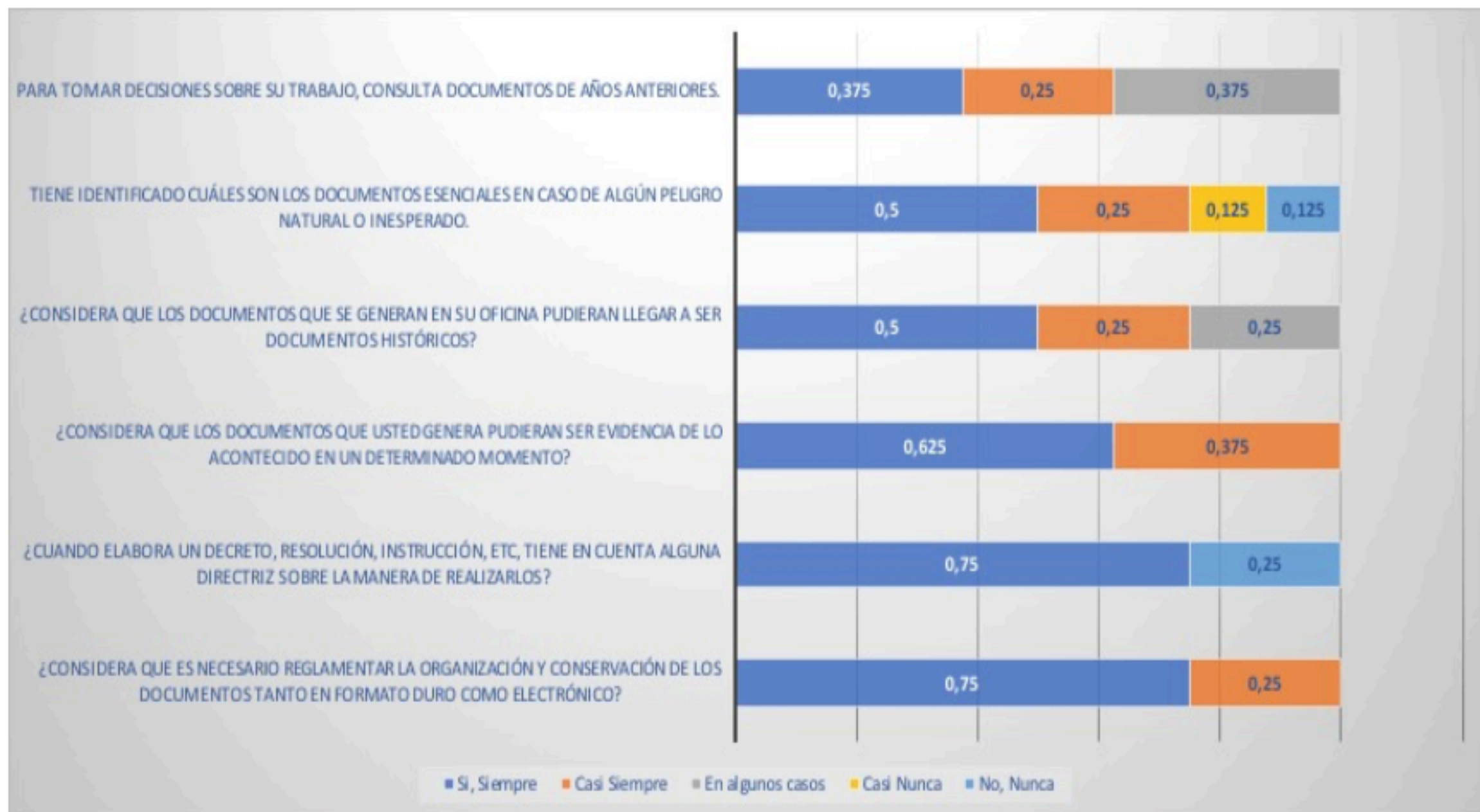


- **Caracterización:** La secretaría general de la FCA empieza sus labores en el control y gestión de archivos desde el año 1970, actualmente maneja información de 8 carreras de la FCA.
- **Organización y control de documentos:** Los documentos que maneja la secretaria se centran en actas de notas (solo de pre grado), Expediente de estudiantes, Oficios internos y externos de la FCA, Certificados solo de estudiantes. No se conoce con certeza cuántos documentos están almacenados en los archivos. No existe ningún especialista encargado de la parte archivística, a pesar de eso se han realizado esfuerzos de parte de la actual Secretaria General por organizar los archivos incorporando un registro digital llevado en hojas electrónicas y usando espacios de almacenamiento en la nube corporativa de la UG. La información está guardada 100 % de manera física y en un porcentaje muy pequeño de manera digital.
- **Transferencia:** La secretaría no lleva un control estricto de seguimiento de documentos, a pesar de que existe una directriz que establece que de todo documento que es entregado debe registrarse la persona que lo entregó, fecha y hora. No se puede precisar la cantidad de archivos que recibe la secretaria a diario.
- **Conservación de documentos:** No se ha logrado conservar la totalidad de los documentos, especialmente los que datan de fechas antiguas, existe una cantidad de documentos que se desconoce con certeza su ubicación (diferentes traslados por falta de