



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Propuesta de optimización de la gestión de la información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., ubicada en la provincia y departamento de Arequipa, a través de la modernización tecnológica.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Salas Cuadros, Nikol Paola (ORCID: 0000-0002-4755-7768)

ASESOR:

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (ORCID: 0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, porque su tiempo siempre será perfecto.

A mi abuelo hasta el cielo, y a toda mi familia por su apoyo y confianza incondicional.

Al admvetamd, quién me hace ser una mejor persona.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas las personas que me brindaron su apoyo y paciencia para la elaboración de este trabajo de investigación, a través de las entrevistas y consejos dados; asimismo, agradezco a la EPS SEDAPAR S.A. por el permiso y facilidades otorgadas.

A mis profesores por las enseñanzas brindadas durante todos los ciclos, y a mi asesor quien me orientó en la elaboración del presente trabajo.
¡Muchas gracias!

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización:	12
3.3. Escenario de estudio:.....	13
3.4. Participantes:	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	14
3.6. Procedimientos:	14
3.7. Rigor científico:	15
3.8. Método de análisis de la información:	16
3.9. Aspectos éticos:.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
4.1. Aplicación de recolección de datos:	19
4.1.1 Entrevistas a trabajadores del Departamento de Personal:	19
4.1.2 Entrevistas a expertos:.....	25
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
VIII. PROPUESTA	36
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de categorización.....	13
--	----

Resumen

El presente trabajo de investigación desarrolla la gestión de la información respecto a la información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., ubicada en la provincia y departamento de Arequipa, a través de la modernización tecnológica, tiene como objetivo general, proponer la optimización de la gestión de información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., a través de la modernización tecnológica.

La investigación es de tipo cualitativa descriptivo - propositivo, en cuanto, se evaluó el estudio y descripción de hechos concretos, se realizó una descripción de las acciones que nos permitieron observar todo el fenómeno completo, y posteriormente se planteó una propuesta de solución frente a la situación actual.

Las categorías desarrolladas fueron registro, tramitación y administración y/o gestión. Se usó la técnica de la entrevista y recolección de documentación, a través de grabaciones, fotografías y descripción de la información (toma de apuntes).

El resultado evidenció que no existe un óptimo manejo en relación a los legajos personales, llegando a la conclusión de que no se realiza una gestión documental apropiada, por ende, tampoco una adecuada gestión de la información.

Palabras claves: Gestión Documental, Gestión de la Información, Ciclo de la Información.

Abstract

The following study explore and develop the information management regarding the personal and occupational data of the “EPS SEDAPAR S.A” employees by means of technological upgrading. This company is located in Arequipa’s district.

The main objective of this study propose the optimization of the personal and occupational information control by the technological upgrading of the “EPS SEDAPAR S.A” employees.

This is a qualitative, descriptive and propositional research type in respect of the examination of the study and overview of concrete facts which allow to review the entire and complete problem and raise a proposal solution against the present situation.

Register, procedure and administration/management were the main categories developed in this research. The method used was an interview and documentation gathering based on voice recordings, photographs and information description (journaling).

The result of the investigation reveals a lack of control in relation to the personal employees documentation, reaching the conclusion that there is no documentary management therefore there isn’t an optimal information operation.

Keywords: Documentary management, information management, information course

I. INTRODUCCIÓN

Es innegable no hablar de documentos y/o archivos documentarios cuando hacemos referencia a una empresa, puesto que, son elementos necesarios para el control y manejo de cualquier entidad; ya sea que hablemos de documentos físicos o digitales. “Un archivo de empresa es el conjunto de documentos producidos por una empresa en el desarrollo de las actividades que le son propias, de manera orgánica y automática, y conservados como testimonio de información” (Gallego, 1992, p. 22).

En este sentido, los documentos y/o archivos relacionados con la información laboral y personal de los trabajadores de una empresa, requieren y exigen de mayor diligencia y cuidado, al ser en muchos casos documentos que forman parte de la esfera privada del trabajador, sin embargo, actualmente vemos muchas deficiencias como parte de la gestión documental, lo cual desencadena una inadecuada o defectuosa gestión de la información. Según Chávez y Pérez (2012), “Una correcta Gestión Documental de fondo, propicia una adecuada Gestión de la Información” (p. 224). Razón por la cual, resultó fundamental buscar mecanismos o métodos que nos permitieran lograr la optimización de la gestión de la información; tanto física como digital, acción que fue efectuada con apoyo de la modernización tecnológica.

Según ESET Security Report (2019) se comprobó que el 61% de las empresas en América Latina, evidenciaron que el acceso indebido, el robo de información y la privacidad de la información, son los principales problemas relacionados a una mala gestión documental, ya que no existe una gestión segura y eficiente en las empresas. Asimismo, se evidenció que en países como Ecuador y Perú menos de la mitad de las empresas cuenta con una política de seguridad que respalde los datos de su información, error que se presente desde años anteriores, por ello en la edición ESET Security Report (2017), se informó que 1 de cada 10 empresas de Latinoamérica manifestaban haber presentado o registrado fugas o pérdidas de información, llegando de esta manera al supuesto de que aún a través de la información digital existía una mala adecuada gestión de la información; que tenía de fondo una carente gestión documental.

Hoy en día hablar de Gestión de la Información (GI) en nuestro país, debería tener como finalidad el asegurar y garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información, ello a través de medios y/o instrumentos apropiados e idóneos que nos permitan el manejo, registro y tramitación adecuada de dicha información, cumpliendo de esta manera el ciclo de implicación organizacional; es decir, desde el momento en que se obtiene o registra la información hasta el momento en que sea necesaria u obligatoria mantenerla bajo custodia y dominio por parte de la entidad responsable, según la prioridad y relevancia del caso.

Para Gonzáles (2014) no solamente es importante hablar del proceso de la gestión de información, sino que también, se debe de tener en cuenta la importancia de la calidad de la información, en otras palabras, la aplicación de parámetros que aseguren la calidad de la misma, de igual forma, deben existir profesionales que se responsabilicen por su cumplimiento. Por ende, es necesario que dichos medios, instrumentos y/o parámetros, se den en relación a la modernización tecnológica, que indudablemente asegura el mejoramiento en los sistemas de gestión, ejemplo de ello, es el significado de la palabra información según la Real Academia Española (RAE), cuya definición más básica y de lenguaje coloquial, nos dice que el dato es la información dispuesta de manera adecuada para su tratamiento por una computadora.

Lo descrito líneas arriba, nos lleva a pensar que no existe problema mayor en la gestión de la información, sin embargo, en la práctica no todas las instituciones cumplen con el ciclo de vida de la información de manera idónea, y muchos menos buscan apoyo en la modernización tecnológica, por lo cual podríamos decir que aún no existe una política de modernización o por lo menos un proceso hacia una gestión pública con resultados que generen cambios positivos.

La Empresa Prestadora de Servicios (EPS) SEDAPAR S.A provee de agua potable y aguas residuales a más de 1, 2 millones de usuarios en el departamento de Arequipa, actualmente dicha EPS cuenta con seiscientos setenta y cuatro

trabajadores como parte de su fuerza laboral, los cuales desarrollan funciones dentro de las ocho provincias que conforman la región Arequipa.

Bajo dicho supuesto, SEDAPAR S.A. a través del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración, tiene bajo su cargo los legajos de cada trabajador que labora en la empresa, ello como parte de la información personal y laboral que debe manejar el empleador; al ser el responsable de la administración y gestión de la misma. Consiguientemente, como ya se mencionó lo óptimo es que dicha sea tramitada de manera adecuada y satisfactoria, cumpliendo no solamente con los procedimientos y criterios de registro, archivamiento y tramitación; sino también, en cumplimiento de la normativa correspondiente.

En cuanto a la justificación institucional, es parte de una gestión más eficiente y eficaz, llevando a cabo una correcta gestión documental y, por ende, una correcta gestión de la información, lo que conlleva a que cumplan con los plazos previstos de requerimientos de información y control de como parte de la administración de personal.

En cuanto a la justificación teórica, la presente investigación permitió profundizar y desarrollar mejor los conceptos y teorías respecto a los temas planteados, los cuales al ser aplicados nos permitieron conocer mejor la importancia y relevancia de la gestión de la información, que es parte de los recursos de cualquier empresa.

En cuanto a la justificación práctica, se dio en base a los resultados obtenidos y la aplicación de los mismos, en cuanto, otras entidades pueden optar por la propuesta de optimización de gestión de la información, siendo una estrategia útil para el manejo de documentación personal y laboral generada diariamente, además de facilitar el cumplimiento de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Reglamento y modificatorias, la cual tiene como objeto el proceso de modernización de la gestión del Estado, siendo su finalidad la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, razón por la cual, fue necesario adoptar parámetros, lineamientos, criterios y tecnología que ayuden a mejorar la gestión pública.

Por lo tanto, este proyecto buscó diseñar una propuesta que nos permitiera lograr la optimización de la información en la EPS SEDAPAR S.A., el problema fue ¿Cómo sería la propuesta de optimización de la gestión de la información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., a través de la modernización tecnológica?, y el objetivo general fue proponer la optimización de la gestión de información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., a través de la modernización tecnológica. Igualmente, los objetivos específicos fueron: analizar los procedimientos de gestión de la información acorde al ciclo o flujo de la información, identificar estrategias idóneas que permitan una adecuada gestión documental y de la información, y analizar funcionalmente la ejecución y control de la gestión de la información.

II. MARCO TEÓRICO

Se presentan los siguientes autores internacionales, Pliscoff (2017), realizó un estudio aplicando la gestión pública moderna respecto a las dificultades y retos de la virtud ética pública de su país, tuvo como objetivo, realizar dicho estudio basándose en las doctrinas actuales que le permitieron analizar si efectivamente existía o no una nueva gestión pública, para ello aplicó y diseñó una investigación de tipo cuantitativa, llegando a la conclusión de que existen en Chile tres doctrinas esenciales en relación a la nueva gestión pública, aunque lo ideal sería que dichas políticas buscan la gestión de la información en miras de la modernización tecnológica.

Morales (2014), realizó su investigación enfocado en la gestión pública en Chile a futuro, tuvo como objetivo, considerando sus inicios y el resultado de dicha gestión a través de la evaluación de los efectos tanto internos como sociales generados a causa de la modernización de la gestión del gobierno Chileno, para ello aplicó y diseñó una investigación de tipo cuantitativa, llegando a la conclusión de que evidentemente existen muchas fallas en el proceso de modernización, por ello en el año 2010 fue necesario fortalecer el Sistema de Alta Dirección Pública – SADP, el cual permite mejorar la eficiencia en el uso de recursos públicos.

Da Silva, Fiabani, Morelli, Valdivia (2012), realizaron un estudio sobre las consideraciones en la gestión documental en relación a los principios bioéticos en la investigación científica en Brasil, tuvo como objetivo, analizar el papel de la gestión documental y el archivo en base a los principios bioéticos y normas éticas en la investigación científica en Brasil, para ello aplicaron y diseñaron una investigación de tipo cualitativa, llegando a las conclusiones de que el archivo es parte de la gestión documental, pero no como un todo, sino como parte del procedimiento vinculado a dicha gestión, por lo cual, el concepto de gestión pública no es archivo, asimismo, solamente se le da la debida importancia a la gestión documental cuando presentamos problemas en los documentos. Por ende, la gestión documental tiene como concepto el ciclo de vida del documento, conocida como la Teoría de las Tres Edades, la cual empieza desde el momento en que los documentos son recibidos, luego organizados, posteriormente manejados y

finalmente mantenidos temporal o permanentemente, según el tipo de documentos y las políticas de cada entidad.

En lo que respecta a los antecedentes nacionales, Rodríguez (2018), realizó su investigación enfocado en un método moderno de control tributario en los gobiernos locales, tuvo como objetivo, buscaba dirigir y controlar el uso adecuado de los recursos a través de la Administración Pública en el Perú, con la finalidad de lograr los objetivos organizacionales, para ello aplicó y diseñó una investigación de tipo cuantitativa, llegando a la conclusión de que la modernización del Estado implica mejorar la Gestión Pública, por lo cual, es necesario optimizar y dar solución a los sistemas automatizados de la Administración Tributaria de las Municipalidades en el Perú.

Pazos (2017), realizó su investigación sobre el modernismo de la gestión pública con miras en la política nacional y el papel de la Contraloría General de la República, tuvo como objetivo, determinar si existía o no alguna correlación entre ambos, para ello aplicó y diseñó una investigación de tipo cualitativa y cuantitativa, llegando a la conclusión de que no existía tal relación, consecuentemente, afirmaríamos que efectivamente no todas las instituciones tienen presente la modernización tecnológica de acorde a una política de modernización.

Valeriano (2012), realizó su investigación sobre la modernización de la gestión pública en el Perú, al ser uno de los pilares más importantes para el desarrollo sostenible del país, tuvo como objetivo, determinar la existencia o no de estrategias de gestión pública, así como precisar la importancia del personal que labora en las entidades, para ello aplicó y diseñó una investigación de tipo cuantitativa, llegando a la conclusión de que es necesario principalmente contar con personal calificado, por ende, el talento humano es la base de la modernización de la administración pública, puesto que, son quienes vas a gestionar, tramitar y administrar toda la información que forma parte de los recursos de la empresa. Consiguientemente, resulta igual de importante la capacitación de la fuerza laboral del sector público, en cuanto, se requiere que el uso y aplicación de herramientas modernas, promoviendo de esta manera una gestión pública eficaz y eficiente.

Con respecto a las teorías y los enfoques conceptuales, se abordaron en base a las categorías y subcategorías consideradas para el desarrollo del presente estudio.

La gestión documental es el punto de partida. “El desarrollo exponencial de la información y de las nuevas herramientas tecnológicas provocó un aumento desmesurado de los nuevos documentos digitales, y paralelamente también se expandió el crecimiento de los documentos en papel” (Nayar, 2010, p. 2). En este sentido, es necesario e imprescindible la adecuada gestión documental, que como ya se mencionó es la base de la gestión de la Información.

Rivera (2015) desarrolla la administración de la información como gestión documental, que nos va a permitir el flujo de documentos dentro de una entidad, así como el tiempo de conservación y la eliminación de documentos no necesarios, así mismo, hace mención al papel que juega la tecnología como soporte de la gestión de información, siendo lo idónea a futuro una gestión documental electrónica.

Arévalo (2007), manifestó como una de las características de la información de la gestión la manera en como esta era trabajaba durante su proceso, entendiéndose desde el momento de su creación, recepción, procesamiento y archivamiento. De la misma forma, preciso que no debe confundirse la gestión de la información, con la gestión de contenidos y la gestión del conocimiento, ya que son conceptos totalmente distintos. Cuando hablamos de gestión de conocimiento; se relaciona con el capital intelectual, el activo más importante de cualquier institución en su personal y la capacidad del mismo, por otro lado, la gestión de contenidos; vendría a ser toda la documentación, finalmente, la gestión de la información son los mecanismos que nos van a permitir gestionar y tramitar datos e información tanto internos como externos de manera idónea y con las herramientas adecuadas.

La gestión de la información, es considera como una disciplina que se encarga de la obtención de información de manera correcta, para lo cual, se debe tener al personal indicado, ver el momento oportuno, analizar el coste y lugar adecuado, es así como Pérez (2009) señala que los objetivos principales son: (i) maximizar el

valor y los beneficios derivados del uso de la información; (ii) minimizar el costo de adquisición; (iii) procesamiento y uso de la información; (iv) determinar responsabilidades para el uso efectivo, eficiente y económico de la información; y (iv) asegurar un suministro continuo de la información.

Las teorías de la reforma y modernización del Estado, encontramos que Ponjuán (2011), hace referencia a la teoría de sistemas en virtud a la gestión de la información, toda vez que, las entidades deben primero conocer y delimitar sus sistemas, los cuales son básicos en el manejo de la información permitiéndonos obtener el resultado deseado. Para esta autora cubana, desde la década de los 80 la llamada gestión de la información, ha abarcado y ganando un mayor espacio e importancia en la existencia de las instituciones, lo cual inevitablemente va a seguir creciendo con el transcurso del tiempo.

La teoría conductual y organizacional, las cuales tienen una estrecha relación con la teoría del comportamiento, puesto que, la gestión de la información se va a generar en las entidades y/o instituciones encargadas del manejo, registro y tramitación de toda la información a su cargo. Incluso Morejón (2016), realiza un análisis orientado entre las diferencias de la administración pública y la administración privada en miras a la teoría organizacional.

La teoría del presupuesto o la teoría económica, puesto que, la modernización del Estado nos lleva a evaluar el uso de recursos; en cuanto, al costo para la optimización de la gestión de la información y el proceso que ello conlleva a través de la modernización tecnológica.

Casas (2012), como parte del avance de la reforma y modernización de nuestro país, precisa que recién a partir del año 2002 el Estado peruano mediante la promulgación de la Ley 27658 "Ley Marco de la Modernización de la Gestión Pública", empieza a gestionar en base a principios y legalmente el proceso de modernización, ello con la finalidad de mejorar la gestión pública en beneficio del ciudadano.

El legajo personal es donde se van a archivar los documentos personales y administrativos del trabajador con carácter estrictamente confidencial, y al cual solo tendrán acceso las personas encargadas de su manejo, es por ello, que a través de la Resolución Directoral N° 004-94-INAP/DNP se estableció aprobar el Manual Normativo de Personal N° 005-94-DNP “Legajo de Personal”, la cual tenía como objetivo regular el contenido de la elaboración de los legajos de personal de los trabajadores de la Administración Pública.

