UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Escuela de Ingeniería Comercial

“EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PERTENECIENTE AL FOCO ECONÓMICO DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA”.

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN CIENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y AL TITULO DE INGENIERO COMERCIAL

Profesora Guía: KAREN NIEMANN VIZCARRA.

CAROLINA ANDREA ORTIZ GUAJARDO

Viña del Mar, 2012.

Agradezco la ayuda, apoyo e información proporcionada por todo el equipo de la I.Municipalidad de Quillota, especialmente al Organismo de Desarrollo Económico, por su disponibilidad en la entrega de informes necesarios para la presente evaluación y para la realización de las entrevistas en reiteradas oportunidades. Finalmente agradezco a todos los funcionarios del Foco Económico de la I.Municipalidad de Quillota por la amabilidad y seriedad en la información otorgada.

No puedo dejar de lado a mi gran profesora Guía, Karen Niemann Vizcarra, quien siempre dispuso del tiempo que fuese necesario en la elaboración de la presente evaluación. Por su amabilidad, disciplina y profesionalismo.

Dedicado a mis padres, hermanos y amigos quienes me han aconsejado, ayudado y corregido en cada momento, por inculcarme la disciplina y el respeto; la responsabilidad y la humildad.

A Dios por hacer de mi vida un camino lleno de bendiciones…

ÍNDICE

RESUMEN ..... **ix**

ABSTRACT ..... **x**

INTRODUCCIÓN **1**

CAPÍTULO 1: MARCO TEORICO **5**

1.1. Calidad de servicio **5**

1.2. Satisfacción del usuario. **7**

1.3. Sistema de Gestión Documental. **9**

1.3.1. Características de un SGD Automatizado. 11

1.3.2. Software de Gestión Documental. 12

1.3.3. Ventajas de un SGD Automatizado. 13

1.3.4. Diferencia entre SGD Automatizado y SGD Manual. 14

1.4. Estado del arte **15**

1.5. Trascendencia legal y Administrativa de la Gestión Documental. **17**

1.6. Información pública **17**

1.7. Descripción breve de los procedimientos del SGD. **19**

1.8. Identificación de las necesidades de información. **20**

1.9. Documentos asociados al procedimiento **21**

CAPÍTULO 2: PRESENTACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES OBJETO DE ESTUDIO. **23**

2.1. Foco Económico Municipal (FE). **23**

2.1.1. Misión 23

2.1.2. Visión 24

2.1.3. Estructura organizacional 24

2.2. Contexto Actual del Sistema de Gestión Documental. **26**

2.2.1 Situación Actual: Gestión Documental Manual. 27

2.2.2. A nivel de Foco Económico (FE) 28

2.3. Ley de transparencia 20.285 31
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 32
3.1. Formulación de la Metodología 32
3.2. Encuesta 33
3.3. Pre-test 34
3.4. Determinación de la Población a investigar 34
3.5. Obtención del tamaño de la muestra 35
3.6. Dimensiones y variables medidas. 36
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE DATOS. 37
4.1. Análisis de Necesidades y Nivel de Satisfacción 37
4.1.1. Dimensión: Tiempo Operante en el Sistema de Gestión Documental Manual Actual.. 38
4.1.2. Dimensión: Organización y Orden de los Documentos 40
4.1.3. Dimensión: Acceso a la Documentación. 43
4.1.4. Dimensión: Confiabilidad y Seguridad 46
4.1.5. Dimensión: Tecnología 48
4.1.6. Dimensión: Funcionamiento General. 51
4.2 Síntesis y Análisis 54
4.2.1 Relación entre un Manual de Procedimientos y Normas de Eliminación. 57
4.2.2 Expectativas de los usuarios encuestados. 57
CONCLUSIONES 59
BIBLIOGRAFÍA 64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1. Flujo de la información. 21

Figura 2-1: Organización de la Municipalidad por Focos. Fuente: Departamento de Desarrollo Económico. 23

Figura 2-2. Red de Foco Económico (FE). Fuente: Depto. Desarrollo Económico. 25

Figura 2-3. Gestión de la Información. Fuente: Depto. Desarrollo Económico. 30

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nº 4-1: Frecuencia de Solicitud 38

Gráfico Nº 4-2: Tiempo de entrega 39

Gráfico Nº 4-3: Existencia de un Manual de Procedimientos 40

Gráfico Nº 4-4: Percepción de la Organización y Orden de los Documentos..... 41

Gráfico Nº 4-5: ¿Es posible obtener documentos de otras oficinas del FE? 43

Gráfico Nº 4-6: Acceso a los documentos 44

Gráfico Nº 4-7: Formas de Obtención de Documentos 45

Gráfico Nº 4-8: Confiabilidad y Seguridad de la Documentación 46

Gráfico Nº 4-9: Existencia de Normas de Eliminación. 47

Gráfico Nº 4-10: Tecnología Implantada 48

Gráfico Nº 4-11: Opción de Descarga de documentos..... 49

Gráfico Nº 4-12: Existencia de una Base de datos a nivel FE..... 50

Gráfico Nº 4-13: Evolución del Sistema 51

Gráfico Nº 4-14: Satisfacción de Necesidad de Documentación..... 52

Gráfico Nº 4-15: Grado de Satisfacción con el Sistema. 53

Gráfico Nº 4-16: Percepción General del Sistema de Gestión Documental 54

Gráfico Nº 4-17: Conocimiento del Sistema de Gestión Documental. 56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-0-1 Diferencias entre SGD Automatizado y Manual..... 15

Tabla 1-0-2. Fases del Sistema de Gestión Documental (SGD). 19

Tabla 3-0-3: Funcionarios del Foco Económico. 34

Tabla 3-0-4: Dimensiones y Variables analizadas. 36

Tabla Nº 4-1: Percepción del sistema: total respuestas por alternativa y porcentaje promedio. 55

Tabla Nº 4-2: Conocimiento general por parte de los encuestados: total respuestas por alternativa y promedio general. 56

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Ley nº 20.285 sobre acceso a la información pública. 66

ANEXO 2: Circular sobre disposiciones y recomendaciones referentes a la eliminación de documentos 69

ANEXO 3: ENCUESTA 71

RESUMEN

La presente investigación contempla un estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema de Gestión Documental Manual perteneciente al Foco Económico (FE) de la I.Municipalidad de Quillota durante el año 2012.

Según los resultados que se obtengan, se otorgarán sugerencias y recomendaciones para mejorar la calidad de sus servicios, fomentar la innovación, mejora continua del Sistema de Gestión Documental Manual (SGDM), con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios de éste. Por lo tanto, este estudio será una oportunidad de mejora para el sistema actual y la Implantación de un Sistema Automatizado.

La información recopilada se logra a través de entrevistas con el personal administrativo del FE, la cual pretende encaminar esta investigación a un modelo de gestión pública de eficiencia, el cual beneficiará a los usuarios (funcionarios de cada oficina del Foco Económico).

ABSTRACT

The following investigation considers a satisfaction study level from the Documental Management System Manual that belongs to the Economic Focus (EF) from Quillota's Illustrious Township during 2012.

According to the results that can be obtained, suggestions and recommendations will be given to improve their services' quality, innovation promoting, and Documental Management System Manual (DPSM) continuous improvement; with the main purpose of increasing its users' satisfaction. Therefore, this study will be an opportunity to upgrade the existing system and the establishment of an automated system.

The collected data is obtained through interviews applied to EF's administrative staff, information that pretends to guide this research towards an efficient governance manual, which will benefit the users (employers from each Economic Focus office).

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones exitosas hacen del análisis de satisfacción del cliente[1] y/o usuario[2] una parte integral de sus negocios. Las organizaciones, a través de encuestas de satisfacción, obtienen información acerca del nivel logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios, tanto internos como externos. Este estudio, basado en lo anterior, será una oportunidad de mejora para el actual Sistema de Gestión Documental (SGD) que es Manual.

Existe la percepción de que la Gestión Documental del Foco Económico (FE) de la Ilustre Municipalidad de Quillota, es ineficiente en términos de tecnología y que no reconoce las verdaderas necesidades de sus usuarios del sistema. Además, se estima que no se conocen los verdaderos resultados de acuerdo a los volúmenes de datos y niveles de servicios requeridos, que permiten proveer a los funcionarios del Servicio las capacidades para automatizar la gestión de procesos documentales (se cree que el Flujo de documentos que emana no es del todo eficiente en términos de calidad, cantidad, tiempo, continuidad, accesibilidad; pero por sobretodo Tecnología).

[1] Cliente: persona que compra un producto o servicio a partir de un pago.

[2] Usuario: persona que utiliza, disfruta y hace empleo de un producto o servicio.

Objetivo General

Evaluación de la satisfacción de los usuarios del Sistema de Gestión Documental Manual (SGDM) perteneciente al Foco Económico de la Ilustre Municipalidad de Quillota, es decir, conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de SGD del Foco Económico de la Ilustre Municipalidad de Quillota y los servicios que éste presta, mediante un diagnóstico a través de encuestas, mostrar los resultados, con el fin de otorgar sugerencias y recomendaciones para mejorar la calidad de sus servicios, fomentar la innovación, mejora continua del SGDM, con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios de éste.

Objetivos específicos

La evaluación cumplirá con ciertos objetivos, tales como:

- Conocer el SGD Manual actual implantado en el área de estudio.
- Identificar las necesidades de información y expectativas de los usuarios.
- Determinar si se satisfacen las necesidades y el nivel de calidad esperado por los usuarios (funcionarios del FE).
- Proponer sugerencias y recomendaciones al SGD actual.

Descripción de la metodología

En la presente investigación se utilizará el Método Analítico-Sintético y el Método de Investigación Mixta (Cualitativa y Cuantitativa).

Se tienen programadas cinco citas en el Organismo de Desarrollo Económico de la I.Municipalidad de Quillota, para interiorizarse de las funcionalidades, beneficios y dificultades del SGD Manual existente. Se aplicará una encuesta a los usuarios del Foco Económico (funcionarios) de la comuna de Quillota que utilizan dicho sistema. Los resultados se mostrarán en tablas y gráficos con una pequeña reseña donde serán explicados y con el fin de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema.

Limitaciones del estudio: En cuanto a las limitaciones del estudio se puede mencionar básicamente las referidas a recursos humanos y tiempo, ya que no se cuenta con el capital humano suficiente para realizar una investigación a nivel macro. Sin embargo, se ve compensado con el asesoramiento y entrega información de parte de las autoridades pertinentes a estudio.

En el primer capítulo se dará a conocer los fundamentos teóricos, que sustentan esta investigación como la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Se explicará en qué consiste un Sistema de Gestión Documental (SGD), los procesos

que se deben llevar a cabo y las principales ventajas de un SGD Automatizado sobre un Sistema Manual.

En el segundo capítulo “Presentación de la organización objeto de estudio”, se describen los objetivos, funciones que cumple la unidad de Foco Económico y su estructura organizacional. Además, se explicará el contexto actual del Sistema de Gestión Documental (Manual) y la importancia de la Ley de Transparencia.

El capítulo tercero se presenta la metodología que se llevará a cabo, la cual será a través de una investigación mixta (cualitativa y cuantitativa).

El capítulo cuatro comprende la aplicación de la encuesta realizada a los usuarios del Foco Económico de la comuna de Quillota que utilizan dicho sistema. Los resultados se mostrarán en tablas y gráficos con una pequeña reseña donde son explicados, con el fin de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema.

Por último, de acuerdo a los resultados obtenidos, se darán a conocer propuestas de mejora.

CAPÍTULO 1: MARCO TEORICO

El presente capítulo describe los conceptos fundamentales de la investigación que sustentan esta investigación como la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Se explicará en qué consiste un Sistema de Gestión Documental (SGD), los procesos que se deben llevar a cabo y los documentos asociados a éste.

1.1. Calidad de servicio

En la actualidad, una de las ventajas competitivas dentro de toda organización nace en la calidad de servicio que se verá reflejada en el nivel de satisfacción de los usuarios del sistema, por lo tanto se convierte en un factor estratégico para lograr el éxito dentro de cualquier sistema de información.

"Si no lo puedes medir, no lo puedes gestionar", dice un viejo dicho de la administración de empresas[3].

Muchos autores han dado sus propias definiciones sobre el término *calidad:*

- Josehp M. Juran define la calidad como: "Adecuación al uso".

[3] HOROVITZ, Jacques Los siete secretos del servicio al cliente.2000. Editorial Prentice Hall. 2000. 43 p.

- W. Edward Deming indica que: “El control de Calidad no significa alcanzar la perfección, sino que significa conseguir una eficiente producción con calidad que espera obtener en el mercado”.
- Armand V. Feigenbaum define la calidad como: “La composición total de las características de los productos y servicios de marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento, a través de los cuales, los productos y los servicios, en unos cumplirán las expectativas de los clientes”.
- Norma ISO 9000:2000: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- Según la norma ISO 9004, un sistema de calidad consta de:

    1. Estructura organizativa y responsabilidades
    2. Procesos y procedimientos de trabajo:
        - Procesos bien definidos, revisados y adaptados al mercado
        - Planes de mejora continua de los procesos
        - Procedimientos operativos aplicables
        - Revisión y control de los procedimientos
    3. Recursos necesarios.