espacio). Se desconoce el tiempo que se deben conservar los documentos en los archivos de oficina. No todos los documentos físicos se han podido conservar en buen estado, por razones estrictamente de espacio y de falta de archivadores, el estado de los documentos se los puede clasificar en deteriorados, legibles e ilegibles.
- **Consulta y difusión:** Los documentos que maneja la secretaría son consultados por docentes, investigadores y estudiantes, su difusión es controlada por la secretaria general de la FCA. El control de entrega de documentos es a través de una solicitud, 80% son estudiantes, el resto son Docentes e Investigadores.
- **Capacitación:** No se han realizado capacitaciones al personal de secretaría sobre manejo de archivos y no se conoce una metodología ni regulaciones sobre la parte de gestión documental.
- **Consideraciones Generales:** La falta de espacio para almacenar los documentos, la escasez de personal y de uso de tecnologías, sumado a la falta de suministros son los problemas que resume la Secretaria General de la FCA que enfrenta para una efectiva gestión documental.

3.2. Resultado de la guía de encuesta a Directores de Carrera

Los datos obtenidos de las 8 encuestas a directores de carrera se resumen la Figura 4. Al respecto, se señala que el 75% reconoce la necesidad de contar con un reglamento y su respectivo instructivo que sirva de guía para la organización, así como las políticas que garantizarán el cumplimiento de los parámetros, para la conservación de los documentos.