El ciclo o flujo de la información. Todas las categorías y sub categorías mencionadas forman parte del ciclo de vida de la información, aunque para algunos autores como Rodríguez (2007) ello también es conocido como el flujo de la información, concluyendo como parte de su investigación, que la efectividad de la gestión de la información dependerá en un gran porcentaje en función del cumplimiento de los flujos de información, los cuales son: (i) la entrada; la cual puede ser manual o automática, y como ya se mencionó significa la recepción de los datos, (ii) almacenamiento; que se va a dar a través del archivo, (iii) procesamiento; transformación de los datos, para lo cual tienen que ser destinados al área correspondiente, y (iv) salida; poder acceder a la información, así como cumplir con su difusión cuando sea requerida.

Para todo ello, será necesario establecer una directiva o guía dentro de la entidad, que permita el cumplimiento del ciclo o flujo de la información, estableciendo a su vez el personal a cargo y los medios o formas a utilizarse, garantizando en todo momento la protección y fiabilidad de los datos, según la normativa vigente.

El registro o recepción de la información, según Rodríguez (2007), tenemos el registro de la información, el cual se da desde el momento en que la entidad a través del personal responsable recepciona la información, la cual posteriormente pasa a ser derivada al área competente (hasta este punto hablamos del trabajo que realizan el personal de mesa de partes o las secretarías; según sea el caso), este registro debe cumplir su finalidad que es facilitar el proceso para luego poder procesar la información.

La clasificación y archivo, como sub categorías de la información, la cual se da de manera convencional y no siempre con el uso adecuado del manejo informático. Cuando hablamos de clasificación y archivo, nos referimos a la organización de la documentación, la cual va a formar parte de un determinado expediente o legajo personal, cabe precisar, que dicha documentación debe ser clasificada según el asunto e importancia, por ende, no debería archivarse o gestionarse de manera física documentación innecesaria o irrelevante, por lo cual es relevante diferenciar entre almacenamiento y archivo.

La tramitación de la información, otra categoría diferente, es la acción que es realizada por otro personal según la oficina u área que se encuentra direccionado el documento, entendiéndose que la información antes deberá ser procesada conforme a los procedimientos de cada entidad. Teniendo en cuenta que esta acción es efectuada por diferente personal, otro factor a tomarse en cuenta es el profesional responsable de gestionar dicha información, quién debe ser una persona que se encargue exclusivamente de ello y no por el contrario la gestión de información sea una labor adicional a sus funciones inherentes al cargo, situación que penosamente debemos reconocer se da así, consecuentemente no podríamos imputar responsabilidad ante la mala diligencia.

El control de documentos, sin duda es uno de los objetivos dentro del procedimiento de tramitación de la información, existen: “Dos tipos de indicadores muy útiles para trabajar son: documentos consultados/documentos archivados y documentos no encontrados/ documentos localizados” (Novelle, 2012, p.15). Bajo este contexto, la clasificación y archivamiento también desarrollan un papel fundamental dentro del ciclo de la información.

La modernización de la Gestión Pública, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, justificándose en las principales deficiencias de la gestión pública en el Perú, siendo una de ellas la carencia de sistemas y métodos de la gestión de la información y el conocimiento, lo cual genera que se cometan los mismos errores. Hoy en día la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP),

viene fomentando y promoviendo la Modernización de la Gestión Pública al 2021, teniendo como objetivos superar y revertir las deficiencias advertidas.

La innovación tecnológica, Tavera (2016) al hablar de innovación tecnológica en las empresas en nuestro país, considera como factor negativo el hecho de que el Perú es el país con mayor debilidad en innovación, situación que nos mantiene aún en una etapa de desarrollo, sin embargo, podemos concluir que ello es un problema netamente de gestión y no de recursos.

Podemos concluir que tanto Pérez (2009) como Tavera (2016) coinciden en que el proceso de gestión es fundamental para el correcto uso de la información, sumándole a ello que la tecnología como parámetro o variable juega un rol preponderante en la modernización y crecimiento económico de un país, sin embargo, no debemos dejar de lado a los trabajadores que se encuentran en el ámbito público, puesto que, dichos trabajadores son una pieza fundamental al momento de hablar de gestión, ya que como menciona Schröder (2016) es importante que los empleados tengan una idea clara sobre la importancia de la modernización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: El paradigma de esta investigación es de tipo aplicada, con un enfoque cualitativo de nivel descriptivo propositivo, por lo cual, primero tuvimos que conocer la situación actual respecto al problema que no permite la optimización de la gestión de la información laboral y personal de los trabajadores dentro de la EPS SEDAPAR S.A., teniendo como objetivo general la propuesta de optimización que podría ser aplicada.

Diseño de investigación: Respecto al diseño de investigación es fenomenológico o hermenéutico, en cuanto, se evaluó el estudio y descripción de hechos concretos, de acuerdo a lo afirmando por Van Manen (2003), se reflexionó sobre situaciones concretas, por ello, se realizó una descripción de las acciones que nos permitieron observar todo el fenómeno completo. Para efectos de la misma, fue necesario describir la situación actual y específica de cómo se desarrolla la gestión de la información en la EPS SEDAPAR S.A., en cuanto, a la recepción, archivo, tramitación y acceso a la información personal y laboral de sus trabajadores.

Asimismo, de acuerdo a lo descrito por Ayala (2008), se reflexionó en relación a la experiencia y labor profesional, otorgándole importancia a los aspectos esenciales, de esta manera podremos evaluar mejor la situación para conocer y entender los procedimientos. Consiguientemente, fue necesario saber y comprender el manejo actual de toda la documentación por parte del personal responsable de ello, puesto que, de esta manera identificamos mejor la propuesta de optimización de la gestión de la información.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización:

Las categorías desarrolladas fueron: (i) Registro; que tiene como subcategorías clasificación y archivamiento, (ii) Tramitación; que tiene como subcategoría procedimientos, y (iii) Administración y/o gestión; que tiene como subcategorías almacenamiento y acceso.

Tabla 1. Matriz de categorización.

Categorías	Sub categorías
Registro o recepción	Clasificación Archivamiento
Tramitación	Procedimientos
Administración	Almacenamiento Acceso

En base a lo descrito y de acuerdo a lo desarrollado por Rodríguez (2007), pudimos entender y conocer mejor el flujo de la información, es decir; desde su entrada, almacenamiento y salida. Por lo cual, las categorías y sub categorías determinadas nos permitieron cumplir con el objetivo general y los objetivos específicos, en virtud al ciclo o flujo de la información.

3.3. Escenario de estudio:

El contexto se desarrolló en la empresa SEDAPAR S.A., específicamente en el Departamento de Personal que forma parte de la Gerencia de Administración. Según el Cuadro de Asignación Personal – CAP, el Departamento está conformado por la Jefatura de Personal, la Asistente de Gestión, la Oficina de Remuneraciones, la Oficina de Capacitación, Oficina del Desarrollo y Talento Humano, la Oficina de Servicio Social, y la Oficina de Seguridad y RR. II.

Ahora bien, todas las oficinas cuentan con un profesional responsable que tiene a su cargo a otro u otros trabajadores, que por lo general son técnicos o profesionales; según sea el caso, pero todos bajo las órdenes de la Jefatura, consiguientemente, hasta fines del año 2019 el Departamento de Personal contaba con once trabajadores como parte de su fuerza laboral.

Bajo dicho supuesto, SEDAPAR S.A., a través del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración, tiene bajo su cargo los legajos de cada trabajador que labora en la empresa, ello como parte de la información laboral que debe manejar el empleador. Dicha información se encuentra físicamente en archivadores enumerados que mantienen todos los documentos personales

y laborales desde que el trabajador ingreso a laborar por primera vez, cabe precisar, que el legajo personal contiene documentación generada diariamente, tanto de parte del empleador como del mismo trabajador, es decir: descansos médicos, memorándums (felicitaciones, destaque de cambio de puesto, llamadas de atención, etc.), resoluciones, notificaciones legales de ser el caso, certificados por capacitación, reconocimiento de horas extras, vacaciones, etc., los cuales deberían encontrarse archivados en cada legajo.

3.4. Participantes:

De los once trabajadores que forman parte del Departamento de Personal, se contó con la participación de ocho servidores.

Es menester precisar, que los trabajadores de este departamento, son los únicos servidores encargados de la administración y gestión de la información personal y laboral de todos los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A.

De igual forma, fue necesario la intervención de tres expertos sobre el tema, quienes también fueron entrevistados, dichos expertos, aunque forman parte de la Entidad, no se encuentran involucrados en la gestión del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración, por ende, nos ayudaron a lograr estrategias a través de una triangulación de resultados.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica que se utilizó en la presente investigación fueron las entrevistas, mientras que los instrumentos fueron las guías de las entrevistas.

Sin perjuicio de ello, las grabaciones, fotografías y descripción de la información (toma de apuntes), permitieron la recolección de documentación adicional.

3.6. Procedimientos:

El trabajo estuvo conformado por tres fases:

- 1) Recopilación de documentos respecto a la gestión de la información (Planes, Directivas, Oficios, Informes, Memorándum, Resoluciones, Reglamento Interno de Trabajo, etc.), fotografías y demás evidencia que nos permitió conocer el espacio físico y virtual (según cada situación) de toda la

documentación que forma parte de la información laboral y personal de los trabajadores de SEDAPAR S.A.

- 2) Revisión del Cuadro de Asignación Personal – CAP, que nos permitió corroborar el personal que se encuentra laborando dentro del Departamento de Personal, posteriormente, se analizó el Manual de Organización y Funciones – MOF de cada puesto, con la finalidad de verificar si dentro de sus funciones y/o labores inherentes al cargo se encontraba la gestión y tramitación de la información materia de la presente investigación.
- 3) Se efectuaron las entrevistas al personal encargado, específicamente a los profesionales de cada oficina del Departamento de Personal, para luego, poder comparar las respuestas obtenidas, ello nos permitió evidenciar y conocer las debilidades que se presentan, así como las acciones que deberían mejorarse o fortalecerse.
- 4) Se sugirió una propuesta que permitirá lograr la optimización de la gestión de la información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A.

3.7. Rigor científico:

Dentro de una investigación de tipo cualitativa, encontramos los siguientes criterios:

Un primer criterio se refiere a la credibilidad, Rada (2007) señaló que este criterio se logró al momento de obtener y recolectar la mayor información posible, así como los hallazgos de las personas que conocen sobre el tema.

Para efectos de la presente investigación, se efectuaron entrevistas a los trabajadores del Departamento de Personal – Gerencia de Administración, quienes tienen participación directa con la tramitación y gestión de la documentación personal y laboral de los trabajadores de SEDAPAR S.A., asimismo, se procedió a recolectar documentos y tomar fotografías que respalden la presente investigación.

Un segundo criterio se refiere a la transferibilidad, el cual nos permitió evaluar la posibilidad de que el resultado de nuestra investigación sea aplicado a otros sectores. Guba y Lincoln (1981) indican que podría existir una posibilidad de transferir los hallazgos a otro contexto, teniendo en cuenta primordialmente el grado de similitud entre dichos contextos.

Para efectos de esta investigación, los resultados sí podrán ser aplicados a otras entidades, puesto que, la gestión y administración de la documentación personal y laboral de los trabajadores debe cumplir ciertos parámetros y requisitos que son de obligatorio cumplimiento para todas las entidades según las leyes y normas en la materia.

Un tercer criterio se refiere a la dependencia, también conocido como consistencia o confiabilidad, dichos conceptos hacen referencia a la estabilidad de los datos, o en su defecto lograr conseguir la menor inestabilidad posible, para ello trabajamos con tablas de pre categorías, de esta forma se pudo analizar mejor la información consignada.

Un cuarto criterio se refiere a la confirmabilidad, este criterio según Guba y Lincoln (1981) nos permitió tener una ruta o pista de lo que se realizó, para cuál fue pertinente contar con un registro de las cosas que se fueron efectuando, así como las decisiones e ideas a ejecutadas.

Por ende, como parte de la investigación describimos todo el proceso de registro y archivo de los documentos con carácter laboral y personal, asimismo, basándonos en las entrevistas realizadas transcribimos todo lo dicho, ello con la finalidad de comparar la información adquirida, describiendo los contextos con ayuda de las fotografías e información recopilada.

3.8. Método de análisis de la información:

Al llegar a este punto, hicimos referencia al proceso mediante el cual obtuvimos la información o datos, los cuales nos permitieron cumplir con el objetivo de nuestra investigación, es por ello, que para el presente estudio seguimos el proceso basado en Rubin y Rubin; como se citó en Fernández (2006).

Obtención de la Información: Principalmente para lograr obtener la información, presentamos una solicitud por escrito dirigida al Gerente General de la EPS SEDAPAR S.A., requiriendo su autorización para poder realizar el trabajo de investigación con fines estrictamente académicos.

Ahora bien, la obtención de la información se dio a través de entrevistas, observación, recopilación de documentos y fotografías.

Capturar, transcribir y ordenar la información: Respecto a la captura de la información, las entrevistas fueron efectuadas a través de un registro electrónico por medio de grabaciones (audio) en formato digital, ello al igual que las observaciones (grabaciones - video) y en papel (notas tomadas como parte de la investigación), mientras que, respecto a la documentación en físico, se llevó a cabo a través de la recopilación de fotocopias y el escaneo de los originales.

Posteriormente, toda la información fue transcrita y ordenada en formato Microsoft Word teniendo en cuenta la relevancia e importancia de la misma,

Codificar la información: La codificación de la información se efectuó de acuerdo al cuadro de categorías y pre categorías.

En el caso de las entrevistas, como ya se mencionó en el paso anterior; fueron transcritas, por lo cual, se tuvo que analizar la respuesta de cada entrevistado, consiguientemente, se obtuvo una respuesta en virtud a las coincidencias, similitudes y elementos preponderantes, los cuales fueron descritos en el desarrollo de las preguntas a través del discurso y texto explicativo.

Integrar la información: En este punto relacionamos las respuestas obtenidas con los objetivos y las categorías desarrolladas, asimismo, se trabajó en relación a los fundamentos teóricos de la investigación, de igual forma, se buscó y analizó la conexión con los antecedentes, evaluando el aporte del análisis en virtud a cada detalle, lo cual nos permitió discutir los principales hallazgos. De esta manera alcanzamos los objetivos propuestos.

3.9. Aspectos éticos:

Dado que la presente investigación se desarrolló en relación a la información personal y laboral de los trabajadores de la Empresa SEDAPAR S.A., fue necesario considerar y tener en cuenta el consentimiento informado y la confidencialidad como parte de los aspectos éticos que tuvimos que garantizar.

Motivo por el cual, se presentó una solicitud dirigida al Gerente General requiriéndole autorización para poder efectuar la presente investigación en la Entidad que representa, asimismo, hicimos referencia a que toda la información requerida fue exclusivamente con fines académicos, guardándose y respetándose en todo momento la confidencialidad de los datos adquiridos conforme a Ley.

De igual forma, respecto a las entrevistas a efectuarse, se coordinó y explico el motivo a trabajadores entrevistados, siendo que, respecto a sus repuestas; las mismas solo han sido utilizadas con fines del presente estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Aplicación de recolección de datos:

Como parte de la recolección de datos, se llevó a cabo las entrevistas a ocho trabajadores del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración de la EPS SEDAPAR S.A., las cuales se efectuaron de manera presencial, vía telefónica y a través del correo electrónico.

De igual forma, se entrevistó a tres expertos externos al Departamento de Personal de la Gerencia de Administración, y especialistas en gestión pública y control interno, dichas entrevistas se efectuaron de manera presencial y vía telefónica.

Asimismo, se recopilaron documentos relacionados con el objeto de estudio, los cuales se obtuvieron de manera digital a través de copias y escaneos, reforzando la recopilación de datos con notas de campo y fotografías.

Consiguientemente, se describirán los resultados obtenidos tras el análisis de la aplicación de instrumentos:

4.1.1 Entrevistas a trabajadores del Departamento de Personal:

Este fue el primer instrumento utilizado, que consto de trece preguntas que nos permitieron conocer mejor la situación del manejo de la documentación relacionada con la información laboral y personal de los trabajadores de SEDAPAR S.A., así como el manejo del ciclo o flujo de la información como parte la gestión documental y gestión de la información.

Por ende, este instrumento nos ayudó a responder los tres objetivos de la presente investigación, los cuales son: Analizar los procedimientos de gestión de la información acorde al ciclo o flujo de la información, identificar estrategias idóneas que permitan una adecuada gestión documental y de la información, y analizar funcionalmente la ejecución y control de la gestión de la información.

Para poder lograr responder los objetivos mencionados en el párrafo anterior, entrevistamos a la Jefa del Departamento de Personal; Mg. Giuliana Arce

Torres, quien es abogada de profesión, la naturaleza de su cargo es planear, programar, organizar, dirigir, ejecuta y controlar la administración de los recursos humanos de la empresa.

También se entrevistó a la Lic. Yenny Rendón Zúñiga; Asistente de Gestión, la naturaleza de su cargo es organizar y ejecutar labores de asistente de gestión, y trabajos a fines.

De igual manera participó, la Lic. Nancy Gordillo Neyra; Asistentista Social, la naturaleza de su cargo es atender al trabajador en la solución de sus problemas individuales, familiares y laborales, procurando su bienestar, armonizando las políticas sociales de la empresa, con las necesidades del personal.