Por lo tanto, el punto en común entre todas estas definiciones, se centra básicamente en los procedimientos desde cuando se crea el producto o servicio,

hasta que se entrega al cliente y/o usuario. Sin embargo, uno de los retos más importantes para los administradores de servicios es cómo entregar un servicio de calidad, comparando su servicio con el de otros buscando el progreso en términos de cómo el usuario percibe la calidad que se le ofrece, y medir el progreso de la calidad real.

Los estudios de usuarios, constituyen un punto importante al momento de gestionar la calidad, ya que suministran las bases sobre las cuales se proyecta y/o condiciona un producto y/o servicio de información e incluso, el sistema completo.

1.2. Satisfacción del usuario.

Desde una perspectiva del marketing, se acepta, en los últimos años, que la visión de la calidad del servicio es personal y subjetiva, por lo tanto, se hace necesario considerar la percepción del usuario.

Algunos autores definen y consideran la satisfacción como:

- Parasuraman (1988) considera que la “calidad de servicio percibida por el cliente es un juicio global del consumidor, relativo a la superioridad del servicio.

- Bitner y Hubert (1994) consideran que la “satisfacción se refiere al resultado de transacciones individuales y al servicio global”.

- Richard L. Oliver (1997, p.13) la define como “satisfacción es la respuesta de la saciedad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o de que el producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”. La satisfacción del cliente en cuanto a un producto o servicio está influenciada significativamente, por la evaluación que hace él sobre las características del producto o servicio.

- Zeithaml y Bitner (2002) se refieren a satisfacción como “la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Se presume que al fracasar en el cumplimiento de las necesidades y expectativas, el resultado que se obtiene es la insatisfacción con dicho producto o servicio. Las emociones de los clientes también pueden afectar sus percepciones de satisfacción hacia los productos o servicios; dichas emociones pueden ser estables o existir previamente, como el estado de ánimo o la satisfacción en su vida”.

Además, hay que considerar que la satisfacción no sólo debe medirse a nivel organizacional, sino que también, en el ámbito local, es decir, en un centro, unidad

de negocio, región o función, ya que, si la satisfacción se mide solamente a nivel corporativo, no se actuará sobre cada una de las satisfacciones o insatisfacciones que se producen en el ámbito local[4]. Es por ello, que la medición de satisfacción también depende de los procedimientos y del comportamiento del personal que entrega el servicio, además del plazo de entrega del servicio ofrecido. Por lo tanto, la importancia que se le debe dar al servicio es imprescindible para mantener a los usuarios de un sistema satisfechos. Contar con una buena atención al cliente y/o usuario, permite una retroalimentación entre las partes, ya que, éstos van a mostrar su nivel de satisfacción o insatisfacción, y sugerir a la organización para que, así, se pueda mejorar el servicio en los puntos débiles y evitar futuros reclamos por un servicio deficiente.

1.3. Sistema de Gestión Documental.

La gestión documental consiste en el uso de la tecnología y procedimientos que permiten la gestión y el acceso unificado a información generada en la organización[5]:

- Al personal de la empresa (usuarios internos)

[4] HOROVITZ, Jacques Los siete secretos del servicio al cliente.2000. Editorial Prentice Hall. 2000. 51 p.

[5] MUÑOZ, Velmour. Sistema de Gestión Documental. 2007. Universidad de las Ciencias Informáticas.

- A clientes y proveedores (usuarios externos)

Con la globalización y el paso del tiempo, el gran volumen, la complejidad y diversidad de la información que manejan las organizaciones, sin importar tamaño ni rubro al que se dedican, ha provocado que se apoyen sobre herramientas de software de gestión documental para evitar el colapso en los sistemas de información. Cuanto más crece el volumen de documentos, más difícil es identificar, por ejemplo, dónde se encuentra un informe que se necesita archivar, redactar o entregar.

Por lo general, se asocia un documento a un texto. Cuando el documento pasa a ser digital, la diferencia entre "documento electrónico" y "contenido" es más difícil de definir[6]. En cualquier caso el concepto "contenido" en gestión documental se asocia siempre a una unidad de información en soporte digital.

Hoy en día, la administración se enfrenta a una gran cantidad de flujo de documentos, generados por sus funciones y por sus actividades cotidianas.

[6] D'Alós–Moner, Adela. «La gestión documental: aspectos previos a su implementación". En: El profesional de la información, 2006, mayo–junio. V. 15, n. 3. 222–226 p.

Durante años la Gestión Documental fue una herramienta exclusiva para administradores, archiveros y bibliotecarios quienes trabajaban con herramientas manuales básicas como libros de registros, carpetas, archivadoras, cajas y estanterías en donde se guardaba todos los documentos en papel. Con el tiempo, la incorporación de tecnología y personal informático contribuyó enormemente en la administración de dicha información.

El uso de las tecnologías de información y comunicación produjeron prácticas comunes, tanto en la administración pública como privada, para el manejo de base de datos, correo electrónico y procesadores de textos, y ello provocó que se capturara todo tipo de documentación que naciera y fluyera por la organización. Este control se mantiene incluso para los documentos obsoletos.

1.3.1. Características de un SGD Automatizado.

Un Sistema de Gestión Documental debe ser:

- Fácil de usar: debe estar orientado a todos los funcionarios de una Organización, no solo a Informáticos o gente especializada en el tema. Se debe garantizar el uso de toda la organización, por lo tanto, su uso debe ser sencillo, para así, lograr que el Sistema sea exitoso y no fracase.
- Agilidad en la entrada de documentos: si no se consigue la conversión de formato papel a formato digital, y la incorporación de éstos a la base de datos

de manera sencilla y rápida, los usuarios percibirán este sistema como una carga de trabajo y no como una ventaja, y por lo tanto, la implantación sería un fracaso.

1.3.2. Software de Gestión Documental.

Todas las organizaciones son distintas y distintas también son sus necesidades. Debido al gran volumen, complejidad y diversidad de documentos que poseen estas organizaciones, se hace necesario adoptar herramientas de software que permitan contar con un sistema de información administrado por el propio personal, manteniendo un orden y control de los documentos a los que acceden sus funcionarios y unificar los procedimientos.

Para una organización clara y ordenada, la documentación es almacenada en una Base de datos, lo que permite un acceso rápido mediante diversos métodos de información de cada documento, los que pueden estar comprimidos. Además de archivos en formato texto, se pueden almacenar y administrar documentos como videos, imágenes e incluso grabación de voces.

Un software de Gestión Documental se clasifica de acuerdo a su complejidad, por ejemplo el Explorador de Windows es un administrador de archivo, pero muy básico en cuanto a operaciones como acceso a la documentación y la capacidad

de compartimiento. Para que un software sea completo y totalmente eficiente, debe posibilitar la búsqueda de información dentro de toda la base y ofrecer documentos relacionados, es decir, debe provee una base operativa de colaboración. Esto quiere decir que una aplicación de gestión documental está orientada a un contexto operacional que tenga relevancia para cualquier organización, por ejemplo la gestión documental es un elemento de un sistema CRM, ERP o una visión mixta de ambos.

1.3.3. Ventajas de un SGD Automatizado.

Un sistema de Gestión Documental trae consigo una serie de ventajas:

- Ahorro de espacio al eliminar gran parte de los documentos en papel.
- Seguridad: permite controlar quién accede a los documentos, hacer copias de seguridad de todos los documentos diarios de manera simple.
- Acceso: el acceso inmediato a la información, sin importar el tiempo que fue archivado y sin depender de otros usuarios del sistema o de la organización para poder acceder a ella. Por lo tanto, existe facilidad de búsqueda.
- Ahorro de tiempo: debido a la facilidad de búsqueda.
- Organización y Orden de la documentación de toda la Organización.
- Distribución de los documentos e información por toda la Organización.
- Incluso Protección al medio Ecológico.
- Incrementar la Calidad del Servicio y la Productividad de la Organización.

1.3.4. Diferencia entre SGD Automatizado y SGD Manual.

SGD Automatizado	SGD Manual
✓ Archivo centralizado en una Base de datos: no se poseen miles de archivos, sino que solo se debe gestionar un ordenador, es decir, un Servidor donde se almacena toda la información y todos los demás puestos de trabajo pasan a ser prescindibles en el sentido que no tienen datos.	✓ Comprende una gran cantidad de documentos formato papel y en el explorador de Windows como Excel, Word, entre otros.
✓ Facilidad para la realización de las copias de seguridad: cuando toda la documentación o gran parte de ella está en un archivo, importa mucho que no se pierda. La gestión de un solo archivo es infinitamente más sencilla que la gestión de la copia de seguridad de miles de archivos, especialmente si están dispersos por toda la oficina.	✓ La Gestión de infinitos documentos para su respaldo, resulta muy complejo y demanda aún más tiempo.
✓ Búsqueda rápida de los archivos: la base de datos proporciona una ventaja inmediata e incomparable.	✓ Buscar un archivo en una oficina con múltiples ordenadores, con gente de distintos perfiles y distintos criterios para guardar documentación a lo largo de años, puede ser incluso imposible.

✓ Control de acceso a los documentos (LOPD): especialmente cuando los datos son de cierto nivel de seguridad. Permite controlar quién entra a qué documento	✓ El acceso resulta muy complicado e incluso en algunos casos, imposible.

Tabla Nº 1-1: Diferencias entre SGD Automatizado y Manual

1.4. Estado del arte

Desde noviembre de 2011 existe la norma ISO 30300: Sistemas de gestión para los documentos. Al igual que las normas de la familia ISO 9000 (gestión de la calidad) e ISO 14000 (gestión ambiental), la primera se considera una Norma de Sistema de Gestión y se caracteriza por incidir en los requisitos que debe cumplir un área determinada de la gestión para garantizar un funcionamiento orientado a la mejora continua. Por lo tanto, las organizaciones han ido estableciendo políticas orientadas al uso de la tecnología. Estas políticas suelen desarrollarse desde una perspectiva tecnológica y de cumplimiento legal como la seguridad y privacidad de la información[7].

[7] LLOVERAS, M. Rosa. Dossier Empresarial. [en línea]. 17 Enero 2012. [fecha de consulta: 17 Enero 2012]. Disponible en <http://www.iso30300.es/articulo-sobre-la-iso-30300-en-dossier-empresarial-por-maria-rosa-lloveras/>

Norma ISO 15489:2001

La Norma ISO 15489 es una Guía para la Gestión de los Documentos de Archivos. Fue publicada en el año 2001 bajo el nombre de *Information and Documentation: Record Management: Part 1. General.* Proporciona los principios generales para la Gestión de documentos de archivo de una organización (Pública o Privada) para clientes externos e internos; y la relación con los sistemas electrónicos para conservar archivos, sea cual sea su soporte.

Sus objetivos principales son: definir los requisitos mínimos de un SGD, del software implicado, de los modelos de metadatos, normalizar las mejores prácticas de la Gestión de Documentos de archivo, regular las asignaciones de las responsabilidad de la organización, las políticas, procedimientos, y procesos relacionados con estos documentos, para asegurar una adecuada atención, protección y permitir que la evidencia e información que contienen, pueda recuperarse eficiente y eficazmente.

Identifica las características de los documentos como: contenido, contexto, estructura; autenticidad; fiabilidad; integridad y disponibilidad. Además, un Sistema de Gestión de Documentos debe servir de soporte para los Documentos con las características anteriores. El SGD debiera contener: Fiabilidad, Integridad, Conformidad, Exhaustividad y un Carácter Sistemático.

1.5. Trascendencia legal y Administrativa de la Gestión Documental.

El 20 de agosto de 2008 se publicó en el Diario Oficial la ley Nº 20.285[8] sobre Acceso a la Información Pública, que establece como obligación de los órganos y servicios de la Administración del Estado, entregar a las personas que soliciten la información considerada como pública, de acuerdo con los procedimientos y plazos establecidos.

La responsabilidad de entrega de información recae en la autoridad, jefatura o jefe superior del órgano o servicio (Artículo nº 16)[9].

1.6. Información pública

Es la información elaborada con presupuesto público y toda otra información que obre de poder de los órganos de la administración del Estado, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, a menos que esté sujeta a excepciones señaladas.

Son asimismo, los actos y resoluciones de los órganos, sus fundamentos, los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial, y los procedimientos que se utilicen para su dictación (Artículo nº 5).

[8] Ver anexo nº1 "Ley nº 20.285 sobre acceso a la información pública". pp 60.

[9] Ver anexo nº1 "Ley nº 20.285 sobre acceso a la información pública". pp 60.

Existen 2 tipos de documentos públicos:

1. Documentos oficiales.

Aquellos documentos principales de trabajo y consulta, autorizados con las autoridades legales por el competente funcionario. Sirven como documentos públicos como para realizar ciertos trámites. Por ejemplo como: Decretos, resoluciones, oficios, instructivos, entre otros.

2. Documentos no oficiales

Todos aquellos documentos que obre en poder del órgano o la que haya sido dictada por éste, que no constituya documento oficial. Por ejemplo: cartas de peticiones, memorándum, diarios, borradores, fotocopias, entre otros.