Figura 4
Análisis de los resultados de la encuesta a Directores de Carrera



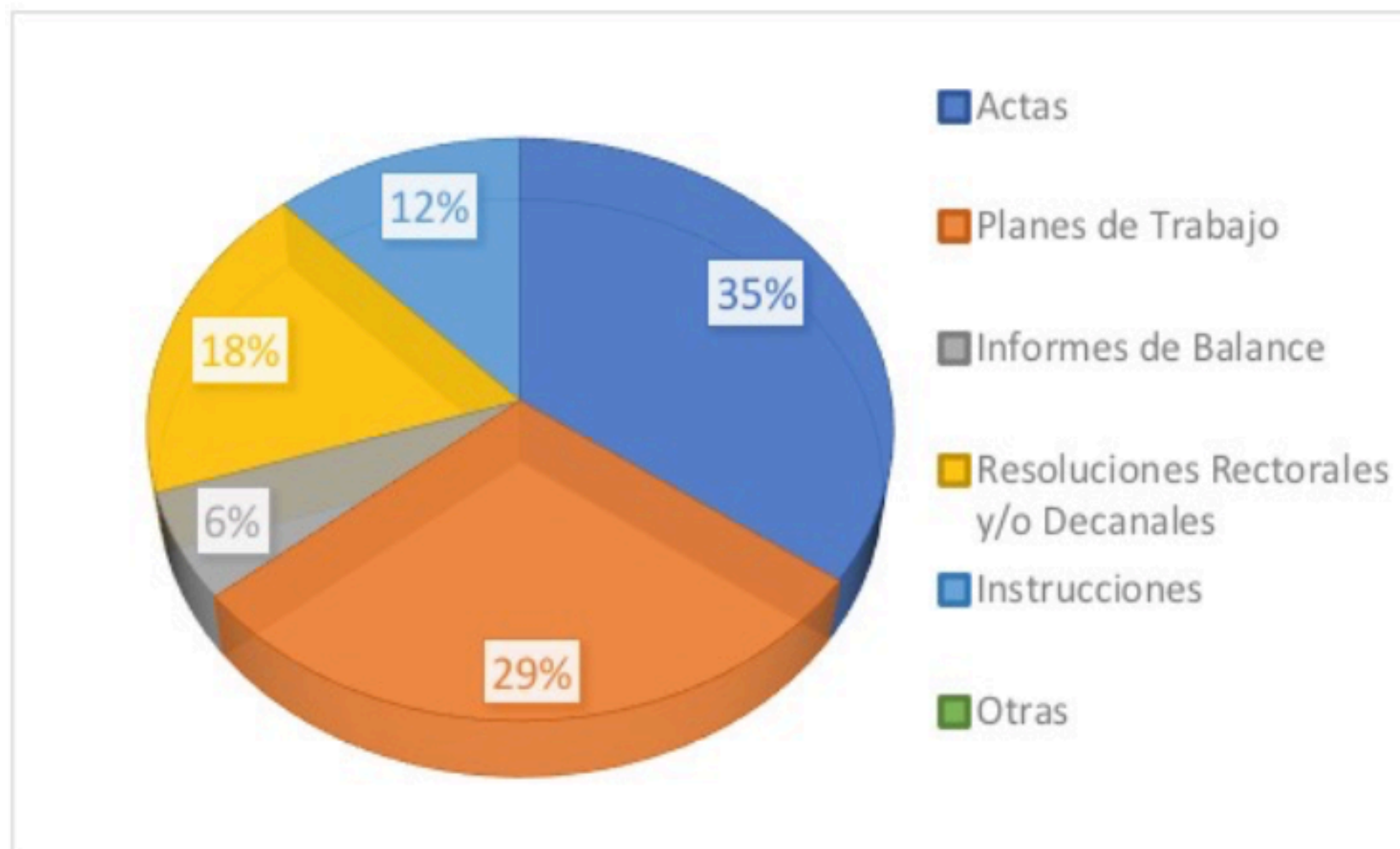
En lo relacionado a que si toman en consideración directrices para la elaboración de resoluciones y normativas, el 75% indicó que "Si, Siempre", mientras que el 25% indicó que "No, nunca" lo consideraba teniendo en cuenta que no emitían ese tipo de documentos. En su mayor parte, 62,5%, los directores consideran que los documentos generados pueden convertirse en evidencia.

En general los encuestados consideran que los documentos que generan pueden definirse como documentos históricos, aunque existen algunas diferencias de criterio, teniendo en cuenta que el 50% estima que "Si, siempre", 25% "Casi siempre" y 25% "En algunos casos." A pesar de que el 50% tienen identificados los documentos esenciales, existe un 25% que los tiene "Casi siempre", 12,5% "Casi nunca" y 12,5% "No, nunca", siendo este un factor que es importante evaluarlo en caso de existir alguna catástrofe, o evento que ponga en peligro la integridad de los documentos.

Existe una alta frecuencia de consulta de documentos de años anteriores, el 37,5% expresa que "Si, siempre" realiza este tipo de consulta, mientras que el 25% lo hace "Casi siempre" y 37,5% "En algunos casos".