Asimismo, se entrevistó a la Ing. Giuliana Avendaño Rivera; Profesional Desarrollo del Talento Humano, la naturaleza de su cargo es realizar funciones de planificación, programación, control y evaluación de las acciones de capacitación u adiestramiento en todo el ámbito de la empresa.

Igualmente participó el Lic. Javier Huayllasi Montes; Profesional de Seguridad y RR.HH.; la naturaleza de su cargo es realizar funciones de ejecución, verificación y control del cumplimiento de las medidas de seguridad y políticas de relaciones industriales, establecidas por la Empresa y disposiciones legales vigentes.

Del mismo modo, entrevistamos al Lic. Edgar Briceño Palomino; Profesional Remuneraciones, la naturaleza de su cargo es programar, dirigir, ejecutar y controlar el pago de las remuneraciones del personal de la empresa.

Por igual, contamos con la participación del señor Esteban Bustos Monzón; Técnico Planillas, la naturaleza de su cargo realizar funciones de registro, control y elaboración de documentos referidos a la administración de remuneraciones del personal de la empresa.

Finalmente, entrevistamos al señor Ernesto Montoya Zanabria; Técnico Control Personal, la naturaleza de su cargo es realizar funciones de registro, control, e información sobre asistencia y puntualidad del personal de la empresa.

Luego de aplicar la entrevista a cada uno de los ocho trabajadores, se obtuvieron los siguientes resultados:

- **PREGUNTAS:**

1. **¿Conoce usted el ciclo o flujo del procedimiento de la información?, ¿Considera usted que dicho ciclo se cumple de manera idónea en virtud a la información personal y laboral de los trabajadores?**

Todos los trabajadores manifiestan conocer el ciclo o flujo del procedimiento de la información, sin embargo, unos consideran que se cumple, pero de manera regular; en tanto debe mejorarse.

Mientras que otros consideran que no se cumple, debido a que: no todos los trabajadores cumplen sus funciones encomendadas, la excesiva carga laboral, falta de tiempo o apoyo logístico, y falta de personal.

Asimismo, los trabajadores no cumplen con la actualización de su información personal y laboral.

2. **¿Cuál considera usted que es la principal diferencia entre la gestión documental y la gestión de la información?**

La gestión documental es la gestión de documentos, lo cual permite a la empresa administrar el flujo de documentos en papel, es solo el traslado de documentación de puestos de labor.

La gestión de la información implica la atención de los documentos, es el conocimiento verdadero del contenido de la información, tiene como objetivo optimizar la utilización y contribución de los recursos de información con el fin de alcanzar los objetivos de la organización.

Tanto la gestión documental como la gestión de la información se encuentran íntimamente relacionados, siendo la principal diferencia el

tiempo y eficacia, en lo que se refiere a lo digital, a un buen modelo de sistema de información.

3. ¿Considera usted que existe una estrategia adecuada para la gestión de la información respecto a los legajos personales de cada trabajador?

No se cuenta con una estrategia adecuada, aunque uno de los objetivos estratégicos de SEDAPAR S.A. es la actualización de los legajos de personal, ya que existe información que se registra tanto de manera manual como digital a través del sistema informático, lamentablemente no todo el personal cumple con lo requerido de manera oportuna.

Cabe precisar, que los legajos personales se encuentran organizados de manera alfabética y numérica, y cuenta con procedimientos establecidos cada vez que requieren revisar alguno de ellos.

4. ¿Cómo parte de su Manual de Organización y Funciones – MOF, cumple usted con la tramitación oportuna de los documentos (registro, tramitación y archivo)?

Sí, a través del sistema y registro del control de trámite de expedientes, por cuanto es el parte del flujo de información. Aunque a veces se presentan algunos imprevistos y/o dificultades que generan que se cumpla parcialmente de forma oportuna, tales como: la excesiva carga laboral, escasa capacidad operativa, demoras en el sistema informático, etc.

5. ¿Considera usted que existe a la fecha un control óptimo de la gestión de la información en su oficina o departamento?

Sí, empero puede mejorarse, ya que actualmente el personal encargado presenta dificultades en el cumplimiento, manejo y gestión de la información.

Por lo cual, resulta necesario: contar con un sistema informático que cubra todas las expectativas y contribuya a optimizar los procesos, la adquisición

de un software específico y versátil; que permita clasificar, ordenar, controlar y actualizar la información de manera estratégica, mayor capital humano, capacitación, actualización y modernización para un buen control.

6. ¿Cómo parte de su puesto, necesita usted revisar documentación con fecha anterior o le requieren otras oficinas dicha información? De ser así, indique usted con que periodicidad.

Sí es necesario revisar información, asimismo, las diferentes oficinas, trabajadores y usuarios requieren información diariamente, la cual muchas veces es de periodos con 5, 10, 15 o 20 años atrás (dependiendo de sus gestiones). Cabe precisar, que la cantidad de solicitudes requiriendo información varía según cada oficina.

7. ¿Cuánta usted con acceso a los legajos personales de los trabajadores de la Empresa?, de ser así, ¿En qué circunstancias requiere su acceso?, ¿Ha encontrado lo requerido?

Si cuentan con acceso a los legajos personales de los trabajadores, situación que se presenta cada vez que requieren documentación necesaria para el cumplimiento de los trámites y gestiones propias de su cargo. Sin embargo, los legajos no se encuentran actualizados, por lo que no siempre encuentran el documento requerido; en cuanto no han sido archivados.

Cabe precisar que los documentos requeridos son: información de estudios, cambios de personal, datos del trabajador, resoluciones, memorándum, demandas, méritos y deméritos.

8. ¿Considera usted que los legajos personales de los trabajadores de la Empresa se mantienen actualizados?, de no ser así, ¿Cuál considera usted que es el principal factor o problema?

Lamentablemente no, puesto que, existe demora en la actualización de los documentos, ello debido a la falta de archivamiento y digitalización de

manera oportuna, por lo cual, es necesario contar con personal que se encargue de realizar dichas labores.

Asimismo, también debe considerarse que otro problema es que los trabajadores no cumplen con actualizar su información personal ni laboral.

9. ¿La gestión de los legajos personales se realiza de manera manual o cuentan con algún sistema o programa tecnológico?

De manera manual.

Si bien se cuenta con el sistema “spring” donde se registran algunos datos de los trabajadores, dicho sistema es de uso exclusivo para la elaboración de planillas, registro y control de asistencia, y registro de descansos médicos. No se puede archivar ni visualizar documentos.

Asimismo, se inició un proyecto para digitalizar, pero no se continuó por falta de presupuesto, y lo que se logró digitalizar es de acceso exclusivo del Técnico de Control de Personal, aunque la información pertenece a años anteriores y no se encuentra actualizada ni en uso.

10. ¿Existe un trabajador encargado específicamente de los legajos de personal?, de ser así, ¿sabe usted en que consiste su labor?

Específicamente no, aunque dichas funciones han sido encargadas al Técnico de Personal quien, aparte de sus funciones diarias, debe encargarse de los legajos de personal, lo cual resulta una labor recargada teniendo en cuenta que debe actualizar, ordenar y archivar todo en los legajos personales de cada trabajador.

11. ¿Cuál considera usted que sería una estrategia idónea para modernizar la gestión de la información de los legajos personales de los trabajadores de la Empresa?

Todo debería encontrarse digitalizado, asimismo, se debería contar con un software o sistema que resguarde toda la información, la cual debe estar vinculada con el sistema spring.

Asimismo, es necesario evaluar la permanencia de la documentación de acuerdo a la normativa vigente, y contar con una persona se encargue de archivar, actualizar y conservación de los legajos, ya que son 670 trabajadores de la Empresa.

12. ¿Considera usted que todos los documentos deben ser archivados en el legajo personal de cada trabajador?

Todos los documentos, pero en cumplimiento de la normativa vigente, por ende, algunos podrían no requerir ser archivados. Asimismo, no basta que sean archivados, es necesario contar con un respaldo digital que permita el control de los mismos, para lo cual, debe haber una persona que se dedique exclusivamente al archivo, actualización y conservación de los legajos de personal.

13. ¿Considera usted que el uso de la tecnología ayudaría a la gestión de documental y, por ende, a la gestión de la información? De ser así indique de qué manera:

Sí, hoy en día la tecnología es un aliado estratégico en la gestión de la información, sobre todo respecto al tiempo, espacio y costos.

Por lo cual, se debe digitalizar toda la documentación a través de un control digital que permita tener un respaldo de la información, para lo cual, primero resulta conveniente realizar un estudio o análisis que evalúe las circunstancias, ya que no basta con digitalizar todo y que solamente quedé así.

4.1.2 Entrevistas a expertos:

Los conocimientos aportados por los expertos externos al Departamento de Personal, a través de las entrevistas efectuadas, no solo nos permitieron el desarrollo de las conclusiones y recomendaciones, sino que generaron mayor certeza en la propuesta de optimización planteada, lo cual permitió a su vez responder los objetivos planteados a profundidad.

Para lograr lo mencionado, contamos con el apoyo de la Mg. Yanet Felia Montoya Vera, abogada de profesión por la Universidad Nacional de San Agustín Arequipa, con Título en Segunda Especialidad en Ciencias Contables y Administrativas en Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos, por la Universidad Nacional de San Agustín Arequipa, con Grado Académico de Magíster en Gerencia Pública, por la Universidad Particular Continental. Actualmente Gerente de Asesoría Legal de la EPS SEDAPAR S.A., y expositora en ponencias relacionadas con el sector público.

También se contó con el apoyo de la CPC. Elizabeth Barrera de Villegas, Contadora Pública por la Universidad Católica de Santa María Arequipa, con Grado Académico de Magíster en Administración y Finanzas, por la Universidad Nacional de San Agustín Arequipa, y Magíster en Peritaje Contable y Auditoría, por la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Actualmente Asesora de Control Interno y Gestión de la EPS SEDAPAR S.A.

De igual manera se entrevistó a la Abg. Erika Salinas Medina, abogada de profesión por la Universidad Nacional de San Agustín Arequipa Actualmente Secretaria Ejecutiva del Directorio de la EPS SEDAPAR S.A.

Luego de entrevistar a los referidos expertos de manera individual, se obtuvieron los siguientes resultados:

- **PREGUNTAS:**

1. **¿Considera usted que existe a la fecha un control óptimo de la gestión de la información en virtud a los legajos de personal, y como parte del ciclo o flujo del procedimiento de la información?**

Consideró que no, porque en primer lugar necesitamos asegurar un legajo de personal actualizado, ordenado, sistematizado y que tenga algunas herramientas para asegurar su intangibilidad.

No existe control alguno respecto a ello, lo único que hacen es, van llegando los papeles y de acuerdo a un criterio muy subjetivo del personal que tiene a cargo mantener estos archivos los van colocando, prueba de

ello es que puedes encontrar duplicidad de documentos, a veces documentos de un trabajador en otros legajos, lo que evidencia que no hay control. Si existe personal que tiene a cargo mantener este archivo, pero no hay un control.

2. ¿Considera usted que todos los documentos deben ser archivados en el legajo personal de cada trabajador?

La información que sé consigna en los legajos de personal no necesariamente es información relevante, hay que determinar qué información es relevante tanto para el empleador como para el trabajador. Es necesario rediseñar la información de los legajos de personal.

No, porque como control de personal no necesita la documentación original (salvo casos excepcionales), por ello esto no solo ahorra tiempo al empleador sino también de los trabajadores, quienes pueden tramitar sus documentos de manera digital, más aún en estos momentos donde todo se está dando de manera virtual. Asimismo, toda la información que presenta el trabajador es bajo su responsabilidad no del empleador.

3. ¿Es necesario que los legajos de personal se encuentren a cargo de un solo trabajador, quién desarrollaría dicha labor de manera exclusiva?

No necesariamente, porque el tema de especialidad no es un asunto que tenga que ver con el tema de eficiencia, porque si yo uso la tecnología eventualmente no va a ser un trabajo tan recargado como tenerlo de manera manual; que es lo que tenemos ahora, dónde pegas, pones, archivas, no folias, entonces básicamente si tenemos un trabajador que además se puede dedicar a otra función, que puede ser control del personal control de remuneraciones que tenga una labor a fin, podría válidamente hacerse cargo también de la digitalización de los legajos, el control y la seguridad.

Por qué no nos olvidemos que el proceso es corregir, una vez que tengamos ya corregido todo el acervo documentario digitalizado, ya no

necesitas a una persona que haga el seguimiento porque va a ser fácil, lo que sí se podría contratar es un servicio de terceros según las circunstancias, para poder actualizar y modernizar los legajos.

Concluida esa etapa para hacerle el seguimiento, no se requiere una persona necesariamente para que haga eso, un trabajador que además realiza otra función perfectamente le puede dar continuidad y seguimiento, por qué no todos los días estamos actualizando el legajo.

Finalmente somos no más de setecientos trabajadores, no es una gran cantidad de trabajadores que necesariamente requieren una sola persona para ir actualizando, creo que sería un exceso.

Esta función esta delegada al técnico de control de personal y también el procedimiento. Está bien como está determinado, lo que se necesita es optimizar la manera de cómo se va a controlar, porque si se va a continuar como hasta ahora, se van a seguir acumulando los papeles, y existiendo errores, y esa no es la manera de llevar las cosas.

Poner una persona para que solo archive documentos, considero que sería horas hombres muertas, teniendo en cuenta cuantos documentos llegando al día, que no deben más de cinco que tendrían que ser archivados, es una labor mecánica que incluso podría realizarla la secretaria.

El trabajador del Técnico de Control de Personal debería ser únicamente trabajo computarizado, no debería a estas alturas realizar trabajo manual, y en caso se diera debería solicitar al área de TIC para que den una solución a ese problema.

4. ¿Cuál considera usted que sería una estrategia idónea para modernizar la gestión de la información de los legajos personales de los trabajadores de la Empresa?

Podría ser válidamente una guía en dónde estén contenidos unos lineamientos, un documento que define como se va a reordenar todo, primero como ordenaría, segundo que documentos contendría, tercero la periodicidad de actualización, cuarto que plataforma sería la más adecuada.

Este problema de los legajos está relacionado con el control interno que debe existir dentro de la Empresa, cada área es responsable de sus propios controles internos, el área de Planeamiento interviene para situaciones a nivel de toda la institución o en cuanto a formalidades y formatos, pero el Departamento de Personal podría implementar su control interno respecto a ese problema, porque el jefe de personal es el que mejor conoce la situación, incluso el mismo Jefe de Personal podría aprobar dicho control y con conocimiento del Gerente de Administración porque esta parte del departamento.

Finalmente, el objetivo de los legajos es mantener la información relevante del trabajador, para tener una referencia en virtud a las capacitaciones, planes, excepciones, elaboración del PAP, entre otros. Por lo cual delegaría esa función a un trabajador dentro del Departamento de Personal y no alguien externo que implique un gasto innecesario.

5. ¿Considera usted que el uso de la tecnología ayudaría a la gestión de documental y, por ende, a la gestión de la información?, ¿Sabe usted de qué manera el Departamento de Personal maneja dicha información?

Yo tengo entendido que el sistema de personal en este momento mantiene un aplicativo en una plataforma donde uno puede ir ingresando la documentación, la parte física en el momento oportuno se archiva, pero lo que yo necesito saber es el contenido de cada trabajador respecto a su historial, entonces si hay un aplicativo informativo debería estar habilitado. Es necesario que existe un archivo físico, pero sobre todo virtual, porque es algo mucho más seguro.

Legal solicita información a cada rato.

A manera de información como información podría ser accesible a áreas que realmente requieren la información para cumplir el objeto de su función, como por ejemplo en asesoría legal que, si se necesita tener el historial del trabajador para contestar un orden, de repente otra área también.

Pero a manera de modificación y actualización solo personal, por eso ese es el gran riesgo que ahora existe, por ejemplo, nos traen un legajo de

personal, como no está ni foliado cualquiera puede sacar, poner o alterar algún documento, por lo cual, eso no tienen ninguna seguridad, ni siquiera un documento que te pueda dar confianza o confiabilidad respecto del tipo de información que se encuentra ahí. Situación que es peligrosamente vulnerable.

V. DISCUSIÓN

El primer objetivo específico fue analizar los procedimientos de gestión de la información acorde al ciclo o flujo de la información, para lo cual fue necesario la aplicación de cinco preguntas claves como parte de las entrevistas, consiguientemente, de las respuestas obtenidas, podemos concluir que si bien todos los trabajadores entrevistados manifiestan conocer el ciclo o flujo de la información, se advierte que no se estaría cumpliendo en la práctica, puesto que, no todos los trabajadores cumplen sus funciones encomendadas, ello según los mismos servidores debido a la excesiva carga laboral, falta de tiempo o apoyo logístico y falta de personal. Asimismo, no existe una estrategia adecuada que permita que se cumplan con los objetivos planteados respecto a la actualización de los legajos de personal.

Bajo lo expuesto, podemos concordar con lo manifestado por Arévalo (2007), en cuanto, es necesario cumplir con el proceso de la gestión la información, entendiéndose desde el momento de su creación, recepción, procesamiento y archivamiento, por ende, si no se cumple con el ciclo de la información no podemos aseverar que exista una adecuada gestión de la información.

En virtud a lo descrito, lo señalado por Arévalo (2007) coincide con lo dicho por Rodríguez (2007), puesto que, la efectividad de la gestión de la información dependerá en un gran porcentaje en función del cumplimiento de los flujos de información.