1.7. Descripción breve de los procedimientos del SGD.

FASES DEL PROCEDIMIENTO DE SGD	Función	Procedimientos
Primera fase: Catastro y Organización de archivos.	Comprende el origen de los documentos, la creación y diseño de formatos y documentos.	1. Identificar los espacios en donde se encuentran distribuidos los documentos. 2. Clasificar y ordenar la documentación de acuerdo a su tipo, origen y serie documental. 3. Identificar la documentación necesaria para asegurar la conservación o eliminación. 4. Registrar las Series Documentales.
Segunda Fase: eliminación física de documentos.	Los documentos oficiales sólo pueden ser eliminados de acuerdo a lo establecido en el Oficio Circular N° 28.704 de 1981, de la Contraloría General de la República[10]	1. Valoración de documentos. 2. Inventario. 3. Acta. 4. Decreto o resolución exenta.
Tercera Fase: Sistematización de Información (base de datos).	Digitalización de la documentación	1. Base de datos 2. Manual de Procedimientos de Gestión Documental.

Tabla Nº 1-2: Fases del Sistema de Gestión Documental (SGD).

[10] Ver Anexo nº2 “Oficio Circular N° 28.704 de 1981, de la Contraloría General de la República”. pp 63.

1.8. Identificación de las necesidades de información.

Esta etapa se rige de acuerdo a la demanda de información por parte de los usuarios del Sistema de Gestión Documental (SGD) quienes se dividen en 2:

Usuarios internos y usuarios externos. Los usuarios internos corresponden a los funcionarios en general de cada organismo objeto a estudio del Foco Económico, y los usuarios externos corresponden a los demandantes del servicio de información a la organización (empresarios, personas naturales que buscan empleo o algún tipo de información para emprender).

Es necesario para la organización identificar las necesidades de información y el tipo de documentación que solicitan los usuarios para así, reconocer si es información específica o general atribuible a la organización.

También se hace necesario identificar los soportes con que requiere y se entrega al usuario el servicio, ya sea en formato HTML, CD-ROM, o simplemente en formato papel.

Se dice que la información es Bidireccional, es decir, fluye desde la organización al usuario, y desde el usuario hacia la organización, como se muestra en la figura Nº 1-1.

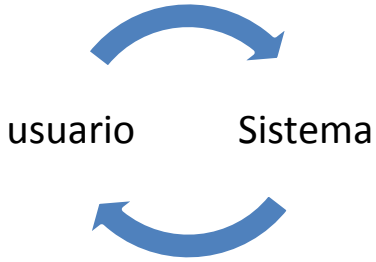


Figura Nº 1-1. Flujo de la información.

Conocer las necesidades de información de manera profunda, permitirá desarrollar una “colección de materiales documentales cuyo contenido responda con efectividad a las necesidades de información de la comunidad a la que sirve”[11].

1.9. Documentos asociados al procedimiento

Es importante mencionar que los documentos que forman parte del Sistema de Gestión Documental en una organización, no solo corresponden a los que ingresan a ella, sino que también, aquel que se produce, edita y distribuye dentro y fuera de la organización.

[11] Negrete Gutiérrez, María del Carmen (1988): la selección de materiales documentales en el desarrollo de la colección. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecarias. 23 p.

La documentación puede adoptar diferentes formatos (HTML, tipo Word, Acrobat, texto, con extensión doc, pdf o txt) y deben responder a las necesidades de los usuarios del sistema, algunas de ellas son:

1. Formato absolutamente fiel al original.
2. El formato debe facilitar su manejo.
3. Debe responder a la interactividad con el usuario para relacionar los campos.
4. Debe existir un programa que facilite la interpretación de dicho formato.

CAPÍTULO 2: PRESENTACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES OBJETO DE ESTUDIO.

2.1. Foco Económico Municipal (FE).

La I.Municipalidad de Quillota tiene una estructura organizacional desdespartamentalizada, es decir, organiza su estructura para un mejor entendimiento, por Focos, los cuales son 4: Administración, Social, Planificación y Económico.

Figura Nº 2-1: Organización de la Municipalidad por Focos. Fuente: Departamento de Desarrollo Económico.

2.1.1. Misión

“Nuestro objetivo principal apunta a optimizar recursos humanos, materiales y tiempo, entregando un servicio de calidad y oportuno, en la atención de los

usuarios (potenciales y habituales) que acuden al Foco Económico Municipal (FE).”.

2.1.2. Visión

“Pretendemos mejorar los procesos de gestión al interior de FE, considerando que la información obtenida se sistematiza, entregando mejor capacidad y calidad de respuesta de sus necesidades a nuestra ciudadanía.”.

2.1.3. Estructura organizacional

El Foco Económico (FE) está compuesto por las siguientes unidades: OMIL, PRODESAL 1 y 2, Oficina de Ambiente, Desarrollo Económico, Infocentro, Turismo y OTEC. Busca aportar de una manera asertiva en el fomento del emprendimiento, innovación, búsqueda de trabajo y desarrollo comunal.

Figura Nº 2-2. Red de Foco Económico (FE). Fuente: Depto. Desarrollo Económico.

Cada unidad que compone el Foco Económico de la Ilustre Municipalidad de Quillota, trabaja con su propia documentación de acuerdo a las funciones que realiza[12].

La documentación digital se encuentra archivada en una base de datos en una simple planilla Excel. Además, otros recursos involucrados son: Servidor IBM con sistema operativo Linux Debian (Apache 2 + MYSQL 5 + PHP) y Enlace Dedicado de 2Mb.

[12] EMPRENDE QUILLOTA [en línea]. [fecha de consulta: 05 Enero 2012]. <http://www.emprendequillota.cl/omil/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=8>

2.2. Contexto Actual del Sistema de Gestión Documental.

Es un gran desafío poder manejar la información, tener acceso cuando se necesite, tener un sistema en línea, un sistema que vincule todos los Focos Municipales, que al momento de demandar documentación de otra oficina Municipal o área administrativa se encuentre disponible en un servidor para poder ahorrar tiempo y hacer los procesos municipales más productivos (eficientes).

2.2.1 Situación Actual: Gestión Documental Manual.

“No existe un Sistema de Gestión Documental propiamente tal”, señala Ramón Freire jefe de la Unidad de Gestión de la I.Municipalidad de Quillota.

Cada unidad municipal tiene documentación y la comparte a medida que se demanda la documentación. Es un desafío a mediano-largo plazo. Sólo en el Foco Social se ha avanzado, hacia una ficha única, es decir, se está tratando Unificar y de crear una ventana con todo tipo de información y documentación de las personas que solicitan algún tipo de servicio que ofrece este foco, por ejemplo: información por familia en cuanto a sus niveles de educación, salud y social. Se ha logrado una coordinación entre estos 3 organismos: Social, Salud, y Educación. Sin embargo, en este momento se encuentra en proyecto la incorporación de un software para poder manejar y mejorar los procesos a través de Gestión Documental.

Dentro del Plan Estratégico Municipal, comprende la división (organización) por Focos: por ejemplo DIDECO forma parte del Foco Social, pero también forma parte del Foco Económico, es decir, los focos a su vez están interrelacionados.

2.2.2. A nivel de Foco Económico (FE)

A fines del año 2010, comienzos del años 2011, gracias a un Plan de Desarrollo Comunal, PLADECO (realizada por la consultora G-Nera) se implantó un sistema denominado “Sistema de Evaluación y Seguimiento”. A su vez, se realizó de forma paralela otra asesoría, complementaria e interdependiente denominada Planificación Estratégica (realizada por la consultora Kaleido) y se creó un programa basado en software libre a objeto de aplicar control de gestión. Con este sistema se propuso evaluar la unificación u homogeneización en el control de gestión, es decir, que el software vigente y medio adormecido también en su uso, sea mejorado para que aborde ambas temáticas: Gestión Documental y Gestión de los procesos.

Lamentablemente este software no entrega cierta información como, por ejemplo, consulta de patentes de Quillota. Esta documentación e información se entrega a medida de la demanda en un documento impreso, en formato Word y/o Excel a través del correo electrónico institucional, pero jamás en una base de datos formal o en un Sistema Informático más avanzado que reúna documentación de todas las oficinas del FE.

Una herramienta usada en el momento es el Google Docs, en donde se sube información que no necesariamente es solicitada por el Foco, pero que se adjunta en caso de que sea demandada en algún momento, se comparte con el Foco pero

nadie lo utiliza. También se opera a través de otra herramienta de Google llamada Apps que permite tener los correos de cada funcionario enlazados y con acceso a las otras funciones que ofrece Google. El resto del municipio utiliza un correo interno (Outlook), muy antiguo del año 2003, que funciona mediocremente, con todas las contraseñas iguales.

Por lo tanto, existen dos opciones:

1. Hacer un Sistema desde cero, Automatizado que vincule documentación de todo el Foco Económico y de otros Focos (a nivel Municipal), o
2. Seguir operando manualmente, mandando correos a través de acuerdo a la demanda de documentación. De ahí entra la habilidad y el trabajo del Informático Municipal, que tendrá las funciones de implantar un Sistema de fácil uso; y además tendrá la función de ayudar a los distintos funcionarios, para que así el trabajo se aliviane.

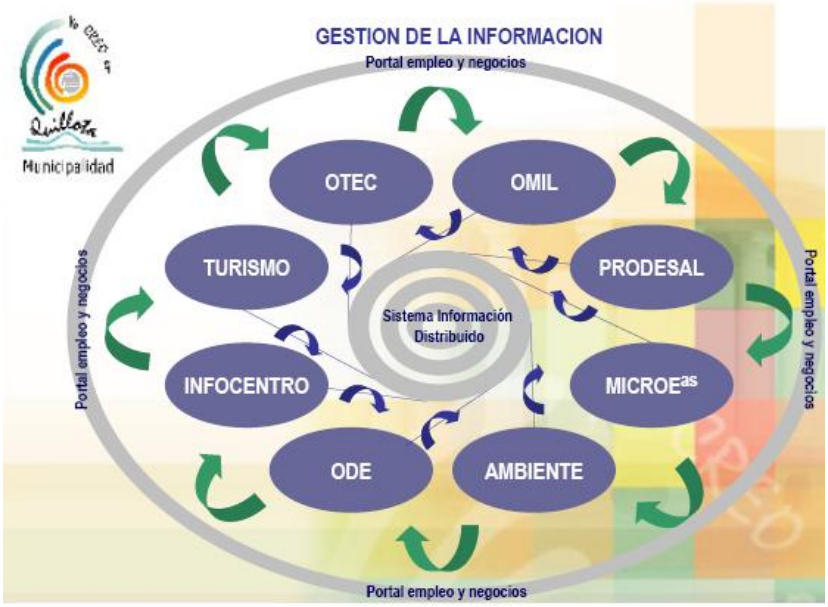


Figura Nº 2-3. Gestión de la Información. Fuente: Depto. Desarrollo Económico.

Es importante destacar además, que la Ilustre Municipalidad de Quillota toma como guía de ejemplo, el caso Peñalolén la cual es llamada “ciudad digital” debido a su alto nivel de desarrollo en el Sistema de Información y de Gestión Documental que emplea y que recibió el Premio de “La Comuna Digital de Iberoamérica” entregada por la Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones, un premio que recibe por primera vez un municipio en Chile.

2.3. Ley de transparencia 20.285

Ley de transparencia 20.285: los organismos públicos deben entregar información que se solicita, en caso que no se pueda entregar por ejemplo en el caso de Ley de Quórum Calificado, cuando la información es reservada o secreta, cuando implica una gran cantidad de tiempo a un funcionario en rescatar la información.

La ley de transparencia apunta a que toda la información sea pública y se encuentre en el portal. Cuando no se encuentra disponible a través de esta modalidad, se envía una solicitud a través de correo electrónico u oficio solicitándola, y el organismo municipal tiene 20 días hábiles para responder y 10 días más cuando la documentación que se solicita es muy complicada o cuesta mucho reunirla o es muy antigua. En el caso de que no se pueda cumplir, se debe responder ante la solicitud explicando los motivos del No cumplimiento. Si la persona no queda conforme con eso, tiene 2 vías: 1)enviar directamente al Consejo de Transparencia explicando su situación, 2) vía Gobernación, adjuntando toda la información referida a que no fue respondida la solicitud pertinente.

La ley califica, el estado de cumplimiento que se tiene. Si no se aumenta el estado que se tiene (en cuanto a calificaciones) se multa a quien no respondió e incluso al encargado del funcionario que no atendió.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios, sino también de sus requerimientos. El usuario está satisfecho cuando sus necesidades son cubiertas y/o exceden sus expectativas.

Se presenta a continuación la formulación de la explica la forma en que se llevó a cabo este estudio.

3.1. Formulación de la Metodología

En la presente investigación se utilizará el Método Analítico-Sintético y el Método de Investigación Cualitativa y Cuantitativa.