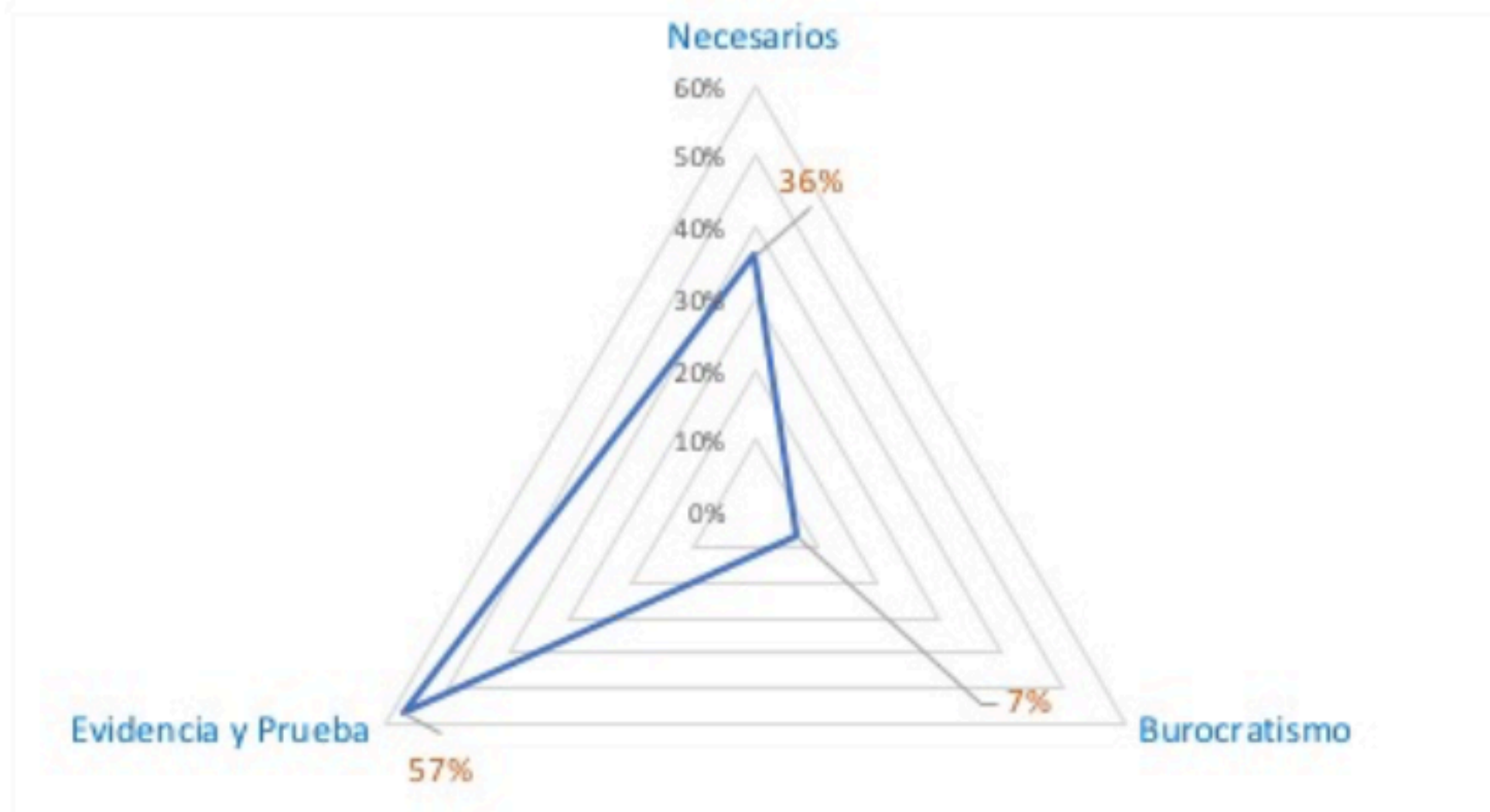
Sobre los tipos de documentos que más se consultan (Figura 5), se señalan las actas (35%), los planes de Trabajo (29%), los Informes de Balance (6%), Resoluciones Rectorales y/o Decanales (8%), y las Instrucciones (12%).

Figura 5
Frecuencia que se consultan los documentos



De los documentos existentes (Figura 6), se estableció que en su mayoría se utilizan para evidencia y prueba (57%), mientras que el 36% son necesarios, y el 7% se generan, manejan y conservan por razones burocráticas.

Figura 6
Características que se atribuyen a los documentos



3.3. Resultados de la guía de Observación

La observación realizada permitió confirmar lo obtenido en las encuestas y entrevista, fueron un medio importante para examinar en detalle ciertos aspectos que resultaron útiles tanto en la secretaría de la FCA y el manejo que los directores de carrera dan a los documentos.

En lo relacionado a la Secretaría se pudo evidenciar el limitado espacio para manejar y conservar toda la documentación, lo que implica insuficiencia de estantes para colocar de manera secuencial los expedientes. No existe una estandarización para rotular expedientes y carpetas dentro de los estantes. En algunos casos no se cuenta con un orden cronológico para archivar los expedientes, no toda la documentación se encuentra almacenada en cajas rotuladas. Poco personal para atender la demanda de solicitudes lo que repercute en colas especialmente en los periodos de matriculación. No se posee equipo tecnológico suficiente y adecuado para llevar la tarea de digitalización y almacenamiento de información. Limitado presupuesto para la adquisición de materiales y suministros necesarios para llevar la parte archivística, así como la digitación de la información. Existen documentos deteriorados e ilegibles por falta de carpetas y un correcto lugar de almacenamiento.