El segundo objetivo específico fue identificar estrategias idóneas que permitan una adecuada gestión documental y de la información, para lo cual fue necesario la aplicación de seis preguntas claves como parte de las entrevistas, consiguientemente, de las respuestas obtenidas, podemos concluir que no existe una estrategia idónea porque no se está dando una correcta gestión documental, lo cual genera como consecuencia las deficiencias presentadas en la gestión de la información.

Sin embargo, de la investigación realizada se evidenció que el problema radica en la falta de actualización de los legajos de personal desde años anteriores, lo

cual ha ido en aumento, consecuentemente a la fecha la carga es mayor. Por otro lado, no todos los trabajadores saben de la existencia del programa digital que lamentablemente no se encuentra actualizado y la única persona con acceso a dicho programa no conoce ni aplica el manejo adecuado del mismo, por lo cual, la manipulación de los legajos únicamente de manera manual es uno de los problemas de la falta de modernización de la gestión pública.

Situación que confirma lo señalada por Da Silva, Fiabani, Morelli, Valdivia (2012), ya que solamente se le da la debida importancia a la gestión documental cuando presentamos problemas en los documentos. Contexto que fue reconocido mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, como las principales deficiencias de la gestión pública en el Perú, haciendo alusión a la carencia de sistemas y métodos de la gestión de la información y el conocimiento, lo cual genera que se cometan los mismos errores.

Por ende, podemos concluir aseverando que la gestión documental tiene como concepto el ciclo de vida del documento, ello en virtud al tipo de documento, a las políticas de cada entidad, puesto que, no todo documento contiene información relevante.

El tercer objetivo específico fue y analizar funcionalmente la ejecución y control de la gestión de la información, para lo cual fue necesario la aplicación de siete preguntas claves como parte de las entrevistas, consiguientemente, de las respuestas obtenidas, podemos concluir que resulta necesario contar con un sistema informático que cubra todas las expectativas y contribuya a optimizar los procesos, pero sobre todo mayor capital humano, capacitación, actualización y modernización para un buen control.

Lo cual si bien concuerda con lo manifestado por Valeriano (2012), respecto a que las estrategias de gestión pública, radican principalmente en contar con personal calificado, por ende, el talento humano es la base de la modernización de la administración pública, puesto que, son quienes vas a gestionar, tramitar y administrar toda la información que forma parte de los recursos de la empresa.

Sin embargo, de la entrevista efectuada a los expertos podemos advertir que no resulta necesario designar a una sola persona para que se encargue de dicha labor, ya que ello generaría horas hombre perdidas. Por lo cual, el encargado tendría que gestionar la que las demás áreas de la oficina cumplan con archivar de manera oportuna la documentación de cada oficina.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, que es proponer la optimización de la gestión de información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., a través de la modernización tecnológica, se concluye que la falta e inadecuada forma de efectuar la gestión documental, ha generado que los legajos de personal no se encuentran actualizados, consiguientemente, no se estaría llevando a cabo una correcta gestión de la información.
2. Se concluye que no se están cumpliendo los procedimientos de gestión de la información acorde al ciclo o flujo de la información, puesto que, si bien se realiza el registro y tramitación de los documentos, se incumple con el paso final que es el archivo del mismo, consecuentemente, resulta imposible, tedioso y tardío el posterior acceso, almacenamiento y cumplimiento de los requerimientos de documentación, como parte de la gestión de la información.
3. En lo que respecta al análisis funcional de la ejecución y control de la gestión de la información, se concluye, que la labor específicamente de los legajos de personal, se encuentra a cargo del Técnico de Control de Personal, quien debe de cumplir principalmente con la parte final del ciclo de la gestión documental, labor que se encuentra descrita en el Manual de Organización y Funciones (MOF) de su puesto.
4. Se concluye que no existe actualmente una estrategia idónea que permita la adecuada gestión documental y de la información, lo cual se ve reflejado en la situación actual de los legajos de personal. Por ello, resulta pertinente elaborar una guía que permita el cumplimiento de la misma, a través del desarrollo de una estrategia con apoyo en la modernización tecnológica.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Jefe del Departamento de Personal elaborar una guía que desarrolle el ciclo de la información respecto a los documentos que son parte de los legajos personales de cada trabajador de la empresa, especificando el personal responsable y el procedimiento a desarrollarse.
2. Se recomienda al Técnico de Control de Personal, considerar como parte de sus funciones diarias inherentes al cargo, la manejo, archivo y registro de la documentación de los trabajadores.
3. Se recomienda al Técnico de Control de Personal, considerar que el cumplimiento de sus demás funciones, deben de efectuarse con el apoyo de las tecnologías y no de manera manual.
4. Se recomienda al Jefe del Departamento de Personal y al Técnico de Control de Personal, soliciten la intervención del Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, la actualización del programa virtual que contiene información relacionada con los legajos personales.

VIII. PROPUESTA

GUÍA N° 001-2021/S-31100

PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL Y LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EPS SEDAPAR S.A.

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

Artículo 1º Objetivo

Optimización de la Gestión de la Información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., respecto a los legajos de personal.

Artículo 2º Finalidad

La presente guía tiene por finalidad contar con propuesta de optimización de los legajos de personal, a través del cumplimiento oportuno y eficiente de la gestión documental, lo cual permita el desarrollo óptimo de la gestión de la información. Asimismo, con apoyo de la tecnología digitalizar la referida documentación, generando un resguardo y protección para un fácil acceso, tramitación, archivo y control interno.

Artículo 3º Base legal

- Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Decreto supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Reglamento Interno de Trabajo de SEDAPAR S.A., aprobado con Resolución 975-2019/S-20000.
- Resolución N° 28503-2012/S-30000, que aprueba Directiva del Comité de Evaluación de Faltas de SEDAPAR S.A.

Artículo 4º Alcance

La presente guía tiene aplicación exclusiva para el Departamento de Personal de la Gerencia de Administración.

Artículo 5º Vigencia

La presente guía entra en vigencia al día siguiente de ser aprobada por el Jefe del Departamento de Personal y visto bueno del Gerente de Administración.

CAPÍTULO II DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

Artículo 6º Registro de documentación

El registro de la documentación se inicia desde el momento en que los documentos son recepcionados por el Departamento de Personal, recepción a cargo de la Asistente de Gestión, o en su defecto a cargo de la oficina a la cual el documento se encuentre directamente dirigido.

Artículo 7º Tramitación de documentación

Entendiéndose que el documento ha sido debidamente recepcionado, corresponderá su tramitación correspondiente, es decir, que luego de la debida atención, el documento deberá ser archivado en el legajo personal correspondiente. Cabe precisar, que no todos los documentos requieren esta tramitación.

Artículo 8º Archivo de documentación

El archivo de la documentación deberá ser efectuada de manera física y digital por el Técnico de Control de Personal, el cual contará con el apoyo de la Asistente de Gestión.

Artículo 9º Digitalización de documentación

Cada trabajador responsable de su área, deberá mantener actualizado el sistema digital de los legajos de personal, según sus actividades diarias, lo cual deberá ser verificado por el Técnico de Control de Personal.

Artículo 10º Documentación requerida a los trabajadores

Toda documentación requerida por los trabajadores deberá ser atendida por la oficina correspondiente.

Artículo 11º Deslinde de responsabilidades

En caso de no cumplirse con las funciones y/o acciones encomendadas, corresponderá el inicio de las acciones administrativas a las que hubiera lugar.

REFERENCIAS

- Ayala, R. (2008). *La metodología fenomenológica-hermenéutica de M. Van Manen en el campo de la investigación educativa. Posibilidades y primeras experiencias*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>
- Chávez, H., Pérez, H. (2012). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. *Bibliotecas anales de investigación*, 222-227. <legajo:///D:/Usuario/Downloads/Dialnet-GestionDocumentalGestionDeInformacionYGestionDelCo-5704452.pdf
- Da Silva, R., Fiabani, K., Morelli, J., Valdivia, B. (2012). Discussions about of the document management considering the bioethics principles of scientific research in Brazil. *Revista Scielo* 23(3), 250-262.
- El Congreso de la República del Perú. (2002, 29 de enero). *Ley N° 27658.- Aprueba Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Diario Oficial El Peruano. <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/modernizacion/leyes/27658.htm>
- ESET (2019). ESET Security Report. *Welivesecurity*, 3-27. <https://www.welivesecurity.com/wp-content/uploads/2019/07/ESET-security-report-LATAM-2019.pdf>
- Fernández, L. (2006). *¿Cómo analizar datos cualitativos?*. <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/analisis-datos-cualitativos.pdf>
- Gallego, O. (1992). Los archivos de empresa. *Revista de Cultura y ciencias Sociales*, 1, 29-56.
- González-Valiente, C., (2014). Midiendo la calidad de la información gestionada: algunas reflexiones conceptuales-metodológicas. *DOI 10.5195/biblios.2013.149*, 27-35. <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1406/1406.6277.pdf>
- Guba, E., Lincoln, Y. (1981). *Effective evaluation: improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches*. San Francisco: Jossey-Bass

- Leonor, N. (2010). *La gestión documental. Conceptos básicos*. Consultora de ciencias de la información Buenos Aires – Argentina. Cronista.com/apertura-negocio/columnistas/Digitalizacion-y-comunicacion-efectiva-si-no-es-ahora-cuando-20201030-0003.html
- Morales, C. (2014). *Nueva Gestión Pública en Chile: Orígenes y efectos*. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-090X2014000200004
- Morejón, M. (2018). *Comportamiento organizacional. Análisis a partir de su aplicación en la Administración Pública*. https://www.revistaenfoques.cl/index.php/revista-uno/article/view/430/pdf_55
- Novelle, L. (2012). *Nociones básicas sobre historia, contenido y gestión*. Archivos de empresa. <http://eprints.rclis.org/17327/1/NOVELLE%20L%C3%93PEZ%20L.%20Archivos%20empresa.pdf>
- Pazos, A. (2017). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Público y Rol de la Contraloría General de la República*. https://www.researchgate.net/publication/323096573_POLITICA_NACIONAL_DE_MODERNIZACION_DE_LA_GESTION_PUBLICA_Y_ROL_DE_LA_CONTRALORIA_GENERAL_DE_LA_REPUBLICA
- Pérez, M. (2009). *Gestión de la información*. glossariumBITri:<http://glossarium.bitrum.unileon.es/Home/gestion-de-la-informacion>
- Pliscoff, C. (2017). *Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno*. https://www.researchgate.net/publication/317475981_Implementando_la_nueva_gestion_publica_problemas_y_desafios_a_la_etica_publica_El_caso_chileno
- Ponjuán, G. (2011). *La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones*. <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181422294003.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013, 09 de enero). *Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM*. Diario Oficial El Peruano. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

- Rada, D. (2007). *El Rigor en la Investigación Cualitativa: Técnicas de Análisis, Credibilidad, Transferibilidad y Confirmabilidad*.
legajo:///D:/Usuario/Downloads/El%20rigor%20en%20la%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa%20(1).pdf
- Real Academia Española. (2020). Información. *En Diccionario de la lengua española (edición de tricentenario)*. Consultado el 13 de setiembre de 2020.
<https://dle.rae.es/informaci%C3%B3n?m=form>
- Rivera, E. (2015). *Tramitación, Conversión y Almacenamiento de Expedientes y Documentación*.
<http://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2015/01/Tramitacionconversionyalmacenamientodeexpedientes.pdf>
- Rodriguez, M. (2018). *Sistema Automatizado de Control Tributario, en los Gobiernos Locales*.
legajo:///D:/Usuario/Downloads/14722-Texto%20del%20art%C3%ADculo-50807-2-10-20180620.pdf
- Rodriguez, R. (2007). *Propuesta metodológica para el análisis del flujograma informacional en las organizaciones*.
http://eprints.rclis.org/11273/1/Jornadas_GRUPO_SIOU.pdf
- Schröder, P. (2016). *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno*. México, D.F.: Fundación Friedrich Naumann
- Social, M. (2019). *Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social*.
<http://foncodes.gob.pe/portal/>
- Tavera, J. (2016). *La gestión de la innovación tecnológica en las empresas*. Pensamiento crítico - DOI: 10.15381/pc.v21i2.13266:
https://www.researchgate.net/publication/322163592_La_gestion_de_la_innovacion_tecnologica_en_las_empresas
- Valeriano, L. (2012). *La Modernización de la Gestión Pública en el Perú*.
<https://core.ac.uk/download/pdf/304898464.pdf>
- Van, M. (2003). *Investigación educativa y experiencia vivida. Ciencia humana para una pedagogía de la acción y de la sensibilidad*.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CATEGORÍAS

MATRIZ DE ENFOQUE CUALITATIVO				
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS
<p>Actualmente la EPS SEDAPAR S.A cuenta con 674 trabajadores como parte de su fuerza laboral, consiguientemente, a través del Departamento de Personal - Gerencia de Administración, tiene bajo su cargo toda la información tanto laboral como personal; desde la fecha en que el trabajador ingresó a laborar por primera vez a la Empresa.</p> <p>Consiguientemente, dicha información debería ser tramitada de manera adecuada y satisfactoria, es decir, que cumplan con la normativa correspondiente y a su vez cumpla con procedimientos y criterios de archivamiento, tramitación y gestión apropiados, ello como parte de la correcta optimización de la gestión, a través de la modernización tecnológica.</p>	<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo sería la propuesta de optimización de la gestión de información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., a través de la modernización tecnológica?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Propuesta de optimización de la gestión de información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., a través de la modernización tecnológica.</p>	Registro o recepción	- Clasificación - Archivamiento
	<p>PROBLEMA ESPECÍFICO 01 ¿Cuáles serían los procedimientos de gestión de la información acorde al ciclo o flujo de la información?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO 01 Analizar los procedimientos de gestión de la información acorde al ciclo o flujo de la información.</p>	Tramitación	- Procedimientos
	<p>PROBLEMA ESPECÍFICO 02 ¿Cómo identificar estrategias idóneas que permitan una adecuada gestión documental y de la información?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO 03 ¿Cómo analizar funcionalmente la ejecución y control de la gestión de la información?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO 02 Identificar estrategias idóneas que permitan una adecuada gestión documental y de la información.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 03 Analizar funcionalmente la ejecución y control de la gestión de la información.</p>	Administración	- Almacenamiento - Acceso

Ac
Vé i

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

▪ **Entrevista trabajadores del Departamento de Personal:**

“Año de la Universalización de la Salud”

Arequipa,

Nombre del Entrevistado :
Puesto o cargo que desempeña:
Departamento u Oficina :
Empresa :

OBJETIVO:

La presente entrevista tiene fines estrictamente académicos, el objetivo es lograr una propuesta de optimización de la gestión de la información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., a través de la modernización tecnológica.

PREGUNTAS:

1. ¿Conoce usted el ciclo o flujo del procedimiento de la información?,
¿Considera usted que dicho ciclo se cumple de manera idónea en virtud a la información personal y laboral de los trabajadores?
2. ¿Cuál considera usted que es la principal diferencia entre la gestión documental y la gestión de la información?
3. ¿Considera usted que existe una estrategia adecuada para la gestión de la información respecto a los legajos personales de cada trabajador?
4. ¿Cómo parte de su Manual de Organización y Funciones – MOF, cumple usted con la tramitación oportuna de los documentos (registro, tramitación y archivo)?

5. ¿Considera usted que existe a la fecha un control óptimo de la gestión de la información en su oficina o departamento?
6. ¿Cómo parte de su puesto, necesita usted revisar documentación con fecha anterior o le requieren otras oficinas dicha información? De ser así, indique usted con que periodicidad.
7. ¿Cuánta usted con acceso a los legajos personales de los trabajadores de la Empresa?, de ser así, ¿En qué circunstancias requiere su acceso?, ¿Ha encontrado lo requerido?
8. ¿Considera usted que los legajos personales de los trabajadores de la Empresa se mantienen actualizados? de no ser así, ¿Cuál considera usted que es el principal factor o problema?
9. ¿La gestión de los legajos personales se realizada de manera manual o cuentan con algún sistema o programa tecnológico?
10. ¿Existe un trabajador encargado específicamente de los legajos de personal? de ser así, ¿sabe usted en que consiste su labor?
11. ¿Cuál considera usted que sería una estrategia idónea para modernizar la gestión de la información de los legajos personales de los trabajadores de la Empresa?
12. ¿Considera usted que todos los documentos deben ser archivados en el legajo personal de cada trabajador?
13. ¿Considera usted que el uso de la tecnología ayudaría a la gestión de documental y, por ende, a la gestión de la información? De ser así indique de qué manera:

¡GRACIAS!

TABLA N° 1
Matriz de análisis de la información

Entrevista realizada a los trabajadores del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración de la EPS SEDAPAR S.A.

Objetivo 1 : Analizar los procedimientos de gestión de la información acorde al ciclo o flujo de la información.