Se realizó una serie de citas en el Organismo de Desarrollo Económico de la I.Municipalidad de Quillota, para interiorizarse de las funcionalidades, beneficios y dificultades del SGD Manual actualmente en operación. Se utilizará una metodología cuantitativa, es decir, utilizando como instrumento una encuesta a los usuarios internos quienes corresponden a los funcionarios del Foco Económico de la comuna de Quillota que utilizan dicho sistema. Los resultados se muestran en tablas y gráficos con una pequeña reseña donde son explicados identificando las necesidades y nivel satisfacción de los usuarios del sistema. También se realizó

una serie de Entrevistas a Profesionales Informáticos Municipales y Jefes de distintas oficinas para hacer del análisis más completo y poder así, comprobar las respuestas de las encuestas aplicadas. Estas entrevistas fueron realizadas entre el 11 y el 29 de junio de 2012, principalmente en la Unidad de Gestión Municipal. Se entrevistó al señor Ramón Freire (jefe de la Unidad), y al señor Juan Carlos Ramírez (Informático de ODE, encargado e incentivador del Proyecto para implantar un Sistema de Gestión Documental Automatizado).

3.2. Encuesta

Para la respectiva medición se diseñó una encuesta para los usuarios internos (funcionarios del FE), que constan de una serie de preguntas cerradas, con el fin de conocer con más profundidad la percepción y expectativas de los ellos.

Los cuestionarios son de tipo estructurado, con preguntas disfrazadas (preguntas 6, 9, 14, 15 y 16 que fueron contrastadas con las entrevistas realizadas), para identificar un real conocimiento por parte de los usuarios del sistema, de ciertos aspectos importantes de la Gestión Documental. Además, consta de preguntas cerradas y sencillas, de fácil comprensión y aplicación, las que apuntan directamente a la captura de los datos más relevantes sobre la percepción de los usuarios, enfatizando aspectos como: acceso a los documentos, tiempo de entrega, calidad del servicio, tecnología implantada, organización y orden de la

documentación, entre otros.

3.3. Pre-test

Previa aplicación del cuestionario, se realizó un Pre-test para validar que las preguntas cumplan con el objetivo propuesto, lo cual hizo modificar algunos puntos del cuestionario por encontrarse poco claros y por sesgar información. Luego de este proceso se llegó a la respectiva encuesta que se utilizó para la presente investigación.

3.4. Determinación de la Población a investigar

La población de este estudio está constituida por el conjunto de usuarios internos del Sistema de Gestión Documental Manual (SGDM) del Foco Económico (FE) de la I.Municipalidad de Quillota, que según datos obtenidos es de 36 usuarios (funcionarios de los organismos del FE a estudiar).

A continuación se presenta el detalle por Oficina del FE:

Oficina	**Nº Funcionarios**
OMIL	6
PRODESAL 1	3
PRODESAL 2	2
AMBIENTE	7

ODE	6
INFOCENTRO	1
TURISMO	6
OTEC	5
Total	**36**

Tabla Nº 3-1: Funcionarios del Foco Económico.

3.5. Obtención del tamaño de la muestra

La población corresponde a los usuarios internos (funcionarios del FE) tomando la cantidad de funcionarios activos y vigentes al presente año 2012. Sin embargo, debido a que corresponde a una población muy pequeña, no es conveniente determinar una muestra a través de un método estadístico, es el investigador quien decide los límites de la población[13]. Por lo tanto, la muestra será equivalente a la población total, es decir, a 36 usuarios.

[13] Morales, Pedro Vallejo. Estadística aplicada a las Ciencias Sociales: Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos? Universidad Pontificia Comillas. Madrid. Facultad de Humanidades. [en línea]. [fecha de consulta: 20 julio 2012]. Disponible en: <http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pdf>

3.6. Dimensiones y variables medidas.

Las variables principales a medir fueron identificadas de acuerdo a las características propias de un Sistema de Gestión Documental, las que fueron agrupadas en 6 Dimensiones, como se explica a continuación:

Dimensión	Variable
Tiempo	Tiempo de entrega Frecuencia de solicitud
Organización y Orden	Normas de Transparencia Distribución y Eliminación Clasificación y Orden Existencia de Manual de Procesos
Acceso	Posibilidad de Obtención de Doc. Satisfacción de Obtención Formas de Obtención de Doc. Facilidad de Solicitud de Doc.
Confiabilidad y Seguridad	Confiabilidad Seguridad Existencia de Normas de Eliminación
Tecnología	Tecnología Implementada Opción de Descarga y Trámites en línea Existencia de base de datos Necesidad de base de datos
Funcionamiento General	Evolución del Sistema Satisfacción de Necesidad de Doc. Grado de Satisfacción con el Sistema

Tabla Nº 3-2: Dimensiones y Variables analizadas

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE DATOS.

En el presente capítulo se expondrán los resultados de la investigación realizada a través del enfoque metodológico mixto en el cual se utilizaron Entrevistas para conocer el Sistema de Gestión Documental Manual (SGD Manual) y poder efectuar un contraste con las respuestas vertidas en el cuestionario por los usuarios internos del Sistema. Asimismo, se recolectó información a través del instrumento de observación de campo. Las encuestas de opinión se realizaron para identificar la percepción de satisfacción que tienen los usuarios respecto a dicho sistema.

Se analizarán las encuestas según las dimensiones y variables especificadas en el diseño metodológico, complementando con la observación de campo y entrevistas realizadas llegando a una conclusión final donde se integran estos instrumentos de investigación.

4.1. Análisis de Necesidades y Nivel de Satisfacción

A continuación se analizará cada una de las dimensiones establecidas para el estudio.

Cabe señalar que de las 36 encuestas aplicadas, 30 encuestas fueron respondidas y 6 usuarios prefirieron omitir su opinión, lo que equivale a un 16,7%.

4.1.1. Dimensión: Tiempo Operante en el Sistema de Gestión Documental Manual Actual.

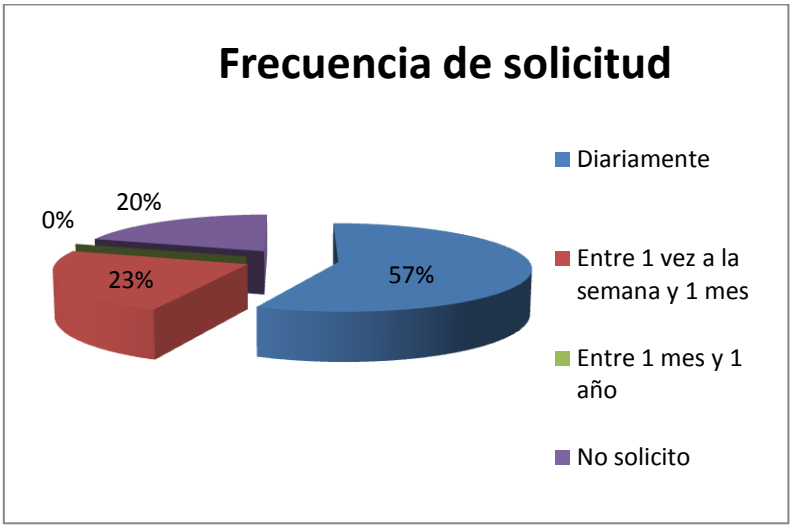


Gráfico Nº 4-1: Frecuencia de Solicitud

Según el Gráfico Nº4-1, la frecuencia de solicitud por documentación entre una oficina del FE y otra es alta. Estos corresponden a documentos Oficiales y No Oficiales, que son necesarios para poder realizar las funciones básicas de cada departamento. Estas solicitudes son frecuentemente demandadas como se puede observar en el gráfico, donde un 57% pide diariamente documentación. Por otra parte, se observa que existe una cifra considerable de usuarios (20%) que no solicita documentación alguna para poder realizar sus funciones.

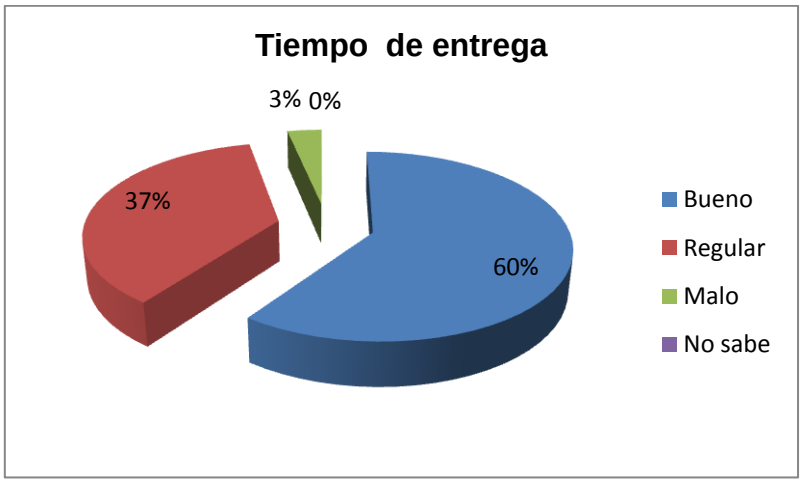


Gráfico Nº 4-2: Tiempo de entrega

Al analizar la variable “Tiempo de entrega” existe un porcentaje correspondiente al 60% que indica que es “Bueno”. Sin embargo, debido a que no se conoce un Sistema de Gestión Documental Automatizado, los usuarios no pueden hacer un paralelo entre los tiempos de respuestas de solicitud de documentación y se conforman con el tiempo de respuesta actual.

4.1.2. Dimensión: Organización y Orden de los Documentos

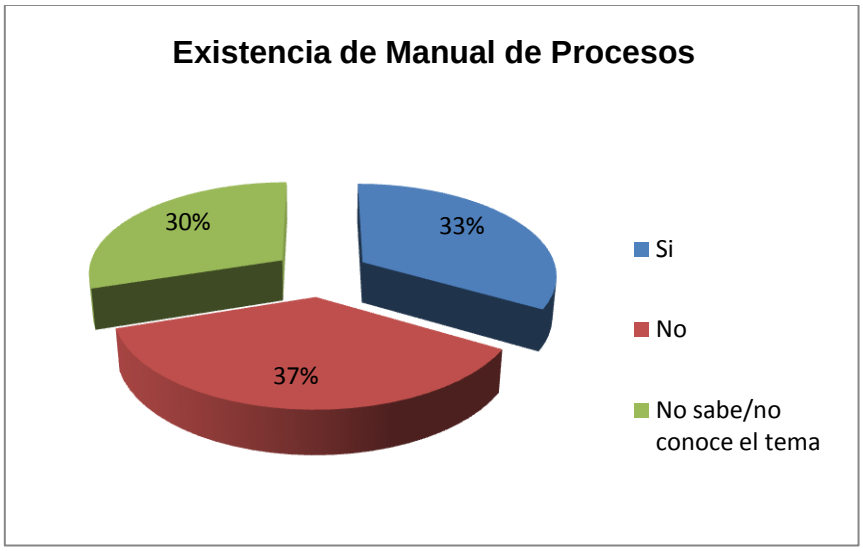
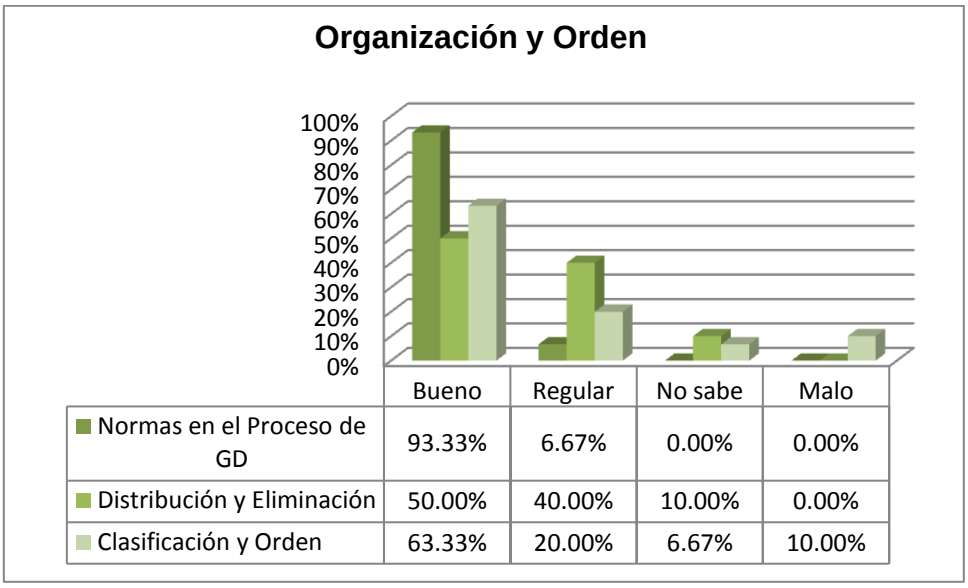


Gráfico Nº 4-3: Existencia de un Manual de Procedimientos

El gráfico anterior corresponde a la pregunta Nº6: "¿Existe un Manual de Procedimientos en cuanto al orden y registro de documentos?", pregunta disfrazada con el fin de identificar el real conocimiento del SGD Manual por parte de los usuarios. Un 33% respondió que "Sí". Sin embargo, no existe dicho documento que serviría de guía y apoyo a los usuarios. Sólo un 37% de los usuarios respondió que "No" existe dicho Manual.