En lo concerniente a lo observado en las encuestas efectuadas a los directores se visualizó, espacio reducido para almacenar toda la información que se maneja, existe información dispersa y no clasificada, sin un formato estándar. No existen estantes ni cajas suficientes para la documentación de años anteriores. Adicionalmente tienen documentos deteriorados e ilegibles por falta de carpetas y demás medios de almacenamiento.

4. Discusión y Conclusión

4.1 Discusión

La gestión documental se basa en un conjunto de técnicas y buenas prácticas cuyo modelo administrativo se fundamenta en la aplicación de una correcta metodología sin descuidar el objetivo fundamental, que se centra en controlar el flujo de trabajo relacionado al trámite, captura, registro en bases de datos, administración y gestión de la información de documentos, tanto físicos como electrónicos. Esto para efectuar la trazabilidad y garantizar el cumplimiento de los procesos dando como resultado el seguimiento y validación de indicadores, así como garantizar la integridad de la información contenida en el archivo y registros correspondientes.

En este contexto y con los resultados obtenidos se propone a modo de discusión el análisis de la evidencia encontrada en función a la organización donde se establece la importancia de la necesidad de reglamentación y conservación de los documentos, tanto físicos como electrónicos. En lo que respecta a los procesos - políticas - normativas, se establece un alto porcentaje para el establecimiento y consideración de directrices para la elaboración de instrucciones, resoluciones y demás normativas.

En lo referente a la identificación y rotulación de documentos, los resultados obtenidos que es muy necesario, dado que los documentos emitidos podrían ser considerados como evidencia, es preciso determinar qué documentos, quién los emite y para quién está dirigido, con el objetivo de definir su importancia y su clasificación.

Por otra parte, la seguridad es un factor clave y determinante especialmente para definir el tipo de tratamiento debido a que los documentos emitidos podrían ser considerados como documentos históricos. En contexto con esta definición se establecen las consultas: históricos - tipos de documentos - frecuencia, así también definiciones para identificar los documentos esenciales que se encuentran identificados en caso de una catástrofe o accidente. Adicionalmente, verificar y controlar la alta frecuencia de consulta de documentos de años anteriores.

Para garantizar la gestión es clave la clasificación de documentos, por ejemplo si estos son necesarios, o son parte del burocratismo o se los utiliza como evidencia y prueba. Otros factores relevantes evidenciados en la Organización y control de documentos van dirigidos a la necesidad de mantener una clasificación, orden e identificación para garantizar su accesibilidad de forma más ágil, utilizando los medios idóneos tanto físicos como electrónicos.

Sobre la evidencia encontrada, lo más aclaratorio para garantizar la transferencia, es lo relacionado a establecer parámetros, políticas y controles para su análisis, seguimiento de criterios de atención, cumplimiento, consulta y difusión. La conservación de documentos, es una de los parámetros de alto impacto en la gestión y manejo de documentos, mejorar la infraestructura, y garantizar el almacenamiento, así mismo es necesario la mejora de procesos y establecer una metodología estándar acorde a las necesidades de la Institución. La capacitación y actualización de conocimientos y normativas es importante para garantizar la gestión de la información, dado que incrementa los conocimientos y mecanismos ideales para aplicar en el manejo y administración de información así como el cumplimiento de la normativa vigente. Como consideraciones generales la capacidad de almacenamiento tiene limitaciones en relación a infraestructura y presupuesto, son dos factores críticos que deben garantizarse para lograr financiamiento para mejorar la conservación y accesibilidad de la información.

En resumen el alineamiento y la concepción de la gestión y enfoque multidimensional, hacen que la implementación de la gestión documental sea la preparación para el siguiente paso que es el Gobierno de la Información (GI), objetivos y propósitos estratégicos para conseguir los resultados de excelencia que la Instituciones de Educación Superior deben alcanzar con base a una preparación y cambio cultural que permita cumplir de forma efectiva con su objetivo social.

