

## ÍNDICE GENERAL

<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. LA EMPRESA.....</b>	<b>3</b>
1.2.1. Reseña histórica .....	3
1.2.2. Misión .....	4
1.2.3. Visión .....	4
1.2.4. Política y valores .....	4
1.2.5. Ubicación .....	5
1.2.6. Productos y servicios.....	6
1.2.7. Aspectos administrativos .....	7
1.2.8. Aspectos comerciales .....	8
<b>1.3. CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO DIRIGIDO .....</b>	<b>9</b>
1.3.1. Puesto de trabajo .....	9
1.3.2. Funciones y responsabilidades .....	9
<b>1.4. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>9</b>
1.4.1. Antecedentes del problema .....	9
1.4.2. Formulación del problema .....	10
<b>1.5. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>12</b>
1.5.1. Justificación técnica .....	12
1.5.2. Justificación económica .....	13
<b>1.6. OBJETIVOS.....</b>	<b>14</b>
1.6.1. Objetivo general .....	14
1.6.2. Objetivos específicos .....	14
<b>1.7. ALCANCE.....</b>	<b>14</b>
1.7.1. Alcance temporal .....	14
1.7.2. Alcance geográfico.....	15
1.7.3. Alcance Temático.....	15
<b>1.8. METODOLOGÍA .....</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>19</b>
2.1.1. Gestión por procesos.....	19
2.1.1.1. Proceso .....	19
2.1.1.2. Caracterización de los procesos .....	19
2.1.1.3. El enfoque basado en procesos de la norma ISO 9001:2015 .....	21
2.1.1.4. Procesos de trabajo.....	22
2.1.1.5. Análisis de los procesos de trabajo .....	22
2.1.2. Gestión Documental.....	23
2.1.2.1. Gestión .....	23

2.1.2.2.	Documento (Información documentada) .....	23
2.1.2.3.	Gestión Documental.....	23
2.1.2.4.	Características de los documentos.....	24
2.1.2.5.	Procesos de la gestión de documentos .....	25
2.1.2.6.	Herramientas de gestión documental .....	27
2.1.2.7.	Microsoft SharePoint Online.....	28
2.1.2.8.	Beneficios de la gestión documental electrónica .....	30
2.1.2.9.	Normas relacionadas a la gestión documental .....	31
<b>2.2.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>34</b>
2.2.1.	Árbol de problemas .....	34
2.2.2.	Análisis de procesos.....	35
2.2.3.	Diagrama de flujo funcional.....	35
2.2.4.	Análisis FODA.....	35
2.2.5.	Diagrama causa-efecto (Diagrama Ishikawa) .....	36
<b>CAPÍTULO III. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....</b>		<b>38</b>
<b>3.1.</b>	<b>SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA .....</b>	<b>39</b>
3.1.1.	Asesoramiento en Gestión de la Calidad.....	39
3.1.2.	Asesoramiento en Seguridad y Salud en el Trabajo.....	39
3.1.3.	Evaluación de cumplimiento de Requisitos Legales.....	40
3.1.4.	Asesoramiento en Gestión Documental .....	40
3.1.5.	Asesoramiento en Diseño de Sistemas de Gestión Documental Corporativo.....	41
3.1.6.	Digitalización de documentos .....	41
3.1.7.	Empaste de documentos.....	41
3.1.8.	Terciarización de personal .....	41
3.1.9.	Custodia de documentos .....	42
<b>3.2.</b>	<b>PRINCIPALES INSUMOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>42</b>
3.2.1.	Información provista por el cliente .....	42
3.3.	Proceso de prestación del servicio de la empresa .....	42
3.3.1.	Descripción general del proceso principal: “Planificación y ejecución de un servicio de consultoría” .....	42
<b>3.4.</b>	<b>RECURSOS.....</b>	<b>46</b>
3.4.1.	Flujo de información.....	46
3.4.2.	Conocimiento .....	46
3.4.3.	Recursos humanos.....	46
3.4.4.	Infraestructura .....	48
3.4.4.1.	Hardware.....	48
3.4.4.2.	Software .....	49
3.4.4.3.	Material de escritorio e insumos de oficina .....	49
3.4.4.4.	Unidad de transporte .....	49
3.4.4.5.	Archivo.....	50

