



# UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

---

Transformación del archivero de personal actual que contiene la información de los funcionarios de Planta, Contrata y Honorarios de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso.

---

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

Alumno : Cristian Felipe Gallardo Núñez.

Profesora Guía: Carolina Bravo Manterola.

---

Valparaíso, Chile 2010

## **Agradecimientos.**

El siguiente trabajo representa, como en muchos casos, más que solamente el escrito analítico de un tema. En mi caso resulta la culminación de un proceso personal llevado a cabo durante largos años en los que se vierten una infinidad de sensaciones y emociones producto de los lazos que se formaron en ese trayecto con valiosas personas que, sin tener a veces un vínculo sanguíneo, conectaron sus propios anhelos junto a los míos y en esta unión colectiva avanzamos cual familia lo hace en dirección a un fin común.

Si bien ese trayecto no estuvo exento de dificultades, no fueron lo suficientemente grandes para detener el afán de llegar al final de esta etapa y enfrentar este gran desafío que implica el convertirse en profesional.

En mi caso, llegar a esta instancia no habría sido posible de no contar con la presencia tanto física como espiritual de mi Familia a la cual es difícil de agradecer en forma verbal o escrita debido a que no existen calificativos que realmente expresen la grandeza de su existencia. Pero aún así, en un ejercicio osado, trataré de encontrar palabras que asemejen lo cual no se puede representar por medios escritos o verbales conocidos.

En primer lugar, el eterno agradecimiento a mi Madre Patricia, por su constante aplomo y valentía frente a la adversidad, ejemplo de humildad e inmenso Amor. Por haberme forjado un hombre con valiosos e intransables valores y capacidad de enfrentar nuestro mundo con todas las pruebas a la que nos somete para validar nuestra existencia como seres sociales que somos.

A mi hermano Luis, el cual es mi ejemplo de superación, valentía, esfuerzo y optimismo. Por su palabra fuerte y correctiva cuando es necesaria al igual que sus valorados consejos producto de su experiencia en este camino que yo recién empiezo a transitar.

A mi profesora Carolina Bravo Manterola por su guía y experiencia aportada a lo largo de este trabajo.

En la Ilustre Municipalidad de Valparaíso a mi valiosa amiga Jeannette Rodríguez Chandía por su constante apoyo y disposición a responder mis dudas.

A la Srta. Myriam González Silva por su gran ternura personal y colaboración con este trabajo.

A Naty, Jacqueline, María Eugenia y todas las niñas por su amabilidad de recepción.

A Oscar Fuentes , Product Manager de Infoviews México por su apoyo técnico en este tema.

A Tatiana, Susana, Poly, Sergio y Esteban por su gran compañía, complicidad y amistad a lo largo de todo este proceso.

Y finalmente, a Laura, que siempre me acompañará en espíritu con su fuerza, temple y coraje demostrado en vida.

Gracias a todos.

*“El verdadero  
progreso es el que pone  
la tecnología al alcance  
de todos”. (Henry Ford)*

## Índice.

**Contenidos.** **Páginas.**

---

**Resumen.** .....8

**Introducción.** .....9

### **CAPITULO I.**

#### **Descripción de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso.**

1.1- Breve Reseña Histórica de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso. .... 11

1.2- Municipalidad hoy como servicio en el campo Normativo y Administrativo respecto del Estado. .... 12

1.3- Estructura y Organigrama Institucional. .... 16

1.4- Oficina de Registro y Manutención de Antecedentes. .... 22

1.5- Objetivo del Departamento de RRHH, Sección de Administración de Personal, Oficina de Remuneraciones y Oficina de Registro y Manutención de Antecedentes. .... 24

### **CAPITULO II.**

#### **Archivo físico de personal de la oficina de registro y manutención de antecedentes y conceptos tecnológicos de importancia.**

2.1- Descripción general de los procesos que se realizan en la oficina de registro y manutención de antecedentes. .... 28

2.2- Descripción específica del sistema de archivo físico de personal existente y sus procesos. .... 30

2.2.1- Descripción del archivo físico. .... 30

2.2.2- Descripción de los procesos que abastecen de documentación al archivo físico de personal. .... 33

2.3- Conceptos tecnológicos de importancia a considerar para efectos del análisis del archivero físico de la oficina de registro y manutención de antecedentes como sistema de información. .... 44

2.4- Archivo físico de personal como parte del Sistema de Gestión Documental de la Oficina de Registro y Manutención. .... 47

2.5- Importancia del Archivero físico. ....	50
---	----

### **CAPITULO III.**

#### **Modernización en Chile, Municipio y las Tecnologías de la información y la comunicación (TICs).**

3.1- Modernización del Estado en Chile. ....	52
3.2- Modernización y Municipio. ....	56
3.3- Las TICS y la Municipalidad: Gestión Documental y Sistemas Informáticos Multidoc y CasChile. ....	58
3.4- Ley 18845 microcopia o micrograbación de documentos y Ley 19799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma. ..	60
3.5- Impacto organizacional de los cambios y el Recurso Humano. ....	62

### **CAPITULO IV.**

#### **Metodología del trabajo y análisis e interpretación de la Información.**

4.1- Definición del problema de investigación en este estudio. ....	65
4.2- Objetivo General y específicos. ....	65
4.3- Criterios de evaluación del problema de investigación. ....	66
4.4- Funcionarias Entrevistadas. ....	68
4.4.1- Diagnóstico del sistema de archivo del personal y los procesos relacionados (FODA) .....	68
4.4.2- Resultados de las entrevistas y su análisis en cuanto a sus causas y efectos. ....	72
4.5- Interpretación de los resultados .....	73

### **CAPITULO V.**

#### **Propuesta Técnica.**

5.1- Primera Etapa. Comparar el funcionamiento de la oficina en forma actual consultando el archivero de personal soporte papel en forma manual, respecto de su manejo utilizando tecnologías de Información y las Comunicaciones (TICS). .....	78
5.2- Segunda Etapa. Sistema que mejora la administración de las carpetas del archivero físico de personal municipal, acorde al uso de nuevas tecnologías. ....	80
5.3- Tercera Etapa. Transformación del Archivero Físico considerando su viabilidad legal, implementación y viabilidad financiera. ....	82
5.3.1- Viabilidad legal. ....	83
5.3.2- Implementación. ....	83
5.3.3- Viabilidad financiera. ....	85
5.3.3.1 Fuente de Financiamiento. ....	85
5.3.3.2 Costo referencial de la propuesta. ....	85
Costo del servicio de digitalización. ....	85
Costo del Scanner de alta Tecnología. ....	86
<b>Conclusiones. ....</b>	<b>88</b>
<b>Bibliografía. ....</b>	<b>89</b>
<b>Anexos. ....</b>	<b>94</b>

## **Resumen.**

En el contexto de la modernización del Estado de Chile llevada a implementación a partir de la década de 1990 en adelante las Tecnologías de Información y la comunicación pasan a constituir un recurso relevante para la innovación y mejora del desempeño de las distintas organizaciones, en cuanto automatiza y agiliza sus procesos entregando mayor facilidad de trabajo y rendimiento a las personas que son el componente vital y de identidad de estas instituciones.

El presente trabajo abordará una propuesta de intervención con una herramienta tecnológica a una oficina administrativa de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso, con el objetivo de buscar por medios técnicos y especializados la mejora de la administración del Archivo Histórico del Personal de Planta, Contrata y Honorarios Municipal, en función de optimizar el rendimiento de los funcionarios que ahí trabajan, facilitando la labor de administración del mencionado archivo y sus procesos relacionados.

Es así como se propone en el contexto de esta iniciativa modernizadora la participación de una empresa externa que realice el cambio del Archivo de Personal municipal, que hasta ese momento se administraba de forma manual, a su transformación en digital describiendo la nueva forma de su manejo y los cambios positivos que trae a esta dependencia municipal considerando los problemas inherentes que con el presente análisis se presentan en relación con este archivo histórico en cuanto la administración de dicha documentación como información, infraestructura, eficiencia como sistema de archivo documental en cuanto dificulta la gestión en términos de eficiencia en tiempo de respuesta a los requerimientos establecidos que impone el propio reglamento interno

municipal para hacer oportuna tanto la comunicación documental como la toma de decisiones relacionada a estos trámites documentales.

### **Introducción.**

En virtud de la importante labor de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso, según lo definen los Artículos nº 1, 3 y 4 de la Ley Orgánica de Municipalidades y el Artículo nº 118 de nuestra Constitución así como haciendo frente al proceso de Modernización, es necesario que esta institución con directa influencia en el territorio local, materialice la aplicación de las directrices del gobierno central entregadas a los organismos públicos en materia de modernización del Estado.

En el contexto anterior, se considera relevante un estudio técnico que permita canalizar la necesidad de la transformar el archivero actual, el que contiene la información de los funcionarios contratados en calidad de Planta, Contrata y Honorarios de la Municipalidad, adecuando el funcionamiento de éste a los lineamientos de modernización del Estado que le resulten inherentes..

Se debe considerar asimismo que en esta institución, todo el personal municipal cuenta con una carpeta física que contiene sus antecedentes personales, calificaciones, destinaciones, nombramientos y documentos varios tales como permisos y feriados administrativos administrados por la dirección de Recursos Humanos y más puntualmente

por la oficina de registro y manutención de antecedentes. Estas carpetas van ordenadas alfanuméricamente en cajones donde, al ingresar un nuevo funcionario al municipio o salir de éste, ha de corregirse el registro de cada cajón e ingresar cada nuevo documento a la carpeta correspondiente al trabajador o crearla en caso de que no exista.

El almacenaje de estos registros actualmente se hace en una bodega externa a la Municipalidad y una oficina las que datan desde el año 60 aproximadamente y que, como se mencionará, dependen de la Oficina de Registro y Manutención de Antecedentes, por lo que la idea de modernizar el archivo físico surge como una necesidad para responder a problemas de espacio, recursos y tiempo productivo (ir a buscar y devolver el documento necesitado al archivo físico).

De lo expuesto precedentemente entonces, se propone como problema del presente estudio abordar ¿cómo mejorar el sistema de archivo de antecedentes de documentos físicos del personal municipal en calidad de Planta, Contrata y Honorarios, para optimizar la administración de la información documental que contienen las carpetas individuales que componen este sistema? para lo cual se ha definido como objetivo general: “Optimizar la gestión de la Oficina de Registro y Manutención de Antecedentes respecto de la administración del archivero físico de personal Municipal de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso”, objetivo general para el cual se han definido los siguientes objetivos específicos:

- Describir el sistema de archivos de personal existente en la Oficina de Registro y Manutención de Antecedentes de la Municipalidad de Valparaíso.
- Describir la realidad administrativa de la oficina y de los procesos relacionados con el archivo de personal en esta Municipalidad.
- Desarrollar un análisis F.O.D.A. del archivero físico de personal relacionado con sus procesos.
- Comparar el uso actual que se le da al archivo de personal con soporte papel de esta oficina respecto del manejo de archivos utilizando tecnologías de Información y las Comunicaciones (TICS).
- Diseñar un sistema que mejore la administración de las carpetas del archivero físico de personal municipal, acorde al uso de nuevas tecnologías.

Así entonces, para el escrito se desarrolla un primer capítulo referente a la Municipalidad y su estructura interna para dar paso a la importancia del archivo físico de personal. A continuación se describe la relación existente del proceso de modernización a través del tiempo en nuestro país ligado a las TICs y su influencia en el campo municipal además de las normas que apoyan cambios tecnológicos documentales y el impacto de los cambios en la organización con repercusión directa en el Recurso Humano.

La metodología empleada contempla la definición del problema de investigación, la descripción de objetivos a cumplir, el diseño de investigación y las miradas a considerar en este análisis como lo es el diseño de un sistema de archivo de personal renovado como herramienta tecnológica y la propuesta para lograr que este se convierta en tal mediante la digitalización de la documentación contenida en él.

## **CAPITULO I.**

### **Descripción de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso.**

#### **1.1- Breve Reseña Histórica de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso.**

De acuerdo a la antigua división territorial de Chile, se crea el Departamento de Valparaíso dependiente de la provincia de Santiago.

En 2891 el Departamento se divide en la Municipalidad de Valparaíso conformada por 5 circunscripciones urbanas y la Municipalidad de Viña del Mar.

Con el Decreto de creación de Municipalidades del 22 de Diciembre de 1891, se crean cinco circunscripciones urbanas que son Las Zorras, Cordillera, San Agustín, Delicias, Barón, constituidas en total por veintitrés subdelegaciones que en total conforman la Municipalidad de Valparaíso.

La Ilustre Municipalidad de Valparaíso se encargaba de la Administración Local del departamento con sede en Valparaíso en donde se encontraba la Gobernación Departamental y después la Intendencia Provincial.

De acuerdo al Decreto Fuerza Ley 8583 DEL 30 DE Diciembre de 1927 en el Departamento de Valparaíso se crean las comunas y subdelegaciones con los siguientes territorios:

1-Las Zorras	6-Cordillera	11-La Victoria	16-Merced	21-Estación
2-Placilla de Peñuelas	7- Serrano	12-Aguada	17-Cardonal	22-Barón
3-Playa Ancha	8-Cruz de Reyes	13-Jaime	18-Las Delicias	23-Matadero y las Islas de Pascua, Sala y Gómez.
4-La Matriz	9-Orden	14-San Ignacio	19-Providencia	
5-San Francisco	10-San Juan de Dios	15-Hospital	20-Waddington	

## **1.2- Municipalidad hoy como servicio en el campo Normativo y Administrativo respecto del Estado.**

En Chile existen trescientos cuarenta y cinco Municipalidades que cubren el conjunto del territorio nacional, todas regidas por las mismas leyes y normas. Son consideradas “Administraciones Locales”, contando con Autonomía para la gestión de sus bienes, competencias y recursos así como generar ordenanzas sobre temas que son de su competencia (principalmente de desarrollo e interés comunal) no pudiendo crear nuevos tributos ni endeudarse.

De acuerdo lo define nuestra Constitución Política del Estado en su artículo 118 las Municipalidades son “corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna”<sup>1</sup>.

Es la misma Constitución la que nos dice que las Municipalidades han de regirse por una ley orgánica constitucional la cual “determinará las funciones y atribuciones de las municipalidades. Dicha ley señalará, además, las materias de competencia municipal que el alcalde, con acuerdo del concejo o a requerimiento de los dos tercios de los concejales en ejercicio, o de la proporción de ciudadanos que establezca la ley, someterá a consulta no vinculante o a plebiscito, así como las oportunidades, forma de convocatoria y efectos”<sup>2</sup>.

La Municipalidades, así como los organismos públicos en general, han de regirse por el Estatuto Administrativo y más específicamente por el Estatuto Administrativo interpretado para funcionarios Municipales, siendo estas leyes las que orientan principalmente los derechos y deberes de los funcionarios en el ámbito de trabajo en instituciones públicas y puntualmente en el ámbito municipal.

El alcalde, con acuerdo del concejo, genera el reglamento interno municipal el cual regula la organización interna del municipio así como las funciones puntuales que se asignan a las unidades respectivas, su coordinación o subdivisión respetando lo que establece la ley orgánica constitucional de Municipalidades al respecto debido a la coherencia necesaria en sus acciones con que deben cumplir los distintos municipios en el plano local no pasando a llevar las disposiciones regionales y nacionales, es decir, respetando la línea de acción principal planteada por el Gobierno en distintas materias<sup>3</sup>.

Todos los procesos y procedimientos al interior de la Municipalidades han de realizarse con apego irrestricto a la norma. Es así como la Ley Procedimientos Administrativos indica de que forma han de realizarse estos procesos al interior de las instituciones públicas considerando principalmente los principios de escrituración, gratuidad, celeridad, conclusivo, economía procedimental, contradictoriedad,

---

<sup>1</sup> Constitución Política de la República de Chile, Textos Jurídicos Génova Ltda, 2007, Artículo 118, inciso 4º,

<sup>2</sup> Idem, op.cit. inciso 5º

<sup>3</sup> ARÉVALO, Hilda, cátedra Administración Municipal, apunte titulado “Organización Interna”, 1º semestre 2010.

imparcialidad, abstención, no formalización, inexcusabilidad, impugnabilidad, transparencia y publicidad definidos en esta misma ley<sup>4</sup> respetando, también, la ley de Probidad Administrativa la cual señala principalmente que los “funcionarios de la Administración del Estado deberán observar el principio de probidad administrativa y, en particular, las normas legales generales y especiales que lo regulan”<sup>5</sup>. A su vez, el principio de Probidad Administrativa consiste en “observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo con preeminencia del interés general sobre el particular”<sup>6</sup> de acuerdo lo define la Ley Orgánica Constitucional de bases generales de la Administración del Estado.

En el campo administrativo, son entidades estatales reconocidas como descentralizadas, es decir, cuentan con las características mencionadas anteriormente en la Constitución, lo que significa son Servicios Públicos que no guardan relación de jerarquía con el poder central o ejecutivo sino, más bien, este último ejerce supervisión o tutela de las acciones que estos servicios realizan. Es así como la Municipalidad (como órgano del Estado) se desenvuelve en las áreas financiera, económica y legal sin la intervención de un tercero pero respondiendo a la norma lo que las hace ser instituciones autónomas relativas.

La Municipalidad, como órgano encargado de la administración local, se relaciona con el poder ejecutivo a través del Ministerio del Interior, por medio de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, sin perjuicio de la relación que les cabe con la respectiva Gobernación, Intendencia y Gobierno Regional según corresponda.

El siguiente esquema nos muestra al Municipio como institución dentro de la estructura estatal<sup>7</sup>.

---

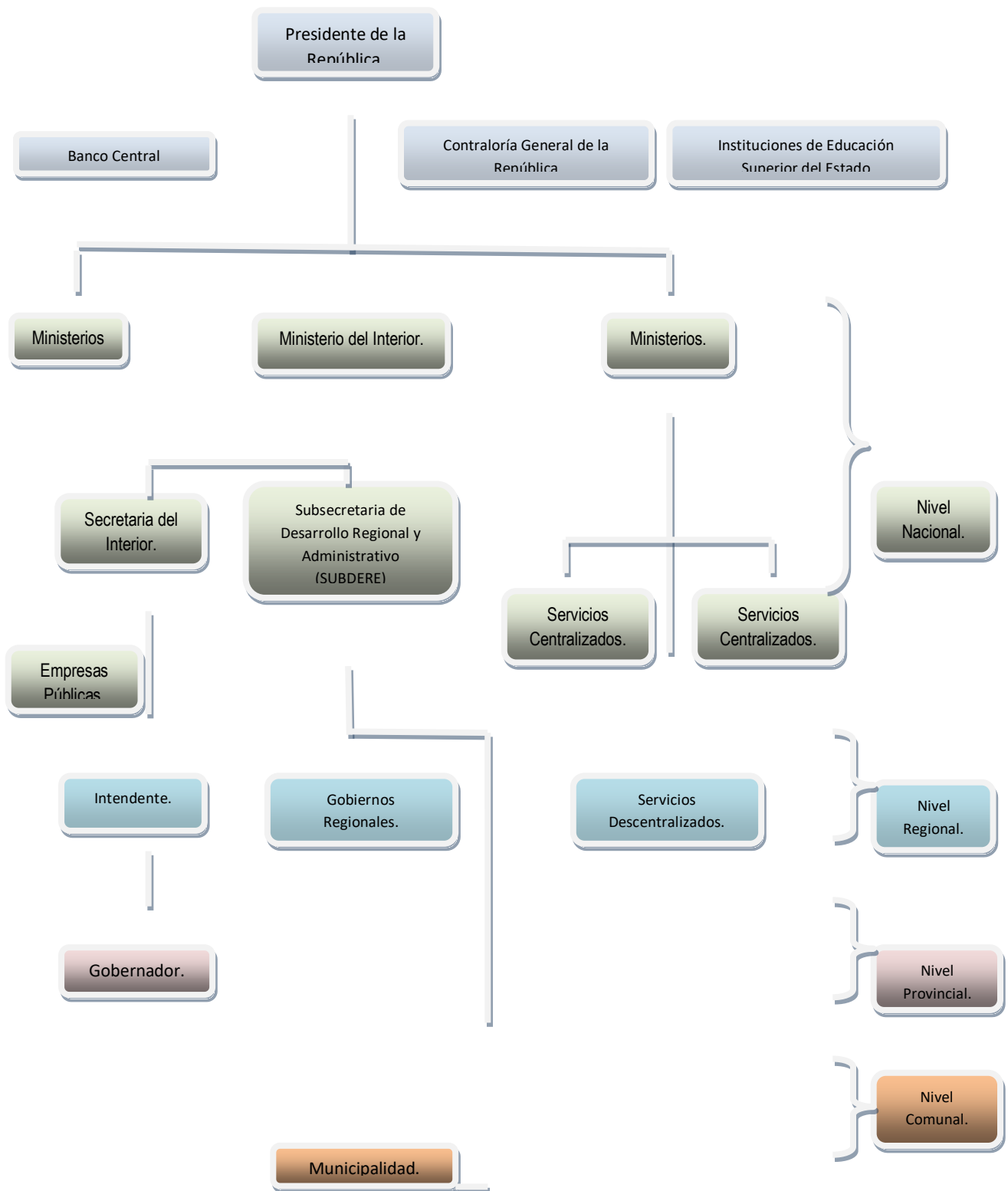
<sup>4</sup> Ley 19880 de bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado, 2003, Artículos 4<sup>o</sup> al 16<sup>o</sup>.

<sup>5</sup> Ley 19653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado, 2000, Artículo 11 bis,

<sup>6</sup> Ley 18575 orgánica constitucional de bases generales de la administración del Estado, 2000, Artículo 52<sup>o</sup>, Inciso 2<sup>o</sup>.

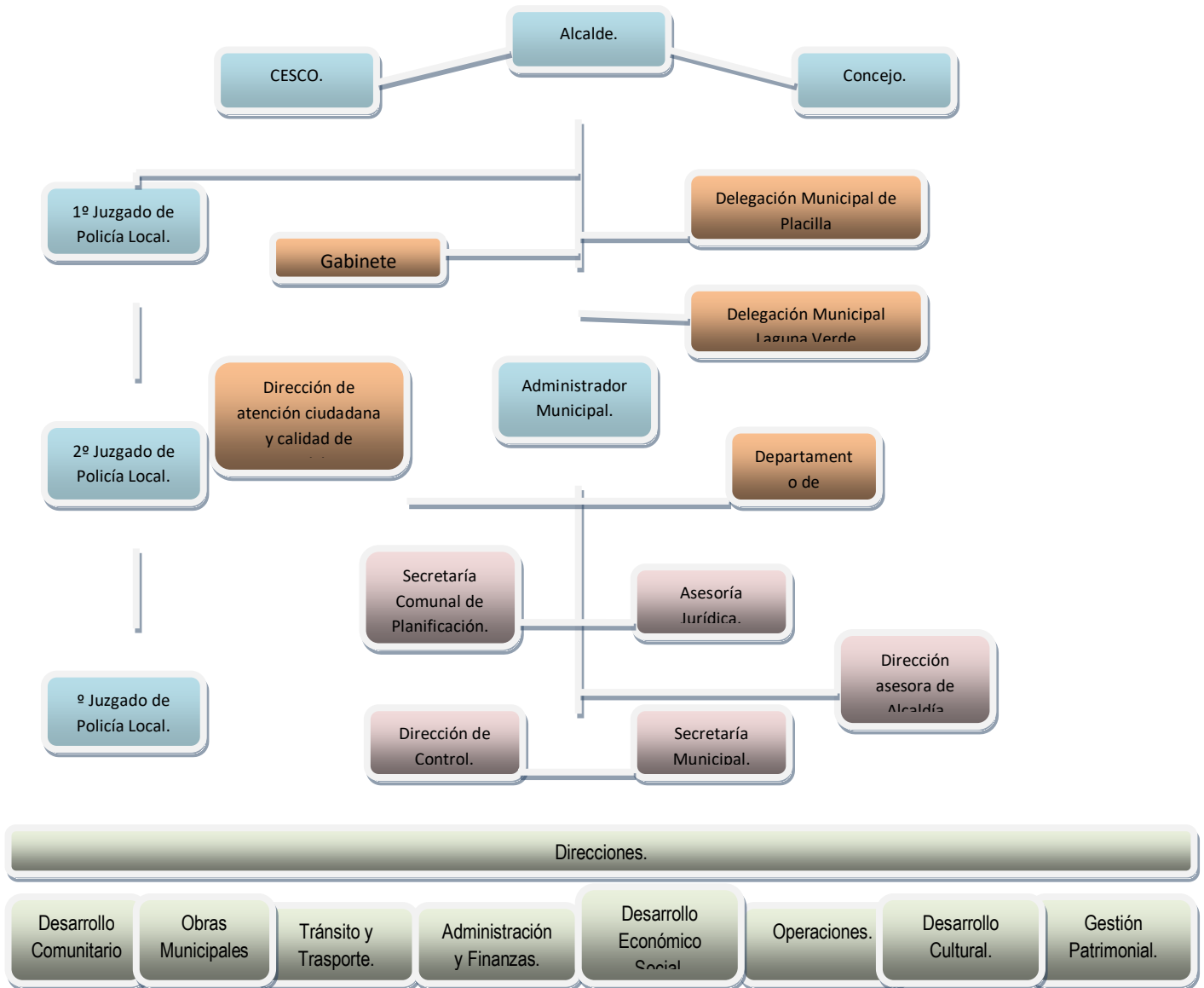
<sup>7</sup> ARÉVALO, Hilda, cátedra Administración Municipal, apunte titulado “Organización Interna”, Universidad de Valparaíso, 1<sup>o</sup> semestre 2010.

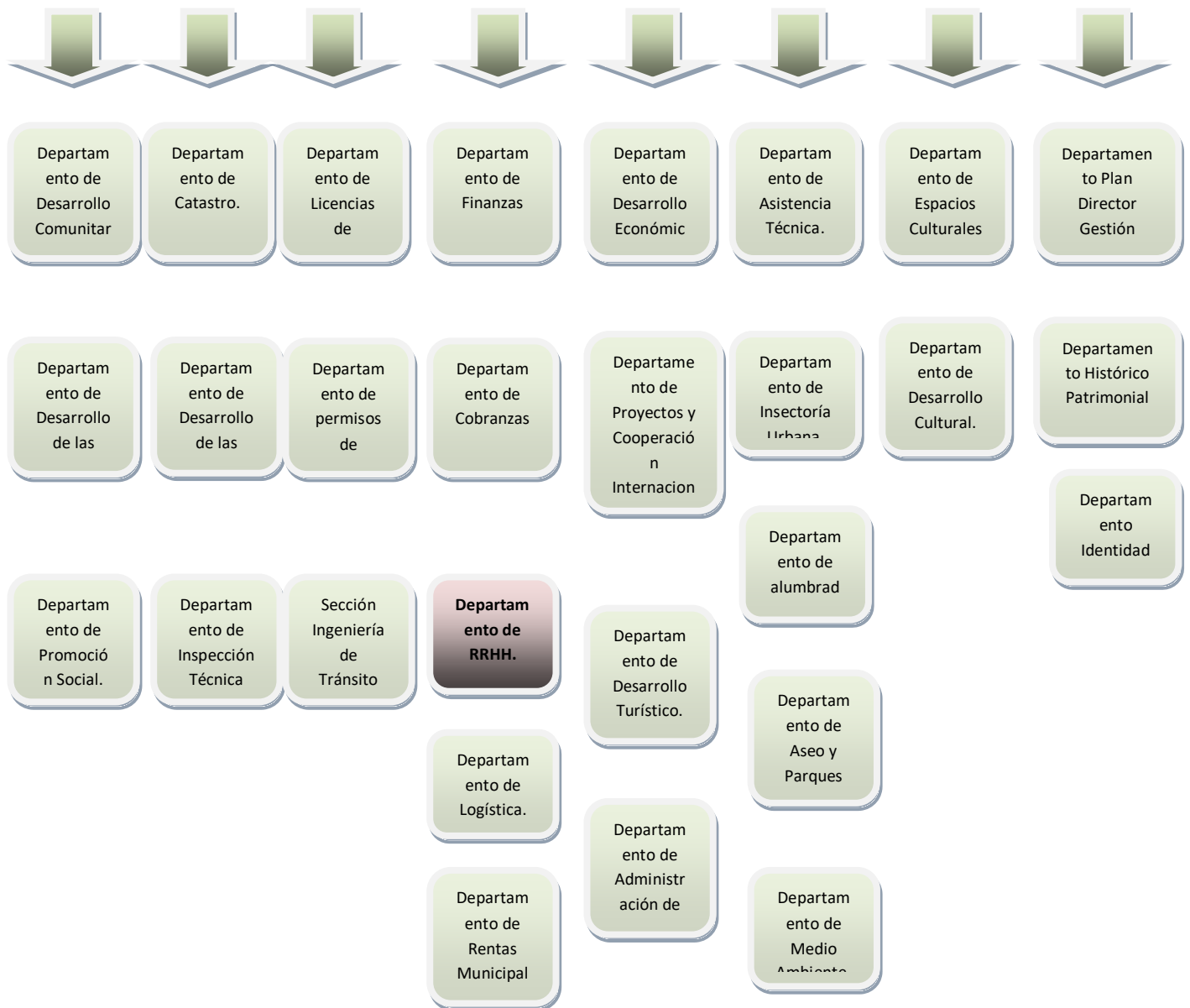
Esquema N°1. Municipio en relación al Estado.