4.2. Conclusión

A pesar de las buenas iniciativas que se han logrado implementar y las mejoras en función de acceso e integridad de los documentos, sentando buenos precedentes relacionados al trabajo con visión de cliente, se pueden lograr cambios significativos en un área de alto impacto como lo es la secretaría de la FCA. Sin embargo, aún existen falencias que solucionar, especialmente si es necesario el cumplimiento de la responsabilidad y calidad establecidas en la Constitución del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Superior, LOES (2010), y en el proceso de Evaluación, Acreditación y Recategorización de Universidades y Escuelas Politécnicas.

Los hallazgos evidenciados nos hacen concluir que se está trabajando con mucho esfuerzo, de forma empírica y con recursos limitados pero con mucha iniciativa y conocimiento del proceso. Actualmente se encuentran en una etapa inicial, a pesar que la UG cumpliendo con la ley y normativa ha invertido

Implementación de la herramienta Quipux, su nivel de aplicación en la Facultad de Ciencias Administrativas (FCA), revela que aún no se logra un uso óptimo de la misma, debido a factores que influyen en la obtención de mejores resultados en menor tiempo y adquirir un mayor nivel de madurez, entre los que se destacan: cultural, falta de presupuesto, estandarización de procesos y aplicación de una política de gestión de documentos y archivos, lo que implica que se deben elaborar planes de trabajo y definición en:

- Política de tratamiento y protección de datos (Aseguramiento de información)
- Metodología y estándares de calidad (ISO 15489 Gestión integral de los sistemas archivísticos, incluye propuesta de utilización de la metodología DIRKS)
- Gestión de Documentos y manejo de Comunicación como Objetivo Estratégico.
- Codificación e Identificación de archivos y documentos
- Tabla de retención documental – Tiempo de conservación y transferencia de documentos - Permanencia de documentos
- Digitalización de documentos – Mantenimiento conforme tipo de archivo
- Confidencialidad y Accesibilidad de documentos e información (Personas y tiempo)
- Capacitación en técnicas de gestión documental
- Asignación de Presupuesto

Para los responsables de garantizar la protección de información y datos, este estudio proporciona una evidencia y propuesta que permite apalancar sus necesidades, así como un enfoque para establecer la estructura adecuada para su gestión a nivel operativo y estratégico.

El enfoque holístico de esta gestión proporciona aportes concretos para que la Facultad de Ciencias Administrativas pueda establecer un factor diferenciador, aplicando buenas prácticas y metodologías acorde a las necesidades actuales con visión a largo plazo, al contar con un proceso claro, normado, estandarizado y medible.

Los retos futuros son concretos y encaminados a establecer procesos estandarizados, que permitan apalancar una visión de cliente y proceso integral:

- Procesos Estándar e Indicadores de Calidad (Incluyendo Tiempos de respuesta a solicitudes)
- Herramienta tecnológica (Almacenamiento – Solicitud – Consulta)
- Plan de contingencia, Seguridad y respaldos físicos y electrónicos

Nota

Este trabajo ha sido financiado con fondos del Proyecto FCI-016-2016 "Alineamiento estratégico en las Instituciones de Educación Superior. Aplicación en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil.

Referencias bibliográficas

ARMA INTERNATIONAL. (2017). Implementing the Generally Accepted Recordkeeping Principles (ARMA International TR 30-2017). Recuperado de <http://w2.arma.org/r2/generally-accepted-br-recordkeeping-principles>

ARMA INTERNATIONAL. (2012). Glossary of Records and Information Management Terms, 4th Ed. (ARMA TR 22-2012).

ARMANYC. (2016). Annual Sprig Conference. [Conference]. Recuperado de

http://armanyc.org/images/downloads/2016_Conference_Presentations/So_You_Want_To_be_a_Certified_Information_Governance_Professional.pdf

ARMS. (2006). Manual for the Design and Implementation of Recordkeeping Systems (DIRKS). Recuperado de

https://archives.un.org/sites/archives.un.org/files/files/French%20files/Manual_for_the_Design_and_Implementation_of_Recordkeeping_Systems.pdf

Behar, D. (2008). Metodología de la investigación. *Editorial Shalom*. Argentina (2008).

CIA. (2008). Principios y requisitos funcionales de los documentos electrónicos de archivo en la administración. Módulo 1. Visión General y Declaración de Principios.