Pregunta 1	Entrevistado	Respuesta
<p>¿Conoce usted el ciclo o flujo del procedimiento de la información?, ¿Considera usted que dicho ciclo se cumple de manera idónea en virtud a la información personal y laboral de los trabajadores?</p>	Mg. Giuliana Alejandra Arce Torres; Jefa Dpto. de Personal	Si conozco el flujo de la información, se cumple, pero no de la manera más idónea y ahora con lo de la pandemia es peor, ya que hay muchos trabajadores considerados como personal de riesgo. Antes el cumplimiento era regular porque no todos cumplen sus funciones encomendadas.
	Lic. Yenny Rendón Zúñiga; Asistente de Gestión	Si conozco el flujo del procedimiento de la información. El cual no se cumple a cabalidad debido a la recargada labor de este departamento y al escaso personal con el que se cuenta.
	Lic. Nancy Gordillo Neyra; Asistente Social	Conozco alguna parte del procedimiento de información. Considero que debe mejorarse dado que las diversas circunstancias cada vez nos exigen mejor control, razón por la cual es vital estar informado sobre los acontecimientos laborales de acción directa con el personal de trabajadores.
	Ing. Giuliana Avendaño Rivera; Profesional Desarrollo del Talento Humano	Si conozco el procedimiento de la información de personal de los trabajadores. Considero que no se cumple en algunos casos, debido al tiempo o apoyo logístico (personal, tecnología, entre otros).
	Lic. Javier Huayllasi Montes; Profesional de Seguridad y RR. II.	Conozco, pero parcialmente, toda vez que el departamento de Personal tiene varias oficinas. En efecto el ciclo se cumple, esto en razón a que el departamento cuenta con especialistas para cada actividad.
	Lic. Edgar Briceño Palomino; Profesional Remuneraciones	Se conoce, pero no se cumple de manera idónea, por no tener información del personal en manera digital.
	Esteban Bustios Monzón; Técnico Planillas	Si conozco el ciclo de la información, pero considero que no se cumple a cabalidad por la excesiva carga laboral, lo cual no permite que en el tiempo de la jornada laboral nos alcance para desarrollar todo.
	Ernesto Montoya Zanabria; Técnico Control Personal	Si conozco el ciclo, pero considero que no se cumple, porque no siempre fluye la información, no siempre se encuentra actualizada, asimismo, hay una desidia por parte del trabajador de mantener actualizada su información, la cual debería estar en su legajo.

TABLA N° 2
Matriz de análisis de la información

Entrevista realizada a los trabajadores del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración de la EPS SEDAPAR S.A.

Objetivo 1: Analizar los procedimientos de gestión de la información acorde al ciclo o flujo de la información.

Pregunta 2	Entrevistado	Respuesta
¿Cuál considera usted que es la principal diferencia entre la gestión documental y la gestión de la información?	Mg. Giuliana Alejandra Arce Torres; Jefa Dpto. de Personal	La gestión documental es la gestión de documentos, mientras que la gestión de la información implica la atención de los documentos, por lo cual, se debe gestionar bien los documentos para luego poder cumplir con toda la información requerida.
	Lic. Yenny Rendón Zúñiga; Asistente de Gestión	Es que expedientes y legajos de trabajadores no están actualizados por cuanto no se cuenta con la cantidad suficiente de trabajadores para mantener al día los expedientes y legajos.
	Lic. Nancy Gordillo Neyra; Asistente Social	La gestión documental es solo el traslado de documentación de puestos de labor. La gestión de información es el conocimiento verdadero del contenido de la información.
	Ing. Giuliana Avendaño Rivera; Profesional Desarrollo del Talento Humano	La Gestión Documental permite a una empresa administrar el flujo de documentos en papel, electrónico e imágenes, así como la recuperación de la información contenida en los mismos. La Gestión de la Información tiene como objetivo optimizar la utilidad y contribución de los recursos de información con el fin de alcanzar los objetivos de la organización (es la automatización a través de las TICs).
	Lic. Javier Huayllasi Montes; Profesional de Seguridad y RR. II.	Que la gestión documental es parte de un todo y ese todo sería la gestión de la información esto supondría que están íntimamente relacionados.
	Lic. Edgar Briceño Palomino; Profesional Remuneraciones	El tiempo y eficacia, en relación a lo digital, a un buen modelo de sistema de información.
	Esteban Bustios Monzón; Técnico Planillas	La gestión documental está relacionada a los documentos desde que los recepcionamos, y la gestión de la información es la tramitación. Considero que no existe una diferencia principal.
	Ernesto Montoya Zanabria; Técnico Control Personal	La diferencia principal es el uso de las tecnologías de las información y las comunicaciones.

TABLA N° 3
Matriz de análisis de la información

Entrevista realizada a los trabajadores del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración de la EPS SEDAPAR S.A.

Objetivo 1, 2 y 3: Analizar los procedimientos de gestión de la información acorde al ciclo o flujo de la información, identificar estrategias idóneas que permitan una adecuada gestión documental y de la información, y analizar funcionalmente la ejecución y control de la gestión de la información.

Pregunta 3	Entrevistado	Respuesta
<p>¿Considera usted que existe una estrategia adecuada para la gestión de la información respecto a los legajos personales de cada trabajador?</p>	Mg. Giuliana Alejandra Arce Torres; Jefa Dpto. de Personal	No fluye con normalidad ya que el personal encargado de ello no cumple con lo requerido de manera oportuna, por lo cual, no hay una estrategia adecuada que se esté aplicando y más en estos momentos pandemia.
	Lic. Yenny Rendón Zúñiga; Asistente de Gestión	No se cuenta con una estrategia para la gestión de la información respecto a los legajos de los trabajadores.
	Lic. Nancy Gordillo Neyra; Asistente Social	Se debería seleccionar la información que debe contener cada legajo personal y estar organizado por eventos y tiempos. También es importante que este digitalizado y que existan eventos de carácter reservado.
	Ing. Giuliana Avendaño Rivera; Profesional Desarrollo del Talento Humano	Uno de los objetivos estratégicos de SEDAPAR S.A. es "Desarrollar los recursos humanos", en el cual hay una serie de actividades que se planean año tras año en el plan operativo anual. Siendo una de las actividades la actualización de los legajos de personal, si bien es cierto existe información manual (documentos) los cuales se archivan, también existe información que se registra en el sistema informático (vacaciones, descansos médicos, ingreso, etc.). Si bien es cierto, se conoce que para gestionar estos documentos existen TIC's que contribuirían a optimizar, la estrategia que se realiza es mixta, como se describió una parte manual y otra a través de un software.
	Lic. Javier Huayllasi Montes; Profesional de Seguridad y RR. II.	Sí, esto porque el archivo se encuentra organizado de forma alfabética y numérica, de fácil acceso, además de ello cuenta con procedimientos establecidos que se cumplen, cada vez que requieren revisar alguno de ellos.
	Lic. Edgar Briceño Palomino; Profesional Remuneraciones	No existe una estrategia adecuada, en cuanto a la documentación general de un trabajador en lo largo de su existencia laboral.
	Esteban Bustios Monzón; Técnico Planillas	No, ya que no hay un trabajador que se encargue específicamente de la gestión de los legajo personales, por ello no hay una estrategia adecuada, más aún dada la cantidad de trabajadores.
	Ernesto Montoya Zanabria; Técnico Control Personal	No, porque no existe una política adecuada de gestión, la cual no permite que la información se encuentre relacionada y vinculada con las demás áreas.

TABLA N° 4
Matriz de análisis de la información

Entrevista realizada a los trabajadores del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración de la EPS SEDAPAR S.A.

Objetivo 3: Analizar funcionalmente la ejecución y control de la gestión de la información.

Pregunta 4	Entrevistado	Respuesta
¿Cómo parte de su Manual de Organización y Funciones – MOF, cumple usted con la tramitación oportuna de los documentos (registro, tramitación y archivo)?	Mg. Giuliana Alejandra Arce Torres; Jefa Dpto. de Personal	Como Jefa del Dpto. de Personal cumplo con mis funciones , dentro de ellas superviso el cumplimiento del personal a mi cargo, tratando de que todos cumplan con sus funciones y lo requerido por esta Jefatura, personalmente cumplo con la tramitación, ya que la recepción y archivo es parte de las labores de otro trabajador.
	Lic. Yenny Rendón Zúñiga; Asistente de Gestión	Si.
	Lic. Nancy Gordillo Neyra; Asistente Social	Sí, utilizó el sistema de registro y control de trámite de expedientes y en caso de archivo, cuando es legajo se cumple.
	Ing. Giuliana Avendaño Rivera; Profesional Desarrollo del Talento Humano	Sí, claro es una responsabilidad como profesional la atención oportuna de los documentos, por cuanto son parte del flujo de información, que puede ser un insumo para otro proceso.
	Lic. Javier Huayllasi Montes; Profesional de Seguridad y RR. II.	Se cumple parcialmente de forma oportuna, esto por la excesiva carga laboral y escasa capacidad operativa, de la misma forma el sistema informático es poco versátil y demora tiempo considerable para tramitar, como para archivar.
	Lic. Edgar Briceño Palomino; Profesional Remuneraciones	En general sí, con algunos imprevistos para la carga laboral y otros.
	Esteban Bustos Monzón; Técnico Planillas	Si
	Ernesto Montoya Zanabria; Técnico Control Personal	Si se cumple con el registro y tramitación, lo único que queda pendiente es el archivo, dada la cantidad de información que se maneja diariamente. Además existe mayor responsabilidad en el registro y tramitación que en el archivo.

TABLA N° 5
Matriz de análisis de la información

Entrevista realizada a los trabajadores del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración de la EPS SEDAPAR S.A.

Objetivo 3: Analizar funcionalmente la ejecución y control de la gestión de la información.

Pregunta 5	Entrevistado	Respuesta
¿Considera usted que existe a la fecha un control óptimo de la gestión de la información en su oficina o departamento?	Mg. Giuliana Alejandra Arce Torres; Jefa Dpto. de Personal	Lamentablemente a la fecha no existe un control óptimo, ya que el personal encargado de ello presenta dificultades en el cumplimiento, manejo y gestión de la información.
	Lic. Yenny Rendón Zúñiga; Asistente de Gestión	No.
	Lic. Nancy Gordillo Neyra; Asistente Social	En la nueva modalidad de trabajo virtual no se ha recibido capacitación para la gestión documental y de información.
	Ing. Giuliana Avendaño Rivera; Profesional Desarrollo del Talento Humano	Sería mucho mejor si se tuviera un sistema informático a medida que cubra todas las expectativas y contribuya a optimizar los procesos.
	Lic. Javier Huayllasi Montes; Profesional de Seguridad y RR. II.	Sí, empero puede mejorarse a través de la adquisición de un software específico y versátil, que permita clasificar, ordenar, controlar y actualizar la información de manera estratégica.
	Lic. Edgar Briceño Palomino; Profesional Remuneraciones	Con algunas dificultades, falta de personal y modernización (digitalización) o un buen proceso, para un buen control no existe.
	Esteban Bustios Monzón; Técnico Planillas	Sin respuesta.
	Ernesto Montoya Zanabria; Técnico Control Personal	No, puesto que no existe un control adecuado del archivo de los legajos, considero que debería de haber una cultura de cambio respecto a ello, lo cual mejoraría el control, ya que como cultura organizacional eso no se evalúa.

TABLA N° 6
Matriz de análisis de la información

Entrevista realizada a los trabajadores del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración de la EPS SEDAPAR S.A.

Objetivo 1, 2 y 3: Analizar los procedimientos de gestión de la información acorde al ciclo o flujo de la información, identificar estrategias idóneas que permitan una adecuada gestión documental y de la información, y analizar funcionalmente la ejecución y control de la gestión de la información.

Pregunta 6	Entrevistado	Respuesta
¿Cómo parte de su puesto, necesita usted revisar documentación con fecha anterior o le requieren otras oficinas dicha información? De ser así, indique usted con que periodicidad.	Mg. Giuliana Alejandra Arce Torres; Jefa Dpto. de Personal	Sí, diariamente otras oficinas o departamentos requieren información de este departamento, ya que manejamos la información personal y laboral de los trabajadores.
	Lic. Yenny Rendón Zúñiga; Asistente de Gestión	Con mucha frecuencia, se podría decir que diariamente.
	Lic. Nancy Gordillo Neyra; Asistente Social	Reviso documentación de los legajos personales de manera inter-diaria. Reviso información de otras oficinas de manera mensual.
	Ing. Giuliana Avendaño Rivera; Profesional Desarrollo del Talento Humano	Sí, requiero revisar documentación de fechas pasadas. La periodicidad es casi siempre.
	Lic. Javier Huayllasi Montes; Profesional de Seguridad y RR. II.	Normalmente, al menos en el puesto que desempeño no requiero la verificación de los legajos, empero la frecuencia con que los solicitan los superiores es de una a dos veces por mes.
	Lic. Edgar Briceño Palomino; Profesional Remuneraciones	Sí, se revisa información de años pasados, con periodos de 5, 10, 15, 20 años atrás.
	Esteban Bustios Monzón; Técnico Planillas	Sin respuesta.
	Ernesto Montoya Zanabria; Técnico Control Personal	Si requiero revisar documentación como parte de mis funciones, ello es casi diariamente. Además otras oficinas internas como externas de las empresa solicitan documentación e información semanalmente.

TABLA N° 7
Matriz de análisis de la información

Entrevista realizada a los trabajadores del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración de la EPS SEDAPAR S.A.

Objetivo 3: Analizar funcionalmente la ejecución y control de la gestión de la información.

Pregunta 7	Entrevistado	Respuesta
<p>¿Cuánta usted con acceso a los legajos personales de los trabajadores de la Empresa?, de ser así, ¿En qué circunstancias requiere su acceso?, ¿Ha encontrado lo requerido?</p>	Mg. Giuliana Alejandra Arce Torres; Jefa Dpto. de Personal	Sí, como Jefa del Dpto. tengo acceso a los mismos, aunque la información requerida es tramitada por la Asistente de Gestión o según la información de cada oficina.
	Lic. Yenny Rendón Zúñiga; Asistente de Gestión	Sí, mi acceso requiere cuando tengo que elaborar documentos en los que debe constar datos del trabajador que se encuentran en su legajo. Los legajos no están actualizados, no se encuentra la información, porque no está archivada.
	Lic. Nancy Gordillo Neyra; Asistente Social	Si cuento con acceso a los legajos personales, y lo requiero para copiar documentos (descansos médicos) no siempre encontrándolos ordenados.
	Ing. Giuliana Avendaño Rivera; Profesional Desarrollo del Talento Humano	Sí, requiero acceder a los legajos personales, para acceder a información de estudios, movimientos de personal, méritos y deméritos. Algunas veces no se ha encontrado lo requerido.
	Lic. Javier Huayllasi Montes; Profesional de Seguridad y RR. II.	No, empero cuando mi superior me pide que revise o busque el legajo, generalmente cuando los trabajadores tienen demandas por resolver en el Poder Judicial, es cuando con autorización expresa de mi superior accedo a los legajos, la mayoría de veces se ha encontrado lo solicitado.
	Lic. Edgar Briceño Palomino; Profesional Remuneraciones	Sí, datos personales como dirección, teléfono, Poder Judicial, sentencias, resoluciones, memorandos y otros. No siempre se encuentra lo requerido.
	Esteban Bustios Monzón; Técnico Planillas	Sin respuesta.
Ernesto Montoya Zanabria; Técnico Control Personal	Si cuento con acceso, en circunstancias que requieren información oficinas internas de la empresa como Legal y la OCI, o entidades externas como SUNAFIL, el Poder Judicial, etc. No encuentro toda la información, porque no están actualizados y tampoco existe un resguardo físico de la información.	

TABLA N° 8
Matriz de análisis de la información

Entrevista realizada a los trabajadores del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración de la EPS SEDAPAR S.A.

Objetivo 3: Analizar funcionalmente la ejecución y control de la gestión de la información.

Pregunta 8	Entrevistado	Respuesta
¿Considera usted que los legajos personales de los trabajadores de la Empresa se mantienen actualizados? de no ser así, ¿Cuál considera usted que es el principal factor o problema?	Mg. Giuliana Alejandra Arce Torres; Jefa Dpto. de Personal	No, puesto que existe demora en la actualización de documentos, que se ha incrementado dado el estado de emergencia bajo el cual nos encontramos.
	Lic. Yenny Rendón Zúñiga; Asistente de Gestión	No. El problema principal es que no hay una persona que se encargue de archivar.
	Lic. Nancy Gordillo Neyra; Asistente Social	No se encuentran actualizados porque faltan archivar (falta personal). Es necesario establecer la estrategia de los documentos que deben registrarse en el legajo personal.
	Ing. Giuliana Avendaño Rivera; Profesional Desarrollo del Talento Humano	No todos se encuentran actualizados. El principal problema es que no se archivan en su oportunidad, algunas veces por falta de personal, en otras ocasiones como el caso de estudios de los trabajadores, direcciones o DNI, el trabajador no trae sus documentos.
	Lic. Javier Huayllasi Montes; Profesional de Seguridad y RR. II.	Parcialmente, esto es porque se lleva un control de las colegiaturas y habilitaciones profesionales; sin embargo, algunos trabajadores señalan que no están actualizados, tal es así que algunos datos personales como dirección, estado civil o tipo de estudios, no corresponden a la actualidad.
	Lic. Edgar Briceño Palomino; Profesional Remuneraciones	No están actualizados, falta de personal para el ordenamiento y digitalización de la documentación antigua.
	Esteban Bustios Monzón; Técnico Planillas	Sin respuesta.
	Ernesto Montoya Zanabria; Técnico Control Personal	No, ya que el sistema de archivo no se da, además de que es todo manual, lo cual quita tiempo y dificulta el manejo.

TABLA N° 9
Matriz de análisis de la información

Entrevista realizada a los trabajadores del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración de la EPS SEDAPAR S.A.

Objetivo 2: Identificar estrategias idóneas que permitan una adecuada gestión documental y de la información.