### 1.3- Estructura y Organigrama Institucional.

Esquema N°2. Organigrama Municipal.





Como explicación del organigrama municipal debemos decir que el Alcalde y el Concejo Municipal son los dos principales órganos de la Municipalidad siendo el Alcalde el órgano más importante o máxima autoridad dentro de la institución a quien por ley le corresponde la dirección, administración superior y supervigilancia del funcionamiento municipal<sup>8</sup> mientras que el Concejo es un órgano colegiado (compuesto por más de un miembro) formado por concejales. Este tiene calidad de órgano normativo, en cuenta,

<sup>8</sup> Ley orgánica constitucional de municipalidades, Título 2º, Artículo 2º, Inciso 1º, fuente online < <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=251693>>[consulta:16 de Septiembre 2010]

según lo requiera el Alcalde, debe dar su aprobación para que se dicten las ordenanzas municipales (normas generales de carácter obligatorias aplicables a la comunidad<sup>9</sup>), el reglamento interno, la implementación de atribuciones municipales tales como el plan comunal de desarrollo, el presupuesto municipal, de salud y de educación así como programas de inversión, el plan regulador comunal y las políticas de recursos humanos, prestación de servicios municipales, concesiones, permisos y licitaciones que correspondan a este órgano evaluar. También es órgano de calidad resolutoria en cuanto ha de tomar decisiones en materias en que las leyes requieren del acuerdo del Concejo y es órgano fiscalizador en cuanto tiene atribuciones de supervigilancia ya sea del cumplimiento de los planes y programas de inversión municipal así como la ejecución del presupuesto municipal. Debe, además fiscalizar las actuaciones del alcalde y formular las observaciones que merezca<sup>10</sup>.

El Consejo Económico y Social estará “compuesto por representantes de la comunidad local organizada. Será un órgano asesor de la municipalidad, el cual tendrá por objeto asegurar la participación de las organizaciones comunitarias de carácter territorial y funcional, y de actividades relevantes en el progreso económico, social y cultural de la comuna”.

“La integración, organización, competencias y funcionamiento de estos consejos, serán determinados por cada municipalidad, en un reglamento que el alcalde someterá a la aprobación del concejo”<sup>11</sup>.

Hemos de considerar que a nivel político/Jurisdiccional encontramos:

---

<sup>9</sup>BACACHE, Juan, presentación de Administración Municipal, apunte titulado “Municipios de Chile Presente y Futuro”, Universidad de Valparaíso, 1º semestre 2010.

<sup>10</sup> Ley orgánica constitucional de municipalidades, Título 3º, Artículo 71º y 79º, fuente online <<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=251693>>[consulta:16 de Septiembre 2010]

<sup>11</sup>Ley 19602 modifica la ley nº18.695, orgánica constitucional de municipalidades, en materia de gestión municipal, 2006, Artículo 80º, Incisos 1º y 2º, fuente online <[http://www.sinim.gov.cl/archivos/centro\\_descargas/Ley%2019602.pdf](http://www.sinim.gov.cl/archivos/centro_descargas/Ley%2019602.pdf)>[consulta:20 de Septiembre 2010]

- El Gabinete de Alcaldía es la unidad encargada de la programación, coordinación y supervisión de las actividades realizadas por el Alcalde en materias que están vinculadas a su agenda y las actividades asociadas a las funciones de la Alcaldía así como el desarrollo de acciones en materia de seguridad ciudadana<sup>12</sup>.

- Las Delegaciones Municipales de Placilla y Laguna Verde tienen como fin acercar a los ciudadanos de estos sectores a los servicios que entrega la Municipalidad de Valparaíso teniendo como objetivo el incluir a los habitantes de esta localidad a las decisiones municipales para entregar solución a sus problemas al vivir tan alejados del centro urbano de Valparaíso<sup>13</sup>, además de “coordinar, canalizar y representar a las Autoridades Municipales las inquietudes y cuestiones de competencia municipal que afecten a la localidad y sus habitantes, formulando programas de desarrollo”.<sup>14</sup>

A nivel de gestión y coordinación encontramos la Administración Municipal dirigida por el Administrador Municipal que es la persona encargada de administrar junto con el Alcalde el municipio así como integrar y coordinar las distintas actividades internas que se llevan a cabo en la institución para lograr mejorar la gestión municipal.

Entre sus tareas, las más relevantes son:

- “Velar por el adecuado cumplimiento de la gestión y ejecución técnica de las políticas, planes y programas de la Municipalidad”.
- “Colaborar directamente con el Alcalde en las tareas de coordinación y gestión permanente de todas las Direcciones Municipales, de acuerdo a las instrucciones que aquel le imparta”<sup>15</sup>.

Dependientes de la Administración Municipal se encuentra la Dirección de Atención ciudadana y calidad del Servicio la cual tiene como objetivo “velar por el buen

---

<sup>12</sup>Reglamento Interno Ilustre Municipalidad de Valparaíso actualizado por decreto alcaldicio n° 2469 del 15 de Diciembre del 2009, Título 3º, Artículo 11.

<sup>13</sup> Ilustre Municipalidad de Valparaíso, fuente online <<http://www.municipalidaddevalparaiso.cl/menu.php?id=296>>[consulta: 21 de Septiembre 2010]

<sup>14</sup>Reglamento Interno Ilustre Municipalidad de Valparaíso actualizado por decreto alcaldicio n° 2469 del 15 de Diciembre del 2009, Artículos 20º y 21º.

<sup>15</sup>Idem, op.cit.Artículo 32º

desempeño, funcionamiento y mejoramiento permanente de la atención de público y calidad de servicio brindada al ciudadano y su interrelación al interior del municipio” y el departamento de tecnología quien tiene como fin “planificar, elaborar y ejecutar los planes estratégicos de información, proporcionando las herramientas computacionales y tecnológicas a las diferentes unidades municipales, con el fin de optimizar el desarrollo de los procedimientos administrativos”<sup>16</sup>.

A nivel asesoría y control tenemos:

-La Secretaría municipal quien tiene como objetivo apoyar la gestión administrativa del Alcalde cumpliendo con funciones tales como:

- “Dirigir las actividades de la Secretaría Administrativa del Alcalde y del Concejo”.
- “Desempeñarse como Ministro de Fe en todas las actuaciones municipales”<sup>17</sup>.

- La Dirección de Asesoría Jurídica quien “tiene como objetivo asesorar al Alcalde y al Concejo en todo lo relacionado con materias legales”<sup>18</sup>.

- La Dirección de Control quien “tiene como objetivo asesorar y apoyar la gestión del Municipio con el objeto de velar por la legalidad de sus actuaciones”<sup>19</sup>.

- La Dirección Asesora de Alcaldía quien asesora a la alcaldía en “la ejecución de obras de desarrollo urbano de la ciudad y de infraestructura municipal, presentando ideas destinadas a generar proyectos para la ejecución de tales obras”<sup>20</sup>.

Integran, además, como parte de la estructura municipal tres Juzgados de Policía Local los cuales están regidos en cuanto a su estructura y funciones por la ley 15231.

---

<sup>16</sup> Idem, op.cit.Artículos 33º y 35º

<sup>17</sup> Idem, op.cit.Artículo 22º

<sup>18</sup> Idem, op.cit.Artículo 26º.

<sup>19</sup> Idem, op.cit.Artículo 27º.

<sup>20</sup> Idem, op.cit.Artículo 31º.

En el nivel de planificación tenemos a la Secretaria de planificación, conocida como SECPLA, quien tiene como objetivo “apoyar al Alcalde y al Concejo Municipal en la definición de las políticas y en la elaboración y coordinación de los planes, programas y proyectos”<sup>21</sup>.

Finalmente, en el nivel de Operación y Desarrollo las ocho diferentes direcciones compuestas por sus respectivos departamentos, secciones y oficinas donde los “departamentos dependen de la respectiva dirección; las secciones del departamento que integren y las oficinas de las secciones que corresponda”<sup>22</sup> donde encontramos:

- Dirección de Desarrollo Comunitario quien tiene como función principal “asesorar al Alcalde y al Concejo en la promoción del desarrollo comunitario y social de la comuna, considerando especialmente su integración y participación en la comuna organizada”<sup>23</sup>.
- Dirección de Obras Municipales cuya función es “velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que regulan la edificación en el territorio”<sup>24</sup>comunal
- Dirección de Tránsito y Transporte cuyo objetivo principal es “velar por el cumplimiento de las Normas Legales que regulan el tránsito y el transporte público y por el mejoramiento y ordenamiento del sistema de tránsito en la comuna”<sup>25</sup>.
- Dirección de Administración y Finanzas la cual tiene por objetivo “procurar la óptima provisión, asignación y utilización de los recursos humanos, económicos, materiales y tecnológicos para el funcionamiento municipal”<sup>26</sup>.
- Dirección de Desarrollo Económico y Cooperación Internacional quien tiene como objetivo principal “potenciar el crecimiento económico de la ciudad, en todos sus niveles, fortaleciendo y expandiendo los vínculos internacionales que potencien el desarrollo de Valparaíso”<sup>27</sup>.

---

<sup>21</sup> Idem, op.cit.Artículo 41º.

<sup>22</sup> Idem, op.cit.Artículo 5º.

<sup>23</sup> Idem, op.cit.Artículo 48º, Inciso 1º.

<sup>24</sup> Idem, op.cit.Artículo 63º, Inciso 1º.

<sup>25</sup> Idem, op.cit.Artículo 73º, Inciso 1º.

<sup>26</sup> Idem, op.cit.Artículo 83º, Inciso 1º.

<sup>27</sup> Idem, op.cit.Artículo 112º, Inciso 1º.

- Dirección de Operaciones encargada fundamentalmente, de acuerdo lo indica el reglamento interno de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso, de “realizar la acción operativa en terreno de la Municipalidad para la ejecución de planes y programas institucionales”<sup>28</sup> principalmente concernientes al aseo y el ornato de la comuna.

- Dirección de Desarrollo Cultural la cual tiene por objetivo “potenciar y crear una base de recursos que sustenten una oferta y un programa cultural con un sello de identidad para la ciudad”<sup>29</sup>.

- Dirección de Gestión Patrimonial cuyo objetivo principal es “gestionar recursos a nivel nacional e internacional que permitan la ejecución de proyectos que velen por la conservación y restauración del patrimonio de la ciudad, y desarrollar acciones destinadas al cuidado del Sitio declarado “Patrimonio de la Humanidad” por la UNESCO a partir de julio de 2003”<sup>30</sup>.

#### **1.4- Oficina de Registro y Manutención de Antecedentes.**

Para situar en forma ordenada y precisar la ubicación de esta oficina al interior de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso, debemos decir que al mando de la Dirección de Administración y Finanzas encontramos el Departamento de Recursos Humanos que aloja en su interior, junto con otras secciones, la sección de Administración de personal quien, a su vez, se compone de la Oficina de Remuneraciones y la oficina de registro y manutención de antecedentes.

El siguiente esquema nos permite ver la dependencia y ubicación de estas unidades al interior de la Dirección de Administración y Finanzas.

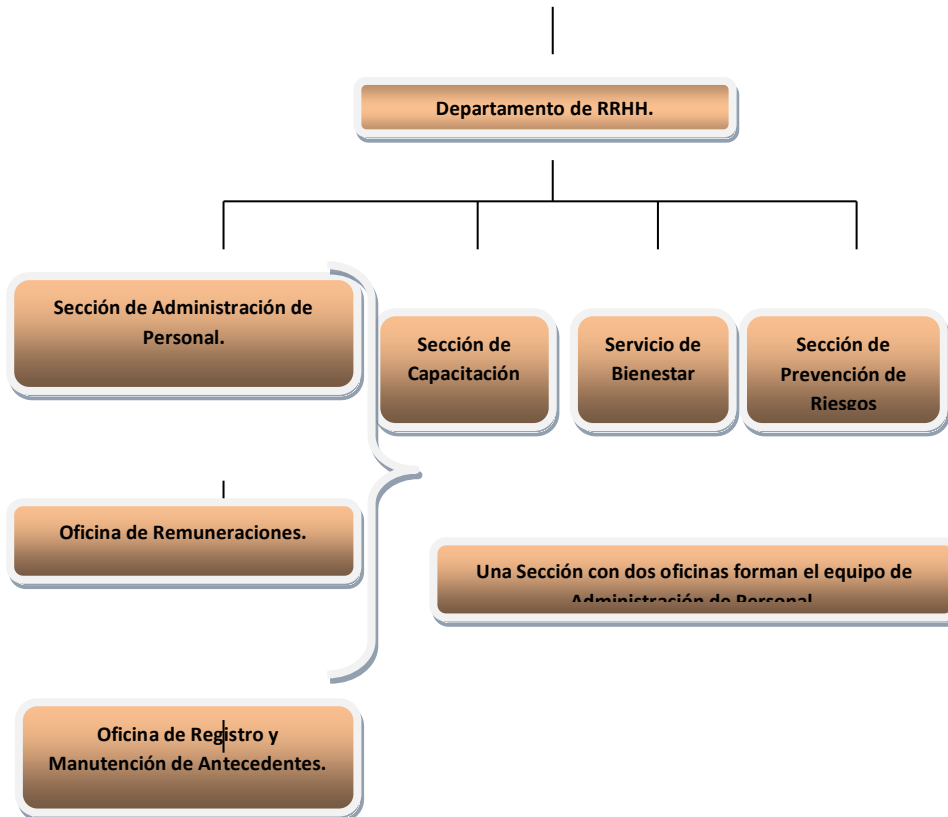
#### Esquema N°3 Dirección de Administración y finanzas y dependencias.



<sup>28</sup> Idem, op.cit.Artículo 138°, Inciso 1°

<sup>29</sup> Idem, op.cit.Artículo 157°, Inciso 1°.

<sup>30</sup> Idem, op.cit.Artículo 171°, Inciso 1°.



Dentro de la Oficina de Registro y Manutención de Antecedentes, la Srta. Myriam González Silva es apoyada por los siguientes funcionarios en sus labores:

- Sra. Jacqueline Montesinos : Presta labores de apoyo a la Srta. Myriam ingresando licencias médicas al sistema estando asignada a ejercer funciones a la Sección de administración de personal y no a esta oficina de registro.
- Sra. Jeannette Rodríguez : Presta labores de apoyo construyendo y manteniendo el escalafón funcionario estando asignada a ejercer funciones a la Sección de administración de personal y no a esta oficina de registro.

- Sra. Natalia Gajardo : Encargada de la consulta y manutención del archivo físico de personal.
- Srta. Ana Karen Mansilla : Apoya la labor de Natalia Gajardo.

### **1.5- Objetivo del Departamento de RRHH, Sección de Administración de Personal, Oficina de Remuneraciones y Oficina de Registro y Manutención de Antecedentes.**

El Departamento de Recursos Humanos (R.R.H.H.), de acuerdo lo indica el propio reglamento interno municipal, tiene como objetivo “proponer y aplicar políticas y procedimiento orientados a la gestión integral de los recursos humanos del municipio”<sup>31</sup>. Para materializar en forma concreta este objetivo encomendado por su propio reglamento interno, el departamento de Recursos Humanos ha de realizar determinadas funciones tales como:

- 1- Proponer, evaluar y elaborar las políticas generales de administración de recursos humanos, teniendo en consideración las normas estatutarias pertinentes y los principios de administración de personal.
- 2- Velar por la existencia de canales eficientes de comunicación y un clima organizacional adecuado en el municipio.
- 3- Estudiar y proponer manuales de análisis y descripción de cargos e indicadores.
- 4- Implementar y ejecutar criterios e indicadores de seguimiento y evaluaciones.
- 5- Proveer oportunamente los recursos humanos a las unidades que lo requieran, habilitando y seleccionando al personal y aplicando las normas relativas a la carrera funcionaria.
- 6- Controlar la actualización de los registros con toda la información referida al personal y sus antecedentes<sup>32</sup>.

---

<sup>31</sup> Idem, op.cit. Artículo 93º, Inciso 1º.

<sup>32</sup> Idem, op.cit. Artículo 93º, Inciso 2º.

Al interior de este departamento se encuentra la sección de Administración de personal la cual está encargada de “aplicar la normativa y procedimientos que regulan el ingreso, permanencia y la salida de personal. Aplicar e instruir los derechos y obligaciones de las remuneraciones, administrar registros cuantitativos y cualitativos del personal”<sup>33</sup>. Esto ha de llevarse a cabo mediante una serie de acciones realizadas por esta sección tales como:

- 1- Estudiar y proponer manuales de análisis y descripción de cargos e indicadores. Elaborar y actualizar manual de Inducción.
- 2- Tramitar nombramientos, licencias, destinaciones y demás Decretos relacionados con el personal, llevando el control de estos movimientos.
- 3- Actuar como Secretaría en lo referente a concursos, nombramientos, calificaciones, destinaciones y renunciaciones del personal municipal.
- 4- Velar por el pago oportuno y exacto de las remuneraciones del personal a través de su oficina de remuneraciones.
- 5- Velar por la adecuada designación y distribución del personal en las diferentes unidades municipales y aplicar las normas sobre carrera funcionaria.
- 6- Efectuar en coordinación con el Departamento de Contabilidad y Presupuesto el control presupuestario de los gastos de personal.
- 7- Efectuar la tramitación administrativa de las resoluciones finales de los sumarios e investigaciones sumarias de la Municipalidad y el registro de estos actos.
- 8- Velando expresamente por el cumplimiento de los plazos después de la resolución final<sup>34</sup>.

Dentro de la sección de administración de personal se encuentra la oficina de remuneraciones encargada cuyo objetivo es “calcular, registrar y efectuar el pago de las remuneraciones del personal municipal”<sup>35</sup> para lo cual ha realizar las siguientes funciones:

---

<sup>33</sup> Idem, op.cit. Artículo 94º, Inciso 1º.

<sup>34</sup> Idem, op.cit. Artículo 94º, Inciso 2º.

<sup>35</sup> Idem, op.cit. Artículo 95º, Inciso 1º.

- 1- Confeccionar las planillas de remuneraciones del personal y emisión de cheques, de acuerdo a las normas legales vigentes, considerando las variaciones derivadas de nombramientos, ascensos, renunciaciones o vacancias, atrasos, inasistencias, multas, reconocimiento de cargas familiares, licencias médicas, retenciones y descuentos.
- 2- Confeccionar las planillas de cotizaciones previsionales, descuentos varios y emisión de cheques respectivos.
- 3- Efectuar el pago de remuneraciones, retenciones judiciales y familiares, cotizaciones a cajas de previsión y AFP o ISAPRES, cooperativas, ISE, SERVIU, Cajas de Ahorro de E.E.P.P., asociaciones y otros.
- 4- Emitir los certificados que corresponda en relación con las remuneraciones del personal.
- 5- Efectuar el registro y conciliación de la cuenta corriente y bancaria de remuneraciones y emisión de informe, dentro de los primeros diez días hábiles del mes siguiente.
- 6- Efectuar en coordinación con la Sección Contabilidad y Presupuesto, el control presupuestario de los gastos del personal.
- 7- Realizar proceso de pago de honorarios.
- 8- Declaración anual de impuestos de segunda categoría e impuesto a la renta.
- 9- Recepción, tramitación y control de licencias médicas.
- 10- Registro estadístico de gastos en remuneración, como horas extras, licencias médicas, etc.<sup>36</sup>

Finalmente, dentro de la sección de administración de personal, se encuentra también la oficina de registro y manutención de antecedentes la cual tiene por objetivo principal “mantener y actualizar el sistema de antecedentes e información general del

---

<sup>36</sup> Idem, op.cit. Artículo 95º, Inciso 2º.

Personal Municipal”<sup>37</sup> donde, para llevar a cumplimiento lo antes mencionado, ha de realizar las siguientes acciones:

1- Emitir informes de gestión.

2- Llevar el control de feriados, permisos y licencias del personal.

3- Mantener actualizado los escalafones, listados y normas del personal y toda la información requerida a cada funcionario, en lo relativo a disposiciones, ascensos, calificaciones, estudios, medidas disciplinarias, hojas de vida, etc.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Idem, op.cit. Artículo 96º, Inciso 1º.

<sup>38</sup> Idem, op.cit. Artículo 96º, Inciso 2º.

## **CAPITULO II**

### **Archivo físico de personal de la oficina de registro y manutención de antecedentes y conceptos tecnológicos de importancia.**

#### **2.1- Descripción general de los procesos que se realizan en la oficina de registro y manutención de antecedentes.**

1- Decretos de Registro de Contraloría : Decretos que emanan de la Contraloría Municipal los cuales deben ser recibidos y registrados formalmente para efectos de dejar constancia en el Sistema computacional de Administración de Personal que consta de una planilla Excel y un libro físico con título “ Registro Interno”. Luego se sacan copias de los Decretos recibidos y se archivan en la carpeta del funcionario correspondiente de acuerdo a la materia que tratan.

2- Decretos con carácter de Reasume o Subrogación del Alcalde: Decretos que se realizan para dejar registro del reemplazo de labores del alcalde (Subrogación<sup>39</sup>) o de la reasunción en su cargo (Reasume).

3- Constancias de Funcionarios : Documentos extendidos a distintos funcionarios que lo soliciten para ser presentados con el fin que ellos dispongan. Son creados de acuerdo al ingreso de antecedentes en un programa computacional interno del departamento llamado "Multidoc" y almacenada una copia del documento en una carpeta con título "constancias" y otra en la carpeta personal del funcionario.

4- Decretos Exentos : Decretos que tratan acerca del funcionamiento y/o asuntos internos que competen a la municipalidad respecto del personal de Planta, Contrata y honorarios que cumplen funciones en esta los que son ingresados en una planilla de Excel la cual contiene datos relevantes para saber el estado en que se encuentra el Decreto mencionado que debe ser firmado por distintas autoridades municipales. El objeto del registro en esta planilla es determinar en manos de qué autoridad está y que tránsito sigue el documento para luego, si es necesario ser depositado en la carpeta personal del funcionario.

5- Ingreso de Permisos Administrativos y Feriados : Una vez Decretados los Permisos Administrativos y Feriados formalmente en un documento, se ingresan en un Sistema computacional propio del Departamento llamado "CasChile" el cual va descontando uno a uno los días administrativos tomados por los funcionarios y los correspondientes feriados llevando un catastro ordenado mediante este sistema de registro archivando una copia del documento de tipo física en la carpeta del funcionario correspondiente.

6- Orden de los cajones de Registro de Personal (Kárdex): Todos el personal municipal en calidad de Planta, Contrata u Honorarios<sup>40</sup> cuenta con una carpeta que

---

<sup>39</sup>Texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley 18834 sobre Estatuto Administrativo del 16 de Junio del 2004, Artículo 4º, Inciso final, nos indica que: "Son subrogantes aquellos funcionarios

que entran a desempeñar el empleo del titular o suplente por el solo ministerio de la ley, cuando éstos se encuentren impedidos de desempeñarlo por cualquier causa".

<sup>40</sup> De acuerdo a lo señalado en a Ley 18834 del Estatuto Administrativo, la calidad de contratación Planta, Contrata u Honorarios se definen de la siguiente manera.

contiene sus antecedentes personales, calificaciones, destinaciones, nombramientos y documentos varios tales como permisos y feriados administrativos. Estas carpetas van ordenadas en cajones letrados en orden alfabético donde, al ingresar un nuevo funcionario al municipio o salir de este, ha de corregirse el registro de cada cajón e ingresar cada documento que respecta a cada uno de los funcionarios así como la emisión de cualquier documento que sea necesario incorporar a cada una de las carpetas personales correspondientes.

#### 7- Calificaciones Funcionarias

Los funcionarios

en calidad de planta y contrata son evaluados de acuerdo al desempeño obtenido de acuerdo a lo señalado en el Estatuto Administrativo en su Párrafo 3º. A esta sección llega el documento final de calificación el cual debe ser firmado en conformidad por el funcionario correspondiente, de lo contrario, tiene derecho a apelar por su calificación para que esta sea reconsiderada de acuerdo a lo señalado en el Art. 45 del cuerpo legal mencionado.

### **2.2- Descripción específica del sistema de archivo físico de personal existente y sus procesos.**

#### **2.2.1- Descripción del archivo físico.**

---

- Planta de personal : Es el conjunto de cargos permanentes asignados por la ley a cada institución.

Para los efectos de Ley 18.834, la carrera funcionaria, sólo podrá tener las siguientes plantas

de personal: de Directivos, de Profesionales, de Técnicos, de Administrativos y de Auxiliares.

- Empleo a Contrata : Es aquél de carácter transitorio que se consulta en la dotación de una institución.

- Empleo Honorarios : Podrá contratarse Ley 18.834, sobre la base de honorarios a profesionales y técnicos de educación superior o expertos en determinadas materias, cuando deban realizarse labores accidentales y que no sean las habituales de la institución, mediante resolución de la autoridad correspondiente. Del mismo modo se podrá contratar, sobre la base de honorarios, a extranjeros que posean título correspondiente a la especialidad que se requiera. Además, se podrá contratar sobre la base de honorarios, la prestación de servicios para cometidos específicos, conforme a las normas generales.

Las personas contratadas a honorarios se regirán por las reglas que establezca el respectivo contrato y no les serán aplicables las disposiciones de este Estatuto.

La Ilustre Municipalidad de Valparaíso cuenta con un archivo de personal que es manejado por la Oficina de Registro y Manutención de Antecedentes compuesto por carpetas de cartón las cuales almacenan en su interior información documental de cada uno de los funcionarios contratados en calidad de Planta, Contrata y Honorarios las cuales se encuentran ubicadas en corridas de cajoneras letradas (conocidas con el nombre de Kárdex) en cuyo frente poseen una lista escrita ordenada por número, apellido paterno, materno y ambos nombres de las carpetas de los funcionarios que almacena en su interior para mayor facilidad de búsqueda manual.