	Bueno	Regular	No sabe	Malo
Normas en el Proceso de GD	93.33%	6.67%	0.00%	0.00%
Distribución y Eliminación	50.00%	40.00%	10.00%	0.00%
Clasificación y Orden	63.33%	20.00%	6.67%	10.00%

Gráfico Nº 4-4: Percepción de la Organización y Orden de los Documentos.

De acuerdo a la variable “Normas de Transparencia”, se puede apreciar que un 93,33% de los usuarios considera importante que se establezcan Normas en el proceso de Gestión Documental, lo cual demuestra que es necesario establecer un Marco Normativo que regule dichos procesos para la eficiencia de estos.

Con respecto al ingreso, distribución y eliminación de documentos, los usuarios lo consideran como “Bueno” con un 50% de satisfacción; pero considerando las entrevistas realizadas se señala:

“No existe una distribución óptima de los documentos que permita un adecuado funcionamiento del ingreso y distribución. Sin embargo, la eliminación parece que

se rige bajo una Norma Estatal la cual no manejo muy bien… creo que son cinco años para documentos oficiales, pero no en el caso de los Decretos que son más". (Jefe de Unidad de Gestión).

De acuerdo al entrevistado, no corresponde a un Sistema de Documentación que se pueda considerar "Bueno", debido a que no existe una Plataforma Digital que reúna los requerimientos necesarios para un óptimo funcionamiento. Además, se puede observar que no existe un conocimiento pleno sobre las Normas que regulan la eliminación de documentos. Por lo tanto, de acuerdo a lo observado se infiere que debido a un desconocimiento del sistema por parte de los usuarios, los resultados obtenidos en esta variable no pueden ser incluidos en el análisis.

Finalmente, en cuanto a la clasificación y orden de la documentación, un 63,33% está satisfecho considerándolo como "Bueno".

4.1.3. Dimensión: Acceso a la Documentación.

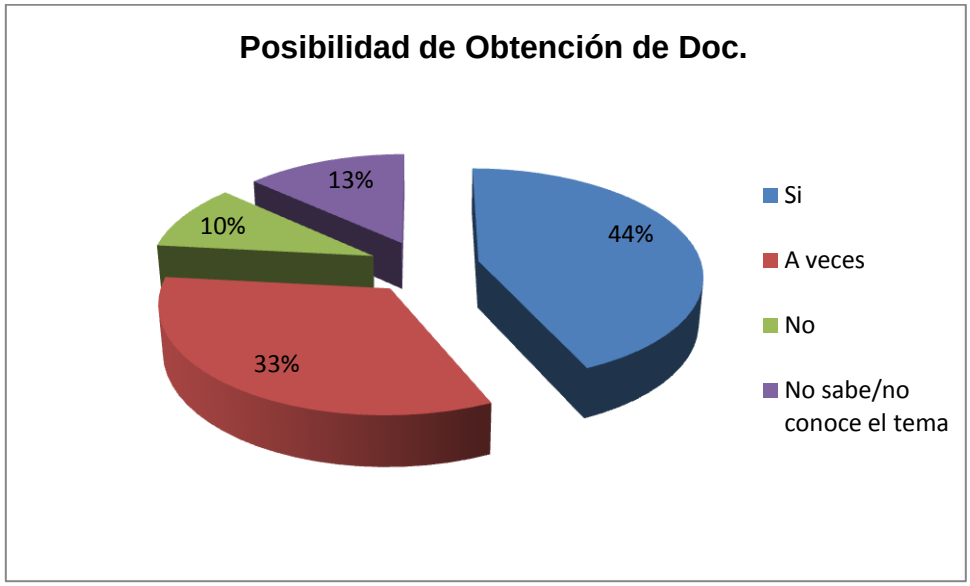


Gráfico Nº 4-5: ¿Es posible obtener documentos de otras oficinas del FE?

El Gráfico Nº 4-5 señala que un 44% responde que Sí es posible obtener documentación de otras oficinas. No obstante, la suma de quienes respondieron "A veces", y "No" asciende a 46%, significando con ello, que más de la mitad de los usuarios no le es posible obtener documentos de otras oficinas del FE.

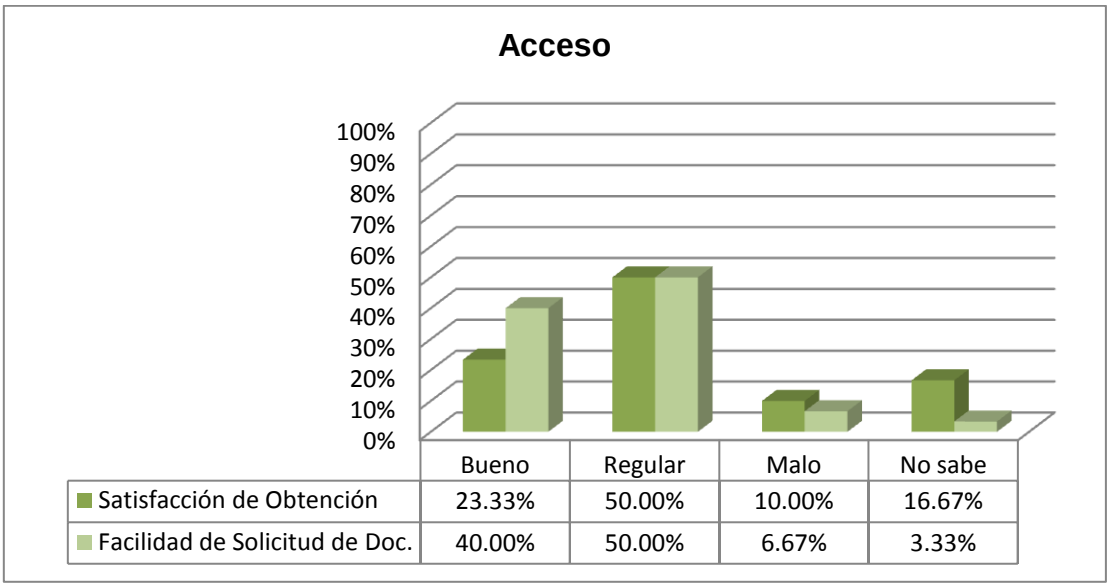


Gráfico Nº 4-6: Acceso a los documentos

Según el Gráfico Nº4-6, la percepción de los usuarios encuestados en cuanto a la facilidad y satisfacción de la obtención de documentación es considerada por los usuarios Regular con un 50%. Un 40% considera "Bueno" la facilidad para solicitar documentación. Sin embargo, de acuerdo a las entrevistas realizadas, el proceso de solicitud y obtención de documentos es como señala la siguiente entrevistada diciendo que el sistema es complejo y demanda recursos como el tiempo:

"altamente demandantes de tiempo el cual es relativo y puede variar entre uno, dos días, hasta incluso, una semana. El proceso de ir a buscar un documento personalmente, quita tiempo para realizar otras funciones y también dinero, aunque dinero municipal. Todo esto dificulta para poder realizar mis funciones,

trámites y satisfacer las necesidades sociales de la ciudadanía eficientemente" (Secretaria de ODE).

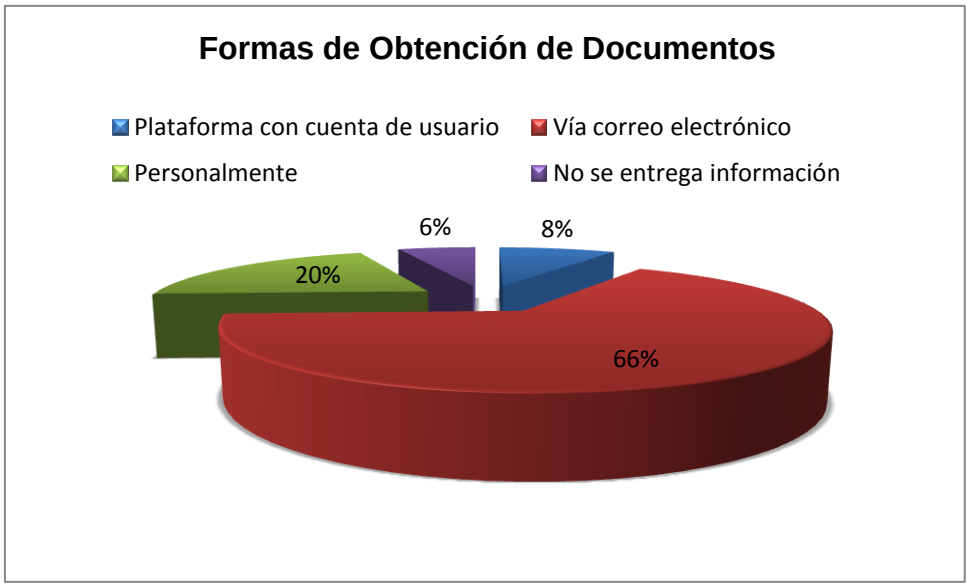


Gráfico Nº 4-7: Formas de Obtención de Documentos

Existe una alta tendencia de obtención de documentación vía correo electrónico reflejada con un 66%, seguida con un 20% que lo hace en forma personal. Ambas formas de obtener documentación demandan bastante tiempo, el que puede variar desde una hora hasta una semana.

Por otro lado, un 8% dice obtener documentación vía Plataforma con cuenta de usuario, respuesta imposible que muestra un desconocimiento en el tema, ya que no existe una Plataforma virtual a la que se acceda con cuenta de usuario. A

través de las entrevistas sostenidas se pudo comprobar que los usuarios interpretaron la Plataforma como el uso del correo electrónico institucional.

4.1.4. Dimensión: Confiabilidad y Seguridad

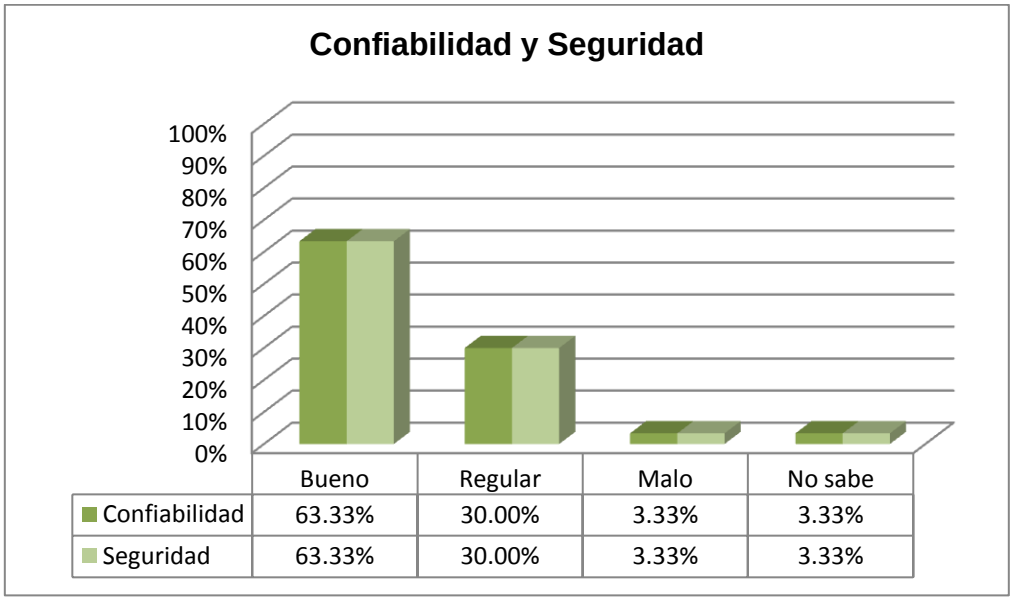


Gráfico Nº 4-8: Confiabilidad y Seguridad de la Documentación

Según el Gráfico Nº4-8, los usuarios del SGD Manual, muestran un claro reflejo de que, tanto la Confiabilidad como la Seguridad de dicho sistema es “Bueno” con un 63,33%, para ambos casos. Sin embargo, la suma de “Regular”, “No sabe

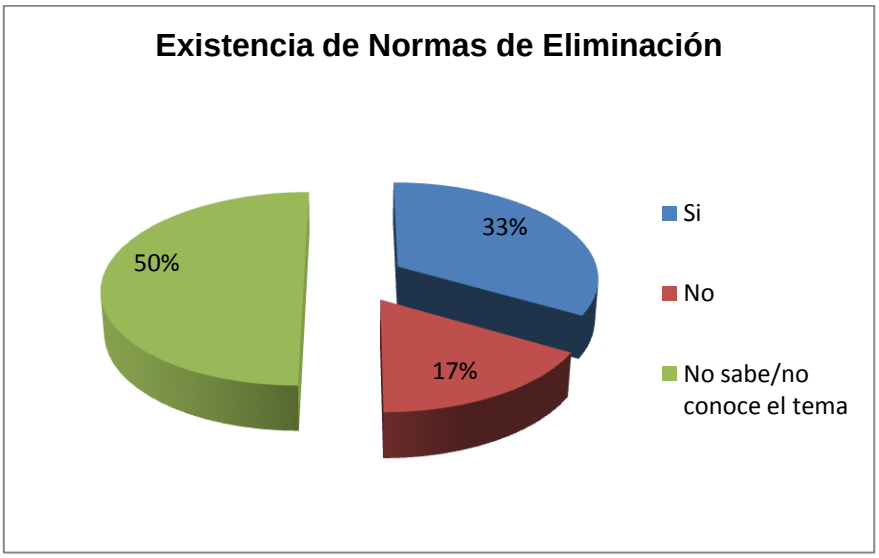


Gráfico Nº 4-9: Existencia de Normas de Eliminación.