Pregunta 9	Entrevistado	Respuesta
¿La gestión de los legajos personales se realizada de manera manual o cuentan con algún sistema o programa tecnológico?	Mg. Giuliana Alejandra Arce Torres; Jefa Dpto. de Personal	Manual y digital, a través de un programa que solo tiene acceso el Técnico de Control de Personal.
	Lic. Yenny Rendón Zúñiga; Asistente de Gestión	De manera manual.
	Lic. Nancy Gordillo Neyra; Asistente Social	Es de manera manual.
	Ing. Giuliana Avendaño Rivera; Profesional Desarrollo del Talento Humano	La gestión de legajos de personal es de manera manual, se inició un proyecto para digitalizar, pero no se continuó por falta de presupuesto.
	Lic. Javier Huayllasi Montes; Profesional de Seguridad y RR. II.	Los datos personales se encuentran es un módulo de un sistema "spring", y las certificaciones, descansos, faltas, vacaciones y otros se encuentran en archivadores físicos y de control manual.
	Lic. Edgar Briceño Palomino; Profesional Remuneraciones	Los legajos se manejan manualmente antiguamente en archivadores.
	Esteban Monzón; Técnico Planillas	De manera manual. Existe el sistema spring, pero es de uso exclusivo para la elaboración de planillas, registro y control de asistencia, y registro de descansos médicos. Pero no archiva documentos ni pueden ser visualizados.
	Ernesto Montoya Zanabria; Técnico Control Personal	Solo manual.

TABLA N° 10
Matriz de análisis de la información

Entrevista realizada a los trabajadores del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración de la EPS SEDAPAR S.A.

Objetivo 3: Analizar funcionalmente la ejecución y control de la gestión de la información.

Pregunta 10	Entrevistado	Respuesta
¿Existe un trabajador encargado específicamente de los legajos de personal? de ser así, ¿sabe usted en que consiste su labor?	Mg. Giuliana Alejandra Arce Torres; Jefa Dpto. de Personal	Sí, Técnico Personal, él es el encargado de los archivos documentales en el legajo de personal, la tramitación la realizan todas las oficinas del Dpto. de Personal según sus funciones, y la Asistente de Gestión recepciona todos los documentos.
	Lic. Yenny Rendón Zúñiga; Asistente de Gestión	Específicamente no, están a cargo del Técnico de Control de Personal, quien por su recargada labor no tiene tiempo para actualizar, ordenar y archivar en los legajos de personal.
	Lic. Nancy Gordillo Neyra; Asistente Social	No hay un trabajador encargado específicamente para esta labor, esta es asumida por un trabajador porque así lo establece el MOF.
	Ing. Giuliana Avendaño Rivera; Profesional Desarrollo del Talento Humano	Si existe, es el Técnico de Control de Personal, entre sus diversas actividades está la organización de los legajos de personal, actualizar los datos de personal, vacaciones, liquidaciones, CTS, etc.
	Lic. Javier Huayllasi Montes; Profesional de Seguridad y RR. II.	Si existe un trabajador que se encarga de los legajos de personal, sobre la labor que realiza, refiere que crea archivadores, actualiza la información, inserta manualmente documentos personales, los ordena y clasifica en forma alfabética-numérica.
	Lic. Edgar Briceño Palomino; Profesional Remuneraciones	No hay trabajador específicamente encargado de los legajos personales. Hay una persona encargada de muchas funciones entre ellas los legajos personales.
	Esteban Bustios Monzón; Técnico Planillas	Sin respuesta.
	Ernesto Montoya Zanabria; Técnico Control Personal	Específicamente no, existe el puesto de Técnico de Control de Personal quien además se sus funciones y la excesiva carga laboral debe archivar dichos documentos, lo cual, resulta imposible, más aún dada la cantidad de trabajadores (670).

TABLA N° 11
Matriz de análisis de la información

Entrevista realizada a los trabajadores del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración de la EPS SEDAPAR S.A.

Objetivo 2: Identificar estrategias idóneas que permitan una adecuada gestión documental y de la información.

Pregunta 11	Entrevistado	Respuesta
¿Cuál considera usted que sería una estrategia idónea para modernizar la gestión de la información de los legajos personales de los trabajadores de la Empresa?	Mg. Giuliana Alejandra Arce Torres; Jefa Dpto. de Personal	Considero que todo debería estar digitalizado. Resguardo informático alto de todos los legajos, ya no solo con un programa sino con un sistema que tenga toda la información, lo cual se puede lograr con el apoyo del Departamento de TIC. Todo debería ser remitido por correo institucional, lo cual ha quedado demostrado con la pandemia.
	Lic. Yenny Rendón Zúñiga; Asistente de Gestión	En primer lugar, contar con una persona que se encargue de archivar, actualizar y conservación de los legajos, ya que son 670 trabajadores de la Empresa.
	Lic. Nancy Gordillo Neyra; Asistente Social	Digitalización. Tiempo de permanencia de documentos (capacitaciones, documentos no mayores a 10 años). Hay que realizar una estrategia documental de acuerdo a la normativa.
	Ing. Giuliana Avendaño Rivera; Profesional Desarrollo del Talento Humano	Primero realizar un análisis del proceso, establecer mejoras y evaluar tecnologías que ayuden a un mejor control de los legajos de los trabajadores.
	Lic. Javier Huayllasi Montes; Profesional de Seguridad y RR. II.	La utilización de tecnología, esto supone adquirir un "software" especialmente para este tipo de información que debe estar vinculado con algunos módulos del "spring" como, por ejemplo, rendición de viáticos, planillas, control de ingreso y recursos humanos.
	Lic. Edgar Briceño Palomino; Profesional Remuneraciones	1. Tercerización laboral, para la digitalización de los legajos, implica pasar información o documentación física a formato digital. 2. Adquisición e implementación de un sistema de digitalización de documentos con personal idóneo.
	Esteban Bustios Monzón; Técnico Planillas	Sin respuesta.
	Ernesto Montoya Zanabria; Técnico Control Personal	Por supuesto, ya que ahorraríamos tiempo y hará más eficiente la gestión y control documental. Una estrategia idónea sería la digitalización de toda la documentación y eliminación del archivo físico.

TABLA N° 12
Matriz de análisis de la información

Entrevista realizada a los trabajadores del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración de la EPS SEDAPAR S.A.

Objetivo 1 y 2: Analizar los procedimientos de gestión de la información acorde al ciclo o flujo de la información, Identificar estrategias idóneas que permitan una adecuada gestión documental y de la información.

Pregunta 12	Entrevistado	Respuesta
¿Considera usted que todos los documentos deben ser archivados en el legajo personal de cada trabajador?	Mg. Giuliana Alejandra Arce Torres; Jefa Dpto. de Personal	Todos los que correspondan a cada trabajador, ya que es su vida laboral.
	Lic. Yenny Rendón Zúñiga; Asistente de Gestión	No, pero para eso debería haber una persona dedicada exclusivamente al archivo, actualización y conservación de los legajos de personal, a quien se le capacitaría respecto a que documentos archivar, de acuerdo a la importancia de los mismos.
	Lic. Nancy Gordillo Neyra; Asistente Social	Solo deben archivar los importantes y de acuerdo a la normativa.
	Ing. Giuliana Avendaño Rivera; Profesional Desarrollo del Talento Humano	Sea físico o a través de sistemas informáticos estos deben ser archivados en cada legajo del trabajador.
	Lic. Javier Huayllasi Montes; Profesional de Seguridad y RR. II.	Considero que se debe operar un sistema digital de control de los legajos personal, pero también se debe contar con un respaldo físico antes alguna falla de la tecnología, ósea considero que se debe llevar el control o gestión documental de las dos formas.
	Lic. Edgar Briceño Palomino; Profesional Remuneraciones	Con un formato digital, sí considero toda la documentación laboral.
	Esteban Monzón; Técnico Planillas	Sin respuesta.
Ernesto Montoya Zanabria; Técnico Control Personal	Sí, porque considero que todos los documentos tienen un grado de importancia.	

TABLA N° 13
Matriz de análisis de la información

Entrevista realizada a los trabajadores del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración de la EPS SEDAPAR S.A.

Objetivo 2: Identificar estrategias idóneas que permitan una adecuada gestión documental y de la información.

Pregunta 13	Entrevistado	Respuesta
¿Considera usted que el uso de la tecnología ayudaría a la gestión de documental y, por ende, a la gestión de la información? De ser así indique de qué manera:	Mg. Giuliana Alejandra Arce Torres; Jefa Dpto. de Personal	Sí, digitalizando todo, ello a través de un buen control digital que resguarde toda la información.
	Lic. Yenny Rendón Zúñiga; Asistente de Gestión	Sí. 1) Capacitando al personal encargado de los legajos. 2) Proporcionándole las herramientas necesarias para ello. 3) Conocimiento de los niveles superiores sobre la importancia de ello.
	Lic. Nancy Gordillo Neyra; Asistente Social	El uso de la tecnología ayudaría muchísimo a organizar los documentos y reduciría el tiempo de consulta.
	Ing. Giuliana Avendaño Rivera; Profesional Desarrollo del Talento Humano	Si sería de mucha ayuda, pero primero se tiene que realizar un estudio y mejora del proceso, porque de nada serviría informatizar algo que no está bien.
	Lic. Javier Huayllasi Montes; Profesional de Seguridad y RR. II.	En efecto en esta era de la información y conocimiento la tecnología se convierte en un aliado estratégico en la gestión de la información, que permitiría acceso a la información en tiempo real y actualizado y que pueda ser certificado en cualquier momento y lugar (toma de decisiones).
	Lic. Edgar Briceño Palomino; Profesional Remuneraciones	Si considero que ayudaría en gestión de la información o gestión documental. 1) Tiempo (retrasos en la atención). 2) Espacio. 3) Costos (horas hombre). 4) Seguridad de la documentación.
	Esteban Bustos Monzón; Técnico Planillas	Sí, digitalizando todo.
	Ernesto Montoya Zanabria; Técnico Control Personal	Sí, haría el proceso más rápido y eficiente, permitiría una custodia y control oportuno, además se debe restringir el acceso de los legajos a todos los trabajadores, ello como parte de un mayor resguardo de la información, en cuanto a la confidencialidad.

"Año de la Universalización de la Salud"

Arequipa, 04 Diciembre 2020

Nombre del Entrevistado : Nancy Condillo Neyra
Puesto o cargo que desempeña: Asistente Social
Departamento u Oficina : Personal
Empresa : SEDAPAR S.A.

OBJETIVO:

La presente entrevista tiene fines estrictamente académicos, el objetivo es lograr una propuesta de optimización de la gestión de la información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., a través de a través de la modernización tecnológica.

PREGUNTAS:

1. ¿Conoce usted el ciclo o flujo del procedimiento de la información?, ¿Considera usted que dicho ciclo se cumple de manera idónea en virtud a la información personal y laboral de los trabajadores?

- Conozco alguna parte del procedimiento de información.
- Considero que debe mejorarse dado que las diversas circunstancias cada vez nos exigen mejor control, razón por la cual es vital estar informado sobre los acontecimientos laborales de acción directa con el personal de trabajadores.

2. ¿Cuál considera usted que es la principal diferencia entre la gestión documental y la gestión de la información?

- La gestión documental es solo el traslado de documentación de puestos de labor.
- La gestión de información es el conocimiento verdadero del contenido de la información.

3. ¿Considera usted que existe una estrategia adecuada para la gestión de la información respecto a los files personales de cada trabajador?

Se debería seleccionar la información que debe contener cada file personal y estar organizado por eventos y

"Año de la Universalización de la Salud"

Tiempos
También es importante que este digitalizado y que
existan exentos de carácter necesidad

4. ¿Cómo parte de su Manual de Organización y Funciones – MOF, cumple usted con la tramitación oportuna de los documentos (registro, tramitación y archivo)?

Si, utilizo el sistema de registro y control de trámite
de expedientes y en caso de archivo, cuando es
al filo se cumple.

5. ¿Considera usted que existe a la fecha un control óptimo de la gestión de la información en su oficina o departamento?

- En la nueva modalidad de trabajo virtual no
se ha recibido capacitación para la gestión
documental y de información.

6. ¿Cómo parte de su puesto, necesita usted revisar documentación con fecha anterior o le requieren otras oficinas dicha información? De ser así, indique usted con que periodicidad.

Reviso documentación de los files personales de manera
inter-diaria
- Reviso información de otras oficinas de manera
mensual

"Año de la Universalización de la Salud"

7. ¿Cuánta usted con acceso a los files personales de los trabajadores de la Empresa?, de ser así, ¿En qué circunstancias requiere su acceso?, ¿Ha encontrado lo requerido?

Si cuento con acceso a los files personales y lo requiero para copiar documentos (descargas médicas) no siempre encuentro todos los ordenados.

8. ¿Considera usted que los files personales de los trabajadores de la Empresa se mantienen actualizados? de no ser así, ¿Cuál considera usted que es el principal factor o problema?

No se encuentran actualizados porque faltan archivos (falta personal) Es necesario establecer la estrategia de los documentos que deben registrarse en el file personal.

9. ¿La gestión de los files personales se realizada de manera manual o cuentan con algún sistema o programa tecnológico?

- Es de manera manual.

10. ¿Existe un trabajador encargado específicamente de los files de personal? de ser así, ¿sabe usted en que consiste su labor?

No hay un trabajador ~~con~~ encargado específicamente para esta labor, esta es asumida por un trabajador xq así lo establece el MOF.

"Año de la Universalización de la Salud"

11. ¿Cuál considera usted que sería una estrategia idónea para modernizar la gestión de la información de los files personales de los trabajadores de la Empresa?

- Digitalización
- Tiempo de permanencia de documentos (capacitación documental no mayor a 10 años)
- Hay que realizar una estrategia documental de acuerdo a la normalidad.

12. ¿Considera usted que todos los documentos deben ser archivados en el file personal de cada trabajador?

Solo deben archivar los importantes y de acuerdo a la normalidad.

13. ¿Considera usted que el uso de la tecnología ayudaría a la gestión de documental y, por ende, a la gestión de la información? De ser así indique de qué manera:

El uso de la tecnología ayudaría ^{mejorando} a organizar los documentos y ^{reduciría} a reducir el tiempo de consulta.

¡GRACIAS!

"Año de la Universalización de la Salud"

Arequipa,

Nombre del Entrevistado : Esteban Bustos Monzón
Puesto o cargo que desempeña: Técnico Planillas - Oficina Remuneraciones
Departamento u Oficina : Dpto. Personal
Empresa : SEDAPAR S.A.

OBJETIVO:

La presente entrevista tiene fines estrictamente académicos, el objetivo es lograr una propuesta de optimización de la gestión de la información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., a través de la modernización tecnológica.

PREGUNTAS:

1. ¿Conoce usted el ciclo o flujo del procedimiento de la información?, ¿Considera usted que dicho ciclo se cumple de manera idónea en virtud a la información personal y laboral de los trabajadores?

Si conozco el ciclo de la información, pero considero que no se cumple a cabalidad por la excesiva carga laboral, lo cual no permite que el tiempo de la jornada laboral nos alcance para desarrollar todo.

2. ¿Cuál considera usted que es la principal diferencia entre la gestión documental y la gestión de la información?

La gestión documental está relacionada a los documentos desde que los recibimos, y la gestión de la información es la tramitación.
Considero que no existe una diferencia principal.

3. ¿Considera usted que existe una estrategia adecuada para la gestión de la información respecto a los files personales de cada trabajador?

No, ya que no hay un trabajador que se encargue específicamente de la gestión de los files personales, por

"Año de la Universalización de la Salud"

ello no hay una estrategia adecuada, más aun dada la
cantidad de trabajadores ~~674~~ (675).

4. ¿Cómo parte de su Manual de Organización y Funciones – MOF, cumple usted con la tramitación oportuna de los documentos (registro, tramitación y archivo)?

Si.

5. ¿Considera usted que existe a la fecha un control óptimo de la gestión de la información en su oficina o departamento?

6. ¿Cómo parte de su puesto, necesita usted revisar documentación con fecha anterior o le requieren otras oficinas dicha información? De ser así, indique usted con que periodicidad.

"Año de la Universalización de la Salud"

7. ¿Cuánta usted con acceso a los files personales de los trabajadores de la Empresa?, de ser así, ¿En qué circunstancias requiere su acceso?, ¿Ha encontrado lo requerido?

8. ¿Considera usted que los files personales de los trabajadores de la Empresa se mantienen actualizados? de no ser así, ¿Cuál considera usted que es el principal factor o problema?

9. ¿La gestión de los files personales se realizada de manera manual o cuentan con algún sistema o programa tecnológico?

De manera manual.

Existe el sistema "spring" pero es de uso exclusivo del control y elaboración de planillas, registro y control asistencia y registro ~~documentos~~, pero no archiva documentos ni pueden ser visualizados.
descargas medicos.

10. ¿Existe un trabajador encargado específicamente de los files de personal? de ser así, ¿sabe usted en que consiste su labor?

"Año de la Universalización de la Salud"

11. ¿Cuál considera usted que sería una estrategia idónea para modernizar la gestión de la información de los files personales de los trabajadores de la Empresa?

12. ¿Considera usted que todos los documentos deben ser archivados en el file personal de cada trabajador?

13. ¿Considera usted que el uso de la tecnología ayudaría a la gestión de documental y, por ende, a la gestión de la información? De ser así indique de qué manera:

Si, digitalizando todo.

¡GRACIAS!

"Año de la Universalización de la Salud"

Arequipa,

Nombre del Entrevistado : Yenny Rendon Lizniga
Puesto o cargo que desempeña: Parafente de Gestion - Dpto. Personal
Departamento u Oficina : Dpto. Personal
Empresa : SEDAPAR

OBJETIVO:

La presente entrevista tiene fines estrictamente académicos, el objetivo es lograr una propuesta de optimización de la gestión de la información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., a través de a través de la modernización tecnológica.