Estas carpetas se dividen en dos grupos de acuerdo a la calidad actual de los funcionarios sean estos activos o inactivos, es decir, si siguen prestando servicio o realizan funciones dentro de la Municipalidad y sus dependencias o ya no lo hacen.

Son solo las carpetas de los funcionarios activos las que se encuentran contenidas dentro de estas cajoneras letradas ya que las inactivas son distribuidas en dos lugares físicos distintos. Las carpetas inactivas que datan del 2005 a la fecha se encuentran ubicadas en cajas dentro de la misma oficina de registro y manutención las que en número total son 481 mientras que las anteriores al 2005 (algunas datan de la década de 1960y anteriores a esa fecha en adelante) se encuentran almacenadas en una bodega que se encuentra fuera del edificio municipal a unas cuantas cuadras de este las que suman 3403.

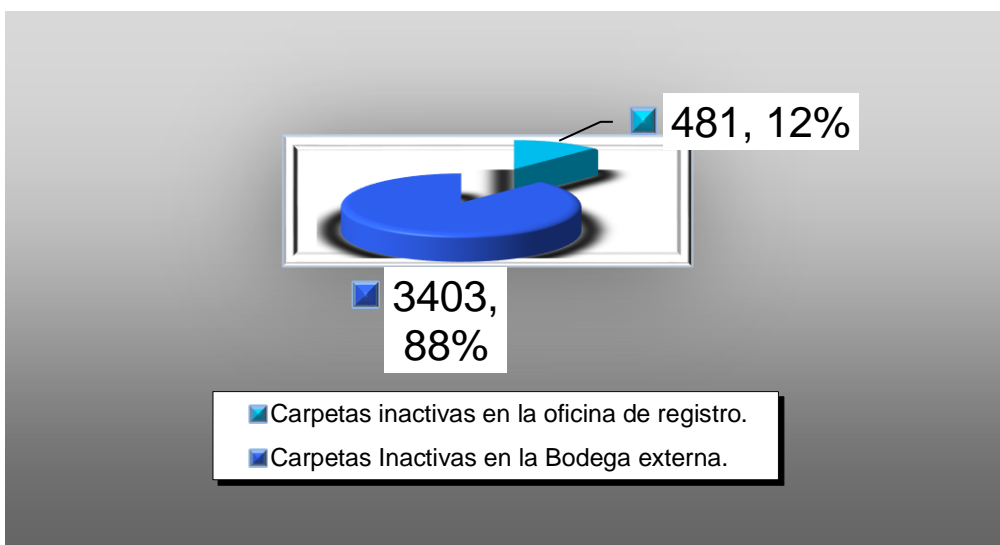
Existen actualmente 709 funcionarios trabajando activamente en calidad de Planta, 167 en calidad de Contrata y 73 en calidad de Honorarios lo que da un total de 949 carpetas correspondiente a los funcionarios activos en la Municipalidad<sup>41</sup>.

---

<sup>41</sup> De acuerdo a lo señalado en el Informe Trimestral de dotación de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso, 30 de Septiembre 2010.

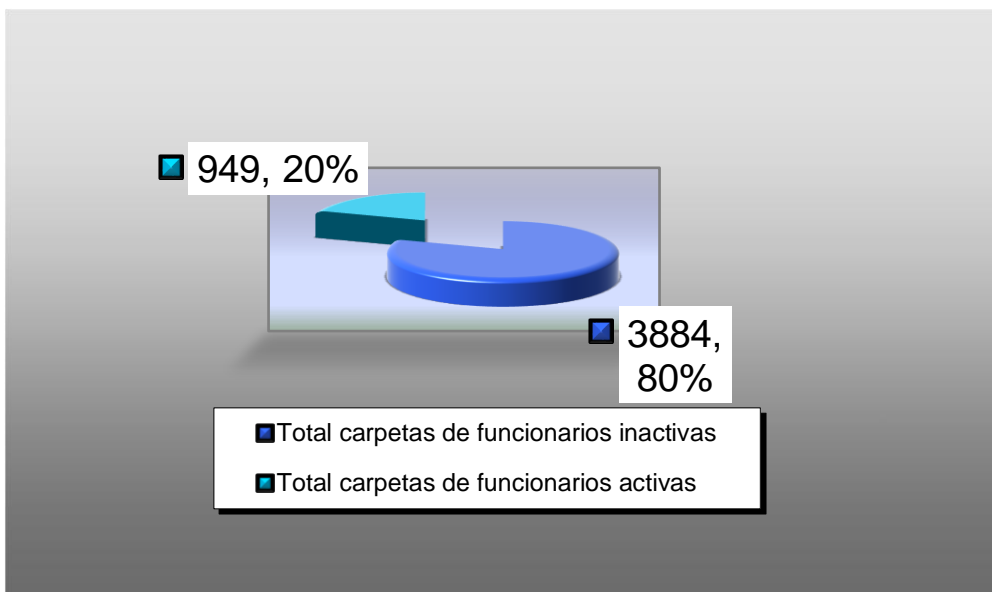
El siguiente gráfico muestra la distribución total en porcentajes de las carpetas señaladas de funcionarios inactivos en dos distintas ubicaciones almacenadas llegando a ser un total de 3884 carpetas.

Esquema N°4. N° de Carpetas inactivas distribuidas en dos lugares físicos distintos.



El siguiente gráfico compara en porcentajes la distribución total de las carpetas activas e inactivas (estas últimas tanto dentro como fuera de la oficina de registro y mantenimiento de antecedentes) que suman en total 4883.

Esquema N°5. N° de carpetas activas v/s Inactivas.



Cada carpeta posee en su frente el nombre del funcionario al cual pertenece y en su interior contienen la siguiente división o campos:

- Varios : Contiene la información documental de autorización de feriados legales, permisos administrativos, licencias médicas, destinaciones, las presentaciones de sumario administrativo en las que se encuentre o se haya visto involucrado el funcionario y las copias de las constancias pedidas por los funcionarios para los fines que estimen convenientes.
- Calificaciones : Contiene el informe de calificaciones, pre-calificaciones, informe de desempeño y la tarjeta o informe de vida funcionaria (hoja de vida).
- Nombramientos : Contiene el decreto que indica el inicio de funciones o el cese de estas.
- Antecedentes Personales : Entre los que encontramos currículum, copia de título profesional o técnico cuando corresponda, recomendaciones, cursos, post-gradados y/o perfeccionamientos requeridos por el perfil del cargo.

### 2.2.2- Descripción de los procesos que abastecen de documentación al archivo físico de personal.

Los descritas divisiones o campos de las carpetas son alimentadas por la documentación que se genera producto de los siguientes procesos.

1- Decreto de inicio o Nombramiento (Planta y Contrata).

Responsable	Descripción de los procedimientos administrativos
Sección de personal	Identificación de la vacante. Describir y determinar perfil o perfiles del cargo. Informar de las vacantes al Administrador Municipal.
Administrador Municipal.	2.1 Instrucción para proveer vacante mediante llamado a concurso. 2.2 Constitución del Comité de selección.
Comité de selección.	3.1 Confecciona bases del concurso
Dirección de Control	4.1 Revisa bases del concurso. 4.2 Realiza observaciones y sugerencias. 4.3 Envía bases revisadas al Comité.
Comité de selección.	5.1 Remitir bases a Administrador Municipal para que instruya el decreto de llamado a concurso.
Administrador Municipal	6.1 Decreta llamado a concurso público 6.2 Ordena a RRHH realizar llamado a concurso.
Sección de personal	7.1 Comunica a otros municipios de la región 7.2 Coordina publicación en medios de comunicación. 7.3 Entrega bases del llamado a concurso a interesados a postular.

	<p>7.4 Recibe antecedentes de los postulantes hasta el cierre establecido para el concurso.</p> <p>7.5 Remite antecedentes al Comité.</p>
Comité de Selección.	<p>8.1 Revisa documentos solicitados en las bases.</p> <p>8.2 Evalúa candidatos (entrevista y/o aplicación de test.).</p> <p>8.3 Confecciona terna para presentación al Alcalde.</p> <p>8.4 Remite terna al señor Alcalde.</p>
Alcalde	<p>9.1 Efectúa selección del funcionario de la terna.</p> <p>9.2 Remite resultado a la sección de personal</p>
Sección de personal	<p>10.1 Entrega Decreto de contratación a RRHH del candidato seleccionado.</p> <p>10.2 Decreta la contratación de funcionario.</p> <p>10.3 Confecciona carta de aviso a seleccionados y no seleccionados.</p> <p>10.4 Inicia trámite post nombramiento.</p> <p>10.5 Cierre del concurso con el nombramiento.</p>
Oficina de registro y mantenimiento.	<p>11.1 Se confecciona carpeta personal del funcionario que contiene sus antecedentes y Decreto de nombramiento original (en 1º instancia) la cual se ingresa al archivo físico y se ingresa al funcionario al sistema CasChile.</p>

2- Cese de funciones.

Responsable	Descripción de los procedimientos administrativos
Jefe de personal	<p>1.1 Recepciona solicitud de Cese de Funciones, previamente autorizada por el Administrador Municipal.</p> <p>1.2 Se envían antecedentes de cese de funciones para inicio de proceso por administrativo encargado</p>
Encargada de Cese de Funciones de personal.	<p>2.1 Recepciona solicitud proveniente de jefe de personal.</p> <p>2.2 Si se trata de Defunción; se debe esperar certificado de defunción del funcionario. Una vez que es decepcionado, recién se da inicio a la confección del decreto.</p> <p>2.3 Si el cese de funciones es por jubilación y/o invalidez; este emana una resolución médica de la Superintendencia de pensiones la cual recepciona y en ambos casos se informa al funcionario fecha de cese de funciones, se da inicio a confección de decreto solo en el momento de recepción de la resolución.</p> <p>2.4 Si el Cese es por renuncia voluntaria; se comienza con la confección del decreto una vez decepcionada por la funcionaria encargada, la carta de renuncia del funcionario con el victo bueno del señor Alcalde.</p> <p>2.5 Si el cese de funciones se debe a Término de Contrato Anticipado; se debe consignar decreto que dio origen a la contratación.</p> <p>2.6 Una vez recogidos los antecedentes de cualquiera de los casos, se procede a realizar decreto de registro de Contraloría con acta de notificación excepto caso de Defunción.</p> <p>2.7 Tramita visación (aprobación) de Jefe de Personal, Encargada de RRHH y Asesoría Jurídica.</p> <p>2.8 Envían antecedentes y decreto a gabinete para firma del señor</p>

	<p>Alcalde.</p> <p>2.9 Ingresan antecedentes en planilla Excel para registro de cese de funciones.</p> <p>3.0 Envía copia de antecedentes a Oficina de registro y manutención , Jefe de personal y Oficina de remuneraciones para cambiar estado del funcionario en el sistema CasChile y declarar la carpeta funcionaria en calidad de inactiva.</p>
Oficina de registro y manutención.	3.1 Las carpetas declaradas inactivas con fecha posterior al 2005 siguen en la oficina para posibles consultas de los ex funcionarios.
Gabinete Alcalde	<p>4.1 Recepciona antecedentes más decreto y se tramita la firma del señor Alcalde.</p> <p>4.2 Una vez firmado por el señor Alcalde se remite a Secretaría Municipal para firma y envío a Contraloría Regional.</p>

### 3- Licencias Médicas.

Responsable	Descripción de los procedimientos administrativos
Administrativo encargado de Licencia en la Oficina de Registro y Manutención	<p>1.1 Recibe licencia médica.</p> <p>1.2 Revisa que vengan los datos correctamente escritos.</p> <p>1.3 Si encuentra errores devuelve licencia para ser corregida por el médico que la extendió.</p> <p>1.4 Si está correcta recibe conforme y entrega colilla con timbre y firma de recepción.</p> <p>Ingresa a Sistema CasChile y agrega datos de últimas licencias médicas si</p>

n.	<p>la hubiese.</p> <p>1.5 Registra en un libro especial de licencias.</p>
Oficina de remuneraciones.	<p>2.1 Recibe Licencia Médica.</p> <p>2.2 Completa datos de remuneración y régimen provisional del funcionario en parte posterior de la licencia.</p> <p>2.3 Una vez completados los datos, devuelve licencia a encargado de licencias médicas.</p>
Administrativo encargado de Licencias Médicas en Oficina de Registro y Manutención.	<p>3.1 Recibe licencia con datos de remuneraciones.</p> <p>3.2 Solicita firma a jefa de personal.</p> <p>3.3 Fotocopia licencia médica.</p> <p>3.4 Decreta licencia y se envía a entidad pagadora de subsidio (Isapre o Compín). Copia de ese decreto queda almacenada en carpeta de archivo personal del funcionario para su consulta.</p>
ISAPRE O COMPIN.	<p>4.1 Recibe licencia médica.</p>

#### 4- Constancias de los funcionarios.

Responsable	Descripción de los procedimientos administrativos
Oficina de Registro y Manutención.	<p>1.1 Pedir al interesado nombre, apellidos y lugar donde presentará la constancia.</p> <p>1.2 Buscar en Sistema CasChile si el funcionario está en calidad de activo o inactivo.</p> <p>1.3 Se identifica la fecha de contratación y la dirección departamental o</p>

	<p>sección a la cual el funcionario pertenece o perteneció.</p> <p>1.4 Se corrobora la información en su carpeta personal en caso no estuviese disponible en sistema CasChile y se saca copia de la documentación necesaria para el trámite que necesite el funcionario (decreto de nombramiento, cese de funciones, destinación u otro).</p> <p>1.5 Se redacta en sistema Multidoc la constancia correspondiente.</p> <p>1.6 Se imprimen 2 copias de la constancia.</p> <p>1.7 Se saca la firma de la autoridad encargada de sección.</p> <p>1.8 Ambas copias quedan depositadas en el “Libro de Constancias” (libro físico donde se almacenan el cual forma parte del archivo físico de personal) a espera que el interesado firme ambas copias con conformidad y se lleve una para los fines pertinentes y la otra se registra en la carpeta del funcionario o exfuncionario.</p>
--	--

#### 5-Permisos y feriados Administrativos.

Responsable	Descripción de los procedimientos administrativos
Oficina de registro y mantenimiento de Antecedentes.	<p>1.1 Se decretan los Permisos Administrativos y Feriados formalmente en un documento físico en forma de decreto exento (decreto para trámites internos).</p> <p>1.2 Ingreso en sistema del Departamento llamado “CasChile” el cual va descontando uno a uno los días administrativos tomados por los funcionarios y los correspondientes feriados.</p> <p>1.3 Se Archiva una copia del documento físico en la carpeta del funcionario correspondiente.</p>

#### 6- Calificaciones Funcionarios.

Responsable	Descripción de los procedimientos administrativos
Oficina de registro y manutención de Antecedentes.	1.1 Entrega a los jefes directos de los funcionarios a calificar (los contratados en calidad de Planta) las hojas de vida de los funcionarios las cuales extrae de las carpetas de los funcionarios.
Jefes directos de los funcionarios.	2.1 Jefes directos debe realizar Informe de pre-calificaciones entregándolo a la Junta Calificadora.
Junta Calificadora.	3.1 Prepara el informe de calificación definitiva considerando del funcionario su rendimiento, condiciones personales, comportamiento funcionario y remite a la Oficina de registro y manutención de Antecedentes.
Oficina de registro y manutención de Antecedentes.	4.1 Se encarga de notificar al funcionario telefónica o personalmente para que firme la aceptación de su calificación o eleve la apelación correspondiente por su nota o firme el documento en conformidad.  4.2 Luego, una de las dos copias de esta calificación se almacena en su carpeta personal y se da inicio al registro en la Lista de calificaciones y posteriormente a la construcción de escalafón de merito municipal.

#### 7- Destinaciones:

Responsable	Descripción de los procedimientos administrativos
Administrador Municipal	1.1 Dispone la labor que prestará cada funcionario en una determinada unidad Municipal enviando un oficio o providencia <sup>42</sup> con título "Destinación" al Jefe(a) de Administración de Personal.
Administración	2.1 Una vez que llega la Destinación a la sección de Administración de personal, es enviada a la Jefe(a) de la oficina de registro y manutención

<sup>42</sup> Documentos formales de comunicado al interior de la Municipalidad.

de Personal.	de antecedentes.
Oficina de registro y manutención de Antecedentes.	3.1 Se le ordena hacer un decreto de destinación y su posterior notificación. Una vez notificado el funcionario se queda con una copia de este documento decreto exento y otra queda en la carpeta del archivo de personal para posteriores consultas.

8- Sumario (etapas simplificadas del proceso para efectos de entender la intervención del archivo de personal en la consulta de las carpetas funcionarias).

Responsable	Descripción de los procedimientos administrativos
Jefe directo.	1.1 Detecta irregularidad (también puede ser otro funcionario quien lo haga e informe a este) quien lo comunica al Alcalde.
Alcalde.	2.1 Ordena a través de decreto registro de contraloría <sup>43</sup> y se nombra al Fiscal (instalación de la Fiscalía)
Fiscal.	3.1 Conoce y acepta la designación designando al actuario.
Oficina de registro y manutención de Antecedentes.	4.1 A esta oficina le es solicitada todos los antecedentes de la persona(s) investigada(s) que constan en su carpeta personal en el archivero. El jefe de esta oficina envía oficio al fiscal con todos los antecedentes requeridos (etapa Indagatoria).
Fiscal.	5.1 Terminada la investigación el Fiscal inicia etapa acusatoria declarando cerrada la etapa anterior pudiendo proponer sobreseimiento o formulación de cargos mediante resolución. El funcionario afectado puede formular descargos en un Oficio de Descargos.  5.2 Posterior a esto, el Fiscal presenta el informe final al Alcalde.
Alcalde.	6.1 Es quien resuelve ya sea ordenando reapertura y no aplicar

<sup>43</sup> Decreto mediante el cual Contraloría Municipal toma razón.

	sanción, absolución y no aplicar sanción o aplicar medida disciplinaria (etapa resolutive).
--	---

9- Emisión de informes de Gestión.

Responsable	Descripción de los procedimientos administrativos
Oficina de registro y mantención de antecedentes.	1.1 Srta. Myriam, luego de corroborar en el sistema CasChile y en las carpetas del archivo físico, emite informe escrito de la cantidad de decretos productos de sumarios, destinaciones, calificaciones, permisos y feriados administrativos, constancias de funcionarios, licencias médicas y cese e inicio de funciones.
Sección.	2.1 La jefa de sección recibe dicho informe complementándolo en uno general que contenga los informes de todas las oficinas para enviarlo, posteriormente, a la Dirección correspondiente.
Dirección.	3.1 El director emite un informe complementado por todos los recibidos de sus dependencias, mismo proceso que hacen simultáneamente todas las direcciones de la Municipalidad enviándolos a Contraloría Municipal para su correspondiente revisión.
Contraloría Municipal.	4.1 Realiza control administrativo y legal si correspondiese la cual los envía a Secretaría Comunal de Planificación (SECPLA).
SECPLA.	4.2 Realiza con todos los informes en su poder un informe anual de gestión que es enviado al Administrador Municipal.
Administrador Municipal.	5.1 Revisa el informe, y una vez aprobado, lo remite al Alcalde.
Alcalde.	6.1 Con el informe final en su poder realiza la Cuenta Pública anual que trata de finanzas públicas del municipio, procesos administrativos y

	todos los temas de amplitud relacionados al quehacer municipal.
--	---

10- Actualización del listado de funcionarios.

Responsable	Descripción de los procedimientos administrativos
Oficina de registro y mantenimiento de antecedentes.	<p>1.1 Se consulta al archivero físico de personal la copia de la calificación que ya ha sido registrada con anterioridad en las carpetas de los funcionarios.</p> <p>1.2 De acuerdo a la evaluación obtenida con un rango de notas de 1.0 a 7.0, el funcionario pasa a ser inscrito por el funcionario encargado de la oficina de registro y mantenimiento de antecedentes en una de las cuatro listas correspondiendo la primera a distinción pasando por buena, condicional hasta llegar a la cuarta lista que tiene calidad de mala.</p> <p>1.3 Se guarda una copia en la carpeta del funcionario correspondiente respecto de la asignación a la lista que se le dio considerando que si es dos veces incluido en lista condicional es expulsado del servicio.</p>

11- Actualización de escalafón funcionario.

Responsable	Descripción de los procedimientos administrativos
Oficina de registro y mantenimiento de antecedentes.	<p>Una vez que las calificaciones están ejecutoriadas se confecciona el escalafón de funcionarios municipales.</p> <p>Es ordenado en forma decreciente en cada grado de la respectiva planta funcionaria.</p> <p>Si existe un empate entre las calificaciones de dos o más funcionarios, se resuelve por antigüedad aplicando criterios de cargo, grado, institución, tiempo en la administración del Estado y si aún persiste el</p>

	<p>empate es el Alcalde quien decide que funcionario lo ocupará.</p> <p>Se notifica al funcionario que asciende quien pasa a ocupar en el nuevo grado el último lugar aunque sea el funcionario más antiguo en su grado anterior.</p> <p>El documento rige desde el 1 de Enero hasta el 31 de Diciembre de cada año.</p>
--	--

### **2.3- Conceptos tecnológicos de importancia a considerar para efectos del análisis del archivero físico de la oficina de registro y manutención de antecedentes como sistema de información.**

Cuando entramos en los territorios de la modernización del Estado o modernidad organizacional institucional, encontramos que está ligada al uso de herramientas tecnológicas aplicadas a la manera de administrar distintos elementos dentro de un sector institucional, en este caso en la oficina de registro y manutención de la Municipalidad de Valparaíso, hemos de aclarar una serie de conceptos relacionados que es necesario diferenciar para entender bajo que enfoque conceptual se está abordando el uso del archivo de personal soporte papel dentro de esta oficina en relación con la tecnología entre los que distinguimos:

- Datos : “Elementos que sirven de base para resolver problemas o formar juicios. Un dato es solo un índice, un registro, una manifestación subjetiva susceptible de ser analizada de modo subjetivo, es decir, exige que el individuo lo interprete para manejarlo”.
- Base de Datos : “Sistema de almacenamiento y acumulación de datos debidamente codificados y disponibles para procesarlos y obtener información”.

- **Procesamiento de Datos** : “Actividad de acumular, agrupar y mezclar datos para transformarlos en información o la misma información bajo otra forma, para alcanzar una finalidad u objetivo”<sup>44</sup>.
- **Servidor** : “En redes, computadora central en un sistema de red que provee servicios a otras computadoras”<sup>45</sup>.
- **Indexar** : Consiste en agregar información o datos a una base de datos la cual almacenará el contenido en distintas clasificaciones para que este pueda ser de fácil ubicación cuando se desee acceder a él por medio de un software.
- **Campo** : “Espacio para el almacenamiento de un dato en particular. En las bases de datos un campo es la mínima unidad de almacenamiento de información accesible”. En las hojas de cálculos los campos son llamados celdas. Los campos suelen tener asociados un tipo de dato que permiten almacenar”<sup>46</sup>.
- **Sistema** : “Conjunto de partes ordenadas y en interacción para alcanzar un objetivo”<sup>47</sup>.
- **Gestión Documental** : “Conjunto de acciones asociadas al manejo y proceder respecto de la documentación que genera una institución. Normalmente incluye una primera fase, cuando los documentos están en proceso de tramitación, y una segunda fase, cuando los documentos ya se encuentran tramitados”<sup>48</sup>.
- **Sistema informático** : “Conjunto de partes que funcionan relacionándose entre sí con un objetivo preciso. Sus partes son: hardware (componente físico tecnológico), software (componentes intangibles que se ejecutan dentro del hardware tales como programas) y las personas que lo usan. Por ejemplo, una computadora, sus dispositivos periféricos y la persona que la maneja, pueden constituir un sistema informático”<sup>49</sup>

---

<sup>44</sup>Definición de Datos, Base de Datos y Procesamiento de Datos, fuente CHIAVENATO IDALBERTO, Capítulo 16: Base de Datos y Sistemas de información, Administración de Recursos humanos, Editorial McGraw Hill, 2007, Colombia.

<sup>45</sup>Diccionario de Informática, definición de Servidor, fuente online < <http://www.alegsa.com.ar/Dic/campo.php>> [consulta: 14 de Diciembre del 2010]

<sup>46</sup> Idem, op.cit. Definición de Campo.

<sup>47</sup>JOHANSEN BERTOGLIO, Oscar, Capítulo 3 “Qué es un Sistema”, Introducción a la Teoría General de Sistemas, Limusa Noriega editores 1989, México.

<sup>48</sup>Guía elaboración manual de procedimiento Gestión de Archivos. Gobierno de Chile, 2009.

<sup>49</sup> Idem, op.cit. definición Sistema Informático.

- Sistema de Información : “Conjunto de elementos relacionados entre sí, que se encarga de procesar manual y/o automáticamente datos, en función de determinados objetivos”<sup>50</sup>.

Los elementos constituyentes de un sistema de información son:

- Personas o recurso humano: las personas que utilizan el sistema, siendo parte de éstos.
- Datos e información: de entrada, de salida y almacenada.
- Actividades.
- Recursos materiales: por ejemplo, computadoras, dispositivos, archivadores, etc.

Respecto de estos últimos dos conceptos (Sistema de Informático y Sistema Información) hemos apreciar sus diferencias en el siguiente cuadro<sup>51</sup>.

Esquema N° 6. Diferencias entre Sistema de Información y Sistema Informático.

Sistema de información.	Sistema informático.
-Se pueden <u>utilizar</u> computadoras, <u>pero</u> no es <u>necesario</u> . El <u>acceso</u> a la <u>información</u> puede ser <u>físico</u> (por <u>ejemplo</u> , una <u>persona</u> se encarga de <u>buscar</u> en un archivador).	- Utilizan computadoras <u>para</u> <u>almacenar</u> , <u>procesar</u> y/o <u>acceder</u> a <u>información</u> .
- La <u>información</u> , uso y <u>acceso</u> a la misma, no necesariamente está <u>informatizada</u> (en computadoras o dispositivos electrónicos).	- Un <u>sistema</u> informático puede <u>formar</u> <u>parte</u> de un <u>sistema</u> de <u>información</u> .

<sup>50</sup> Idem,op.cit. Definición de Sistema de información.

<sup>51</sup> Diccionario de Informática, cuadro comparación definición de Sistema Informático, fuente online < <http://www.alegsa.com.ar/Dic/sistema%20informatico.php>> [consulta: 16 de Noviembre del 2010]

La Municipalidad de Valparaíso funciona en conexión interna con una base de datos, administrada por el departamento de tecnología, la cual almacena todo lo referentes al personal en calidad de Planta, Contrata y Honorarios que trabaja o ha trabajado en esta institución, datos respecto de los cargos y todo tipo de registros de las personas que se desempeñan en la Municipalidad. Datos referentes a remuneraciones y salarios así como cursos y actividades de entrenamiento Municipal y mucho más a cuya base de datos se accede mediante un software llamado CasChile de uso generalizado en esta institución con un nombre especial de usuario y una clave.

La oficina de registro y manutención de antecedentes accede a los datos indexados en esta base, puntualmente los que corresponden al registro del personal debido a que es esta el área de interés la cual tiene un respaldo en soporte papel en el archivo físico de la oficina que puede ser considerado como una base de datos en soporte papel y a la vez sistema de emisión de información ya clasificada por lo cual debe existir correlación y coherencia entre los software y el archivo físico. Es así como este archivo (compuesto por carpetas ordenadas alfanuméricamente dentro de cajones letrados que contienen información del personal) es un sistema de información en sí mismo y a la vez es parte de un sistema mayor de información en el cual se complementa con dos software manejados en esta oficina por lo que han de realizar cuatro actividades básicas:

- Entrada.
- Almacenamiento.
- Procesamiento.
- Salida.