Cruz, J. (2009). La gestión de los documentos electrónicos como función archivística. *Revista del Archivo Nacional*, 73 (1-12): 57-67 2009. Recuperado de http://www.archivonacional.go.cr/pdf/articulos_ran/cruz%20mundet%20la%20gestion%20de%20los%20documentos_ran_2009.pdf

Fernández, L. (2001). Gestión Documental. *Revista Digital Sociedad de la Información*. Recuperado de <http://www.sociedadelainformacion.com>

Font, O., Ruíz, A. y Mena, M. (2012). *Revista Española de Documentación Científica*. Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba: Caso de estudio. doi: 10.3989/redc.2012.4.883

García-Morales, E. (2011). Gobernanza de la información. *Anuario ThinkEPI*, 2012, v. 6, pp. 100-103. Recuperado de [file:///Users/davidcardenasgiler/Downloads/Dialnet-GobernanzaDeLaInformacion-3946185%20\(1\).pdf](file:///Users/davidcardenasgiler/Downloads/Dialnet-GobernanzaDeLaInformacion-3946185%20(1).pdf)

Gross, M. (2010). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. [Mensaje de Blog]. Recuperado de <http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>

Hagmann, J. (2013). Information governance – beyond the buzz. *Records Management*

ISO 15489-1. (2016). Part 1: Concepts and principles. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:15489:-1:ed-2:v1:en>

Journal, Vol. 23 Issue: 3, pp.228-240, <https://doi.org/10.1108/RMJ-04-2013-0008>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F. McGraw-Hill

ISO 30300:2011. (2011). Information and documentation. Management systems for records. Fundamentals and vocabulary

Jaramillo, A. (2016). Legislación Archivística Ecuatoriana. Documento preparatorio para la Elaboración de Directrices para el diseño, consolidación y administración de Sistema de Gestión de Documentos y Archivos de las Instituciones de Educación Superior del Ecuador. Quito: Consejo de Educación Superior.

LOES. (2010). Registro Oficial Suplemento 298 de 12-oct.-2010. Recuperado de

<https://procuraduria.utpl.edu.ec/sitios/documentos/NormativasPublicas/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Educaci%C3%B3n%20Superior%20Codificada>

Logan, D. (2010). What is information governance? And why is it so hard? [Mensaje de Blog]. Recuperado de

https://blogs.gartner.com/debra_logan/2010/01/11/what-is-information-governance-and-why-is-it-so-hard/

Marcel, P., De Ketele, J. (2000). *Observar las situaciones educativas(3ª ed.)*. Narcea, Madrid

Muñoz, J., Rodríguez-Gómez, D., Barrera-Corominas, A. (2013). Herramientas para la mejora de las organizaciones educativas y su relación con el entorno. *Perspectiva Educativa*, Vol 52, Nº 1, Págs. 97-123.

NAA. (2001). DIRKS: A strategic approach to managing business information

Puerta, M. (2016). Diagnóstico del estado de la gestión documental en la Universidad de la Habana. Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/315721402_Diagnostico_del_estado_de_la_Gestion_Documental_en_la_Universidad_de_La_Habana

Sabino, C. (2000). El proceso de investigación. Ed. Panapo, Caracas, 216 págs.

Smallwood, R. (2015). Information Governance Success: 10 IG Principles. [Mensaje de Blog]. Recuperado de <http://community.aiim.org/blogs/robert-smallwood/2015/02/17/information-governance-success-10-ig-principles>

TNA. (2017). Identifying Information Assets and Business Requirements. Recuperado de <http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/information-management/identify-information-assets.pdf>

UNE-ISO 15489-1. (2016). Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Conceptos y principios.

1. Máster en Informática de Gestión y Nuevas Tecnologías. Docente e investigador de la Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad de Guayaquil. E-mail: david.cardenasg@ug.edu.ec

2. Máster en Informática de Gestión y Nuevas Tecnologías. Docente e investigadora de la Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad de Guayaquil. E-mail: alexandra.wilchesme@ug.edu.ec

3. PhD. en Administración de Empresas. Docente e investigador de la Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad de Guayaquil. Email: yaimara.penates@ug.edu.ec

4. PhD. en Ciencias Económicas y Empresariales. Docente e investigador de la Facultad de Ciencias Administrativas. Email: dayana.lozadan@ug.edu.ec