PREGUNTAS:

1. ¿Conoce usted el ciclo o flujo del procedimiento de la información?, ¿Considera usted que dicho ciclo se cumple de manera idónea en virtud a la información personal y laboral de los trabajadores?

Si conozco el flujo del procedimiento de la In-
formacion.

El ciclo no se cumple a cabalidad debido a
la recargada labor de este Departamento y
al escaso personal con que se cuenta

2. ¿Cuál considera usted que es la principal diferencia entre la gestión documental y la gestión de la información?

La principal diferencia entre la gestion documental
y la gestion de la informacion es que Expediente
y Fichas de trabajadores no estan actualizadas
por cuanto no se cuenta con la cantidad
suficiente de trabajadores para mantener al dia
expedientes y Fichas de trabajadores

3. ¿Considera usted que existe una estrategia adecuada para la gestión de la información respecto a los files personales de cada trabajador?

No se cuenta con una estrategia para la
gestion de la informacion respecto a los
Fichas de los trabajadores

"Año de la Universalización de la Salud"

4. ¿Cómo parte de su Manual de Organización y Funciones – MOF, cumple usted con la tramitación oportuna de los documentos (registro, tramitación y archivo)?

Si

5. ¿Considera usted que existe a la fecha un control óptimo de la gestión de la información en su oficina o departamento?

No

6. ¿Cómo parte de su puesto, necesita usted revisar documentación con fecha anterior o le requieren otras oficinas dicha información? De ser así, indique usted con que periodicidad.

- con mucha frecuencia, se pedira deus, que diariamente

"Año de la Universalización de la Salud"

7. ¿Cuánta usted con acceso a los files personales de los trabajadores de la Empresa?, de ser así, ¿En qué circunstancias requiere su acceso?, ¿Ha encontrado lo requerido?

- Si
- Mi acceso requiere cuando tengo que editar documentos en los que debe constar datos del trabajador que se encuentran en su File
- Los Files no están actualizados, no se encuentra la información, porque no está archuada

8. ¿Considera usted que los files personales de los trabajadores de la Empresa se mantienen actualizados? de no ser así, ¿Cuál considera usted que es el principal factor o problema?

No

El problema principal es que no hay una persona que se encargue de archivar

9. ¿La gestión de los files personales se realizada de manera manual o cuentan con algún sistema o programa tecnológico?

Se manera manual

10. ¿Existe un trabajador encargado específicamente de los files de personal? de ser así, ¿sabe usted en que consiste su labor?

No Específicamente, no, están a cargo del Técnico de Centro de Berona, quien por su recargada labor no tiene tiempo para actualizar, ordenar y archivar en los Files de Berona

"Año de la Universalización de la Salud"

11. ¿Cuál considera usted que sería una estrategia idónea para modernizar la gestión de la información de los files personales de los trabajadores de la Empresa?

En primer lugar contar con una persona que se encargue de archivar, actualizar y conservación de los Files, ya que son 670 trabajadores en la Empresa.

12. ¿Considera usted que todos los documentos deben ser archivados en el file personal de cada trabajador?

No, pero para eso debería haber una persona dedicada exclusivamente, como dice anteriormente, al archivo, actualización y conservación de los Files de Personal a quien se le capacitará respecto a quiénes documentos archivar, de acuerdo a la importancia de los mismos.

13. ¿Considera usted que el uso de la tecnología ayudaría a la gestión de documental y, por ende, a la gestión de la información? De ser así indique de qué manera:

Si, considero que la tecnología ayudaría a la gestión documental y de la información.

1° Capacitando a la persona encargada de los Files.

2° Proporcionando las herramientas necesarias para ello.

3° Conocimiento de los niveles superiores sobre la importancia de ello.

¡GRACIAS!

"Año de la Universalización de la Salud"

Arequipa,

Nombre del Entrevistado : Giuliana Alejandra Arca Torres
Puesto o cargo que desempeña : Jefa Departamento de Personal
Departamento u Oficina : Departamento de Personal
Empresa : SEDAPAR S.A.

OBJETIVO:

La presente entrevista tiene fines estrictamente académicos, el objetivo es lograr una propuesta de optimización de la gestión de la información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., a través de a través de la modernización tecnológica.

PREGUNTAS:

1. ¿Conoce usted el ciclo o flujo del procedimiento de la información?, ¿Considera usted que dicho ciclo se cumple de manera idónea en virtud a la información personal y laboral de los trabajadores?

Si, conozco el flujo de la información, se cumple pero no de la manera más óptima y ahora con lo de la pandemia es peor: puesto que hay mucho personal que se encuentra como trabajadores de riesgo, por lo que ahora no se está cumpliendo. Antes el cumplimiento era regular porque no todos cumplen con sus funciones encomendadas.

2. ¿Cuál considera usted que es la principal diferencia entre la gestión documental y la gestión de la información?

La gestión documental es la gestión de documentos, mientras que la gestión de la información implica la atención a los trabajadores de todos los documentos, por lo cual, se debe gestionar bien los documentos para luego poder cumplir con toda la información requerida.

3. ¿Considera usted que existe una estrategia adecuada para la gestión de la información respecto a los files personales de cada trabajador?

No fluye con normalidad ya que el personal encargado de ello no cumple con lo requerido de manera oportuna, por lo cual

"Año de la Universalización de la Salud"

no hay una estrategia adecuada que se este aplicando y más en estos momentos de pandemia.

4. ¿Cómo parte de su Manual de Organización y Funciones – MOF, cumple usted con la tramitación oportuna de los documentos (registro, tramitación y archivo)?

Como jefa del Dpto. de Personal cumplo con mis funciones y a la superviso el cumplimiento del personal a mi cargo, tratando de que todos cumplan con sus funciones y lo requerido por esta Jefatura, personalmente cumplo con la tramitación, ya que la recepción y archivo es parte de las labores de otro trabajador.

5. ¿Considera usted que existe a la fecha un control óptimo de la gestión de la información en su oficina o departamento?

Lamentablemente a la fecha no existe un control óptimo, puesto que, el personal encargado de ello presenta dificultades en el cumplimiento, manejo y gestión de la información.

6. ¿Cómo parte de su puesto, necesita usted revisar documentación con fecha anterior o le requieren otras oficinas dicha información? De ser así, indique usted con que periodicidad.

Si, diariamente otras oficinas o departamentos requieren información de este Departamento, ya que manejamos la información personal y laboral de los trabajadores.

"Año de la Universalización de la Salud"

7. ¿Cuánta usted con acceso a los files personales de los trabajadores de la Empresa?, de ser así, ¿En qué circunstancias requiere su acceso?, ¿Ha encontrado lo requerido?

Si, como jefe del Dpto. tengo acceso a los mismos, aunque la información requerida es tramitada por la Asistente de Personal, o según la información de cada oficina.

8. ¿Considera usted que los files personales de los trabajadores de la Empresa se mantienen actualizados? de no ser así, ¿Cuál considera usted que es el principal factor o problema?

No, puesto que existe una demora en la actualización de documentos, que se incrementa dado el estado de emergencia bajo el cual nos encontramos.

9. ¿La gestión de los files personales se realizada de manera manual o cuentan con algún sistema o programa tecnológico?

Manual y digital, a través de un programa que solo tiene acceso el Técnico de Control de Personal.

10. ¿Existe un trabajador encargado específicamente de los files de personal? de ser así, ¿sabe usted en que consiste su labor?

Si, Técnico Personal, él es el encargado de los archivos documentales en el file de personal, la tramitación la realización todas las oficinas del Dpto. de Personal según

"Año de la Universalización de la Salud"

sus funciones, y la Asistente de Gestión (secretaría) recepciona todos los documentos.

11. ¿Cuál considera usted que sería una estrategia idónea para modernizar la gestión de la información de los files personales de los trabajadores de la Empresa?

- Considero que todo debería ser digitalizado.

- Resguardo informático alto de todos los loggijos, ya no solo con un programa sino un sistema que tenga toda la información, lo cual se puede lograr con el apoyo de los TIC.

- Todo debería ser remitido por correo institucional, lo cual ha quedado demostrado en la pandemia.

12. ¿Considera usted que todos los documentos deben ser archivados en el file personal de cada trabajador?

Todos los que correspondan a cada trabajador, ya que es su vida laboral.

13. ¿Considera usted que el uso de la tecnología ayudaría a la gestión de documental y, por ende, a la gestión de la información? De ser así indique de qué manera:

Si, digitalizando todo, ello a través de un buen control digital que resguarde toda la información.

¡GRACIAS!

"Año de la Universalización de la Salud"

Arequipa,

Nombre del Entrevistado : EDGAR BRICEÑO PALAMINO
Puesto o cargo que desempeña: Remuneraciones
Departamento u Oficina : DPTO. de Personal
Empresa : SEDAPAR S.A.

OBJETIVO:

La presente entrevista tiene fines estrictamente académicos, el objetivo es lograr una propuesta de optimización de la gestión de la información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., a través de a través de la modernización tecnológica.

PREGUNTAS:

1. ¿Conoce usted el ciclo o flujo del procedimiento de la información?, ¿Considera usted que dicho ciclo se cumple de manera idónea en virtud a la información personal y laboral de los trabajadores?

Se conoce, Pero no se cumple de manera idónea, Por no tener información del Personal en Forma digital.

2. ¿Cuál considera usted que es la principal diferencia entre la gestión documental y la gestión de la información?

El tiempo y eficacia, en relación a lo digital, a un buen modelo de sistema de información.

3. ¿Considera usted que existe una estrategia adecuada para la gestión de la información respecto a los files personales de cada trabajador?

NO Existe una estrategia adecuada, en cuanto a la Documentación General de un trabajador

"Año de la Universalización de la Salud"

en lo largo de su existencia laboral.

4. ¿Cómo parte de su Manual de Organización y Funciones – MOF, cumple usted con la tramitación oportuna de los documentos (registro, tramitación y archivo)?

En general sí, con algunos imprevistos por la carga laboral y otros.

5. ¿Considera usted que existe a la fecha un control óptimo de la gestión de la información en su oficina o departamento?

Con algunas dificultades, falta de personal y modernización (digitalización) o un buen proceso, para un buen control, no existe.

6. ¿Cómo parte de su puesto, necesita usted revisar documentación con fecha anterior o le requieren otras oficinas dicha información? De ser así, indique usted con que periodicidad.

Sí, se revisa información de años pasados, con periodos de 5, 10, 15, 20 años atrás.

"Año de la Universalización de la Salud"

7. ¿Cuánta usted con acceso a los files personales de los trabajadores de la Empresa?, de ser así, ¿En qué circunstancias requiere su acceso?, ¿Ha encontrado lo requerido?

SÍ, Datos Personales como dirección,
telefono, Poder Judicial, Sentencias,
Resoluciones, memorandos y otros.
No siempre se encuentra lo requerido.

8. ¿Considera usted que los files personales de los trabajadores de la Empresa se mantienen actualizados? de no ser así, ¿Cuál considera usted que es el principal factor o problema?

No están actualizados, Falta de Personal
para el ordenamiento y digitalización
de la documentación Antigua.

9. ¿La gestión de los files personales se realizada de manera manual o cuentan con algún sistema o programa tecnológico?

Los Files se manejan manualmente
antiguamente en archivadores.

10. ¿Existe un trabajador encargado específicamente de los files de personal? de ser así, ¿sabe usted en que consiste su labor?

No hay trabajador específicamente
encargado de los Files Personales,
Hay una persona encargada de muchas

"Año de la Universalización de la Salud"

Funciones entre ellas los Ficheros Personales

11. ¿Cuál considera usted que sería una estrategia idónea para modernizar la gestión de la información de los ficheros personales de los trabajadores de la Empresa?

- ① Tercerización Laboral, Para la digitalización de los Ficheros, implica pasar información o documentación física a formato digital
- ② Adquisición e implementación de un sistema de digitalización de documentos con personal idóneo

12. ¿Considera usted que todos los documentos deben ser archivados en el fichero personal de cada trabajador?

Con un formato digital, sí considero toda la documentación laboral.

13. ¿Considera usted que el uso de la tecnología ayudaría a la gestión de documental y, por ende, a la gestión de la información? De ser así indique de qué manera:

Sí considero que ayudaría, en gestión de la información o gestión documental

1-) tiempo (retrasos en la atención)

2-) Espacio

3-) Costos (horas hombre)

4-) Seguridad de la documentación

¡GRACIAS!

"Año de la Universalización de la Salud"

Arequipa,

Nombre del Entrevistado : Ernesto Montoya Zonabria
Puesto o cargo que desempeña: Técnico Control Personal.
Departamento u Oficina : Dpto. de Personal
Empresa : SEDAPAR S.A

OBJETIVO:

La presente entrevista tiene fines estrictamente académicos, el objetivo es lograr una propuesta de optimización de la gestión de la información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., a través de a través de la modernización tecnológica.

PREGUNTAS:

1. ¿Conoce usted el ciclo o flujo del procedimiento de la información?, ¿Considera usted que dicho ciclo se cumple de manera idónea en virtud a la información personal y laboral de los trabajadores?

Si conozco el ciclo pero considero que no se cumple, por que no siempre fluye la información, no siempre se encuentra actualizada, asimismo, hay una desidia por parte del trabajador de mantener actualizada su información, toda la información debería estar en el file personal.

2. ¿Cuál considera usted que es la principal diferencia entre la gestión documental y la gestión de la información?

La diferencia principal es el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

3. ¿Considera usted que existe una estrategia adecuada para la gestión de la información respecto a los files personales de cada trabajador?

No, porque no existe una política adecuada de gestión, la cual no permite que la información se encuentra

"Año de la Universalización de la Salud"

relacionada y vinculada con los demás áreas.

4. ¿Cómo parte de su Manual de Organización y Funciones - MOF, cumple usted con la tramitación oportuna de los documentos (registro, tramitación y archivo)?

Si se cumple con el registro y tramitación, lamentablemente lo único que queda pendiente es el archivo, dada la cantidad de información que se maneja diariamente. Además existe mayor responsabilidad en el registro y tramitación que en lo archivo.

5. ¿Considera usted que existe a la fecha un control óptimo de la gestión de la información en su oficina o departamento?

No, puesto que no existe un control adecuado del archivo de los files, considero que debería haber una cultura de cambio respecto a ello, que permita el control óptimo, ya que como cultura organizacional eso no se evalúa.

6. ¿Cómo parte de su puesto, necesita usted revisar documentación con fecha anterior o le requieren otras oficinas dicha información? De ser así, indique usted con que periodicidad.

Si requiero revisar documentación como parte mis funciones, ello es casi diariamente. Además otras oficinas internas así como externas de la empresa solicitan documentación e información semanalmente.

"Año de la Universalización de la Salud"

7. ¿Cuánta usted con acceso a los files personales de los trabajadores de la Empresa?, de ser así, ¿En qué circunstancias requiere su acceso?, ¿Ha encontrado lo requerido?

Si cuento con acceso, en circunstancias que requieren información específicas internas de la empresa como legal, la OCI, o entidades externas como SUNAFIL, Poder Judicial, etc

No encuentro toda la información, porque no están actualizados y tampoco existe un resguardo físico de la información.

8. ¿Considera usted que los files personales de los trabajadores de la Empresa se mantienen actualizados? de no ser así, ¿Cuál considera usted que es el principal factor o problema?

No, ya que el sistema de archivo no se da, además de que es todo manual, lo cual quita tiempo, además que dificulta el manejo.

9. ¿La gestión de los files personales se realizada de manera manual o cuentan con algún sistema o programa tecnológico?

Solo manual.

10. ¿Existe un trabajador encargado específicamente de los files de personal? de ser así, ¿sabe usted en que consiste su labor?

Específicamente no, existe el puesto de Técnico de Control de Personal quien además de sus funciones y la excesiva carga laboral debe archivar dichos documentos, lo cual

"Año de la Universalización de la Salud"

resulta imposible, más aún dada la cantidad de trabajadores (670).

11. ¿Cuál considera usted que sería una estrategia idónea para modernizar la gestión de la información de los files personales de los trabajadores de la Empresa?

Por supuesto, ya que ahorra tiempo y ~~ah~~ haría eficiente la gestión y control documental.

Una estrategia idónea sería la digitalización de toda la documentación y eliminación del archivo físico.

12. ¿Considera usted que todos los documentos deben ser archivados en el file personal de cada trabajador?

Sí, porque considero que todos los documentos tienen un grado de importancia.

13. ¿Considera usted que el uso de la tecnología ayudaría a la gestión de documental y, por ende, a la gestión de la información? De ser así indique de qué manera:

Sí, haría el proceso más rápido y eficiente, permitiría una custodia y control oportuno, no siendo de acceso de los trabajadores, resguardando la información, es decir, su confidencialidad.

¡GRACIAS!

“Año de la Universalización de la Salud”

Arequipa, 04 de Diciembre de 2020

Nombre del Entrevistado : ~~Giuliana~~ Giuliana Avendaño Rivera
Puesto o cargo que desempeña: Profesional Desarrollo del Talento Humano
Departamento u Oficina : Dpto. Personal
Empresa : SEDAPAR S.A.

OBJETIVO:

La presente entrevista tiene fines estrictamente académicos, el objetivo es lograr una propuesta de optimización de la gestión de la información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., a través de la modernización tecnológica.