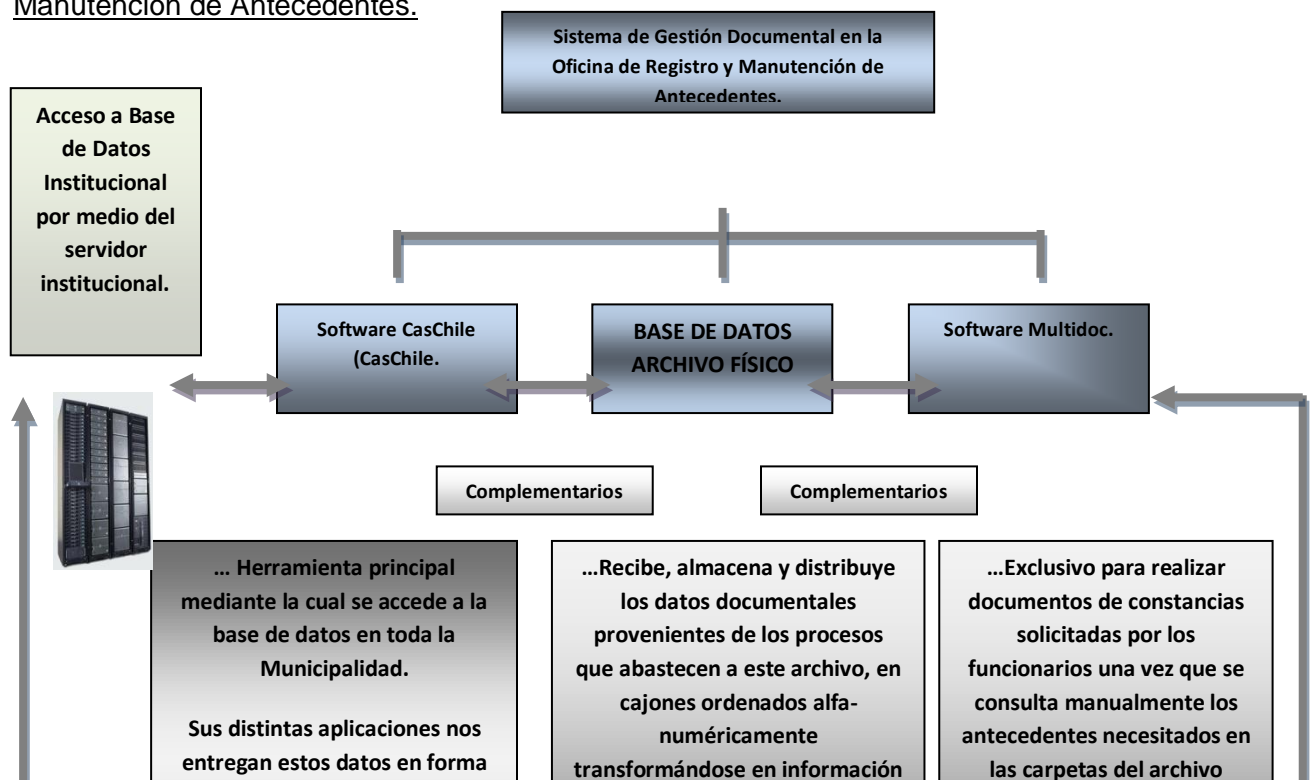
#### **2.4- Archivo físico de personal como parte del Sistema de Gestión Documental de la Oficina de Registro y Manutención.**

El Sistema de Gestión Documental de la oficina se compone de tres elementos complementarios que en conjunto forman un solo sistema como lo son el software CasChile y Multidoc más el sistema de archivo físico documental que contiene las carpetas del personal.

La misión de los software es acceder a la base de datos digital de la Municipalidad la cual contiene información referente a todos los ámbitos institucionales como lo son planes, programas, información de tipo financiera, evaluaciones de acuerdo a las distintas clasificaciones en que se han indexado estos datos a la base pudiendo visualizarse a través de distintos campos en que han sido editados considerando que Multidoc es un software que contiene aplicaciones muy similares a CasChile pero por motivos administrativos municipales, solamente se ocupa para la redacción de las Constancias de los funcionarios mientras que CasChile es el software oficial ocupado a nivel institucional por todas las dependencias de la Municipalidad.

El siguiente esquema representa el sistema de gestión documental de la oficina compuesto por dos software y el archivo físico de personal como base de datos y a la vez sistema donde la Srta. Myriam González Silva es la encargada en esta oficina de manejar el software CasChile y Multidoc mediante los cuales se accede a la base de datos digital de la Municipalidad la cual está administrada por el departamento de recibiendo (la Srta. Myriam) la colaboración de la Sra. Jeannette Rodríguez para realizar el proceso de creación del escalafón de funcionarios una vez emitidas y ratificadas las calificaciones y creada la lista de calificaciones y de la Sra. Jacqueline Montesinos para el ingreso de licencias médicas al sistema CasChile considerando que la consulta manual al archivo de documentos es realizada por la Sra. Natalia Gajardo.

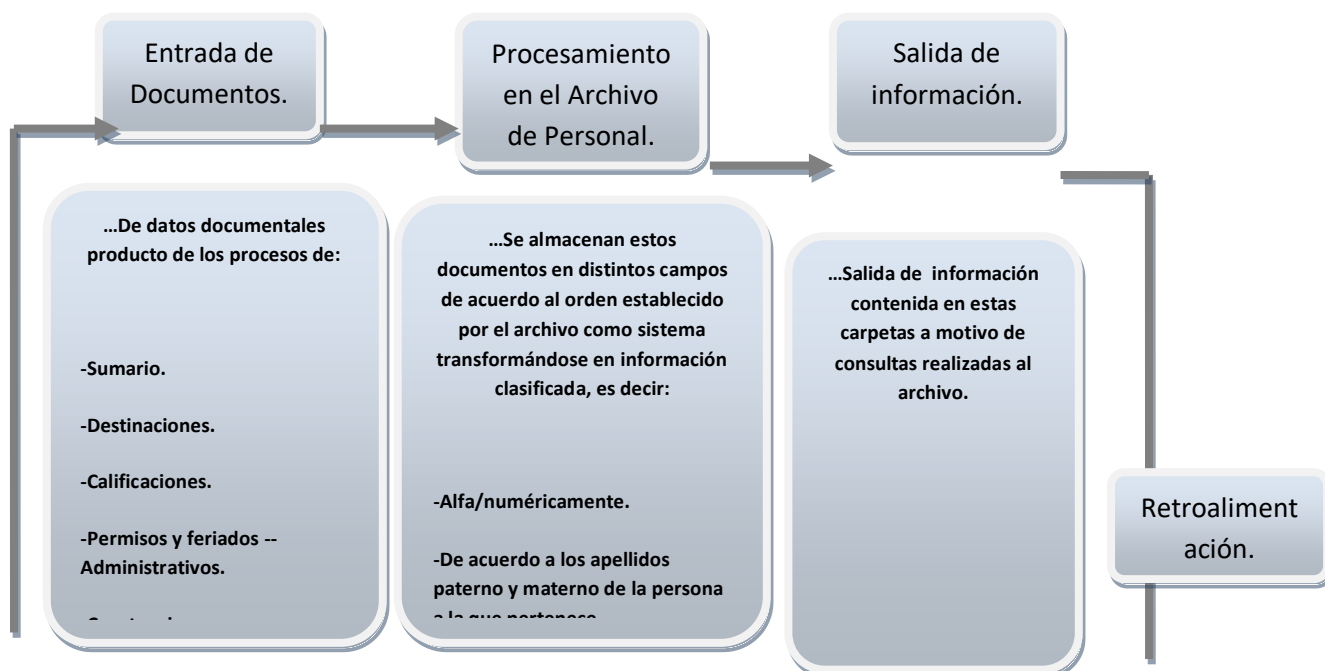
Esquema N°7. Sistema de Gestión Documental en la Oficina de Registro y Manutención de Antecedentes.



Los siguientes esquemas representan el archivo físico de personal existente en su función de carácter dual.

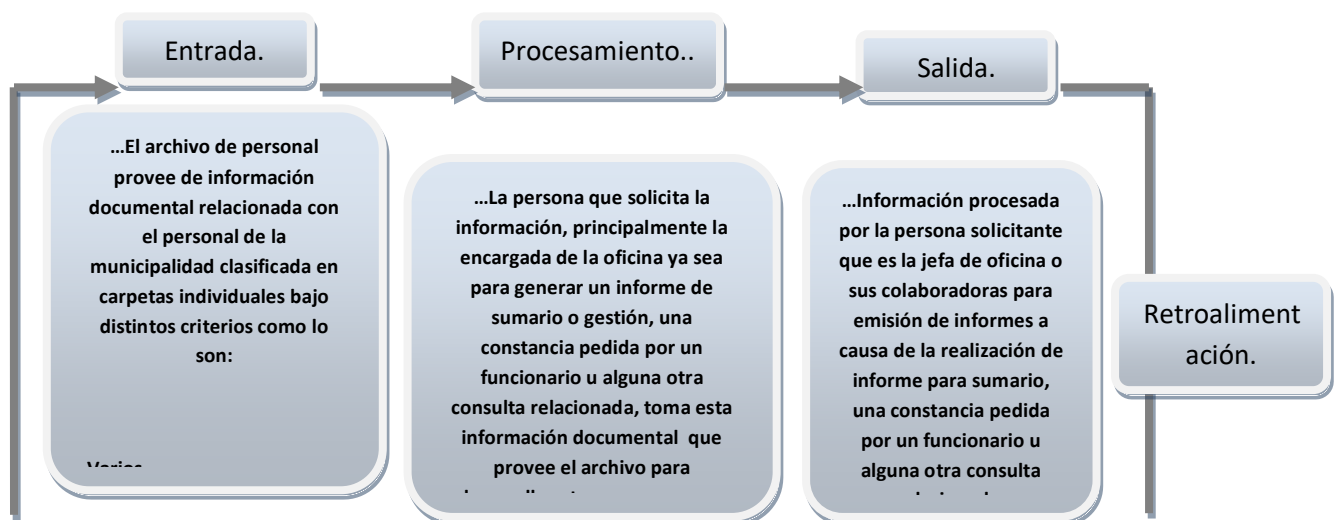
- Como base de datos física en cuanto se indexan en este archivo documentos soporte papel los cuales son recibidos y almacenados en carpetas divididas en distintos campos a los cuales se accede mediante la consulta física y manual.
- Como corriente de insumo o proveedor de información documental siendo las fuentes de entrada o abastecimiento del archivo los documentos producto de los procesos ya descritos que al ser designados a determinados campos dentro de las carpetas y cajones tienen salida como información ante las respectivas consultas.

Esquema N°8. Archivo de personal como Base de Datos Física.



---

Esquema N°9. Archivo de personal como insumo o proveedor de información.



---

#### 4.5- importancia del Archivero FISICO.

La importancia del archivero radica en ser un componente importante del Sistema de Gestión Documental de la oficina de registro y manutención de antecedentes así como el motor de consulta y proveedor de información de esta oficina y de otras que lo requieran respecto de materias relacionadas con el personal municipal siendo un sistema de información individual y a la vez complemento de este sistema mayor.

### **CAPITULO III.**

**Modernización en Chile, Municipio y las Tecnologías de la información y la comunicación (TICs).**

### 3.1- Modernización del Estado en Chile.

La Real Academia Española define el concepto “Modernización” como “acción y efecto de modernizar” donde, a su vez, define modernizar como “hacer que alguien o algo pase a ser moderno”<sup>52</sup>. El diccionario de administración pública define modernización como “Término utilizado para indicar la necesidad de mejorar, de poner al día aspectos arcaicos u obsoletos de una institución, organización o actividad”<sup>53</sup>.

Cuando se habla de “modernización del Estado” estamos diciendo que las diferentes instituciones que componen los distintos poderes del Estado (legislativo, ejecutivo y judicial) han de mejorar y estar a la vanguardia respecto de los avances necesarios para responder a la dinámica de cambio que se da en nuestra sociedad siempre en movimiento, ya sea en sus procesos, la incorporación de tecnología, información, nuevos conocimientos o todo lo relacionado con su funcionamiento interior para entregar a esta (la sociedad), de la mejor forma, el producto para lo cual han sido creadas con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas y alcanzar el fin del Estado, el bien común.

Si bien el concepto “Modernización de Estado” apunta a ser un proceso permanente y de largo plazo, el cual abarca “dimensiones relacionadas con las instituciones, el sistema político, con las organizaciones gubernamentales ( considerando en este grupo los Servicios Públicos quienes están llamados a la ejecución de las políticas públicas) y las relaciones entre el Estado y el mercado, la sociedad civil y la ciudadanía”<sup>54</sup>, hemos de considerar que, para efectos de nuestro análisis, nos enfocaremos en la Modernización en cuanto proceso influyente dentro de la Municipalidad de Valparaíso, y a su vez, dentro de una unidad municipal como lo es la Oficina de registro y manutención de antecedentes la cual entrega un servicio a los funcionarios municipales lo que repercute en la entrega de un producto o servicio que tiene como destinatario la comunidad y su bienestar.

---

<sup>52</sup> Real Academia Española < [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=modernizacion](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=modernizacion)> y < [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=modernizar](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=modernizar)> [consulta: 30 de Septiembre 2010]

<sup>53</sup> MINISTERIO DEL INTERIOR, Diccionario de Administración Pública Chilena, Santiago de Chile, 2002.

<sup>54</sup> ORDENES, Patricia, cátedra Modernización de Estado, apunte titulado “Proceso de reforma y modernización del Estado en Chile”, 1º semestre 2009.

Es en este contexto descrito necesario contar con un aparato estatal moderno, flexible y ágil que permita articular estas ideas generadoras de desarrollo al pasar por los niveles estratégico, intermedio y operacional del Estado en forma coordinada y coherente aplicando en muchas ocasiones herramientas propias del mundo privado como lo son la Reingeniería, el Benchmarking y el Outsourcing.<sup>55</sup>

En Chile la Modernización del Estado ha pasado por distintas fases siendo reconocida una primera etapa en la década de los 80' bajo el gobierno militar en la cual se han de destacar los siguientes puntos:

- 1- Se redefine el Estado en el ámbito productivo, financiero, económico y social.
- 2- Se comienza un proceso privatizador de empresas públicas.
- 3- Se liberalizan los mercados financieros.
- 4- Se privatiza el sistema de pensiones y de salud.
- 5- Descentralización de servicios públicos sociales a las Municipalidades.
- 6- Reducción del empleo público como reformas de carácter administrativo.
- 7- Reordenamiento administrativo mediante regionalización y descentralización territorial<sup>56</sup>.

Una segunda fase en la década del 90' caracterizada por modificar la cultura organizacional de la Administración pública en lo que se refiere a:

- Hábitos.
- Costumbres.
- Mejor atención a los usuarios.
- Formas de hacer las cosas en los servicios públicos en lo que se refiere a transparencia.
- Incorporación de herramientas innovadoras y prestaciones con altos estándares de calidad.

---

<sup>55</sup>ARMIJO, Marianela, "Modernización de la Gestión Pública en Chile: 1994 – 2000", Proyecto de Reforma del Estado: Experiencias y Desafíos en América Latina. Centro de Análisis de Políticas Públicas. Universidad de - Chile, año 2000.

<sup>56</sup>ORDENES, Patricio, cátedra Modernización de Estado, apunte titulado "Proceso de reforma y modernización del Estado en Chile", 1º semestre 2009.

Se habla del verdadero comienzo del proceso de Modernización del Estado en Chile con hitos de suma importancia que tuvieron lugar bajo los distintos gobiernos democráticos de Aylwin, Frei, Lagos y Michelle Bachellet desde la década del 90 hasta hoy, comenzando en el año 1994 con la creación del *Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública* cuyo fin era "...impulsar y coordinar los esfuerzos modernizadores de los ministerios y servicios del estado, y diseñar y proponer políticas generales sobre la materia y los instrumentos necesarios para su implementación, seguimiento y evaluación"<sup>57</sup>.

Luego en los años 1997 a 2000, bajo el gobierno de Eduardo Frei, se crea el *Plan Estratégico de Modernización de la Gestión Pública* el cual tenía como objetivo "instaurar un modelo de gestión, que refuerce las posibilidades, enriquezca las competencias específicas y fortalezca la dimensión política y social del servicio público orientado a producir cambios en la cultura organizacional"<sup>58</sup>.

Bajo el gobierno de Ricardo Lagos, en el año 2000 y 2003 respectivamente, surge el *Proyecto de Reforma y Modernización del Estado* cuyo fin está enfocado en lograr en que el Estado sea:

- Democrático y participativo.
- Transparente.
- Unitario y Descentralizado.
- Solidario.
- Fuerte para enfrentar requerimientos presentes y futuros.
- Más eficiente y eficaz.
- Normativo y Subsidiario.<sup>59</sup>

---

<sup>57</sup>ARMIJO, Marianela, "Modernización de la Gestión Pública en Chile: 1994 – 2000", Proyecto de Reforma del Estado: Experiencias y Desafíos en América Latina. Centro de Análisis de Políticas Públicas. Universidad de Chile, año 2000.

<sup>58</sup>MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA, "Plan Estratégico de la Modernización de la Gestión Pública: El Estado al Servicio de la Gente". Revista Chilena de Administración Pública N° 18, 1997-1998.

<sup>59</sup>MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA, "Proyecto de Reforma y Modernización del Estado". Revista Chilena de Administración Pública "Estado, Gobierno y Gestión Pública" N° 1, 2002.

El Acuerdo Político Legislativo para la Modernización del Estado, la Transparencia y la Promoción del Crecimiento que incluyó en materia de Modernización de Estado:

- Establecimiento de mecanismos transparentes, objetivos y despolitizados para el nombramiento de altos funcionarios públicos (Ley N° 19.882 de junio de 2003).
- Transparencia en el financiamiento de campañas electorales y de los partidos políticos (leyes N° 19.884 y 19.885 de 2003).
- Regulación del lobby que asegure la transparencia e independencia en la toma de decisiones públicas.
- Transparencia y buen desempeño de la función y labor parlamentaria.
- Fortalecimiento del derecho de los ciudadanos a la entrega de información por parte de la administración del Estado.<sup>60</sup>

Bajo el gobierno de Michelle Bachellet durante los años 2006 y 2010, los puntos claves a desarrollar en materia de Modernización del Estado incluyeron la reforma de pensiones, educación de calidad, innovación para el desarrollo así como vivienda y ciudad desarrollando a nivel país cuatro áreas que encaminaban a Chile para ser un país más seguro, próspero, integrado en el cual se vive de mejor forma.<sup>61</sup>

---

<sup>60</sup> REHRE, Alfredo, "La evolución de la agenda de transparencia en los gobiernos de la concertación", Instituto de Ciencia Política UC, año 2008.

<sup>61</sup> ORDENES, Patricia, cátedra Modernización de Estado, apunte titulado "Proceso de reforma y modernización del Estado en Chile", 1° semestre 2009.

Finalmente, el gobierno actual del Presidente Sebastián Piñera ha planteado cuatro pilares fundamentales en los nuestro país se desarrollará en materia de modernización los que son:<sup>62</sup>

- Entrega de un mejor servicio al usuario de los servicios públicos.
- Más efectiva y eficiente Institucionalidad de Estado.
- Desarrollo de las personas en el Estado, en lo referente a directivos públicos y trabajadores públicos no directivos.
- Descentralización del país en términos fiscales (Traspaso de nuevos roles y competencias a gobiernos locales y regionales), administrativos (Mejoramiento de la gestión de personas en los gobiernos regionales y locales) y políticos (Perfeccionamiento de plebiscitos locales así como la elección de autoridades regionales).

### **3.2- Modernización y Municipio.**

Hablar de Modernización del aparato Municipal, es decir que la comunidad en forma más directa va a recibir mejores productos y servicios sociales<sup>63</sup> que mejorarán su calidad de vida debido al impacto de este proceso (modernización) en la estructura de este servicio público que supone la realización de un trabajo más eficiente y eficaz en su interior lo que se traduce en desarrollo y progreso en los resultados que cada dirección, departamento, sección y unidad dentro de este repercutiendo en el objetivo Municipal establecido por la Constitución que es "...satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna"<sup>64</sup>.

Considerando la existencia de un nuevo escenario global y de interdependencia en que como país estamos insertos, el municipio ha de plantearse nuevos desafíos respecto

---

<sup>62</sup>LARROULET, Cristian, "La agenda de Modernización del Estado del Presidente Sebastián Piñera", Gobierno de Chile, Septiembre del año 2010.

<sup>63</sup>El concepto de "productos y servicios sociales" hace referencia al producto o servicio final que genera un organismo público destinado a satisfacer necesidades sociales el cual carece de un precio de mercado por lo que no es posible cuantificar los ingresos asociados a estos productos o servicios debido a que no tienen un valor en si mismos sino que le es dado por la percepción de satisfacción del cliente o usuario al ser usado o consumido.

ACUÑA, Julio, cátedra Gerencia Pública, apunte titulado "Gerencia Pública", 1º semestre 2010.

<sup>64</sup> Artículo 118, inciso 4º, Constitución Política de la República de Chile, Textos Jurídicos Génova Ltda, 2007.

de como satisfacer las necesidades de la comunidad incluso recurriendo al traspaso de nuestras fronteras generando convenios y acuerdos con actores internacionales<sup>65</sup>. En vista de esto es que, para responder a los cambios constantes en nuestra sociedad, es necesario contar con una institución municipal moderna y acorde a los cambios generando la inclusión de innovación, tecnología, conocimiento e información en sus dependencias en la cual el manejo de los datos e información del personal por parte de la Oficina de Registro y Mantenimiento de Antecedentes resulta crucial para mantener un catastro exacto respecto de las modificaciones que se producen en materias de contrataciones, feriados, término de funciones y todo lo relacionado con la vida del funcionario en calidad de Planta, Contrata u Honorarios que se desempeña en esta Municipalidad considerando el origen que tiene el concepto de modernización en el plano municipal..

Si hemos de hablar de un hito que marca la modernización esta área del sector público (municipal), este es el Programa de Fortalecimiento Institucional Municipal (PROFIM) suscrito como programa piloto en el año 1994 entre Chile y el Banco Mundial el cual tenía como objetivo “apoyar y mejorar la capacidad de gestión de los municipios para fortalecer los gobiernos locales y alcanzar una mayor eficiencia en la prestación de servicios a sus propias comunidades, proceso que se inscribe en la instancia de descentralización que impulsa el Gobierno”<sup>66</sup> en esa época.

Los componentes sobre los cuales se estructuró el PROFIM fueron, primero, el fortalecimiento municipal que apuntaba a “diagnósticos de la realidad que concluyeron con planes propios que permitieron la ejecución de una cartera de proyectos por municipio orientada a superar y/o mejorar el estado de las debilidades detectadas en los mencionados diagnósticos” y en segundo lugar el fortalecimiento institucional nacional el cual apuntaba a abarcar “estudios que permitieran formalizar propuestas para perfeccionar el accionar de los municipios en relación con el presente y futuro de sus comunidades”<sup>67</sup> donde, al finalizar esta etapa todas las Municipalidades tuvieron al alcance principalmente tecnología, elemento que marca los tiempos modernos y el Gobierno de la época suscribe un nuevo tratado para que continúe la inversión en materias de gestión municipal.

---

<sup>65</sup> GALLARDO, Abel, cátedra Relaciones Internacionales, apunte titulado “Descentralización y Actividad Exterior, la Región como actor Internacional”, 2º semestre 2010.

<sup>66</sup> MINISTERIO DEL INTERIOR, Documento Secretaría de Desarrollo regional y administrativo, Programa Fortalecimiento Institucional Municipal, 1999.

<sup>67</sup> Idem, op.cit.

En una segunda fase que termina en el año 2001 este programa tiene como objetivo seguir con enfoque en el fortalecimiento de la capacidad de gestión para que estas instituciones pudieran ser garantes del desarrollo comunal fortaleciendo sus capacidades de gestión interna tanto en lo que respecta a su habilidad para gerenciar así como liderazgo de sus directivos donde es reconocido este programa como el hito de inicio del proceso de modernización real a nivel municipal<sup>68</sup>.

### **3.3- Las TICs y la Municipalidad: Gestión Documental y Sistemas Informáticos Multidoc y CasChile.**

Las tecnologías de la Información y las telecomunicaciones (TICs) desde los inicios de la década de 1990 en adelante<sup>69</sup> han dado grandes pasos en cuanto al progreso que significa, tanto para las personas en el ámbito individual como para las instituciones de carácter público y privado, el incorporar elementos como lo son la información, tecnología y uso de nuevo conocimiento en su interior resultando ser herramientas útiles para el desarrollo organizacional general y de procesos.

Para aclarar el concepto, hemos de decir que las TICs son un “conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario”<sup>70</sup>.

La manera de procesar y transmitir la información al interior y entre las organizaciones se ha vuelto cada vez más dinámica y expedita. Al ocupar tecnología, los procesos son ordenados sistemáticamente por computadores u otro tipo de dispositivos electrónicos los cuales son capaces de realizar y mantener múltiples conexiones y funciones al mismo tiempo lo que se traduce en mejores resultados y rendimientos óptimos involucrando incluso disminución de costos en los lugares de uso por lo que hoy resulta impensado una institución ajena a la tecnología en alguno de sus niveles.

Así, la Gestión Documental llevada a cabo por esta oficina de registro y manutención es de carácter mixta ya que ocupa elementos computacionales digitales

---

<sup>68</sup> RODRIGUEZ, Jeannette, Documento de módulo “Proceso de Modernización de las Municipalidades”, Diploma “Gestión para el desarrollo estratégico Municipal”, año 2008.

<sup>69</sup> GONZÁLEZ, Daniel, Columna titulada “Tecnología de Información y Telecomunicaciones (TICS’S)”, fuente online < <http://www.monografias.com/trabajos67/tics/tics.shtml> > [consulta: 13 de Octubre 2010]

<sup>70</sup> ZUÑIGA, Diego, “Tecnología de la información y la comunicación”, fuente online <<http://www.slideshare.net/ucenzuniga/qu-son-las-tics-1239501>> [consulta: 12 de Octubre 2010]

para ser llevada a cabo junto con el trámite tradicional de documentos soporte papel y su final almacenamiento en archivo físico en determinados casos. Este concepto no siempre ha de ser considerado como netamente digital en su implementación pero sin duda, por el alcance del proceso de modernización del Estado en las instituciones públicas, las herramientas computacionales y electrónicas de registro de documentos cada vez son más ocupadas considerando que la gestión documental en esta oficina municipal está compuesta por dos sistemas de software y el archivo físico de personal.

Haciendo frente a los procesos de modernización del Estado es que esta Municipalidad ha incorporado el uso de TIC.

Para realizar el proceso de Constancias de los funcionarios es ocupado un sistema informático llamado “Multidoc” creado e implementado por un ex funcionario en el año 2005 siendo “CasChile”<sup>71</sup> el principal sistema de acceso a la base de datos institucional, implementada su primera versión el año 2005 y su segunda versión el 2008, el cual tiene por objeto “agilizar el proceso de cada movimiento para el sector Público Municipal considerando a los funcionarios de Planta, Contrata, Suplencias, Médicos de la Ley 15.076 y Códigos del Trabajo”<sup>72</sup>. Es este sistema el que permite en toda la Municipalidad acceder a distintas aplicaciones mediante un nombre autorizado y password permitiendo visualizar información no documental (se muestra información pero no se ve el documento de respaldo en soporte papel el cual se encuentra en el archivo físico de la oficina de registro y manutención de antecedentes tratándose de materias de su competencia) sumamente importante para el desarrollo del quehacer de esta institución, funciones entre las que encontramos las que muestra el siguiente esquema:

Esquema N°10. Funciones o aplicaciones que contiene el Software CasChile.