3.4.5. Ambiente para la operación .....	51
3.4.5.1. Factores sociales.....	52
3.4.5.2. Factores psicológicos .....	52
<b>CAPÍTULO IV. DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL.....</b>	<b>53</b>
<b>4.1. METODOLOGÍA .....</b>	<b>54</b>
<b>4.2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....</b>	<b>55</b>
<b>4.3. ANÁLISIS ESPECÍFICO .....</b>	<b>59</b>
<b>4.4. CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>64</b>
<b>4.5. OPORTUNIDADES DE MEJORA.....</b>	<b>65</b>
<b>CAPÍTULO V. PROPUESTA DE MEJORA.....</b>	<b>66</b>
<b>5.1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>67</b>
<b>5.2. ETAPA 1: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE TRABAJO DEL CLIENTE .....</b>	<b>67</b>
5.2.1. Revisión contextual.....	69
5.2.2. Resultados de la revisión contextual .....	70
5.2.3. Análisis funcional .....	71
5.2.4. Resultados del análisis de funcional .....	73
5.2.5. Análisis secuencial .....	73
<b>5.3. ETAPA 2: DISEÑO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL POR PROCESOS .....</b>	<b>74</b>
5.3.1. Establecimiento de políticas de gestión documental por procesos.....	76
5.3.2. Determinación de las responsabilidades y autoridades para la Gestión Documental por Procesos.....	76
5.3.3. Establecimiento de la metodología de los procesos de gestión documental .....	77
5.3.4. Diseño y desarrollo de herramientas informáticas para la gestión documental .....	80
5.3.5. Establecimiento del seguimiento y control de los procesos de gestión documental ....	86
5.3.6. Mejora de los procesos de Gestión Documental por Procesos.....	88
<b>5.4. CONCLUSIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORA.....</b>	<b>89</b>
<b>CAPÍTULO VI. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>90</b>
<b>6.1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>91</b>
<b>6.2. ETAPA 1: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE TRABAJO .....</b>	<b>91</b>
6.2.1. Determinación del alcance .....	91
6.2.2. Revisión contextual.....	91
6.2.2.1. Revisión del entorno legal.....	91
6.2.2.2. Revisión del contexto organizacional .....	94
6.2.3. Análisis funcional .....	96

6.2.4. Situaciones Críticas.....	99
6.2.5. Recomendaciones.....	100
6.2.6. Análisis secuencial.....	100
<b>6.3. ETAPA 2: DISEÑO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL POR PROCESOS .....</b>	<b>104</b>
6.3.1. Confirmación del alcance para el Diseño de Gestión Documental por Procesos.....	104
6.3.2. Política de Gestión Documental por Procesos .....	104
6.3.3. Determinación de responsabilidades y autoridades para la gestión documental.....	105
6.3.4. Establecimiento de la metodología para los procesos de gestión documental .....	106
6.3.5. Diseño y desarrollo de herramientas informáticas para la gestión documental .....	108
6.3.6. Establecimiento del seguimiento y control de los procesos de gestión documental ..	109
6.3.7. Mejora continua de los procesos de Gestión Documental por Procesos.....	110
<b>6.4. CONCLUSIÓN DE LA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>110</b>
<b>CAPÍTULO VII. CÁLCULO DE PRESUPUESTO DEL SERVICIO .....</b>	<b>111</b>
<b>7.1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>112</b>
<b>7.2. COSTOS DE DISEÑO DEL SERVICIO.....</b>	<b>113</b>
7.2.1. Costos etapa 1: Análisis de procesos de trabajo.....	113
7.2.2. Costos etapa 2: Diseño de la Gestión Documental por Procesos .....	113
<b>7.3. COSTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>114</b>
<b>7.4. CONCLUSIÓN DEL CÁLCULO DE PRESUPUESTO DEL SERVICIO .....</b>	<b>115</b>
<b>CAPÍTULO VIII. TRABAJOS REALIZADOS .....</b>	<b>117</b>
<b>8.1. TRABAJO 1: .....</b>	<b>118</b>
<b>8.2. TRABAJO 2: .....</b>	<b>118</b>
<b>8.3. TRABAJO 3: .....</b>	<b>118</b>
<b>8.4. TRABAJO 4: .....</b>	<b>118</b>
<b>8.5. TRABAJO 5: .....</b>	<b>118</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>119</b>
<b>1. CONCLUSIONES.....</b>	<b>120</b>
<b>2. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>123</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>124</b>



<b>ANEXOS</b> .....	<b>129</b>
Anexo 1.1: Convenio trabajo dirigido.....	130
Anexo 1.2: Entrevista con Gerencia General.....	134
Anexo 3.1: Cuestionario del análisis de la situación actual de la empresa.....	135
Anexo 6.1: Procedimiento – Revisión contextual.....	137
Anexo 6.2: Procedimiento – Análisis funcional.....	143
Anexo 6.3: Procedimiento - Análisis secuencial.....	147
Anexo 6.4: Procedimiento – Diseño de la Gestión Documental por Procesos.....	156
Anexo 6.5. Instructivo – Crear sitio del servicio de Evaluación de Requisitos Legales.....	163
Anexo 6.6: Instructivo – Cargar documentos en Microsoft SharePoint para el servicio de Evaluación de Requisitos Legales.....	171
Anexo 6.7: Instructivo – Administración de aprobaciones del Servicio de Evaluación de Requisitos Legales.....	176
Anexo 6.8: Instructivo – Guía de configuración para SharePoint Online.....	180
Anexo 7.1: Detalle de costos de infraestructura para la implementación de la Gestión Documental por Procesos.....	198