Un 50% desconoce si existe una Norma Estatal que regule la eliminación y/o conservación de documentos y archivos de oficina. Esto también se puede comprobar a través de las entrevistas realizadas, donde se evidencia un desconocimiento del Oficio Circular N° 28.704, de 1981 de la Contraloría General de la República[14].

[14] Ver Anexo nº2 “Oficio Circular N° 28.704 de 1981, de la Contraloría General de la República”.

4.1.5. Dimensión: Tecnología

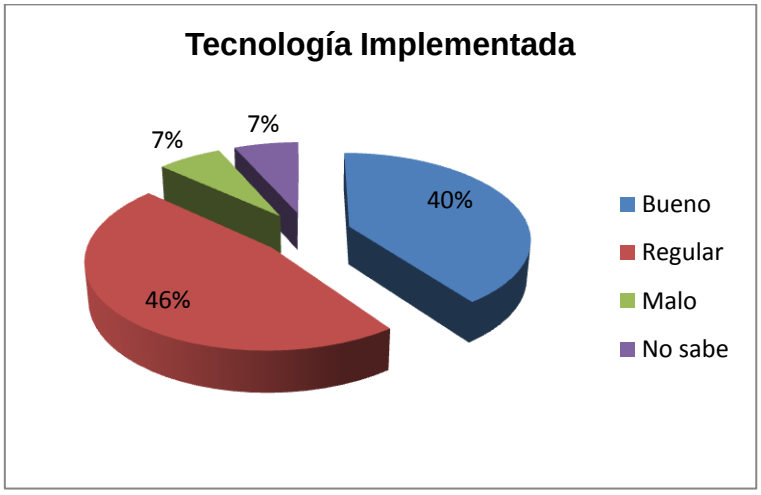


Gráfico Nº 4-10: Tecnología Implantada

La percepción general de los encuestados acerca de la tecnología implantada es la siguiente:

Del total de los usuarios se aprecia que un 53,3% considera que la tecnología implantada es “Regular” o “Mala”, cifra superior al 40% que la considera “Bueno”. Ello va en correspondencia con el conocimiento de que no existe un SGD Automatizado.

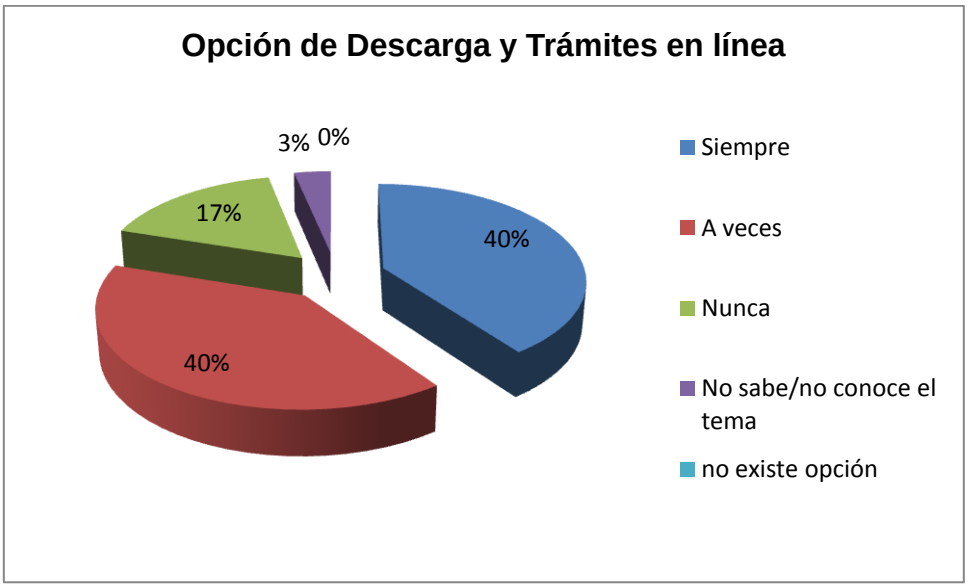


Gráfico Nº 4-11: Opción de Descarga de documentos.

El 57% escogió la alternativa “Siempre” y un 40%, “A veces”, tendencia que representa que los usuarios en un 97% dice que utiliza una plataforma para descargar documentos o hacer trámites en-línea. No obstante, la pregunta es disfrazada donde sólo existe una respuesta correcta: “No existe opción para descargar documentos ni la realización de trámites”, ya que no opera una plataforma propiamente tal. De acuerdo a una entrevista realizada al encargado de Informática del ODE, señala: *“es posible la utilización de un servidor gratuito de gestión de datos como es el caso de Google Docs y Apps, aplicaciones de Gmail, las cuales son herramientas de fácil uso”.* Por tanto, con apoyo de este profesional, los funcionarios pertenecientes a esta Oficina es que utilizan esta herramienta.

Lo anterior demuestra que nuevamente los usuarios encuestados se han confundido con el uso del correo electrónico, ya que no existe la opción de descarga de documentos vía plataforma.

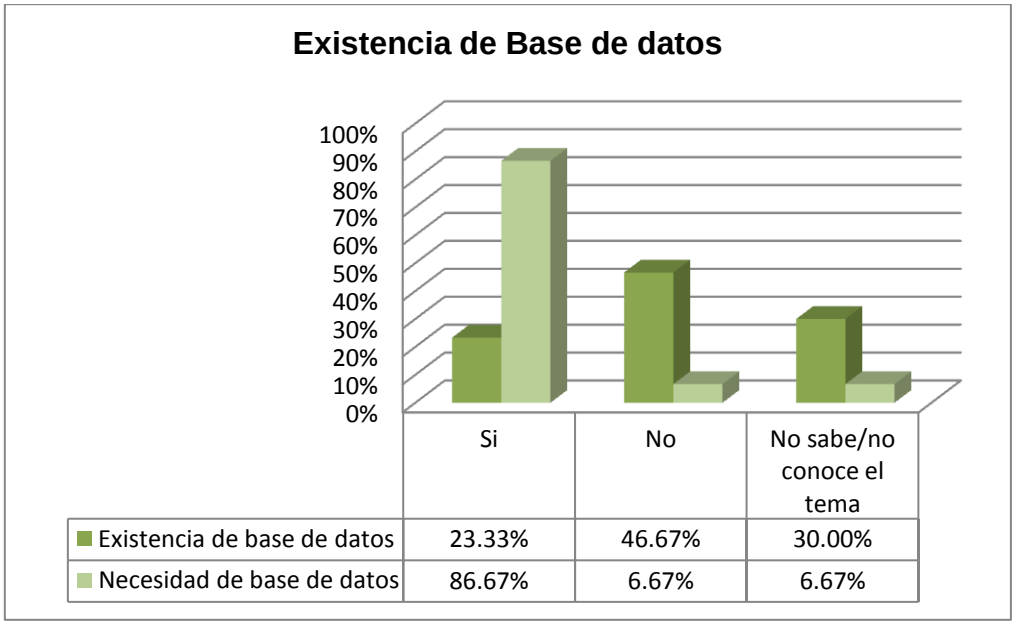


Gráfico Nº 4-12: Existencia de una Base de datos a nivel FE.

De acuerdo a los resultados obtenidos, un 23,33% indica que “Sí” existe una base de datos a nivel FE. Sin embargo, al ser una pregunta disfrazada, refleja que existe un desconocimiento real de la existencia y utilización de dicha base.

La variable necesidad de un Sistema de Almacenamiento de datos, muestra que un 86,67% dice que “Sí” es necesaria la incorporación de un sistema que permita

el almacenamiento de la documentación y se comparta entre las oficinas que componen el Foco Económico. Por lo tanto, se comprueba la inexistencia de una base de datos y la necesidad de adquirir un sistema automatizado que reúna documentación a nivel Foco Económico

4.1.6. Dimensión: Funcionamiento General.

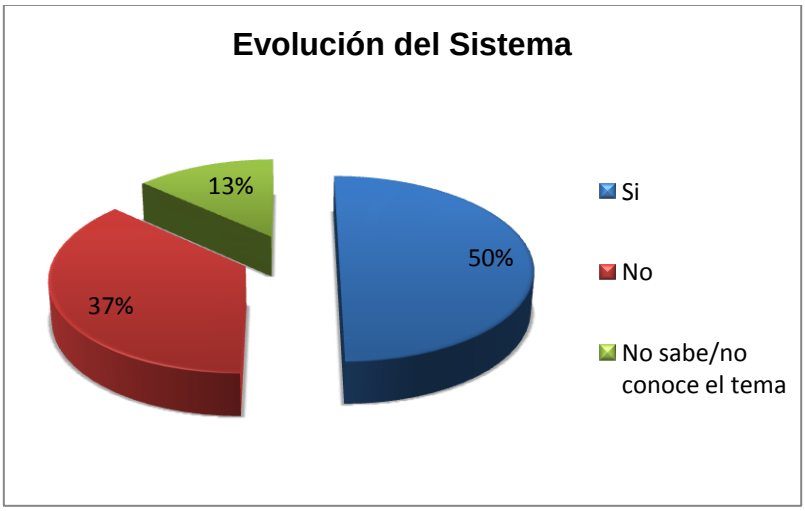


Gráfico Nº 4-13: Evolución del Sistema

En cuanto a la evolución general del sistema de Gestión Documental en el FE, un 50% dice que “Si” ha evolucionado en el tiempo. Sin embargo, otro 50% dice que “No” y/o “”No sabe/no conoce el tema”.

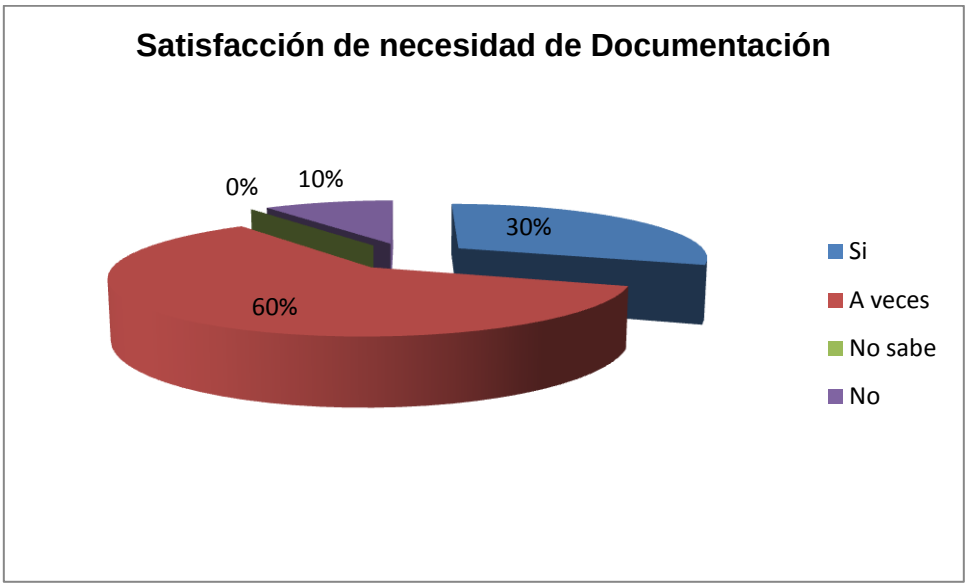


Gráfico Nº 4-14: Satisfacción de Necesidad de Documentación

La percepción general de los encuestados indica que:

Un 60% dice que sus necesidades de documentación han sido “A veces” satisfechas. Esto demuestra que los procesos manuales toman tiempo considerable entre demanda y respuesta de la documentación.

Un 10% muestra insatisfacción debido a que influyen factores como el tiempo de respuesta y entrega.