01-Ficha del Funcionario (datos personales)	07-Investigación sumaria. 08-Sumario Administrativo.	13-Calculo de días Administrativos.
---	---	-------------------------------------

<sup>71</sup>Software desarrollado por una empresa poseedora del mismo nombre del producto la cual se reconoce como líder en Software de Gestión Pública.

<sup>72</sup>CasChile, página oficial, fuente online <<http://www.caschile.cl/productos2.asp?sistema=19>> [consulta: 15 de Noviembre 2010]

básicos).	09-Nombramiento, Designaciones y Asensos.	14-Calculo de días Feriados.
02-Cargas Familiares.	10-Tiempo Compensado.	15-Calificaciones.
03-Anotaciones Merito y Demerito.	11-Atrasos.	16-Hoja de Vida.
04-Comisión de servicio / Cometido Funcionario.	12-Fuero Maternal.	17-Remuneraciones Municipal.
05-Cursos de de capacitación.		18-Reloj Control.
06-Modulo Licencias Médicas.		

### **3.4- Ley 18845 microcopia o micrograbación de documentos y Ley 19799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma.**

En el año 1989 se promulga la “Ley de microcopia o micrograbación de documentos” la cual constituye un hito importante en lo que más adelante serán los procesos de modernización en materia de gestión documental en las instituciones públicas.

Esta norma autoriza que los documentos públicos con respaldo en soporte papel pasen a formatos “microforma” descritos por esta ley como “cualquier alternativa de formatos de películas fotográficas, microfilmes u otros elementos análogos que contengan imágenes de documentos originales como producto del proceso de microcopia o micrograbado y que sean susceptibles de ser reproducidos”<sup>73</sup> dando paso a que los organismos públicos piensen en el respaldo documental distinto al soporte clásico, ahora en microforma, permitiendo incluso la eliminación de sus originales una vez respaldados

<sup>73</sup> Ley 18845 Establece Sistema de microcopia o micrograbación de documentos, Ministerio de Justicia año 1989, Artículo 1, inciso 1º.

como se indica lo que ayuda a disminuir la acumulación física de cada vez más documentos en papel teniendo “el mismo mérito que los documentos originales”<sup>74</sup>.

Lo anteriormente descrito es aplicable para todo tipo de documentos públicos pero la destrucción de ellos tiene restricción para los mencionados en el artículo siete de esta ley y para los documentos “de valor histórico cultural, aunque hayan sido microcopiados o micrograbados”<sup>75</sup>.

Los documentos no afectos a la restricción anterior pueden ser destruidos una vez respaldados y habiendo transcurrido diez años desde su traspaso a respaldo de microcopia o micrograbación o formato similar<sup>76</sup>.

En complemento y siguiendo con esta idea modernizadora es que el legislador responde a esta necesidad manifiesta y sentida por las instituciones que componen el aparato público, creando en el año 2002 la “Ley sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma” la cual va un paso más allá que la ley mencionada precedentemente permitiendo que los procesos de las instituciones públicas se realicen con mayor diligencia y eficiencia al permitir que el flujo documental a nivel inter e intraorganizacional sea digital mediante la validación digital de las firmas de los documentos que están impresas con puño y letra de su autor, ya sea autoridad o funcionario responsable, al cual se requirió para mostrar su aceptación o rechazo para dar curso al documento y almacenarlo como copia fiel del original de acuerdo sea el caso considerando que sobre este titular recae la responsabilidad por el trámite en tránsito<sup>77</sup>.

Es así como la primera ley 18845 microcopia o micrograbación de documentos descrita abre paso al respaldo en formato distinto al soporte papel (puede ser digital) y la Ley 19799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma permite el adelanto de realizar procesos completos en formato digital lo que es un gran impulso modernizador en lo que respecta a los procesos de Gestión Documental desarrollado por las Instituciones Públicas.

---

<sup>74</sup> Idem.opcit. Artículo 4.

<sup>75</sup> Idem.opcit. Artículo 6, inciso 1º.

<sup>76</sup> Idem.opcit. Artículo 4. Inciso 3º.

<sup>77</sup> Ley 19799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma, Ministerio de Economía fomento y reconstrucción año 2002.

### **3.5- Impacto organizacional de los cambios y el Recurso Humano.**

Ciertamente las personas son el capital más valioso de cualquier organización en cuanto tienen la capacidad de aprender y agregar ese conocimiento para lograr tanto sus fines personales como el de las instituciones de las cuales forman parte ya sean públicas o privadas<sup>78</sup>. Lo cierto es que con su trabajo mancomunado son estos entes artificiales (organizaciones) los que se estructuran y alcanzan objetivos que las personas individualmente no pueden por lo que ante cualquier decisión de cambio que se realice en la organización se ha de considerar el impacto que tiene, primero, en el recurso humano directamente quienes son los que dan vida a esta de acuerdo afecte su motivación lo cual deriva en mejorar o disminuir el ambiente organizacional y por consiguiente el clima y la cultura que se maneje en el interior de la institución, y segundo, en la administración y los procesos técnicos que esta conlleva puntualmente donde se quiere intervenir con dicho cambio considerando la alta complejidad existente en esta producto de las múltiple interacción y transacciones que ocurren en su interior.

Weber definió la burocracia como un concepto que representaba el orden, estructura y apego irrestricto a la norma donde todas las acciones que detonaban en una organización estaban eventualmente previstas<sup>79</sup>. Con el tiempo la aplicación de esta idea en la realidad organizacional fue cambiando por motivos obvios. Hoy en día no hay receta certera en la prevención u ocurrencia de sucesos futuros. Vivimos en constante incertidumbre y cambio tratando de mantener organizaciones en equilibrio frente a estas eventualidades.

En el contexto de la modernización del aparato público lo cual está directamente asociado con la introducción de nuevas tecnologías, conocimiento y la innovación para enfrentar este proceso que finalmente permite entregar a la comunidad un mejor servicio y aumentar su calidad de vida es que resulta definir ciertos conceptos que ayudan a entender la dinámica del comportamiento de las personas al interior de la organización. Así, podemos definir cultura organizacional como la "...estructura de valores, creencias y costumbre enraizadas al interior de la organización como lo son las formas de comportarse de las personas, su interrelación con los demás y hábitos, lo que da a la

---

<sup>78</sup>CHIAVENATO, Idalberto, Capítulo 2: Las Personas, Administración de Recursos humanos, Editorial Mcgraw Hill, 2007, Colombia.

<sup>79</sup>CHIAVENATO, Idalberto, Capítulo 11: Modelo Burocrático de Organización, en busca de la organización ideal, Introducción a la Teoría General de la Administración, Editorial Mcgraw Hill, 2007, México.

organización una identidad propia expresando un modelo de vida y sistema de valores propios de esta”.<sup>80</sup> A su vez, la cultura influye en el clima organizacional definido en los términos de Chiavenato como “...ambiente interno existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados. Aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros la cual perciben y experimentan”<sup>81</sup>. Así el clima es característico del ambiente organizacional entendido en términos de Sepúlveda como la “cualidad o propiedad del ambiente organizacional producto de la experimentación y percepciones de los miembros en la organización” el cual está dado por la capacidad de adaptación (capacidad de las personas para amoldarse a las situaciones cotidianas y a la coyuntura organizacional) y el grado de motivación (la oportunidad que tienen las personas de satisfacer sus necesidades personal con la función que realizan en la organización) de las personas en la organización considerando que la relación entre el clima y la motivación es directamente proporcional, es decir, a mayor grado de motivación del funcionario contribuye a un mayor y mejor clima lo cual tiene eco en un mejor ambiente y refuerzo en la cultura organizacional, en un contexto de agrado y compañerismo para las personas que se desempeñan en la institución.

Hemos de agregar otro elemento que surge frente a lo expuesto. La resistencia organizacional al cambio que muchos funcionarios tienen en la medida que están acostumbrados a realizar una rutina por lo que una modificación en esta puede significar peligro para la estabilidad y equilibrio que perciben en las labores que habitualmente desarrollan<sup>82</sup>.

A consideración está el gran apego en el sector público en cuanto a norma y reglamentos se refiere por lo que nos encontraremos con instituciones aún ordenadas en forma muy jerárquica y obediente ciegamente a la norma sin mentalidad ni capacidad de innovar dentro sus márgenes con procesos de papeleo cada vez en aumento resultando ser más lentos tanto los resultados como la eficiencia de las acciones por lo que estas modificaciones o cambios en la estructura burocrática se vuelve, para quienes trabajan en esta, indeseable ante lo cual pueden responder en forma pasiva, es decir, no emitiendo

---

<sup>80</sup> SEPÚLVEDA, Eduardo, cátedra Gestión de Recursos Humanos, apunte titulado “Personas en la organización”, 3º semestre 2007.

<sup>81</sup> CHIAVENATO, Idalberto, Capítulo 2: Las Personas, Administración de Recursos humanos, Editorial Mcgraw Hill, 2002, Colombia.

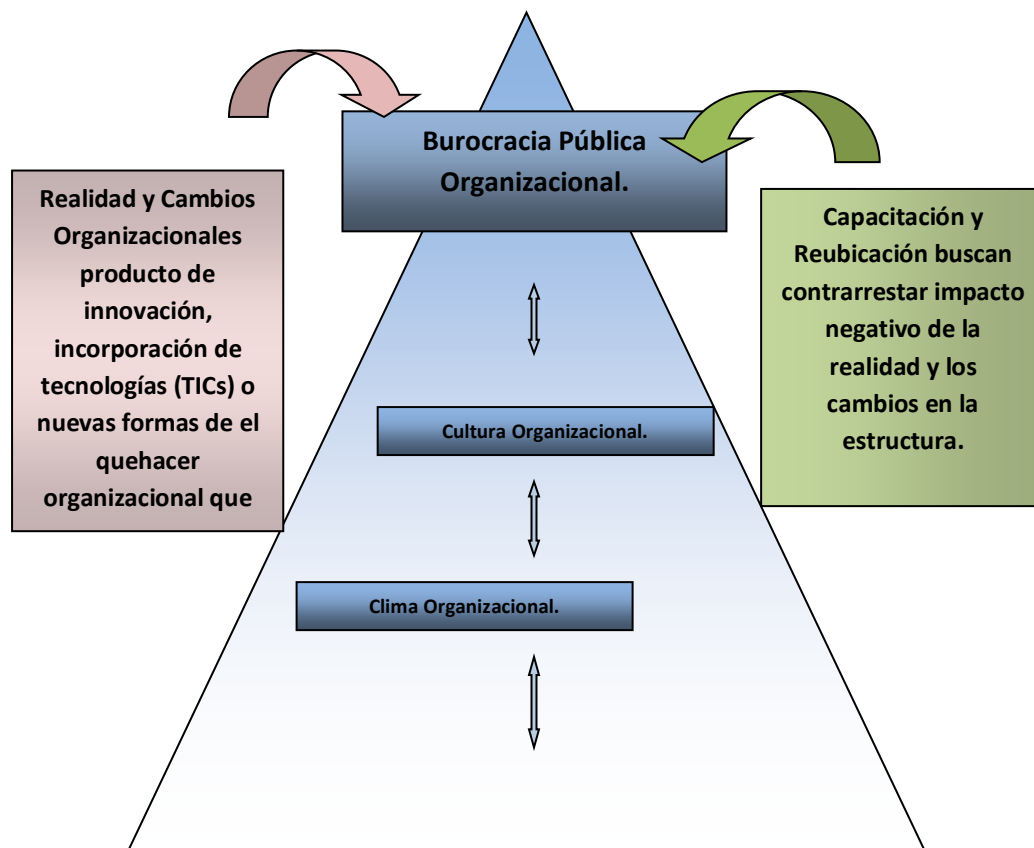
<sup>82</sup> CHIAVENATO, Idalberto Capítulo 11: Modelo Burocrático de Organización, en busca de la organización ideal, Introducción a la Teoría General de la Administración, Editorial Mcgraw Hill, 2007, México.

opinión ni juicio pero cambiando su actitud a rechazo frente a las labores que realizan o pueden dar una respuesta activa de rechazo mostrando su aparente desagrado frente al cambio emitiendo incluso reclamos a la autoridad.

Es de esta forma que ante la aplicación o ingreso en las instituciones del cambio o modificaciones, surge la capacitación o reubicación del personal como herramientas de combate frente a esta actitud de ciertos funcionarios ya sea para mejorar o incorporar en ellos adaptación a esos cambios a los que se ven enfrentados tratando de minimizar en ellos su impacto negativo.

El siguiente esquema representa la relación directa que fluye a través de los conceptos o elementos señalados:

Esquema N°11. Impacto de los cambios en la Organizacional.





## CAPITULO IV.

### Metodología del trabajo y análisis e interpretación de la Información.

#### 4.1- Definición del problema de investigación en este estudio.

En el marco de las condiciones siempre cambiantes, dinámicas de las distintas instituciones públicas, lo que también incluye a la Ilustre Municipalidad de Valparaíso como órgano descentralizado parte de la estructura de Estado, así como en el impacto de los procesos de Modernización de los distintos aparatos de Estado, es que el problema de investigación del presente estudio se centra en la interrogante ¿cómo mejorar el sistema de archivo físico de antecedentes de documentos físicos del personal municipal en calidad de Planta, Contrata y Honorarios, para optimizar la administración de la información documental que contienen las carpetas individuales que componen este sistema?

#### 4.2- Objetivo General y específicos.

Se ha definido como objetivo general optimizar la gestión de la Oficina de Registro y Manutención de Antecedentes respecto de la administración del archivero físico de

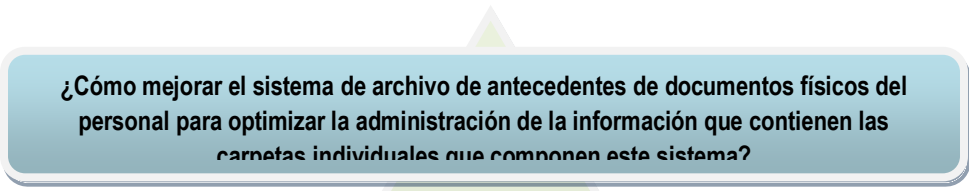
personal Municipal de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso para el que se definen los siguientes objetivos específicos:

- Describir el sistema de archivos de personal existente en la Oficina de Registro y Manutención de Antecedentes de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso.
- Describir la realidad administrativa de la oficina y de los procesos relacionados con el archivo de personal en esta Municipalidad.
- Desarrollar un análisis F.O.D.A. del archivero físico de personal relacionado con sus procesos.
- Comparar el uso actual que se le da al archivo de personal con soporte papel de esta oficina respecto del manejo de archivos utilizando tecnologías de Información y las Comunicaciones (TICS).
- Diseñar un sistema que mejore la administración de las carpetas del archivero físico de personal municipal, acorde al uso de nuevas tecnologías.

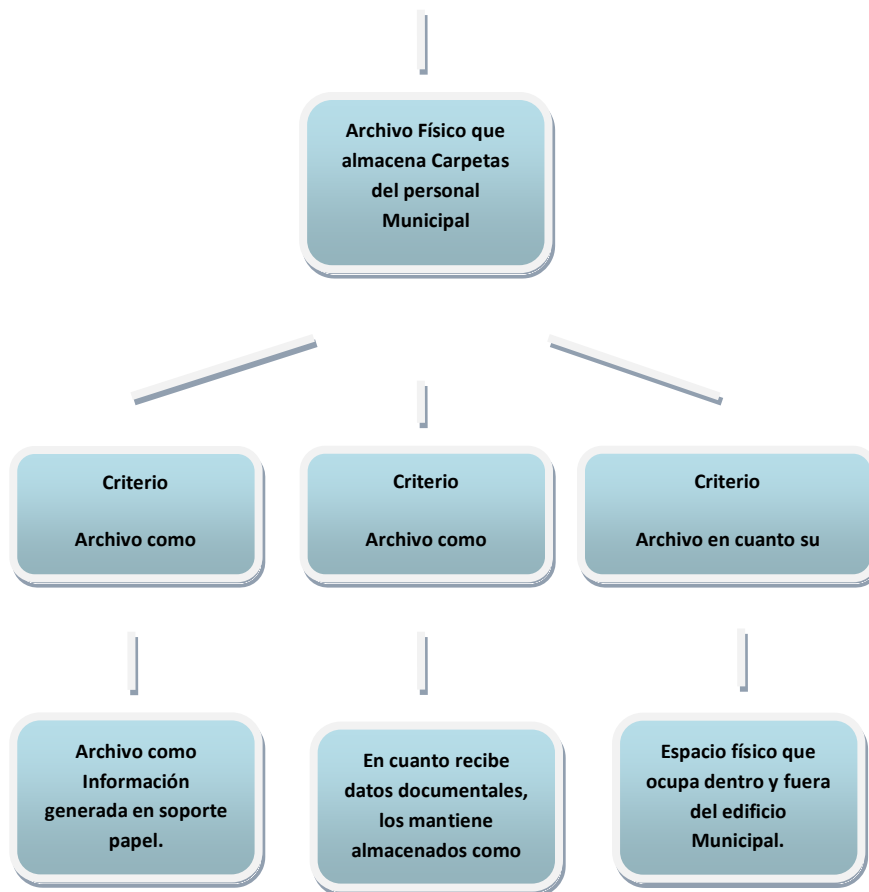
#### **4.3- Criterios de evaluación del problema de investigación.**

Hemos de considerar que el problema de investigación planteado es “¿cómo mejorar el sistema de archivo físico de antecedentes de documentos físicos del personal municipal en calidad de Planta, Contrata y Honorarios, para optimizar la administración de la información documental que contienen las carpetas individuales que componen este sistema?” considerando que este planteamiento tiene, como eje principal, al archivo de personal municipal soporte papel el cual se ha de analizar de acuerdo a tres distintos criterios como lo señala el siguiente esquema.

Esquema N° 12. Planteamiento del problema de investigación y sus tres distintos criterios a evaluar mediante las entrevistas.



**¿Cómo mejorar el sistema de archivo de antecedentes de documentos físicos del personal para optimizar la administración de la información que contienen las carpetas individuales que componen este sistema?**



Mediante lo expuesto en los puntos anteriores, se ha presentado lo que es el archivo como base de datos, sistema individual de almacenamiento y proveedor de información y parte de un sistema mayor (en complemento con los software ya descritos) como lo es el de Gestión Documental dentro de esta oficina.

A continuación se complementa lo precedente con la visión experiencia de las personas principales que conforman esta oficina a través de la cual se intenta comprender la realidad administrativa existente mediante la utilización de entrevistas, instrumento cualitativo a través del cual mediante determinados grupos de preguntas que apuntan a los criterios ya indicados pretende recolectar información necesaria respecto de lo que sucede con el archivo de personal en la oficina de registro y manutención referente a su manejo y administración.

#### **4.4- Funcionarias Entrevistadas.**

Se ha elegido entrevistar principalmente a dos personas claves en este proceso.

- La Srta. Myriam González Silva quien está a cargo de este departamento desde el año 2007 y en la oficina desde el 2005 en la institución como jefa de esta oficina y realizadora de la labor principalmente administrativa encomendada por el reglamento interno en cuanto su visión de la realidad se considera determinante para corroborar la necesidad de una modificación en la forma como se administra el archivo de personal.
- La Sra. Natalia Gajardo quien lleva desempeñando labores en la oficina desde el año 2007 y es funcionaria municipal hace 20 años, encargada de la bodega donde se encuentran las carpetas inactivas y del archivo dentro de la oficina siendo asistida por Ana Karen Mansilla (trabajadora medio tiempo desde el 20 de noviembre del 2010) en cuanto ellas son quienes mantienen y verificar el orden requerido de las carpetas de los funcionarios, entregan los documentos a solicitud de la Srta. Myriam (Jefa de la Oficina) para su consulta ya sean de carpetas inactivas o activas, notifican a los funcionarios para la firma de sus Calificaciones y cumplen funciones de traslado de documentos cuando otras unidades lo requieran o ciertas carpetas activas pasan a calidad de inactivas de acuerdo a la disponibilidad de cada cual.

Los modelos de entrevista realizada a las personas mencionadas junto con las respuestas correspondientes se encuentran como parte del anexo nº 1.

##### **4.4.1- Diagnóstico del sistema de archivo del personal y los procesos relacionados (FODA)**

Esta herramienta (Fortalezas y Oportunidades internas, así como Debilidades y Amenazas externas a la organización) muestra un diagnóstico, es decir, como se encuentra hoy la oficina de registro y manutención de antecedentes respecto del archivo físico de personal para lograr “aprovechar las oportunidades y reducir las amenazas del entorno que la rodea”<sup>83</sup> , o más bien, enunciar concretamente los problemas que se han identificado a la luz de las entrevistas realizadas.

Análisis Interno<sup>84</sup>:

Fortalezas	Debilidades
<p>1- Esta oficina cuenta con un sistema físico de archivo que permite llevar la administración de las carpetas que contienen todos los datos relevantes respecto de los funcionarios contratados en calidad de Planta, Contrata y Honorarios.</p> <p>2- Existe una Autoridad responsable y encargada de los procesos de administración de este Archivo que es la Señorita Myriam González en conjunto con dos funcionarias que se encargan de la manutención del archivo.</p>	<p>1- No se hacen evaluaciones periódicas del Sistema de archivos físicos para conocer su condición actual real ni iniciativa de implementar mejoras.</p> <p>2- Existen pérdidas de documentos que corresponden a las carpetas de los funcionarios municipales ya que se extraen de estas y se necesitan mantener fuera para realizar ciertos procesos como lo son las Constancias, Calificaciones funcionarias, Licencias médicas.</p>

<sup>83</sup> PIÑONES MARÍA ANGÉLICA, cátedra Control de Gestión, apunte titulado “Control para la Gestión Pública”, Universidad de Valparaíso, 8º semestre 2009.

<sup>84</sup> La numeración horizontal pareja en ambos cuadros es con fines de orden visual y no de relación causal o conceptual.

<p>3- Cada funcionario en las calidades antes mencionadas contiene una base documental relevante almacenada en su carpeta personal correspondiente.</p> <p>4- El reglamento interno municipal plantea como objetivo de esta oficina el “mantener y actualizar el sistema de antecedentes e información general del personal Municipal”<sup>85</sup> lo que significa llevar un orden y control respecto al registro de dicho personal en las carpetas.</p>	<p>4- La carpetas de inactivos se encuentran distribuidas en dos lugares físicos distintos, la bodega externa a la Municipalidad y la oficina de registro y manutención por lo que acceder a estas resulta un problema.</p> <p>5- Los cajones o Kárdex ya no alcanzan para almacenar las nuevas carpetas y documentos que ingresan a las carpetas personales.</p> <p>6- La documentación de estas carpetas siempre va en aumento por los procesos que se realizan en la oficina ante lo cual resulta inevitable pensar en una solución respecto del espacio además de la tramitación de documentos con mayor eficiencia para disminuir la clara condición de hacinamiento en la cual se encuentra esta oficina.</p> <p>7- Problemas con la conectividad y oportunidad del soporte informático utilizado (CasChile) para la actualización de información ligada al archivo de personal.</p>
--	--

<sup>85</sup> Artículo 96º, Reglamento Interno Ilustre Municipalidad de Valparaíso actualizado por decreto alcaldicio nº 2469 del 15 de Diciembre del 2009.

	<p>8- Demora en el proceso de creación de una carpeta al momento de contratar a un funcionario y modificación del Kárdex en su orden alfabético y estructura física así como la declaración de inactividad de las mismas cuando el funcionario cesa en sus funciones.</p>
--	---

Análisis Externo:

Oportunidades	Amenazas.
<p>1- La posibilidad que ofrecen los adelantos informáticos de digitalizar documentación lo que es aplicable a este archivo.</p> <p>2- La posibilidad que ofrece la Ley de implementar en Instituciones Públicas tales como este Municipio este tipo de tecnología considerando que en este sector (público) solo se puede hacer lo que la Ley permite.</p>	<p>1- El paso inminente del tiempo hace que cada vez aumente en forma inevitable el volumen de documentos que se almacenan físicamente en los cajones (Kárdex) de archivo de personal.</p> <p>2- El paso del tiempo y el uso continuo de los documentos del archivo deteriora las hojas archivadas en estas carpetas poniendo en peligro de destrucción o pérdida la información contenida en estas.</p> <p>3- Eventos sísmicos que deterioren aún más la infraestructura del edificio Municipal lo que produce efectos</p>

	<p>negativos en el espacio de almacenaje (Kárdex) de las fichas funcionarias, el cual cada vez se ve más reducido.</p> <p>4- Roedores y palomas contribuyen a problemas de sanidad y destrucción de los documentos de la bodega externa a la Oficina.</p>
--	---

#### 4.4.2- Resultados de las entrevistas y su análisis en cuanto a sus causas y efectos<sup>86</sup>.

En síntesis del diagnóstico anterior, el siguiente esquema gráfico nos muestra las principales problemáticas que se identificaron en el archivo como sistema de antecedentes de documentos físicos.

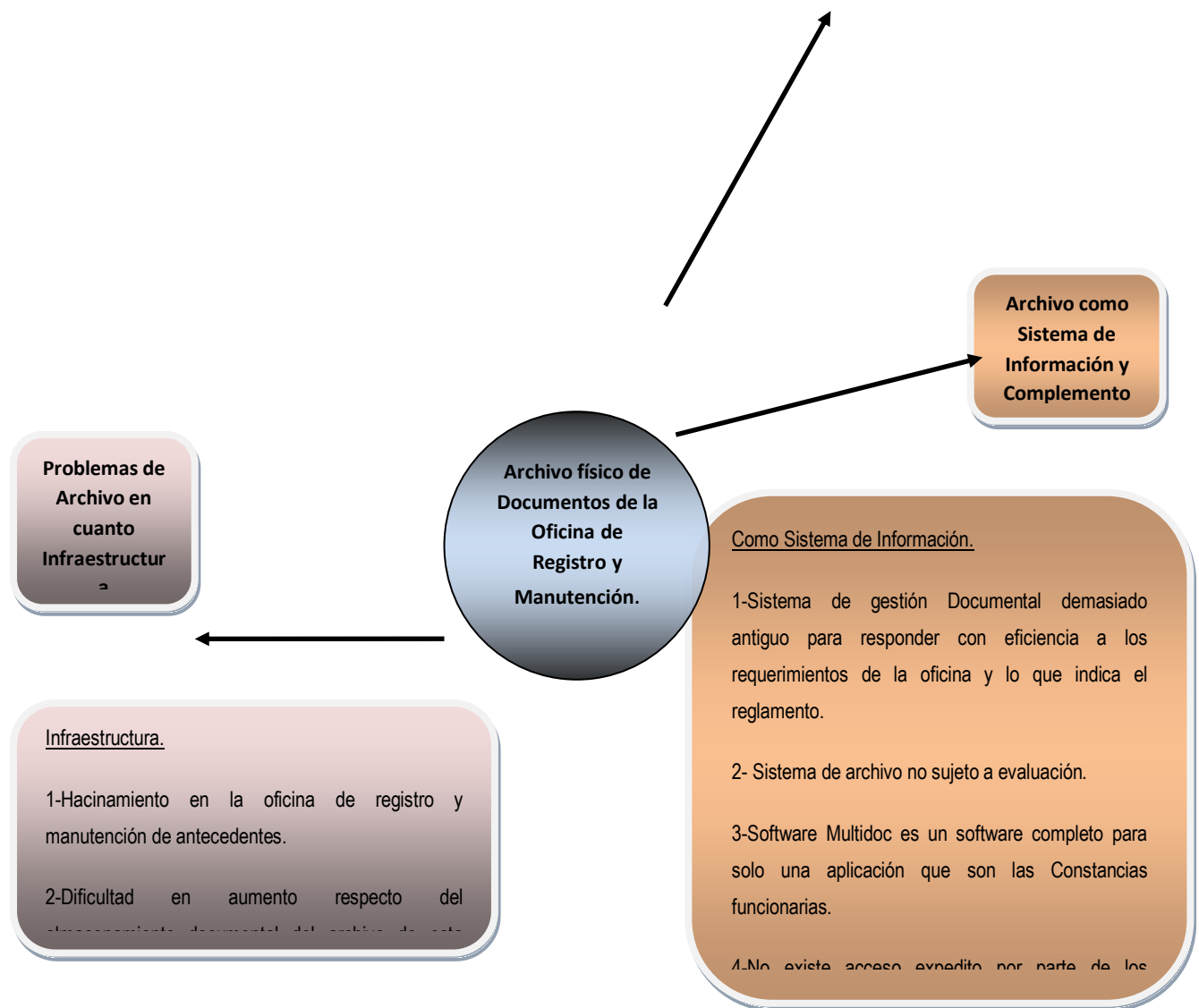
#### Esquema N° 13. Archivo físico, criterios de evaluación y problemas.

##### Proveedor de Información.

- 1- Demora excesiva en la consulta documental.
- 2- Dificultad para mantener el orden de la Información.
- 3- Acumulación en papel de grandes volúmenes de información documental relativa al archivo.
- 4- Extravío de Información documental (documentos).

**Problemas bajo el  
Criterio de Archivo  
como Información**

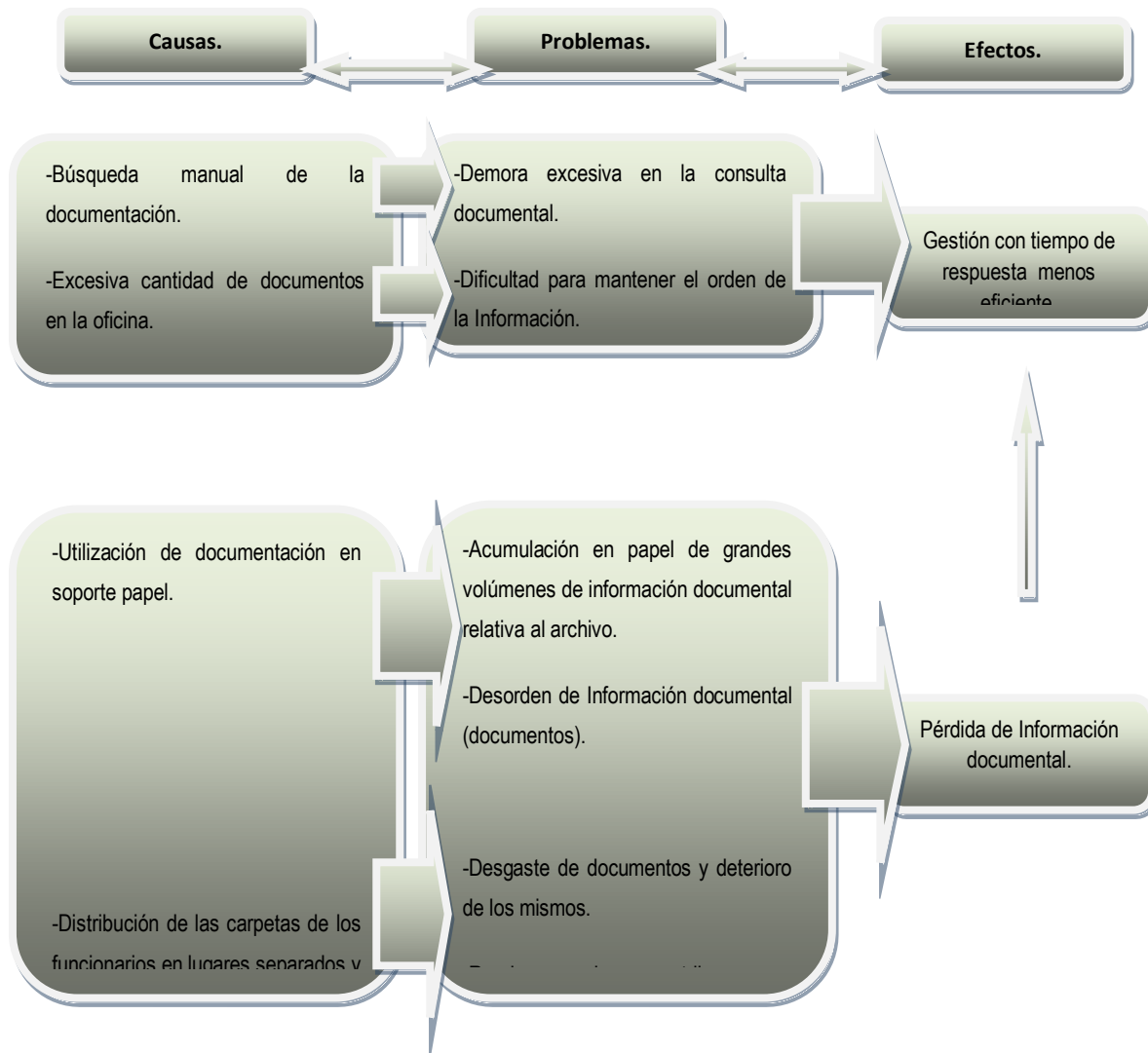
<sup>86</sup> Los formatos de entrevista realizadas se encuentran como Anexo n°1.



#### 4.5- Interpretación de los resultados

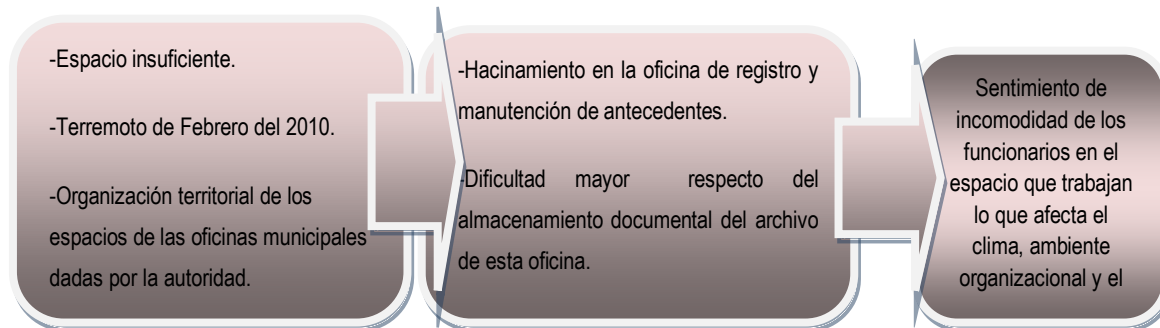
Los siguientes esquemas gráficos presentan las posibles causas y efectos que provocan los problemas detectados y señalados en el punto anterior de acuerdo a los tres criterios antes mencionados.

Esquema N° 14. Criterio de archivo como Información.

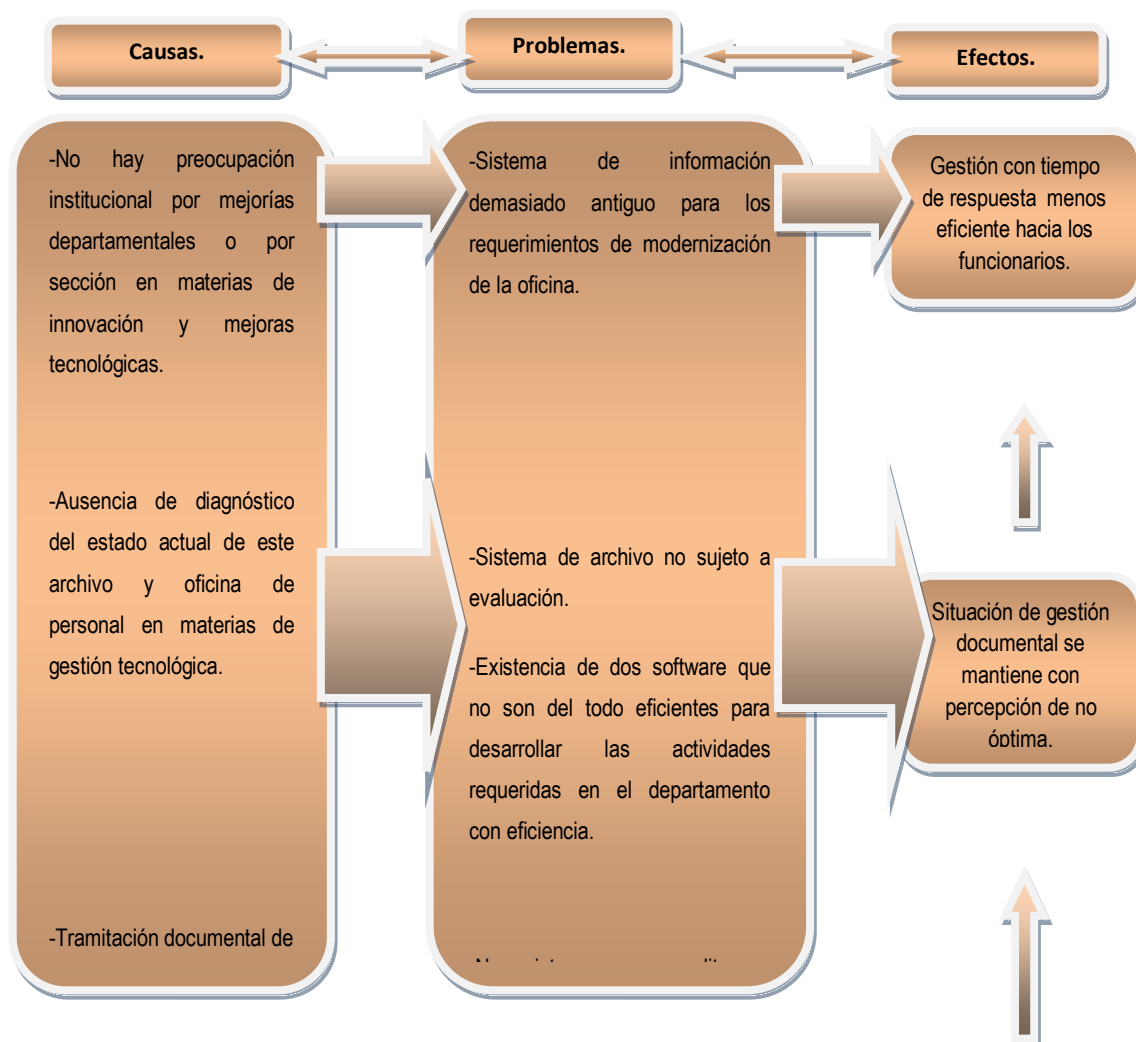


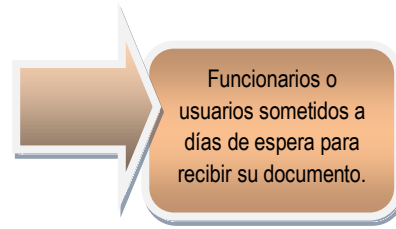
Esquema N°15. Criterio de archivo en cuanto a la infraestructura.





Esquema N°16. Criterio de archivo como Sistema de Información y complemento de otros Sistemas.





## **CAPITULO V.**

### **Propuesta Técnica.**

El desarrollo de la siguiente propuesta se sustenta en los siguientes aspectos principales considerando el diagnóstico y la información analizada en el capítulo precedente.

Considerando las necesidades del archivo como:

<b>Proveedor de información.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.1- Tiempo de respuesta óptimo ante la demanda de consulta documental y respuesta de esta.</li> <li>1.2- Necesidad de orden documental al interior de la oficina que impida acumulación de grandes volúmenes de documentos y extravío de los mismos.</li> <li>1.3- Impedir desgaste y deterioro documental.</li> </ul>
<b>Sistema de Información.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.1- Sistema de información moderno acorde a los requerimientos organizacionales actuales.</li> <li>2.2- Sistema que permita ser evaluado con mayor frecuencia y oportunidad.</li> <li>2.3- Acceso expedito para los usuarios (funcionarios) que necesiten documentación personal de su carpeta de archivos para trámites individuales específicos.</li> </ul>
<b>Infraestructura.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.1- Mejor forma de almacenaje documental distinto al uso de bodegas externas.</li> <li>3.2- Necesidad de mayor espacio físico para el trabajo de los funcionarios que prestan servicios al interior de la oficina.</li> </ul>

El desarrollo de la presente propuesta, tiene tres etapas a considerar:

**Primera Etapa:** Comparar el funcionamiento de la oficina en forma actual consultando el archivero de personal soporte papel en forma manual, respecto de su manejo utilizando tecnologías de Información y las Comunicaciones (TICS).

**Segunda Etapa:** Sistema que mejora la administración de las carpetas del archivero físico de personal municipal, acorde al uso de nuevas tecnologías.

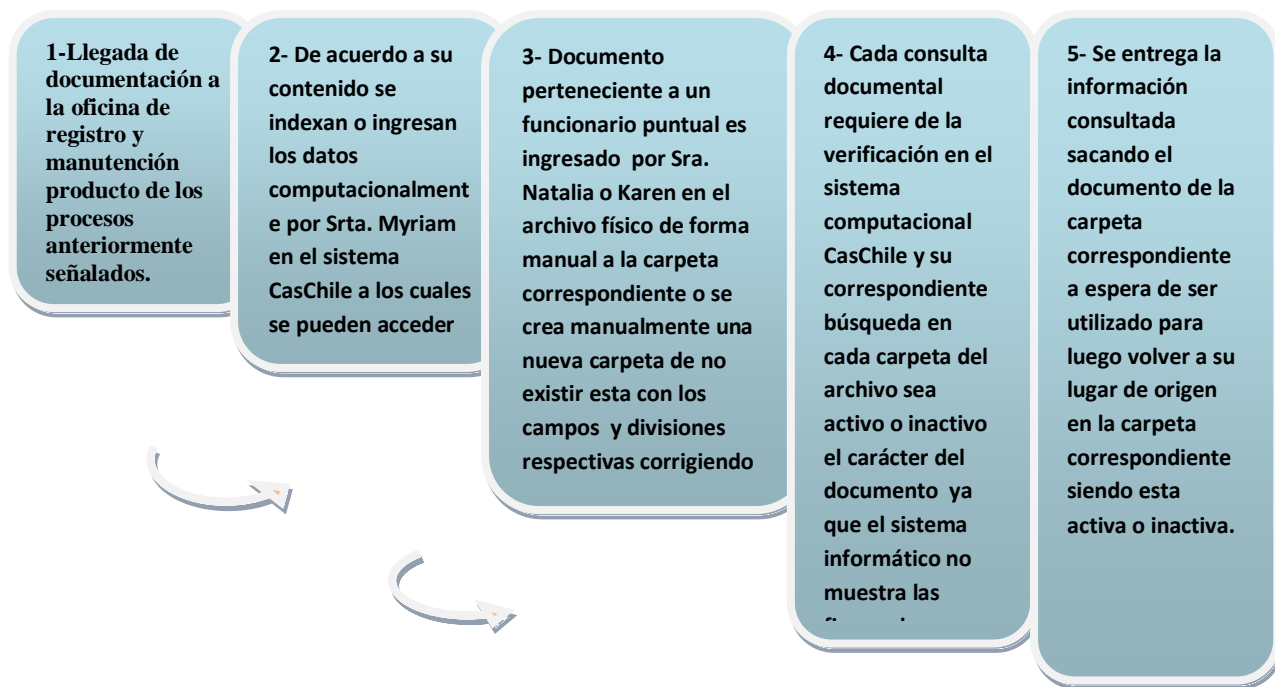
**Tercera Etapa:** Transformación del Archivero Físico considerando su viabilidad legal, implementación y viabilidad financiera.

**5.1- Primera Etapa. Comparar el funcionamiento de la oficina en forma actual consultando el archivero de personal soporte papel en forma manual, respecto de su manejo utilizando tecnologías de Información y las Comunicaciones (TICS).**

En el siguiente esquema muestra como se realiza el ingreso y consulta de documentación en la oficina de registro y manutención de antecedentes indicando que una vez indexados los datos de los documentos al sistema viene su ingreso a las carpetas en forma manual y su posterior consulta de la misma forma lo que tiene como efectos los descritos anteriormente entre los que encontramos:

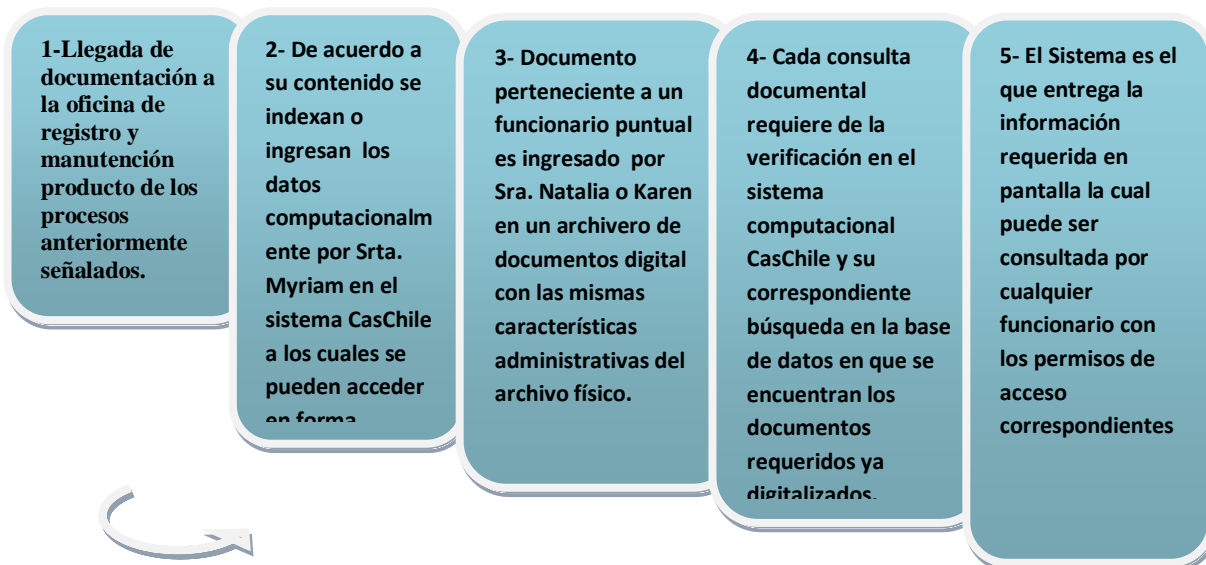
- Gestión con tiempo de respuesta menos eficiente.
- La pérdida de documentación.
- Demora excesiva en la consulta documental manual.

Esquema N° 17. Ingreso y consulta de documentación en forma manual al Archivo físico de personal actual.



El siguiente esquema muestra como sería el ingreso y consulta de la documentación en esta oficina si los documentos del archivo físico estuvieran digitalizados con su correspondiente indexación en la base de datos que administra el departamento de Tecnología del municipio y el acceso a estos fuera mediante un software que representara todos los campos que poseen las carpetas físicas actuales con sus correspondientes divisiones y clasificaciones.

Esquema N° 18. Ingreso y consulta de documentación mediante el uso del archivo de personal físico digitalizado.



**5.2- Segunda Etapa. Sistema que mejora administración de las carpetas del archivero físico de personal municipal, acorde al uso de nuevas tecnologías.**

Es en respuesta a las causas y efectos que provocan los problemas enunciados anteriormente es que se plantea una nueva forma de acceder a los documentos del archivo, esto es mediante el acceso digital posterior a la intervención de este archivo de personal por medio de un proceso de digitalización documental.

Es el sistema CasChile el encargado de acceder a la base de datos de la Municipalidad la cual ha de contener las imágenes de los documentales en formato digital ya indexadas en este nuevo archivo de personal virtual las cuales se han de consultar vía intranet organizacional o internet para la realización de los procesos descritos precedentemente en el punto 4.3.2. De esta manera se prevé que usando tecnología para la consulta de los documentos que corresponden actualmente al archivo físico y transformando este a formato digital se dará solución a los problemas planteados anteriormente donde, incluso, pueden acceder a sus documentos personales los propios funcionarios clientes de la oficina (personal municipal) que los necesiten por medio de una clave y nombre especial con ciertos permisos otorgados para la consulta de su documentación funcionaria sin necesidad de requerir su presencia física en la oficina de

registro y manutención para la realización de algún trámite personal (caso de las constancias funcionarias).

Quizás la ventaja evidente más destacable de la implementación de este nuevo sistema complementario de consulta documental, aparte de la automatización y mejora de la gestión documental, es el dar término a la situación de hacinamiento de esta oficina ya que gran parte de la documentación puede ser destruida una vez que se realice el proceso de digitalización creando un respaldo de los documentos existentes y la autoridad lo apruebe quedando solamente en soporte papel los documentos que tengan fecha inferior a diez años de antigüedad desde que se realizó el proceso de digitalización documental los que una vez respaldados en la forma ya mencionada no necesitan de ser consultados en su archivo físico de locación ya que esta acción se realizará digitalmente como se describe en el siguiente diseño del nuevo sistema propuesto para administrar de forma más eficiente el archivo físico del personal municipal.

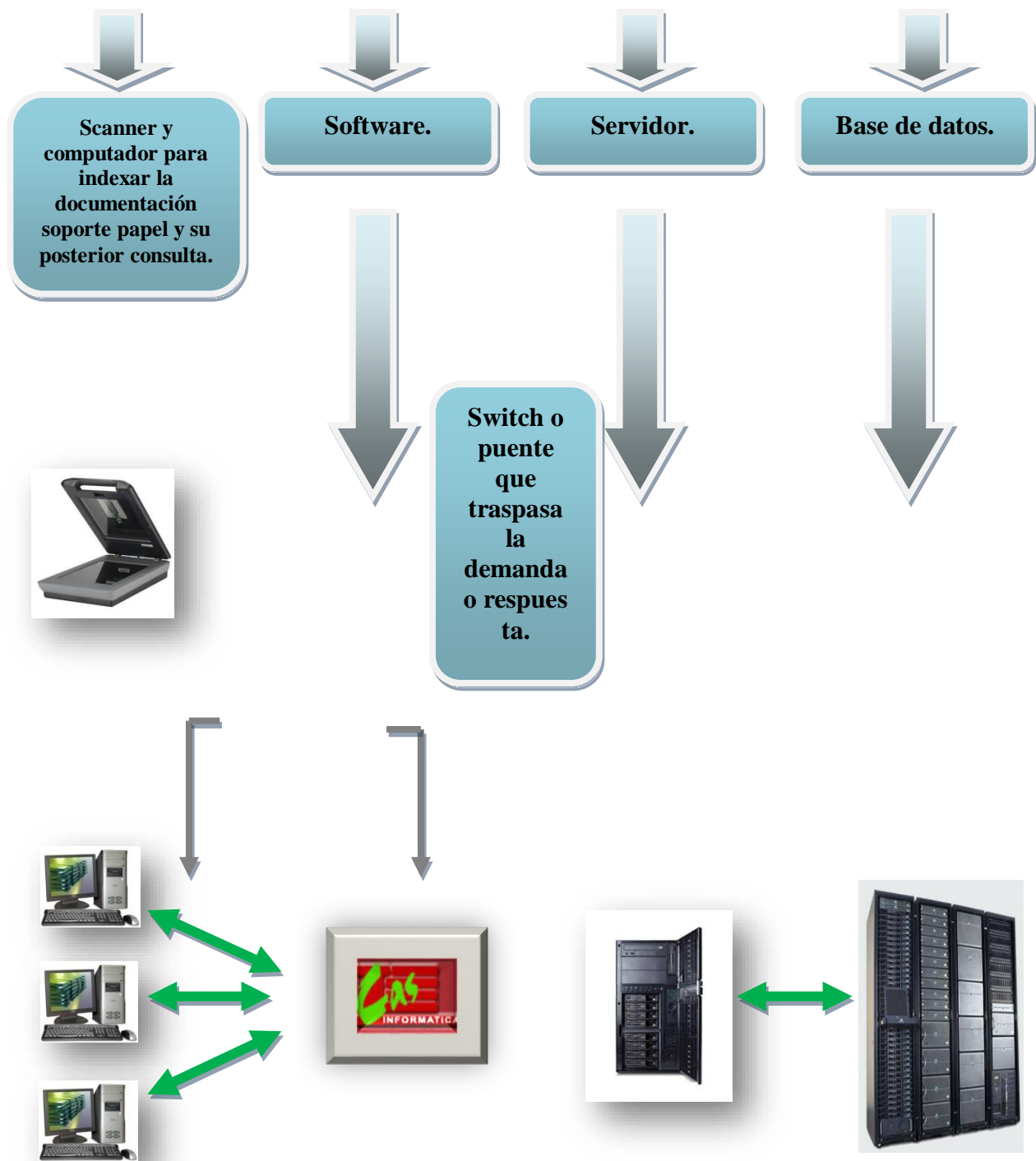
Esquema N° 19. Nuevo Sistema de administración de los documentos del archivo de personal digitalizado de la oficina de registro y manutención de antecedentes.

**1-Computadores pueden realizar consulta del ( los) documentos requeridos del Archivo de personal digital una vez indexados en forma manual al nuevo archivo digital por medio de un Scanner de alta tecnología.**

**2-Consulta procesada por software CasChile quien emite patrón de búsqueda del (los) documentos hacia el Servidor.**

**3-Servidor recibe consulta y conecta con base de datos en busca del (los) documentos requerido.**

**4-Base de datos provee del (los) documentos de personal indexados como imagen en su interior y emite la respuesta.**



**5.3- Tercera Etapa. Transformación del Archivero Físico considerando su viabilidad legal, implementación y viabilidad financiera.**

Aprovechando este impulso modernizador es que se plantea como solución a lo ya expuesto el llevar a cabo la transformación de este archivero físico de soporte papel a un soporte digital mediante un proceso de digitalización documental de este apoyada su viabilidad legal, de implementación y financiera (conociendo el costo aproximado que significa su puesta en marcha) de las formas que a continuación se señalan.

### **5.3.1 Viabilidad legal.**

El principal apoyo normativo está dado por la Ley 18.884 Establece sistemas de microcopia o micrograbación de documentos la cual permite llevar a cabo el proceso de digitalización propuesto y tras diez años de antigüedad del documento soporte papel digitalizado autoriza ser destruido.

### **5.3.2 Implementación.**

El proceso de implementación de esta propuesta contempla para su materialización lo descrito a continuación.

- 1- Una vez revisada y aceptada la propuesta por la dirección de Recursos Humanos, Administrador Municipal y finalmente el Alcalde, se procede a digitalizar el archivo físico del personal municipal por medio de la contratación del servicio de una empresa que realice el traspaso de soporte papel a soporte imagen digital de la totalidad de los documentos pertenecientes a las carpetas de este archivo (tanto activas e inactivas que se encuentran en la oficina como las inactivas que se encuentran en la bodega externa a esta).
- 2- Adquisición de de un equipo Scanner de alta tecnología para poder continuar con el proceso de digitalización de la documentación a lo largo del tiempo una vez obtenidas las imágenes digitales de los documentos producto del trabajo de la empresa que ha prestado el servicio de digitalización.
- 3- Las imágenes digitalizadas son entregadas a la jefa de la oficina para disponer de ellas.
- 4- La jefa de la oficina entrega un informe de lo sucedido a sus superiores que son la Srta. María Trinidad Rojas (jefa de sección) y Ana María Araya (jefa de Dirección) para hacer llegar esas imágenes de todos los documentos digitales al

departamento de tecnología con el fin de ser agregadas a la base de datos de la Municipalidad.