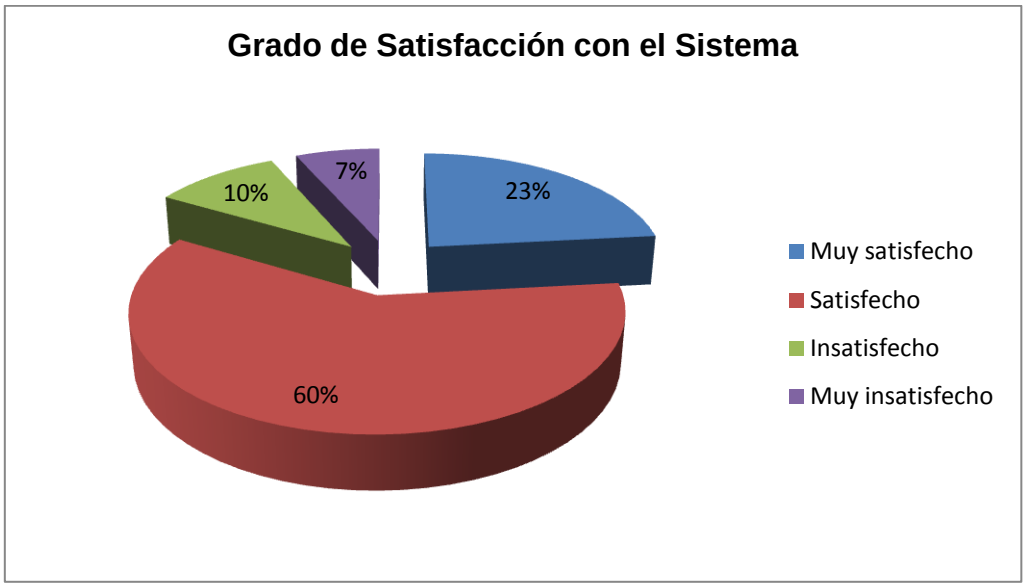


Gráfico Nº 4-15: Grado de Satisfacción con el Sistema.

Finalmente, la percepción de los usuarios encuestados, indica que:

Un 60% se siente Regularmente Satisfecho con el Sistema de Gestión Documental Manual. Esto se debe principalmente a que no conocen un Sistema Documental Automatizado y los beneficios que trae. El 10% escogió la alternativa "Insatisfecho" y un 7%, "Muy insatisfecho", tendencia que representa que los usuarios en un 17% dice que no está conforme con el sistema actual de Gestión Documental.

4.2 Síntesis y Análisis

Es importante analizar la percepción general de los usuarios encuestados para identificar el nivel de satisfacción. Para ello, se sumó el total de cada alternativa de las Subdimensiones consideradas en el Gráfico Nº4-16, obteniéndose lo siguiente[15]:

- Alternativa “Bueno”: 121 respuestas totales.
- Alternativa “Regular”: 91 respuestas totales.
- Alternativa “Malo”: 13 respuestas totales.
- Alternativa “No sabe”: 13 respuestas totales.

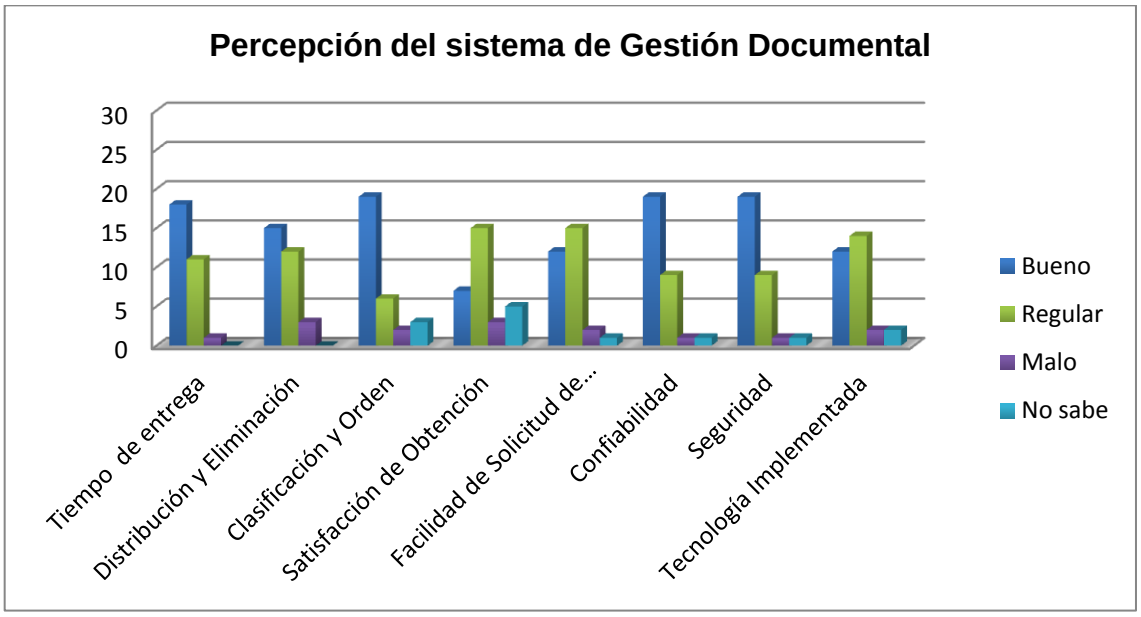


Gráfico Nº 4-16: Percepción General del Sistema de Gestión Documental

[15] Cada subdimensión analizada en este punto, fue explicada con detalle desde el comienzo del capítulo Nº4 “Análisis de Datos”.

Luego, se calculó el porcentaje general de cada alternativa, dividiendo la suma de cada alternativa por el total, obteniéndose una estimación promedio del nivel de percepción de los encuestados.

Bueno	regular	malo	no sabe
121	91	13	13
50,84%	38,24%	5,46%	5,46%

Tabla Nº 4-1: Percepción del sistema: total respuestas por alternativa y porcentaje promedio.

El Gráfico Nº4-16 junto con la tabla Nº4-1 muestran que en promedio un 50,84% considera “Bueno” el Sistema de Gestión Documental Manual (SGDM) del Foco Económico (FE) de la I.Municipalidad de Quillota. Sin embargo, la suma de las respuestas “Regular”, “Malo” y “No sabe”, es equivalente a un 49,16%. Por lo tanto, se deduce que la Percepción promedio de los usuarios encuestados está dividida en:

- ✓ 50,84% está satisfecho con el sistema actual
- ✓ 49,16% no está satisfecho con el sistema actual.

Además de los resultados anteriores es necesario identificar si los usuarios encuestados conocen la existencia de ciertas Subdimensiones como:

- Existencia de un Manual de Procesos.
- Existencia de Normas de eliminación de documentos.

- Existencia de una base de datos que reúna documentos de todo el Foco Económico.
- Evolución del sistema, en general.

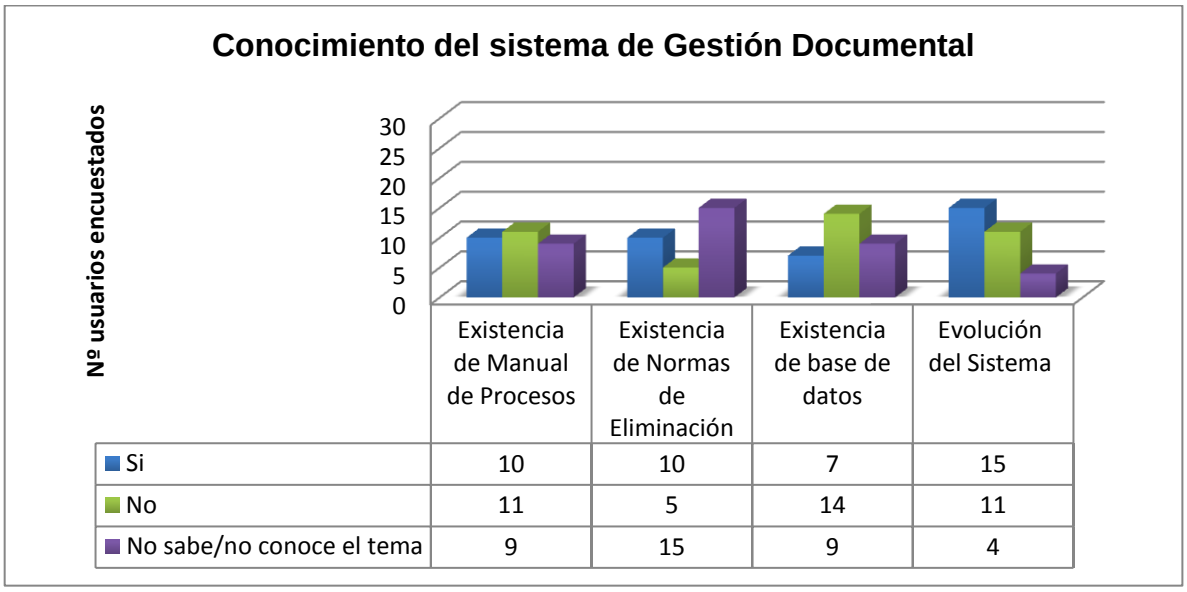


Gráfico Nº 4-17: Conocimiento del Sistema de Gestión Documental.

Para ello, se calculó la suma de las alternativas de todas las Subdimensiones consideradas en este punto y el porcentaje promedio por cada una de ellas, obteniéndose lo siguiente:

Si	No	no sabe/no conoce el tema
42	41	37
35,00%	34,17%	30,83%

Tabla Nº 4-2: Conocimiento general por parte de los encuestados: total respuestas por alternativa y promedio general.

Según los resultados obtenidos, un 35% de los encuestados (en promedio) dice que conoce la existencia de estas Subdimensiones evaluadas, mientras que un 65% responde que “No” y/o “No sabe/no conoce el tema”.

4.2.1 Relación entre un Manual de Procedimientos y Normas de Eliminación.

De acuerdo al análisis anterior, se observa un desconocimiento de los usuarios en estas Subdimensiones, lo cual es preocupante. Toma importancia especial al tratarse de temas relacionados como, por ejemplo, la eliminación de documentos, debido a que este proceso está regulado por un marco normativo estatal[16]. Por lo tanto, debe existir un Manual de Procedimientos de Gestión Documental en cada oficina que constituye el Foco Económico (FE) que incluya lo anteriormente mencionado.

4.2.2 Expectativas de los usuarios encuestados.

Los usuarios encuestados no poseen conocimiento sobre las Normas que regulan los procedimientos, si existe o no una base de datos y la evolución que ha tenido el sistema de Gestión Documental Manual, lo cual no permite medir expectativas de los usuarios encuestados.

[16] Ver Anexo nº2 “Oficio Circular N° 28.704 de 1981, de la Contraloría General de la República”. pp 63.

Las expectativas son las esperanzas que los usuarios tienen de un producto o servicio, producidas a causa de algunas situaciones, como por ejemplo: promesas que hace la organización sobre los beneficios que brinda el producto o servicio, experiencias anteriores u opiniones de casos similares. Sin embargo, estas "promesas" no se han hecho por los altos cargos administrativos del Foco Económico (FE). Por lo tanto, las expectativas esperadas, en este caso, nacen de las necesidades de los usuarios encuestados.

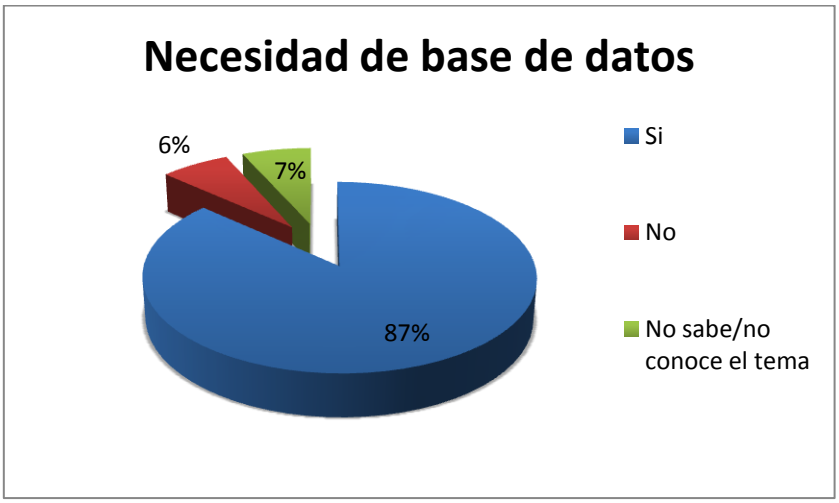


Gráfico Nº 4-18: Necesidad detectada por usuarios.

El gráfico anterior, muestra que los usuarios manifiestan la necesidad imperiosa de crear una base de datos (87%) que reúna documentación de todas las oficinas del FE.

CONCLUSIONES

La medición del nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema de Gestión Documental (SGD) es una temática que ha sido poco estudiada en el Foco Económico, por lo que profundizar su significado fue un gran desafío que sirvió para potenciar la mirada de lo que significa al Servicio Público y la Automatización de los Procesos.

Desarrollar una evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios es un factor clave y fundamental para que las organizaciones puedan lograr procesos eficientes en cuanto a calidad de sus servicios.

Las organizaciones exitosas hacen del análisis de satisfacción del cliente/usuario una parte integral de su negocio. Las encuestas de satisfacción ayudan a obtener información acerca si la organización, ha logrado satisfacer las expectativas de los usuarios. En el caso puntual del Foco Económico de la Ilustre Municipalidad de Quillota, los funcionarios perciben de forma Regular el funcionamiento del SGD Manual.

Bajo este marco se hace necesario aportar con algunas ideas que impulsen a una iniciativa de Proyecto para establecer un Sistema de Gestión Documental Automatizado en el Foco Económico.

Para ello es necesario elaborar una Planificación y Gestión del SGD Automatizado. Esta labor debiera ser realizada por PLADECO (Plan de Desarrollo Comunal) y estar alineada con la misión y visión del FE. Dentro de este proyecto pueden ser incorporados los problemas, necesidades y percepciones obtenidas del presente estudio. Además de los objetivos generales y específicos del plan y los recursos vinculados al Proyecto (tiempo y presupuesto).