- 5- El departamento de tecnología de la Municipalidad se encarga de:
- a. Indexar las imágenes digitales de la documentación transformada en la base de datos de la Institución.
  - b. Instalar en el software institucional las aplicaciones correspondientes para poder tener acceso a esa información.
  - c. Generar en la base de datos las carpetas que antes eran de formato físico en digitales con todos sus campos y divisiones tal como el archivo de personal físico que reemplaza.
  - d. Generar las claves y los permisos de acceso correspondiente para quien necesite ver esa información que serían en este caso:
    - Los miembros de la oficina de registro de manutención.
    - La Jefa de Sección.
    - La directora de Recursos Humanos.
    - Otra autoridad que lo requiera a consideración de las anteriores.

La sección de capacitación en conjunto con el departamento de tecnología de la Municipalidad han de llevar a cabo un proceso de capacitación a las personas involucradas en el manejo de esta herramienta, principalmente los funcionarios miembros de la oficina de registro y manutención de antecedentes, para potenciar su utilidad respecto de la nueva forma de administrar el archivo físico de personal considerando que desde ese momento tendrán que realizar búsqueda y consulta documental por medio de computadores dejando atrás lo que fue un proceso llevado a cabo manualmente el cual se ha automatizado y digitalizado por la aplicación de tecnología.

### **5.3.3 Viabilidad financiera.**

#### **5.3.3.1 Fuente de Financiamiento.**

Ninguna propuesta de solución puede llevarse a cabo sin la cantidad de recursos adecuada para poder ser materializada por lo que se hace necesario identificar la fuente de donde saldrán dichos recursos.

Para llevar a cabo la propuesta de digitalización se ha identificado como fuente de financiamiento el presupuesto Municipal del año 2011 considerando, como punto de referencia, que en el presupuesto emitido en este año 2010 el monto de orientación presupuestaria asignado al ítem Equipos Informáticos es de veinte millones de pesos (\$20.000.000) y el contemplado a programas informáticos es de cuarenta y dos millones de pesos (\$42.000.000)<sup>87</sup>.

El análisis presentado en este trabajo permite fundamentar la viabilidad y beneficios de materializar esta propuesta argumentando que, dentro del contexto de la modernización del Estado, mejoraría las condiciones internas de trabajo en esta oficina, principalmente en materia de gestión e infraestructura, así como ser un referente piloto para su posible realización en otras dependencias de esta Municipalidad que presentan problemas documentales de similares características a los ya descritos en el precedente análisis.

#### **5.3.3.2 Costo referencial de la propuesta.**

- Costo del servicio de digitalización.

Para conocer el costo de la realización de este proceso de transformación documental se ha tomado como referencia a la empresa ALNITI quien ha respondido con amabilidad ante las consultas respecto de la digitalización documental entregando información respecto del valor estimativo que es cobrado por el servicio en el mercado el cual se define como referencial para entregar, en base a estos, un costo aproximado para

---

<sup>87</sup> De acuerdo a lo señalado en el Presupuesto de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso, año 2010.

materializar la propuesta considerando que el tiempo que demora la conversión documental es de alrededor de un mes en días hábiles (un mes y medio reales)<sup>88</sup>.

El valor cobrado por el servicio de digitalización es en relación a la cantidad de hojas por carpeta considerando que el cobro por unidad es de treinta y cinco (35) pesos por página en valor neto.

Se ha estimado, de acuerdo a lo señalado en las entrevistas realizadas que cada carpeta posee un total aproximado de ochenta (80) documentos siendo en totalidad cuatro mil ochocientos ochenta y tres (4.883) carpetas entre las ubicadas en la oficina en suma a las de la bodega externa lo que da una cantidad total de trescientas noventa mil seiscientos cuarenta (390.640) documentos a un valor de treinta y cinco pesos (\$35) netos por página sin IVA obtenemos un total de trece millones seiscientos setenta y dos mil cuatrocientos pesos (\$13.672.400) neto por lo que el valor bruto es de dieciséis millones doscientos setenta mil ciento cincuenta y seis pesos (\$16.270.156) lo cual hemos de financiar de las formas descritas.

El siguiente esquema representa el supuesto costo de la digitalización documental del archivo del personal municipal.

Esquema N° 20. Supuesto costo de digitalización documental.

Cantidad de hojas o documentos por carpeta.	80
Cantidad de carpetas.	4.883
Valor unitario por hoja neto.	35
Total neto en pesos.	\$13.672.400
<b>Total bruto en pesos.</b>	<b>\$16.270.156</b>

- Costo del Scanner de alta Tecnología.

<sup>88</sup> La propuesta referencial de esta empresa se encuentra como Anexo n° 2.

La misma empresa ALNITI nos informa acerca de valores referenciales de Scanner técnicamente apropiados para continuar con el proceso de digitalización de los documentos en la oficina una vez realizado el proceso general de digitalización y entregadas las imágenes digitales de los documentos considerando que para el volumen de estos que maneja la oficina es recomendado una máquina Scanner de nivel medio.

Los modelos y valores de los Scanner se encuentran expresados en dólares en el Anexo nº 2 los que varían entre los siguientes valores siendo el segundo equipo Scanner el recomendado por sus características técnicas de acuerdo lo muestra el siguiente esquema gráfico<sup>89</sup>.

Esquema Nº 21. Supuestos costos de los Scanner para la continuación del proceso de digitalización en la Municipalidad.

1º Equipo Scanner.	
Valor \$US.	\$650
Valor neto en pesos.	\$307.450
Valor bruto en pesos.	\$365.866
2º Equipo Scanner (recomendado).	
Valor \$US.	\$945
Valor neto en pesos.	\$446.906
Valor bruto en pesos.	\$531.818
3º Equipo Scanner.	
Valor \$US.	\$2.490
Valor neto en pesos.	\$1.177.770
Valor bruto en pesos.	\$1.401546

Por lo tanto, la cantidad de recursos monetarios para financiar la propuesta en conceptos de contratación del servicio de digitalización y compra de Scanner, haciende a

<sup>89</sup> Valores de Scanner considerando precio mínimo, medio y punta de la cotización en Anexo nº2.

un monto estimado de dieciséis millones ochocientos un mil novecientos setenta y cuatro pesos (\$16.801.974) como lo muestra el siguiente esquema gráfico.

Esquema N° 22. Costo total estimativo para la materialización de la propuesta de digitalización del archivo físico de personal municipal.

Total bruto en pesos del cobro del servicio de digitalización.	\$16.270.156
Total bruto en pesos del 2º equipo Scanner recomendado	\$531.818
<b>Total bruto especulativo del financiamiento de la propuesta.</b>	<b>\$16.801.974</b>

**Conclusiones.**

Las conclusiones que se han extraído del trabajo expuesto son las siguientes.

- 1- Las TICs se hacen cada vez más necesarias en los procesos de modernización de la gestión en instituciones públicas debido a la gran capacidad de automatización de los procesos en que interviene repercutiendo directamente en la eficiencia organizacional.
- 2- La administración del archivo físico de personal en cuanto consultas y agregado de documentos en las carpetas de personal se hace en forma manual lo que significa tiempo de respuesta menos eficiente.
- 3- El diagnóstico que arrojó el precedente análisis justifica la intervención en este archivo físico para optimizar su utilidad.
- 4- Los principales aspectos que hacen pensar en la modificación de este archivo son:
  - Demora excesiva en la consulta documental.
  - Dificultad para mantener orden de la información en los cajones alfanuméricos.

- Extravío y deterioro de información Documental.
  - Hacinamiento evidente en la oficina de registro y manutención de antecedentes por excesivo espacio que ocupa este archivo en la oficina.
  - Sistema de gestión documental demasiado antiguo para responder con eficiencia a los requerimientos de la oficina.
  - No existe acceso expedito al sistema documental ya que las consultas son manuales ya sea de activos o inactivos (bodega u oficina).
- 5- Sistema nuevo con documentos digitalizados aporta eficiencia optimizando todos los puntos anteriores.
- 6- La administración documental se hace en forma más eficiente automatizando el trabajo de los funcionarios que manejan el archivo lo que repercute en una mejor ambiente, clima y cultura organizacional.

### **Bibliografía.**

#### **1- Libros.**

- 2- Constitución Política de la República de Chile, Textos Jurídicos Génova Ltda, 2007. Chile.
- 3- CHIAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos humanos, Editorial Mcgraw Hill. 2007, Colombia
- 4- CHIAVENATO, Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración, Editorial Mcgraw Hill. 2007, México.

- 5- JOHANSEN BERTOGLIO, Oscar, Introducción a la Teoría General de Sistemas, Limusa Noriega editores 1989, México.

## **2- Documentos.**

### **Apuntes.**

- 1- ARÉVALOS, Hilda, apunte titulado "Organización Interna", 1º semestre 2010.
- 2- IBACACHE, Juan, apunte titulado "Municipios de Chile Presente y Futuro", Universidad de Valparaíso, 1º semestre 2010.
- 3- ORDENES, Patricia, apunte titulado "Proceso de reforma y modernización del Estado en Chile", 1º semestre 2009.
- 4- ACUÑA, Julio, apunte titulado "Gerencia Pública", 1º semestre 2010.
- 5- GALLARDO, Abel, apunte titulado "Descentralización y Actividad Exterior, la Región como actor Internacional", 2º semestre 2010.
- 6- SEPÚLVEDA, Eduardo, apunte titulado "Personas en la organización", 3º semestre 2007.
- 7- PIÑONES, María Angélica, apunte titulado "Control para la Gestión Pública", Universidad de Valparaíso, 8º semestre 2009.

### **Normas.**

- 1- Ley 19880 de bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado. 2003.
- 2- Ley 19653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del estado, 2000.

- 3- Ley 18575 orgánica constitucional de bases generales de la administración del estado, 2000.
- 4- Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, Ministerio del Interior 2006.
- 5- Ley 19602 modifica la ley nº18.695, orgánica constitucional de municipalidades, en materia de gestión municipal, 1999.
- 6- Reglamento Interno Ilustre Municipalidad de Valparaíso actualizado por decreto alcaldicio nº, 2009.
- 7- Texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley 18834 sobre Estatuto Administrativo, 2004.
- 8- Ley 18845 Establece Sistema de microcopia o micrograbación de documentos, Ministerio de Justicia año 1989.
- 9- Ley 19799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma, Ministerio de Economía fomento y reconstrucción año 2002.

#### **Otros documentos.**

- 1- MINISTERIO DEL INTERIOR, Diccionario de Administración Pública Chilena, Santiago de Chile, 2002.
- 2- ARMIJO, Marianela, “Modernización de la Gestión Pública en Chile: 1994 – 2000”, Proyecto de Reforma del Estado: Experiencias y Desafíos en América Latina. Centro de Análisis de Políticas Públicas. Universidad de - Chile, año 2000.
- 3- MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA, “Plan Estratégico de la Modernización de la Gestión Pública: El Estado al Servicio de la Gente”. Revista Chilena de Administración Pública Nº 18, 1997-1998.
- 4- MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA, “Proyecto de Reforma y Modernización del Estado”. Revista Chilena de Administración Pública “Estado, Gobierno y Gestión Pública” Nº 1, 2002.
- 5- REHREN, Alfredo, “La evolución de la agenda de transparencia en los gobiernos de la concertación”, Instituto de Ciencia Política UC, año 2008.
- 6- LARROULET, Cristian, “La agenda de Modernización del Estado del Presidente Sebastián Piñera”, Gobierno de Chile, Septiembre del año 2010.

- 7- MINISTERIO DEL INTERIOR, Documento Secretaría de Desarrollo regional y administrativo, Programa Fortalecimiento Institucional Municipal, 1999.
- 8- RODRIGUEZ, Jeannette, documento de módulo "Proceso de Modernización de las Municipalidades", Diploma "Gestión para el desarrollo estratégico Municipal", año 2008.
- 9- Guía elaboración manual de procedimiento Gestión de Archivos. Gobierno de Chile, 2009.
- 10- Informe Trimestral de dotación de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso, 30 de Septiembre 2010.

- **Páginas de Internet.**

[www.alegsa.com](http://www.alegsa.com)

Link: < <http://www.alegsa.com.ar/Dic/campo.php> > [consulta: 14 de Diciembre del 2010]

Link: <<http://www.alegsa.com.ar/Dic/sistema%20informatico.php>> [consulta: 16 de Noviembre del 2010]

[www.monografias.com](http://www.monografias.com)

Link: <<http://www.monografias.com/trabajos67/tics/tics.shtml>> [consulta: 13 de Octubre 2010]

[www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

Link: <<http://www.slideshare.net/ucenzuniga/qu-son-las-tics-1239501>> [consulta: 12 de Octubre 2010]

[www.caschile.cl](http://www.caschile.cl)

Link: <<http://www.caschile.cl/productos2.asp?sistema=19>> [consulta: 15 de Noviembre 2010]

[www.buscon.rae.es](http://www.buscon.rae.es)

Link: <[http://buscon.rae.es/drael/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=modernización](http://buscon.rae.es/drael/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=modernización)>  
[consulta: 30 de Septiembre 2010]

Link: <[http://buscon.rae.es/drael/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=modernizar](http://buscon.rae.es/drael/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=modernizar)>  
[consulta: 30 de Septiembre 2010]

**Anexos.**

**Anexo 1.**

**Entrevistas.**

## Entrevista N° 1.

---

Lugar : Oficina de Registro y Manutención de Antecedentes de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso.

Entrevistada : Myriam González Silva.

Cargo : Jefa Oficina de Registro y Manutención de Antecedentes.

---

**El objetivo de la entrevista es corroborar la necesidad que tiene esta oficina municipal de llevar a cabo un cambio en la administración del archivero de personal desde el soporte papel a soporte electrónico considerando directamente el parecer de la autoridad y funcionarios relacionados que prestan servicios en esta área.**

- 1- ¿Cuál es su rol y cuáles son las funciones que ud. realiza en esta oficina?
- 2- Grupo de preguntas enfocadas a los criterios.

Criterios	Preguntas.
-----------	------------

	<b>Información.</b>	<p>1- ¿Cuál es la cantidad de carpetas que contiene el archivo actualmente?</p> <p>2- Frente a los procesos en que son consultados los documentos personales del archivero ¿La consulta es expedita en términos de tiempo y ubicación de los documentos requeridos?</p> <p>3- ¿Cree que habría que cambiar algún proceso que abastece al Archivo de personal de Documentación para hacerlo más efectivo?</p> <p>4- ¿Cómo se decide que documentos conservar, el tiempo de conservación y su eliminación?</p> <p>5- ¿Se presenta la situación de extravío de documentos?</p> <p>6- ¿Se presenta la situación de desgaste significativo por uso de los documentos soporte papel del archivero?</p>
	<b>Archivo como Sistema de Administración</b>	<p>1- ¿Existe perfecta sincronización entre el sistema informático que se utiliza para administrar información del personal (CasChile) y el archivo de carpetas que entrega el respaldo de los documentos físicos?</p> <p>2- A su juicio, nuestro sistema de archivos en soporte papel ¿es óptimo para el desempeño que requiere la oficina?</p> <p>3- A su Juicio ¿Cuáles son los beneficios y limitaciones actuales de este sistema de archivos?</p> <p>4- ¿Los funcionarios o ex funcionarios tienen acceso expedito a su documentación personal en nuestro sistema de archivo actual?</p>

	<b>Infraestructura.</b>	<p>1- ¿Es suficiente el espacio físico actual para el almacenaje de carpetas de nuestro personal?</p> <p>2- A su juicio, los funcionarios de esta oficina así como los que trabajando en este espacio prestan servicios a otra sección ¿rechazan o sienten incomodidad por trabajar en un espacio físico de estas dimensiones?</p> <p>3- ¿A existido últimamente (dentro del año) alguna situación que entregue mérito a pensar en modificar el sistema de archivo de personal tal como lo conocemos?</p>
--	-------------------------	---

### Respuestas

#### **1- ¿Cuál es su rol y cuáles son las funciones que ud. realiza en esta oficina?**

“Bueno, tengo a cargo la jefatura de esta oficina y la subrogancia ante la ausencia de la Sra. María Trinidad Rojas Jefa de la Sección Administración de Personal.

Mis funciones están las señaladas básicamente en el Art. 96 de nuestro reglamento municipal en lo que respecta a :

- a. Emitir informes de gestión lo que se refiere principalmente a estadísticas pedidas por la directora de RRHH respecto de la cantidad de documentos emitidos en determinados rangos de tiempo.
- b. Llevar el control de feriados, permisos y licencias del personal ingresándolos al sistema CasChile.
- c. Mantener actualizado los escalafones, listados y normas del personal y toda la información requerida a cada funcionario, en lo relativo a disposiciones, ascensos, calificaciones, estudios, medidas disciplinarias, hojas de vida, etc.

...Considerando también el apoyo de Jeannette Rodríguez en lo que significa actualización de escalafones y Jacqueline Montesinos en lo que respecta al registro en CasChile de licencias médicas aunque ellas pertenecen a la sección administración de personal”.

## **2- Grupo de preguntas enfocadas a los criterios.**

### Criterio de Archivo como información.

#### **1- ¿Cuál es la cantidad de carpetas que contiene el archivo actualmente?**

“Aquí en la oficina tenemos 481 carpetas de funcionarios inactivos y 949 de funcionarios activos. En la bodega fuera de la oficina 3403 carpetas de solamente funcionarios inactivos lo que da un total de 3884 carpetas correspondientes a funcionarios que ya no prestan servicios a la Municipalidad mientras que 949 si lo hacen. Cada una cuenta con un número aproximado de 70 a 80 documentos. Es mucha la cantidad documental que maneja este archivo como podrás ver”.

#### **2- Frente a los procesos en que son consultados los documentos personales del archivero ¿La consulta es expedita en términos de tiempo y ubicación de los documentos requeridos?**

“En realidad la demora de búsqueda es bastante y eso porque tanto Natalia como Karen deben ubicar estos documentos manualmente, ocupando escaleras en ocasiones.

Lo más problemático se vino después del terremoto donde todas las carpetas quedaron revueltas incluyendo los documentos específico de los funcionarios (activos e inactivos). Ahora demora aún más que antes por este problema y ni hablar de la bodega que almacena las carpetas de los inactivos por que ahí si que existe una caos. De hecho hasta la fecha aún seguimos ordenando y ha sido un trabajo de locos. Para los trámites

que requieren de consultar esas carpetas (principalmente constancias de ex.funcionarios) la demora es muchísima, de hecho a algunas no les hemos podido aún dar curso por no encontrar la documentación en esa bodega o porque algunos papeles simplemente han sido destruidos”.

**3- ¿Cree que habría que cambiar algún proceso que abastece al Archivo de personal de Documentación para hacerlo más efectivo?**

“No creo en realidad que haya problema con los procesos en si en tanto los documentos relacionados con este archivo siempre llegan, se mantienen y se consultan en él (archivo) ya sean documentos personales de los funcionarios, el registro de la actividad que amerite ser incorporada en su carpeta de acuerdo a la clasificación que estas tienen donde se mantiene ahí para llevar cuenta histórica del desempeño y actividades la cual (documentación) se mantienen ahí para su consulta quedando constancia en una planilla Excel (decretos exentos) que tengo implementada adicionalmente para chequear en manos de quien está el documento en caso salga de la carpeta y cuando llega directamente en caso sean documentos que trae otra sección o unidad ( que son principalmente sus antecedentes personales).

**4- ¿Cómo se decide que documentos conservar, el tiempo de conservación y su eliminación?**

“La documentación que tenemos no se puede eliminar mientras no haya un respaldo que garantice su disponibilidad ante ser requerida, se requiere mantener este registro por obligación por lo que estamos obligados a disponer de espacio para almacenar los documentos que han de almacenarse en las carpetas para su ingreso, registro, manutención y posterior consulta de acuerdo lo indica la contraloría general de la república de acuerdo a lo señalado en la ley 18.845 microcopia o micrograbación de documentos.

**5- ¿Se presenta la situación de extravío de documentos?**

“Sí, aunque tratamos de tener el máximo cuidado con los documentos que administramos se presentan en ocasiones casos en que estos se extravían o se guardan confundidos en otras carpetas de similares nombres o los dejamos fuera del Kárdex y nos cuesta encontrarla luego al necesitarla, debido a la gran cantidad de papeles que aquí se almacenan y producen en un espacio tan reducido.”

**6- ¿Se presenta la situación de desgaste significativo por uso de los documentos soporte papel del archivero?**

“Definitivamente si.

Haz de considerar que a diario muchas de las carpetas son ojeadas en varias oportunidades y algunas llevan muchos años incorporando y sacando documentos de ellas por lo que lógicamente existe un gran desgaste.

El invierno es sumamente duro en esta oficina y no es un aspecto menor a considerar en el desgaste de las carpetas y sus papeles. Para las que tienen menos años o tiempo de antigüedad quizás los efectos del desgaste es menor pero las de mayor antigüedad han sufrido severamente esta consecuencia sobre todo las que se encuentran en la bodega en condición de inactivas. Algunas datan de la década de 1940 y los documentos se rompen al tomarlos por lo que hemos de tener el máximo cuidado considerando, además, que su envase (las carpetas) son carpetas de cartón las cuales gran resistencia no tienen”.

Criterio de Archivo como Sistema de Administración.

- 1- ¿Existe perfecta sincronización entre el sistema informático que se utiliza para administrar información del personal (CasChile) y el archivo de carpetas que entrega el respaldo de los documentos físicos?**

“No.

El sistema CasChile es el que funciona en paralelo con el archivo físico de personal y con otros procesos que se realizan aquí en la oficina de registro y manutención y supuestamente ante cada modificación ya sea en la ficha del funcionario, licencias médicas, atrasos, feriados y permisos administrativos el sistema debería generar la corrección de estos cambios que yo ingreso al sistema. Lo que sucede es que no corrige correctamente el registro que yo actualizo como modificación generando una duplicidad de contenido entre los documentos que llegan para almacenar en las carpetas de los funcionarios (las que van al archivo físico) y las que aquí aparecen en pantalla considerando además que no se puede visualizar el documento en pantalla solo los datos dentro de las tablas del sistema. Esta es la segunda versión de este software que se implementa a nivel municipal y puedo decir que falla y tiene aún más deficiencias que la primera versión. El problema es que no se puede modificar con las aplicaciones que nos gustaría tuviera y las solución de los problemas que presenta debido a que la empresa CasChile argumenta se debe cambiar el software completo”.

- 2- A su juicio, nuestro sistema de archivos en soporte papel ¿es óptimo para el desempeño que requiere la oficina?**

“Creo que sirve para el fin que ha sido creado que es el almacenar, mantener y servir de proveedor de las fichas de los funcionarios municipales pero sin duda está colapsando en términos de la cantidad en aumento de documentos lo que reduce nuestro espacio de trabajo y nos tiene en condiciones de hacinamiento considerando que somos

entre 5 personas las que trabajamos aquí. Podría mejorar en términos de reducción de tiempo ya que los funcionarios y ex funcionarios lo perciben reclamando por el tiempo de demora en que se gestionan sus constancias sobre todo en materias de la consulta de carpetas inactivas donde en ocasiones se pierde tiempo bastante valioso sobre todo al buscarlos para realizar constancias funcionarias que es uno de los trámites que más se hacen en esta oficina por lo que no lo considero como óptimo”.

### **3- A su Juicio ¿Cuáles son los beneficios y limitaciones actuales de este sistema de archivos?**

#### Beneficios:

- Existe un Sistema, aunque antiguo en su forma de administrar, para llevar un control de las carpetas de los funcionarios municipales.

- Yo soy la responsable junto a mi equipo de que ese sistema funcione de acuerdo lo exige nuestro reglamento el cual plantea un objetivo específico para esta oficina (art. 96).

- Como sistema asegura que uno de los funcionarios tiene una carpeta personal que almacena sus antecedentes durante el transcurso del desempeño de sus funciones aquí.

#### Debilidades:

- Es demasiado antigua esta forma de administrar los documentos lo cual ya no está siendo eficiente para lograr responder con oportunidad a los requerimientos de nuestros principales clientes que son las personas que trabajan aquí y nuestras jefaturas de sección y de dirección ante su consulta.

- Dentro del presupuesto municipal no está considerada como una prioridad realizar un cambio en este sistema de archivos ya que no hay antecedente fundado ni estudio que avalen destinación de recursos para mejorarlo.

- Este sistema no está sujeto a una evaluación para conocer el diagnóstico de su condición actual por lo que no surge una idea ni visión de cómo abordar su innovación o mejora.

- Para muchos funcionarios es un sistema desconocido el cual almacena y mantiene un registro de su labor funcionaria.

- El sistema está distribuido en lugares físicos distintos, entre la oficina y la bodega externa por lo que la consulta y acceso a estos requiere de mayor tiempo y esfuerzo cuando se trata de documentos de funcionarios inactivos que se encuentran en la bodega.

- El espacio e infraestructura ya es insuficiente para su almacenaje y nuestro desempeño debido a que la documentación de este sistema de archivos aumenta día a día.

#### **4- ¿Los funcionarios o ex funcionarios tienen acceso expedito a su documentación personal en nuestro sistema de archivo actual?**

No.

Siempre han tenido que venir acá a buscar la información que necesitan y de ser ex. funcionarios con mayor antigüedad requieren de paciencia y tiempo para encontrar lo que buscan, ya sea el documento de su nombramiento, su cese de funciones, sus calificaciones u otro ya que al estar en las carpetas de inactivos (que se ubican al interior de cajas dentro de la oficina y en la bodega externa a la Municipalidad) la demora en la búsqueda es mayor para luego encontrar el documento y fotocopiarlo con firma de autoridad para tramitarlo de acuerdo a lo que necesite (recordemos que los funcionarios y ex funcionarios son nuestros clientes principales)..

Criterio de Infraestructura.

**1- ¿Es suficiente el espacio físico actual para el almacenaje de carpetas de nuestro personal?**

Definitivamente no. Más bien el aumento necesario e imparable de documentos contribuye a hacinarnos aún más en esta oficina considerando que ocupa 1/3 y más de ella más la bodega arrendada para las carpetas inactivas a unas cuerdas de acá.

**2- A su juicio, los funcionarios de esta oficina ¿rechazan o sienten incomodidad por trabajar en un espacio físico de estas dimensiones?**

Luego se los preguntará tu mismo. Todas nosotras (5 funcionarias en la oficina considerando que Natalia y Karen trabajan también en la bodega de carpetas inactivas por lo que a veces están en la oficina y otras veces en la bodega) sentimos la necesidad de mayor espacio ya que es incómodo trabajar así (1/3 de la oficina ocupada por Kárdex).

**3- ¿Ha existido últimamente alguna situación que entregue mérito para pensar en modificar el sistema de archivo de personal tal como lo conocemos?**

Sin duda el detonante, que creo entrega el mérito suficiente para hacerlo, fue el terremoto pasado que causó gran colapso en la oficina (derrumbes) y en los Kárdex en que se almacenan las carpetas ya que todas cayeron quedando revueltas carpetas activas e inactivas, algunas semidestruidas y se perdieron ciertos documentos de las carpetas que seguramente quedaron revueltos al ordenarlas. Dicho reordenamiento nos tuvo (de hecho hasta ahora) bastante atareadas. Hoy Natalia y Karen (encargadas de mantener el orden del archivo) siguen en proceso de ordenar y chequear que documento son los que faltan a los funcionarios lo que cuesta ya que no hay registro en el sistema de todos los documentos sobre todo de los que ya no trabajan aquí.

**Entrevista Nº 2.**

---

Lugar : Oficina de Registro y Manutención de Antecedentes de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso.

Entrevistada : Funcionaria Natalia Gajardo

Cargo : Encargada de Bodega de Archivos y Manutención del Archivo Físico de esta oficina en colaboración con la Srta. Ana Karen Mansilla quien realiza funciones en esta oficina en calidad de medio tiempo apoyando la labor de la Sra. Natalia Gajardo.

---

**El objetivo de la entrevista es corroborar la necesidad que tiene esta oficina municipal de llevar a cabo un cambio en la administración del archivero de personal desde el soporte papel a soporte electrónico considerando directamente el parecer de la autoridad y funcionarios que prestan servicios en esta área.**

---

- 1- ¿Cuál es su rol y cuáles son las funciones que ud. realiza en esta oficina?
- 2- Grupo de preguntas enfocadas a los criterios a analizar.

<b>Criterios que apuntan al Sistema Archivo de personal en cuanto Información, Sistema de Administración e Infraestructura</b>		<b>Preguntas.</b>
		<b>Información.</b>
<b>Archivo como</b>	1- ¿Los funcionarios o ex funcionarios tienen acceso expedito a su documentación personal en nuestro sistema de archivo actual?	

		<p>2- A su Juicio ¿Cuáles son los beneficios y limitaciones actuales de este sistema de archivos?</p> <p>3- A su juicio, nuestro sistema de archivos en soporte papel ¿es óptimo para el desempeño que requiere la oficina?</p>
	<b>Infraestructura.</b>	<p>1- ¿Es suficiente el espacio físico actual para el almacenaje de carpetas de nuestro personal?</p> <p>2- A su juicio, los funcionarios de la Oficina de registro y manutención de antecedentes ¿Aprueban o sienten incomodidad o rechazo por trabajar en un espacio físico de estas dimensiones?</p> <p>3- ¿A existido últimamente (dentro del año o en años pasados) alguna situación que entregue mérito a pensar en modificar el sistema de archivo de personal tal como lo conocemos?</p> <p>4- ¿Cuál es la forma actual de distribución y almacenaje de la documentación?</p>

Respuestas:

**1- ¿Cuál es su rol y cuáles son las funciones que ud. realiza en esta oficina?**

“Principalmente mantener el orden de estos, verificar el orden requerido de las carpetas de los funcionarios, entregar los documentos que solicite la Srta. Myriam (Jefa de la Oficina) para su consulta ya sean de carpetas inactivas o inactivas, notificar a los funcionarios para la firma de sus Calificaciones, y funciones de traslado de documentos cuando otras unidades lo requieran o se dan carpetas en calidad de inactivas”.

## **2- Grupo de preguntas enfocadas a los criterios a analizar.**

### Criterio de Información.

#### **1- Frente a los procesos en que es consultada la información en los documentos personales del archivero. ¿La consulta es expedita en términos de tiempo y ubicación de los documentos requeridos?**

Yo diría que nos demoramos junto a Karen menos tiempo, obviamente, en encontrar los documentos que están en el archivero de la oficina (sean carpetas inactivas o activas) ya que los tenemos más a mano ante la solicitud de la Srta. Myriam. El problema está cuando hemos de ir a buscarlos a la bodega. Es ahí donde se pierde tiempo aunque están ordenados de la misma forma, alfabéticamente, tienes que considerar que son muchas las carpetas que ahí hay y muy antiguas algunas por lo que toma mucho más tiempo y cuidado.

El sistema CasChile solo tiene el registro de la fecha en que el funcionario entra o deja de cumplir funciones u otros datos de relevancia que no muestra el documento físico ni indica donde está. Eso lo hacemos de memoria de acuerdo a nuestra organización manual pero a veces la memoria falla.

#### **2- Si la consulta y ubicación no es rápida ¿Cómo cree que podría mejorar?**

Creo que una gran idea sería dejando toda las carpetas, tanto activas como inactivas en un solo lugar en el edificio donde se encuentra la oficina y las más nuevas o de mayor uso (que son generalmente las activas e inactivas más nuevas) más cercanas ante las solicitudes de consulta pero eso es imposible en las condiciones de espacio con que cuenta la oficina hoy. Además, podría ser que de alguna forma los funcionarios no tuvieran siempre que venir a consultar a esta oficina respecto de su documentación, es decir, que ellos supieran lo que tienen en sus carpetas para pedirlo de forma más

expedita sobre todo en lo que respecta a las constancias que piden para sus fines particulares. Lamentablemente antes no nos hemos dado el tiempo para ver cual es el contenido de cada carpeta y que le falta a cada una pero a Karen se le ha encomendado esta difícil misión hace unos cuantos días atrás (corre la semana del 8 de Noviembre).

### **3- ¿Se presenta la situación de extravío de documentos?**

En ocasiones si, aunque no es muy común pero pasa. Tratamos de trabajar con el máximo de rigurosidad para que eso no ocurra pero sucede a veces.

El terremoto recién pasado hizo que esto sucediera sobretodo con los documentos de la bodega de carpetas inactivas junto con los depositados aquí en la oficina (carpetas activas e inactivas en este espacio).

### **4- ¿Se presenta la situación de desgaste significativo por uso de los documentos soporte papel del archivero?**

Sí, debido a que son ojeadas a diario muchas veces y en el caso de las más antiguas el desgaste es mayor considerando que las carpetas contenedoras son de cartón, las cajas que contiene a las inactivas también lo son e incluso se da el caso de documentos muy antiguos se quebrajan y destruyen ante el tacto.

### Criterio de Archivo como Sistema de Administración.

#### **1- ¿Los funcionarios o ex funcionarios tienen acceso expedito a su documentación personal en nuestro sistema de archivo actual?**

“No. Cuando necesitan los funcionarios o ex.funcionarios necesitan hacer una consulta respecto de algún dato personal que tienen documentado (que por lo demás muchos de ellos no saben que existe tal documentación) han de venir a esta oficina y

consultan o solicitan ante la encargada que es la señorita Myriam el documento. Es ahí cuando yo, a petición de la jefa, voy en su búsqueda ya sea en este archivo o en la bodega según corresponda”.

**2- A su Juicio ¿Cuáles son los beneficios y limitaciones actuales de este sistema de archivos?**

Beneficios.

- Este sistema, si bien requiere de bastante trabajo de manutención, contiene la información físico que corresponde a cada funcionario por lo que todos sus antecedentes de historia funcionaria se encuentran en sus respectivas carpetas activas o inactivas ya sea en la oficina o en la bodega externa según corresponda”.

Debilidades.

- Para la consulta de los documentos requiero de bastante trabajo y cuidado ya que tengo que hacerlo en lugares distintos (oficina y bodega) y tratar con sumo cuidado tanto los documentos como las carpetas para no destruir ni perder nada. Como son muchos documentos puede suceder que se extravíen en ocasiones entre tanto papel que circula en la oficina.

- El sistema no cuenta con financiamiento para ser mejorado ya que no es prioridad para las autoridades.

**3- A su juicio, nuestro sistema de archivos en soporte papel ¿es óptimo para el desempeño que requiere la oficina?**

Requiere de bastante trabajo mantenerlo ordenado, ser muy cuidadoso con los documentos que se sacan e ingresan para no incurrir en extravíos y la demora que

significa la construcción e incorporación de una nueva carpeta funcionaria al archivo. No creo que lo podría calificar con el nombre de óptimo pero creo que sirve y sin duda se podría mejorar.

Criterio de Infraestructura.

**1- ¿Es suficiente el espacio físico actual para el almacenaje de carpetas de nuestro personal?**

No. Falta espacio y los documentos aumentan día a día.

**2- A su juicio, los funcionarios de la Oficina de registro y manutención de antecedentes ¿Aprueban o sienten incomodidad o rechazo por trabajar en un espacio físico de estas dimensiones?**

A todas nos incomoda trabajar en un espacio tan reducido como este pero Karen y yo lo sentimos menos debido a que también tenemos que desplazarnos a la bodega a ordenar, pero sin duda aquí estamos en una condición de hacinamiento inminente. Nos gustaría tener más espacio porque creo que gran parte del extravío de algunos archivos y algunas carpetas en ocasiones se debe justamente a que esta oficina está llena de documentos y no solo los propios de la oficina. Haz de considerar que Jeannette (Rodríguez), Jacqueline (Montesinos) y María Eugenia prestan servicios a la sección de administración de personal y están destinadas por asunto de infraestructura a esta oficina que compartimos y además ayudan en ciertos procesos que a nosotras como oficina de registro y manutención nos compete como lo son el registro de licencias médicas, registro de feriados, confección del escalafón de mérito y destinaciones.

**3- ¿A existido últimamente (dentro del año o en años pasados) alguna situación que entregue mérito a pensar en modificar el sistema de archivo de personal tal como lo conocemos?**

Creo que el terremoto fue un hito que marcó una división en el antes y ahora del manejo de este archivero puesto que generó gran caos aquí en la oficina dejando todos los documentos revueltos, algunas carpetas lesionadas, en resumen, gran desorden documental lo que nos lleva a pensar en que algo hay que hacer respecto de cómo estamos llevando este archivo entre lo que se cuentan ideas como la de encontrar alguna forma de hacer que todos los documentos de este archivo estén en un solo lugar y poder acceder fácilmente de alguna forma, hasta ahora desconocida para nosotros ya sea por falta de iniciativa de nuestra parte o desconocimiento de los temas que podrían dar solución a ellos ya sea para su registro (ingreso de documentos) o su consulta. También debemos agregar un punto no menos importante como lo es la higiene y el ornato dentro de la bodega de archivos ya que esta se mantiene solo con la limpieza que yo puedo realizar ya que no hay nadie encargado de eso haciendo más difícil mi labor al encontrarme con problemas de sanidad al tener que compartir ese espacio con ciertos animales tales como palomas y ratones que contribuyen a la destrucción y desgaste de las carpetas ahí depositadas.

#### **4- ¿Cuál es la forma actual de distribución y almacenaje de la documentación?**

Las carpetas activas y las inactivas desde el 2005 ubicadas en Kárdex y cajas respectivamente aquí en la oficina y las inactivas anteriores al 2005 en la bodega que se ubica fuera de la Municipalidad a unas cuantas cuadras de esta.

**Anexo 2.**

**Presupuesto empresa ALNITI.**



Santiago, 7 de Diciembre de 2010

**Señores**  
**Municipalidad de Valparaíso**  
Presente

At. Sra(ita). **Myriam González Silva**  
Jefe Oficina Mantención Antecedentes

De nuestra consideración:

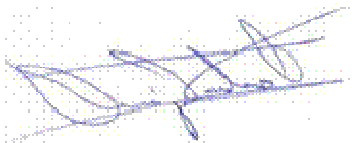
Agradecemos la oportunidad de presentar esta propuesta dirigida a solucionar las necesidades de gestión documental en la **Oficina Mantención Antecedentes de la Municipalidad**

Nuestra propuesta esta compuesta de los siguientes capítulos:

- I.- INTRODUCCION
- II.- APLICACIÓN DOCURED
- III.- SERVICIOS DE PUESTA EN MARCHA
- IV.- EQUIPAMIENTO ESCÁNER
- V.- SERVICIO DE DIGITALIZACION
- VI.- PRECIOS
- VII.- CONDICIONES COMERCIALES

Quedamos a su disposición para aclarar cualquier duda o requerimiento adicional, que estime necesario.

Atentamente



Miguel Castro Valenzuela  
Gerente Comercial  
Alniti S.A.



## I.- INTRODUCCION

### PRESENTACION

**Tecnologías de Información Alniti S.A. ó Alniti** es una empresa chilena con amplia experiencia en el área informática y gestión documental, formada en el año 1998. Alniti desarrollo la aplicación de administración computacional de documentos, llamada **DocuRed** y el servicio **DocuWeb**, tomando como requerimiento las necesidades de las empresas en Chile, para el uso de la gestión documental.

Alniti ofrece productos y servicios de:

- Consultoría.
- Venta de Licencias DocuRed
- Hosting de Documentos (servicios DocuWeb).
- Digitalización de documentos.
- Equipamiento: Alniti es distribuidor de **Avision, Canon, Kodak, Xerox y Tecnoglobal**, por lo que puede ofrecer una amplia gama de equipos y software estándar.

### CLIENTES

Soluciones de Gestión de documentos en:

**Recursos Humanos**  
**Carpetas Clientes de Isapres**  
**Documentos de Correspondencia**  
**Documentación PAC Bancos**  
**Carpetas de Créditos a Afiliados**  
**Jurídicas, registros Propiedad y Comercio**

**Carpetas clientes de Seguros**  
**Facturas y guías Proveedores**  
**Documentación Técnica**  
**Patentes y Roles Municipalidad**  
**Administración Operativa**  
**Contraloría**

Entre los principales clientes de Alniti, se pueden mencionar:

**Codelco**  
**Isapre Fundación (BECH)**  
**Corporación Municipal Puente Alto**  
**EFT Group**  
**Ministerio Economía Cooperativas**  
**Grupo Saesa**  
**Conservador Bienes Raíces Viña del Mar**

**Marsh**  
**Complemento `s Resources**  
**Colbun**  
**Municipalidad de Maipú**  
**OrienCoop**  
**E-certchile**  
**Ministerio Justicia**

¡Más información en [www.alniti.cl](http://www.alniti.cl) ¡



### **Implementación de la Aplicación DocuRed**

La implementación de una solución de Gestión Documental mediante DocuRed, esta constituida de las siguientes licencias:

- Licencia de Servidor
- Licencia de Cliente (usuarios concurrentes)

DocuRed se comercializa en 2 modelos que poseen la misma funcionalidad y operan ambos en la modalidad Web ó en cliente/servidor.

#### **DocuRed Profesional Versión 2.09**

Utiliza una base de datos MySQL incorporada en la aplicación, soporta como máximo a 15 clientes concurrentes y +/- 300.000 documentos en la base de datos. Actualizable 100% a DocuRed Premium.

#### **DocuRed Premium Versión 2.09**

Utiliza una base de datos SQL Server u Oracle, **NO** incluida.

Los valores de las licencias se pagan una sola vez y quedan a perpetuidad como propiedad del cliente.

### **Requerimientos de la Aplicación DocuRed**

Los requerimientos mínimos para la implementación de una solución de Gestión Documental con DocuRed son:

#### ➤ **Base de Datos**

El Sistema **DocuRed Profesional** trabaja con la Base de Datos MySQL.

El Sistema **DocuRed Premium** trabaja con la Base de Datos SQL Server ó Oracle, **NO** incluidas.

#### ➤ **Equipos**

##### **A.- Servidor:**

Las características recomendables para el servidor de la base de datos y Repositorio son al menos las siguientes:

<b>Ítem</b>	<b>Característica</b>
Procesador	Intel Xeon Dual Core 1.8 Ghz.
RAM	4 GB
Discos Duros	Dos discos espejados de 300GB
Sistema Operativo	Windows 2000 Server ó superior
Dispositivos Ópticos	DVD RW
Tarjeta de Red	10/100

**B.- PC para Escáner:**

Las características recomendables para el PC que manejará el escáner son al menos las siguientes:

Ítem	Característica
Procesador	Pentium 4 2.0 Ghz.
RAM	1 GB
Discos Duros	40 GB
Sistema Operativo	Windows XP Professional
Dispositivos Ópticos	CD RW
Tarjeta de Red	10/100

**C.- PC Clientes:**

Las características recomendables para los PC's de consulta son al menos las siguientes:

Ítem	Característica
Procesador	Pentium 4 1.2 Ghz.
RAM	512 MB
Discos Duros	40 GB
Sistema Operativo	Windows XP
Dispositivos Ópticos	CD R
Tarjeta de Red	10/100

### III.- SERVICIOS DE PUESTA EN MARCHA

***Servicio de Implementación:***

El servicio de Implementación de la aplicación consta de las siguientes actividades:

- Instalación de módulo Servidor y configuración de Base de Datos.
- Instalación de estaciones cliente.
- Creación inicial de usuarios y sus perfiles.
- Creación inicial de la estructura de carpetas virtuales para los documentos.
- Generación inicial de fichas.
- Revisión de los procedimientos de respaldo del sistema.
- Soporte técnico durante el primer mes.

***Servicio de Capacitación de Usuarios:***

Este servicio consiste en la capacitación de un grupo hasta 8 personas en el uso y administración del sistema, en las oficinas de la empresa.

**Servicio de Consultoría:**

Todo proyecto que implique cierto impacto en la operatoria normal de trabajo a que están acostumbrados los empleados de un área o empresa, debe ser cuidadosamente estudiado para que este impacto sea el mínimo posible y no incida en el buen funcionamiento posterior del proyecto. Por esto es altamente recomendable iniciar el proyecto con una consultoría a fin de hacer un levantamiento y diagnóstico de la problemática actual de la empresa en materia documental y proponer la solución más adecuada en cuanto a parametrización del software, hardware y procedimientos.

Este servicio contempla la entrega de un informe con:

- ✓ Levantamiento y análisis de la situación actual en materia documental.
- ✓ Propuesta de rediseño de los procedimientos administrativos que sustentan el flujo de documentos
- ✓ Determinación de tipos de usuarios y sus perfiles de autorización y seguridad.
- ✓ Diseño de la estructura de carpetas virtuales.
- ✓ Determinación de los campos de indexación asociados a cada tipo de documento y definición de las Fichas a utilizar.
- ✓ Definición de los procedimientos de respaldo del sistema.
- ✓ Recomendación del mejor equipamiento.
- ✓ Reevaluación del sistema a los dos meses de operación.

**Servicios de Soporte de las Licencias DocuRed:**




El Contrato de Soporte es un servicio que se ofrece como un contrato anual, en modalidad Estándar o Gold, y que entrega los siguientes beneficios:

- Soporte telefónico y vía Internet para resolver consultas y problemas operativos.
- Resolución inmediata de problemas detectados en la aplicación. Envío e instalación de Patch Level.
- Actualización a nuevas Versiones en forma gratuita. (Gold)
- Atención en el sitio preferente y a costo rebajado.
- Una charla de refuerzo de capacitación durante el año (Gold).




Este Contrato de Soporte tiene un valor anual de un 9% de la inversión en licencias, para la modalidad Estándar; y de un 18% de la inversión, para la modalidad Gold y se contratan a partir del segundo año.

#### IV.- EQUIPAMIENTO ESCÁNER

Alniti ofrece escáner de distintas capacidades y uso.

MARCA	Modelo (*)	Descripcion	Precio Unitario US\$
CANON	DR-2020U (Cama Plana) 220-240V	Duplex B&N (20 / 40) & Color (20 / 40) - <b>1.000 escaneos diarios</b> (50-216 X 53,3-356 mm) Cama Plana (Pantalla fija): 297 x 216 mm (tamaño A4)	995
			Extension Garantia 1 año
CANON	DR-2010C 220-240V	Duplex B&N (20 / 40) & Color (20 / 40) - <b>1.500 escaneos diarios</b> (50-216 X 53,3-356 mm)	650
			Extension Garantia 1 año
CANON	DR-2510C 220-240V	Duplex B&N (25 / 50) & Color (25 / 50) - <b>1.500 escaneos diarios</b> (50-216 X 53,9-356 mm)	1.129
			Extension Garantia 1 año



MARCA	Modelo (*)	Descripcion	Precio Unitario US\$
AVISION	 AV122	Duplex A V 1 2 2 : B/N 15 PPM; 30 IPM (200 dpi) - <b>500 escaneos diarios</b> (215 x 355 mm (tamaño legal))	651
		Extensión de garantía por 1 año	48
AVISION	 AV220	Duplex AV220: B/N 25 PPM/50 IPM - <b>1.000 escaneos diarios</b> (215 x 355 mm (tamaño legal))	945
		Extensión de garantía por 1 año	52
AVISION	 AV220C2 (Color)	Duplex AV220C2: B/N 35 PPM/70 IPM - <b>1.000 escaneos diarios</b> (215 x 355 mm (tamaño legal))	1.239
		Extensión de garantía por 1 año	54

## V.- SERVICIO DE DIGITALIZACION

Alniti posee escáner de producción masiva y personal especializado, para dar un eficiente servicio de digitalización de documentos.

El valor de este servicio varía dependiendo de las características, calidad y volumen de la documentación a procesar.

### **Descripción de los Requerimientos:**

Para la digitalización de documentos, se indican los siguientes requerimientos:

a.- La digitalización de aproximadamente **380.000 documentos**, correspondientes a **las carpetas del personal activo y antiguo de la Municipalidad**, los cuales serán entregados a personal de Alniti S.A.

#### **Características de la documentación a Digitalizar**

<b>Carpeta del personal</b>		
	<b>Activas</b>	<b>949</b>
	Antiguos	3884
	a.p.p. hojas x Carpeta	80
	Hojas x Carpeta personal Activo	75.920
	Hojas x Carpeta personal Antiguo	310.720
	Total Hojas	386.640
	Paginas aproximadas	386.640

b.- Características de los entregables del servicio:

Documentos:

<b>Característica</b>	<b>Definición</b>
Formato de documentos digitalizados	<b>TIFF ó PDF</b>
Color	B/N
Tamaño papel	Carta y Oficio
Páginas por documento	1
Tipo de encuadernación	Carpeta de Personal
Estado de los documentos	Bueno
Ficha de cada Pagina	Hasta 5 campos – Índices en Base Datos DocuRed
Medio de entrega imágenes	En Repositorio DocuRed

**Nuestra Propuesta:**

Se propone realizar las siguientes actividades:

- **Llegada de los documentos**

Los documentos se entregaran al personal de Alniti, donde se realizará la digitalización.

Se efectuara un control detallado de la información recibida, dejando un recibo con la cantidad de documentos.

Las personas encargadas realizarán la preparación de los documentos en lotes, retirando corchetes y clips.

- **Digitalización**

Para la digitalización se usará un escáner de alta velocidad y alimentación masiva, generando un archivo de extensión Tiff ó PDF. Se digitalizará en blanco y negro con una resolución de 200 dpi, a menos que la calidad del documento requiera una mayor resolución.

- **Indexación**

Los archivos de imagen se identificarán por los campos de indexación que se definan (hasta 5 campos), y se incorporarán al sistema de administración documental DocuRed, provisto por Alniti.

- **Control de Calidad**

Para el control de calidad del trabajo, Alniti utiliza en sus proyectos de digitalización masiva, lo siguiente:

- ⇒ Control de Completitud: Se comparan los informes de digitalización con los registros de recepción de los documentos.
- ⇒ Control de Calidad de la Imagen: Al digitalizar los documentos, la imagen se va viendo en la pantalla del computador, a fin de revisar nitidez. Por otra parte, el supervisor hará chequeos permanentes de calidad de imágenes desde su estación de trabajo.

- **Devolución de los documentos**

Los documentos una vez digitalizados se devolverán a la Municipalidad.

- **Plazos y requerimientos**

Los Servicios son provistos en las oficinas de la Municipalidad de Valparaíso y la duración estimada de los servicios es de **30 días hábiles (1 mes y medio)**, dependiendo del flujo de entrega de los documentos de parte de la Municipalidad.

En la prestación del servicio de digitalización se considera la participación de:

- Un Capturador – prepara y captura imagen de las páginas de los documentos
- Dos Editores - edita e indexa la imagen y la separa en diferentes documentos y carpetas.
- Dos Preparadores – preparar y ordenar lotes de documentos
- Un Supervisor
- Equipamiento PC y Escáner (\*)

Requerimientos:

- **Espacio Físico**

Se requiere disponer de 4 escritorios de trabajo, con facilidades de alimentación de Corriente AC.

- **Horario de trabajo en sitio.**

Lunes a Viernes de 9:00 hrs. a 18:00 hrs.

(\*) Todo el personal, equipamiento y aplicaciones que sean utilizados durante la prestación del servicio, serán retirados al finalizar el servicio de digitalización.

## VI.- PRECIOS

### COMPRA LICENCIAS:

	Precio Lista Unitario UF
<b>Sistema DocuRed</b>	
<b>Licencia Docured Profesional (*)</b>	
(Máximo de 15 usuarios concurrentes y 300.000 documentos)	
Licencia Servidor	72,60
1 licencia de 1 usuario concurrente (rango de 1 a 5)	9,36
1 licencia de 1 usuario concurrente (rango de 6 a 10)	7,77
1 licencia de 1 usuario concurrente (rango de 11 y +)	6,53
<b>Licencia Docured Premium (*)</b>	
Licencia Servidor	118,32
<b>Usuarios Concurrentes (rango de 1 a 10)</b>	
1 licencia de usuario	14,16
Pack 10 licencias de usuario	111,24
<b>Usuarios Concurrentes (rango de 11 a 20)</b>	
1 licencia de usuario	12,46
Pack 10 licencias de usuario	97,89
<b>Usuarios Concurrentes (rango de 21 y +)</b>	
1 licencia de usuario	11,04
Pack 10 licencias de usuario	88,99
<b>Opcionales</b>	
Modulo Flujo documentos (Workflow)	84,00
1 licencia Modulo Reconocimiento de caracteres (OCR-Código Barra)	180,00
<b>Servicios (**)</b>	
Implementación	18,40
Capacitación (un grupo de hasta 8 personas )	8,50
Consultoría	56,40

#### NOTAS:

(\*) El precio de las licencias incluye el Servicio de Soporte Gold para el primer año.

(\*\*) Precio de los servicios en Santiago.

**ARRIENDO LICENCIAS:**

	<b>Precio Arriendo mensual Unitario UF</b>
<b>Arriendo - contrato a 36 meses</b>	
<b>Licencia Docured</b>	
Arriendo - Licencia Servidor	3,65
<b>Usuarios Concurrentes (rango de 1 a 10)</b>	
Arriendo - 1 licencia de usuario	0,46
Arriendo - Pack 10 licencias de usuario	3,46
<b>Opcionales</b>	
Arriendo - Modulo Flujo documentos (Workflow)	2,62

**SERVICIO DE DIGITALIZACION:**

Los Servicios son provistos en las oficinas de la Municipalidad de Valparaíso.

Se consideran un volumen total sobre 80.000 páginas a digitalizar.

**Servicio Digitalización de los documentos**

**\$35 (treinta y cinco pesos) por página.**

## VII.- CONDICIONES COMERCIALES

- Todos los valores anteriores son netos, y no incluyen el impuesto I.V.A.
- La cotización tiene una vigencia de 15 días.
- Los valores expresados en Unidades de Fomento (UF) se pagarán en su equivalente en pesos, moneda nacional, conforme al valor que registre la Unidad de Fomento al día de facturación. En el evento que se elimine dicha Unidad de Fomento o deje de reflejar la variación del índice de precios al consumidor, el precio estipulado se expresará en moneda nacional a la fecha de este evento y se reajustará según la variación del citado índice o del que lo reemplace.
- La factura será emitida por ALNITI una vez concluida la etapa de implementación ó entregada por ALNITI junto a los productos.
- Facturación Digitalización: Se facturará los primeros días de cada mes, según el volumen de páginas digitalizadas en el mes anterior.. En la factura del primer mes se incluirá el valor base del servicio de digitalización.
- El Cliente contará con tres días hábiles de plazo para aprobar o rechazar la factura presentada por ALNITI.
- Plazo de máximo de entrega de productos: 30 días, una vez confirmada la Orden de Compra.
- Plazo de entrega de los servicios: Según carta Gantt proyecto
- Forma de Pago: Pago a 30 días de la facturación.
- Productos y Servicios puestos en Santiago.