Como todo Proyecto, se debe realizar un estudio de la viabilidad de implantar un SGD automatizado. Identificando además, las debilidades, errores y consecuencias del sistema anterior implantado, con el fin de que no vuelvan a suceder.

El proyecto debe contemplar un Sistema que:

- ✓ Pueda vincular documentación de las oficinas del FE, clasificarlos por tipos de documentos: fichas, memorándum, decretos, etc., con el fin de que todos los funcionarios tengan acceso a esa documentación a través de una cuenta de usuario a una Plataforma Universal.

- ✓ Capacitación para todos los funcionarios del Foco Económico, independiente si demanda o no documentación entregando los conocimientos fundamentales de los procesos desde su conceptualización hasta la misma administración de los documentos electrónicos, dentro del esquema de la Gestión Documental.

También es importante identificar los documentos que se van a gestionar y que formarán parte de este nuevo sistema automatizado. Estos documentos no sólo son los que existen dentro de cada una de las oficinas del FE, sino que también son aquellos que se producen, editan y distribuyen dentro como fuera de ellas. Se deben tomar en cuenta las Normas existentes en esta materia y deben ser conocidas por todos los usuarios. También es importante identificar el ciclo de vida de cada documento o archivo, estructura y formato que pueden ser de distintos tipos como HTML, Word, Acrobat, Texto, con extensión doc, pdf, txt., respondiendo a ciertas características y condiciones como: Formato fiel al original; de fácil uso y manejo; debe existir un programa de fácil interpretación del formato; y además las bases de datos deben permitir el almacenamiento y la recuperación de la memoria.

El objetivo principal de esta práctica apunta a optimizar recursos materiales y/o de tiempo, en la atención de los usuarios (potenciales y habituales) que se dividirán en dos: aquellos que acuden al Foco Económico Municipal (FE) como Empresas de todo tamaño y la ciudadanía en general; además de los propios funcionarios

del Sistema. Con lo cual se pretende mejorar los procesos de gestión al interior del FE, considerando que la información obtenida se sistematiza entregando mejor capacidad y calidad de respuesta. Lo anterior es una consecuencia de la trazabilidad, rapidez y facilidad ya sea en la derivación interna Municipal, como en la entrega de soluciones a los usuarios mediante la Plataforma. Por lo tanto, es necesario implantar un Sistema con estas características, aunque esta tesis de titulación muestra una Relativa Satisfacción con el sistema actual que es Manual. Sin embargo, operar con un sistema automatizado con estas características trae consigo una serie de beneficios para los usuarios internos y externos y, para la propia organización:

1. **Relación Usuarios:** Efectividad en la atención y entrega de respuesta al usuario; disminución de papeleo y burocracia.

2. **Procesos Internos:**

✓ Mejora de tiempos de atención y respuesta.

✓ Identificación y caracterización de usuarios.

✓ Almacenamiento y registro de datos.

✓ Estandarización de la información.

3. **Desarrollo de Personas del Municipio:** Los funcionarios logran un mayor provecho de la tecnología de información disponible en dependencias del FE, paralelamente la consolidación de la sistematización y estandarización en la atención al público generará un incremento en la interacción entre trabajadores, debido al acceso a información común y atingente al Foco Económico.

BIBLIOGRAFÍA

- ADIMARK. Investigaciones de mercado y opinión pública. Mapa Socioeconómico de Chile. 2004 [en línea]. [fecha de consulta: 18 diciembre 2011]. Disponible en: <http://www.adimark.cl/medios/estudios/Mapa_Socioeconomico_de_Chile.pdf>
- BAGNARA, Attilio Domingo. Memoria: “Estudio y Evaluación Económica de Proyecto Informático: Solución Integral de Gestión Documental para el Servicio Nacional de Aduanas”. Viña del Mar. 2010.
- BURNETT, Ken. Gestión de la relación con el cliente clave: una guía definitiva para administrar y mantener las grandes cuentas. Madrid. Pearson Educación. 2002.
- D’Alós–Moner, Adela. La gestión documental: aspectos previos a su implementación. En: El profesional de la información, 2006, mayo–junio. V. 15, n. 3. 222–226 p.
- EMPRENDE QUILLOTA [en línea]. [fecha de consulta: 05 Enero 2012]. <http://www.emprendequillota.cl/omil/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=8>
- HOROVITZ, Jacques. Los siete secretos del servicio al cliente. Madrid. Prentice Hall. 2000.
- Ilustre Municipalidad de Peñalolén. . [en línea]. [fecha de consulta: 6 noviembre 2010]. Disponible en: <http://www.penalolen.cl/index.php?id=709>

- LLOVERAS, M. Rosa. Dossier Empresarial. [en línea]. 17 Enero 2012. [fecha de consulta: 17 Enero 2012]. Disponible en <http://www.iso30300.es/articulo-sobre-la-iso-30300-en-dossier-empresarial-por-maria-rosa-lloveras/>
- Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Guía para la elaboración de un manual de procedimientos de gestión de archivos. [fecha de consulta: 15 Diciembre 2011]. Disponible en: <http://www.probidadytransparencia.cl/assets/files/documentos/material_trabajo/guia_de_contenidos_manual_de_procedimiento.pdf>
- MORALES, Pedro Vallejo. Estadística aplicada a las Ciencias Sociales. Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos? Universidad Pontificia Comillas. Madrid. Facultad de Humanidades. [en línea]. [fecha de consulta: 20 julio 2012]. Disponible en:

  <http://www.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%F1oMuestra.pdf>
- MUÑOZ, Velmour. Sistema de Gestión Documental. [en línea]. [fecha de consulta: 10 Diciembre 2011]. Disponible en: <http://www.ilustrados.com/documentos/sistema-gestion-documental-200508.pdf>.
- Negrete Gutiérrez, María del Carmen. La selección de materiales documentales en el desarrollo de la colección. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecarias. pp 23.
- Oficio Circular N° 28.704 de 1981, de la Contraloría General de la República.
- Ver anexo nº1 Ley nº 20.285 sobre acceso a la información pública.

ANEXO 1: Ley nº 20.285 sobre acceso a la información pública.

Entrará en vigencia ocho meses después de publicada en el Diario Oficial (20.08.2008), es decir, el 20 de abril de 2009. Salvo lo relativo a la designación de los Consejeros del Consejo de Transparencia.

Objetivos

Regular principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información.

Se basa en inciso 2° del artículo 8° de la Constitución Política: “Son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen. Sin embargo, sólo una ley de quórum calificado podrá establecer la reserva o secreto de aquéllos o de éstos, cuando la publicidad afectare el debido cumplimiento de las funciones de dichos órganos, los derechos de las personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional.”

“TÍTULO II: DE LA PUBLICIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO”

La presente ley regula el principio de transparencia.

Articulo 5º.- En virtud del principio de transparencia de la función pública, los actos y resoluciones de los órganos de la Administración del Estado, sus fundamentos, los documentos que le sirvan de sustento o complemento directo y esencial y los procedimientos que se utilicen para su dictación, son públicos, salvo las excepciones que establece esta ley y las previstas en las otras leyes de quórum calificado.

Asimismo, es pública la información elaborada con presupuesto público y toda otra información que abre en poder de los órganos de la administración, cualquiera que sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procedimiento, a menos que esté sujeta a las excepciones señaladas.

Artículo 16.- La autoridad o jefatura o jefe superior del órgano o servicio de la Administración del Estado, requerido, estará obligado a proporcionar la información que se le solicite, salvo que concurra la oposición regulada en el artículo 20 o alguna de las causales de secreto o reserva que establece la ley.

En estos casos, su negativa a entregar la información deberá formularse por escrito, por cualquier medio, incluyendo los electrónicos.

Además, deberá ser fundada, especificando la causal legal invocada y las razones que en cada caso motiven su decisión. Todo abuso o exceso en el ejercicio de sus potestades, dará lugar a las acciones y recursos correspondientes.

La resolución denegatoria se notificará al requirente en la forma dispuesta en el inciso final del artículo 12 y la reclamación recaída en ella se deducirá con arreglo a lo previsto en los artículos 24 y siguientes.

ANEXO 2: Circular sobre disposiciones y recomendaciones referentes a la eliminación de documentos

Contraloría General de la República

División de Auditoría Administrativa

Circular sobre disposiciones y recomendaciones

referentes a eliminación de Documentos

SANTIAGO, 27 de agosto de 1981

N° 028704

En razón a las numerosas consultas que diversas entidades han formulado a esta Contraloría General referente a la materia del rubro, el infrascrito ha estimado procedente resumir en la presente circular las principales disposiciones legales y las indicaciones que ha sugerido en pronunciamientos anteriores.

DOCUMENTOS EN GENERAL

1.- La autorización para eliminar documentos de los Servicios de la Administración Pública propiamente tal compete otorgarla, por regla general, al Presidente de la República, en uso de las atribuciones que como Jefe del Estado le confiere la Constitución Política.

2.- La autorización para eliminar documentos de los Organismos que gozan de autonomía administrativa procede que la confiera, a su vez, la respectiva Jefatura Superior.

En este evento, la medida corresponde que se adopte mediante la dictación de derecho o resolución exenta.

ANEXO 3: ENCUESTA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PERTENECIENTE

AL FOCO ECONÓMICO QUILLOTA.

El presente cuestionario tiene como finalidad medir el nivel de satisfacción de los usuarios del Sistema de Gestión Documental del Foco Económico de la I.Municipalidad de Quillota. No indique su nombre.

La información será utilizada para la realización de una tesis de pregrado y para contribuir a ayudar el Servicio del FE de Quillota.

Marque con una X las opciones que estime conveniente.

Muchas Gracias

I: Tiempo de Entrega de la Documentación

1. Con respecto al tiempo de entrega de la documentación, este es:

a) Bueno
b) Regular
c) Malo
d) No sabe

2. ¿Con qué frecuencia realiza trámites o solicita documentación?

a) Diariamente (frecuentemente)
b) Entre 1 semana y 1 mes
c) Entre 1 mes y 1 año
d) No solicita

II: Organización y Orden de los Documentos

3. ¿Es bueno para usted que se establezcan normas en el proceso de Gestión Documental?

a) Bueno
b) Regular
c) Malo
d) No sabe

4. ¿Cómo considera el Sistema de Documentación con respecto al ingreso, distribución y eliminación de archivos (proceso en general) que utiliza?

a) Bueno
b) Regular
c) Malo
d) No sabe

5. ¿Cómo es la clasificación y orden de la Documentación de acuerdo a su tipo, origen y serie?

a) Bueno
b) Regular
c) Malo
d) No sabe

6. ¿Existe un Manual de Procedimientos en cuanto al orden y registro de documentos?

a) Sí
b) No
c) No sabe/No conozco el tema

III: Acceso a la Documentación

7. ¿Es posible obtener documentos de otras oficinas del Foco Económico?

a) Sí
b) A veces
c) No
d) No sabe

8. ¿Cómo considera la obtención de documentos de otras oficinas del Foco Económico?

a) Bueno
b) Regular
c) Malo
d) No sabe

9. ¿De qué forma obtiene aquella documentación?

a) A través de una Plataforma con cuenta de usuario
b) Vía correo electrónico
c) Personalmente
d) No se entrega documentación

10. Facilidad para solicitar documentación

a) Bueno
b) Regular
c) Malo
d) No sabe

IV: Confiabilidad y Seguridad

11. Confiabilidad de la documentación

a) Bueno
b) Regular
c) Malo
d) No sabe

12. Seguridad de la Documentación

a) Bueno
b) Regular
c) Malo
d) No sabe

13. ¿La eliminación o conservación se rige bajo una Norma Estatal?

a) Sí
b) No
c) No sabe/No conozco el tema

V: Tecnología

14. La tecnología implementada en el sistema de Gestión Documental es:

a) Bueno
b) Regular
c) Malo
d) No sabe

15. ¿Utiliza una Plataforma virtual para descargar documentos del Foco Económico?

a) Siempre
b) A veces
c) No conozco el tema
d) Nunca
e) No existe la opción de realizar descargas de documentos ni la realización de trámites

16. ¿Existe un Sistema de base de datos perteneciente al FE que reúna documentación de todas las oficinas?

a) Sí
b) No
c) No sabe/No conozco el tema

17. En el caso de que su respuesta anterior sea NO, ¿Cree necesario un Sistema de almacenamiento de datos que reúna la documentación y comparta la documentación de todas las oficinas?

a) Sí
b) No
c) No sabe/No conozco el tema

VI: Funcionamiento General

18. ¿Considera que, en general el sistema de gestión documental ha evolucionado en el tiempo?

a) Sí
b) No
c) No sabe/No conozco el tema

19. ¿Sus necesidades de información y documentación son satisfechas?

a) Sí
b) A veces
c) No
d) No sabe

20. ¿Cómo mide su grado de satisfacción con el Sistema Documental que utiliza?

a) Muy satisfecho
b) Satisfecho
c) Insatisfecho
d) Muy insatisfecho