PREGUNTAS:

1. ¿Conoce usted el ciclo o flujo del procedimiento de la información?, ¿Considera usted que dicho ciclo se cumple de manera idónea en virtud a la información personal y laboral de los trabajadores?

Si conozco el procedimiento de la información de personal de los trabajadores. Considero que no se cumple en algunos casos, debido al tiempo o apoyo logístico (personal, tecnología, entre otros).

2. ¿Cuál considera usted que es la principal diferencia entre la gestión documental y la gestión de la información?

La Gestión Documental permite a una empresa administrar el flujo de documentos en papel, electrónico e imágenes, así como la recuperación de la información contenida en los mismos.

La Gestión de la Información tiene como objetivo optimizar la utilidad y contribución de los recursos de información con el fin de alcanzar los objetivos de la organización (es la automatización a través de las TICs).

3. ¿Considera usted que existe una estrategia adecuada para la gestión de la información respecto a los files personales de cada trabajador?

Uno de los objetivos estratégicos de SEDAPAR S.A. es “Desarrollar los recursos humanos”, en el cual hay una serie de actividades que se planean año tras año en el plan operativo anual. Siendo una de las actividades la actualización de los files de personal, si bien es cierto existe información manual (documentos) los cuales se archivan, también existe información que se registra en el sistema informático (vacaciones, descansos médicos, ingreso, etc.). Si bien es cierto, se conoce que para gestionar estos documentos existen TICs que contribuirían a

“Año de la Universalización de la Salud”

optimizar, la estrategia que se realiza es mixta, como se describió una parte manual y otra a través de un software.

4. ¿Cómo parte de su Manual de Organización y Funciones – MOF, cumple usted con la tramitación oportuna de los documentos (registro, tramitación y archivo)?

Si, claro es una responsabilidad como profesional la atención oportuna de los documentos, por cuanto son parte del flujo de información, que puede ser un insumo para otro proceso.

5. ¿Considera usted que existe a la fecha un control óptimo de la gestión de la información en su oficina o departamento?

Sería mucho mejor si se tuviera un sistema informático a medida que cubra todas las expectativas y contribuya a optimizar los procesos.

6. ¿Cómo parte de su puesto, necesita usted revisar documentación con fecha anterior o le requieren otras oficinas dicha información? De ser así, indique usted con que periodicidad.

Si, requiero revisar documentación de fechas pasadas. La ~~periodicidad~~ es casi siempre.

7. ¿Cuánta usted con acceso a los files personales de los trabajadores de la Empresa?, de ser así, ¿En qué circunstancias requiere su acceso?, ¿Ha encontrado lo requerido?

Si, requiero acceder a los files personales, para acceder a información de estudios, movimientos de personal, méritos y deméritos. Algunas veces no se ha encontrado lo requerido.

8. ¿Considera usted que los files personales de los trabajadores de la Empresa se mantienen actualizados? de no ser así, ¿Cuál considera usted que es el principal factor o problema?

No todos se encuentran actualizados. El principal problema es que no se archivan en su oportunidad, algunas veces por falta de personal, en otras ocasiones como el caso de estudios de los trabajadores, direcciones o DNI, el trabajador no trae sus documentos.

9. ¿La gestión de los files personales se realizada de manera manual o cuentan con algún sistema o programa tecnológico?

La gestión de files de personal es de manera manual, se inició un proyecto para digitalizar, pero no se continuó por falta de presupuesto.

"Año de la Universalización de la Salud"

10. ¿Existe un trabajador encargado específicamente de los files de personal? de ser así, ¿sabe usted en que consiste su labor?

Si existe, es el Técnico de Control de Personal, entres sus diversas actividades está la organización de los files de personal, actualizar los datos de personal, vacaciones, liquidaciones, CTS, etc.

11. ¿Cuál considera usted que sería una estrategia idónea para modernizar la gestión de la información de los files personales de los trabajadores de la Empresa?

Primero realizar un análisis del proceso, establecer mejoras y evaluar tecnologías que ayuden a un mejor control de los files de los trabajadores.

12. ¿Considera usted que todos los documentos deben ser archivados en el file personal de cada trabajador?

Sea físico o a través de sistemas informáticos estos deben ser archivados en cada file del trabajador.

13. ¿Considera usted que el uso de la tecnología ayudaría a la gestión de documental y, por ende, a la gestión de la información? De ser así indique de qué manera:

Si sería de mucha ayuda, pero primero se tiene que realizar un estudio y mejora del proceso, porque de nada serviría informatizar algo que no está bien.

¡GRACIAS!

"Año de la Universalización de la Salud"

Arequipa,

Nombre del Entrevistado : José María Huayta Montes
Puesto o cargo que desempeña: Profesional de Seguridad y P.R.E.
Departamento u Oficina : Departamento de Personal
Empresa : SEDAPAR S.A.

OBJETIVO:

La presente entrevista tiene fines estrictamente académicos, el objetivo es lograr una propuesta de optimización de la gestión de la información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., a través de a través de la modernización tecnológica.

PREGUNTAS:

1. ¿Conoce usted el ciclo o flujo del procedimiento de la información?, ¿Considera usted que dicho ciclo se cumple de manera idónea en virtud a la información personal y laboral de los trabajadores?

Respecto a la primera pregunta, sí conozco pero parcialmente toda vez que el departamento de Personal tiene varios oficinas; Respecto a la segunda pregunta considero que en efecto el ciclo se cumple, esto en razón a que el Departamento cuenta con especialistas para esta actividad

2. ¿Cuál considera usted que es la principal diferencia entre la gestión documental y la gestión de la información?

Que la gestión documental es parte de un todo y que todo sería la gestión de la información esto supondría que están íntimamente relacionados

3. ¿Considera usted que existe una estrategia adecuada para la gestión de la información respecto a los files personales de cada trabajador?

Sí, esto porque el archivo se encuentra organizado de forma alfabética y numérica, de fácil acceso

"Año de la Universalización de la Salud"

además, de ello cuenta con procedimientos, establecidos que se cumplen cada vez que requiere revisor alguno de ellos.

4. ¿Cómo parte de su Manual de Organización y Funciones – MOF, cumple usted con la tramitación oportuna de los documentos (registro, tramitación y archivo)?

Se cumple por lo tanto de forma oportuna, solo por exceso carga laboral y escasa capacidad operativa, de la misma forma el sistema informático es poco versátil y demora un tiempo considerable para tramitar, como para archivar.

5. ¿Considera usted que existe a la fecha un control óptimo de la gestión de la información en su oficina o departamento?

Sí, empresa puede mejorarse a través de adquisición de un software específico y versátil que permita clasificar, ordenar, controlar y utilizar la información de manera estratégica.

6. ¿Cómo parte de su puesto, necesita usted revisar documentación con fecha anterior o le requieren otras oficinas dicha información? De ser así, indique usted con que periodicidad.

Unicamente, al menos en el puesto que desempeño me requieren la verificación de los FLS, empresa la frecuencia en que se solicitan los supuestos es de una o dos veces por mes.

"Año de la Universalización de la Salud"

7. ¿Cuánta usted con acceso a los files personales de los trabajadores de la Empresa?, de ser así, ¿En qué circunstancias requiere su acceso?, ¿Ha encontrado lo requerido?

No, empresa cuando mi superior me pide que revise o busque, lo hago; generalmente cuando los trabajadores tienen demandas por resolver en el poder judicial, es cuando con autorización expresa de mi superior acceso a los files; la mayoría de veces se ha encontrado lo solicitado

8. ¿Considera usted que los files personales de los trabajadores de la Empresa se mantienen actualizados? de no ser así, ¿Cuál considera usted que es el principal factor o problema?

Parcialmente, esto por que se lleva un control de las colegiaturas y habilitaciones profesionales, sin embargo, algunos trabajadores señalan que no están actualizados, tal es así que algunos datos personales como dirección, estado civil e tipo de estudio, no corresponden a la actualidad

9. ¿La gestión de los files personales se realizada de manera manual o cuentan con algún sistema o programa tecnológico?

Se Pleman de los dos formas una computadora o la otra, los datos personales se encuentran en un módulo de un sistema integrado "SPRING" y los certificaciones, censos, faltas, vacaciones y otros se encuentran en archiveros físicos y el control es manual.

10. ¿Existe un trabajador encargado específicamente de los files de personal? de ser así, ¿sabe usted en que consiste su labor?

Si, existe un trabajador que se encarga de los files de personal; sobre la labor que realiza, refiere que crea archiveros, actualizo

"Año de la Universalización de la Salud"

La información, inserta memorandos, documentos personal, los ordena y clasifica en forma - alta - numérica

11. ¿Cuál considera usted que sería una estrategia idónea para modernizar la gestión de la información de los files personales de los trabajadores de la Empresa?

La utilización de la tecnología, esto supone adquirir un "Software" especializado para este tipo de información que debe estar articulado con algunos módulos del "SPRIN8", como por ejemplo, Rendición de cuentas, planillas, control de Ingreso y Recursos Humanos.

12. ¿Considera usted que todos los documentos deben ser archivados en el file personal de cada trabajador?

Considero que se debe operar un sistema digital de control de los files de personal, pero también se debe contar con un respaldo físico ante alguna falla de la tecnología, así considero que se debe llevar el control o gestión - documental de dos formas digital y física.

13. ¿Considera usted que el uso de la tecnología ayudaría a la gestión de documental y, por ende, a la gestión de la información? De ser así indique de qué manera:

En efecto en esta era de la información y conocimiento la tecnología es conveniente en un aspecto estratégico en la gestión de información, que permita acceso a la información en tiempo real y actualizado y que pueda verificarse en cualquier momento y lugar (toma de decisiones)

¡GRACIAS!

▪ **Entrevista expertos:**

“Año de la Universalización de la Salud”

Arequipa,

Nombre del Entrevistado :
Puesto o cargo que desempeña:
Empresa :.

OBJETIVO:

La presente entrevista tiene fines estrictamente académicos, el objetivo es lograr una propuesta de optimización de la gestión de la información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., a través de la modernización tecnológica.

PREGUNTAS:

1. ¿Considera usted que existe a la fecha un control óptimo de la gestión de la información en virtud a los legajos de personal, y como parte del ciclo o flujo del procedimiento de la información?
2. ¿Considera usted que todos los documentos deben ser archivados en el legajo personal de cada trabajador?
3. ¿Es necesario que los legajos de personal se encuentren a cargo de un solo trabajador, quién desarrollaría dicha labor de manera exclusiva?
4. ¿Cuál considera usted que sería una estrategia idónea para modernizar la gestión de la información de los legajos personales de los trabajadores de la Empresa?
5. ¿Considera usted que el uso de la tecnología ayudaría a la gestión de documental y, por ende, a la gestión de la información?, ¿Sabe usted de qué manera el Departamento de Personal maneja dicha información?

¡GRACIAS!

TABLA N° 1

Matriz de análisis de la información

Entrevista realizada expertos externos del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración de la EPS SEDAPAR S.A.

Objetivo 1: Analizar los procedimientos de gestión de la información acorde al ciclo o flujo de la información

Pregunta 1	Entrevistado	Respuesta
<p>¿Considera usted que existe a la fecha un control óptimo de la gestión de la información en virtud a los legajos de personal, y como parte del ciclo o flujo del procedimiento de la información?</p>	<p>Mg. Yanet Felia Montoya Vera; Gerente de Asesoría Legal</p>	<p>Consideró que no, porque en primer lugar necesitamos asegurar un filé de personal o un legajo de personal actualizado, ordenado, sistematizado y que tenga algunas herramientas para asegurar su intangibilidad.</p>
	<p>CPC. Elizabeth Barrera de Villegas; Asesora de Control Interno y Gestión</p>	<p>No existe control alguno respecto a ello, lo único que hacen es, van llegando los papeles y de acuerdo a un criterio muy subjetivo del personal que tiene a cargo mantener estos archivos los van colocando, prueba de ello es que puedes encontrar duplicidad de documentos, a veces documentos de un trabajador en otros legajos, lo que evidencia que no hay control. Si existe personal que tiene a cargo mantener este archivo, pero no hay un control.</p>
	<p>Abg. Erika Salinas Medina; Secretaria Ejecutiva del Directorio</p>	<p>Podría mejorar, lo principal es lograr subsanar los errores pasados para que no se sigan acumulando y generando carga laboral.</p>

TABLA N° 2
Matriz de análisis de la información

Entrevista realizada expertos externos del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración de la EPS SEDAPAR S.A.

Objetivo 1: Analizar los procedimientos de gestión de la información acorde al ciclo o flujo de la información

Pregunta 2	Entrevistado	Respuesta
¿Considera usted que todos los documentos deben ser archivados en el legajo personal de cada trabajador?	Mg. Yanet Felia Montoya Vera; Gerente de Asesoría Legal	La información que se consigna en los legajos de personal no necesariamente es información relevante, hay que determinar qué información es relevante tanto para el empleador como para el trabajador. Es necesario rediseñar la información de los legajos de personal.
	CPC. Elizabeth Barrera de Villegas; Asesora de Control Interno y Gestión	No, porque como control de personal no necesita la documentación original (salvo casos excepcionales), por ello esto no solo ahorra tiempo al empleador sino también de los trabajadores, quienes pueden tramitar sus documentos de manera digital, más aún en estos momentos donde todo se está dando de manera virtual. Asimismo, toda la información que presenta el trabajador es bajo su responsabilidad no del empleador.
	Abg. Erika Salinas Medina; Secretaria Ejecutiva del Directorio	No todos deben ser archivados en los legajos de personal, solo debería ser la información personal y laboral, la demás documentación debe ser archivada en archivadores por año y según el asunto.

TABLA N° 3
Matriz de análisis de la información

Entrevista realizada expertos externos del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración de la EPS SEDAPAR S.A.

Objetivo 3: Analizar funcionalmente la ejecución y control de la gestión de la información.

Pregunta 3	Entrevistado	Respuesta
<p>¿Es necesario que los legajos de personal se encuentren a cargo de un solo trabajador, quién desarrollaría dicha labor de manera exclusiva?</p>	<p>Mg. Yanet Felia Montoya Vera; Gerente de Asesoría Legal</p>	<p>No necesariamente, porque el tema de especialidad no es un asunto que tenga que ver con el tema de eficiencia, porque si yo uso la tecnología eventualmente no va a ser un trabajo tan recargado como tenerlo de manera manual; que es lo que tenemos ahora, dónde pegas, pones, archivas, no folias, entonces básicamente si tenemos un trabajador que además se puede dedicar a otra función, que puede ser control del personal control de remuneraciones que tenga una labor a fin, podría válidamente hacerse cargo también de la digitalización de los legajos, el control y la seguridad.</p> <p>Por qué no nos olvidemos que el proceso es corregir, una vez que tengamos ya corregido todo el acervo documentario digitalizado, ya no necesitas a una persona que haga el seguimiento porque va ser fácil, lo que sí se podría contratar es un servicio de terceros según las circunstancias, para poder actualizar y modernizar los legajos.</p> <p>Concluida esa etapa para hacerle el seguimiento, no se requiere una persona necesariamente para que haga eso, un trabajador que además realiza otra función perfectamente le puede dar continuidad y seguimiento, por qué no todos los días estamos actualizando el legajo.</p> <p>Finalmente somos no más de setecientos trabajadores, no es una gran cantidad de trabajadores que necesariamente requieren una sola persona para ir actualizando, creo que sería un exceso.</p>
	<p>CPC. Elizabeth Barrera de Villegas; Asesora de Control Interno y Gestión</p>	<p>Esta función esta delegada al técnico de control de personal y también el procedimiento. Está bien como está determinado, lo que se necesita es optimizar la manera de cómo se va a controlar, porque si se va continuar como hasta ahora, se van a seguir acumulando los papeles, y existiendo errores, y esa no es la manera de llevar las cosas.</p> <p>Poner una persona para que solo archive documentos, considero que sería horas hombres muertas, teniendo en cuenta cuantos documentos llegando al día, que no deben más de cinco que tendrían que ser archivados, es una labor mecánica que incluso podría realizarla la secretaria.</p> <p>El trabajador del Técnico de Control de Personal debería ser únicamente trabajo computarizado, no debería a estas alturas realizar trabajo manual, y en caso se diera debería solicitar al área de TIC para que den una solución a ese problema.</p>
	<p>Abg. Erika Salinas Medina; Secretaria Ejecutiva del Directorio</p>	<p>Debería estar a cargo de un trabajador, pero que cuente con el apoyo de otras áreas del Departamento de Personal, según el contenido del documento.</p>

TABLA N° 4
Matriz de análisis de la información

Entrevista realizada expertos externos del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración de la EPS SEDAPAR S.A.

Objetivo 2: Identificar estrategias idóneas que permitan una adecuada gestión documental y de la información.

Pregunta 4	Entrevistado	Respuesta
<p>¿Cuál considera usted que sería una estrategia idónea para modernizar la gestión de la información de los legajos personales de los trabajadores de la Empresa?</p>	<p>Mg. Yanet Felia Montoya Vera; Gerente de Asesoría Legal</p>	<p>Podría ser válidamente una guía en dónde estén contenidos unos lineamientos, un documento que define como se va a reordenar todo, primero como ordenaría, segundo que documentos contendría, tercero la periodicidad de actualización, cuarto que plataforma sería la más adecuada.</p>
	<p>CPC. Elizabeth Barrera de Villegas; Asesora de Control Interno y Gestión</p>	<p>Este problema de los legajos está relacionado al control interno que debe existir dentro de la Empresa, cada área es responsable de sus propios controles internos, el área de Planeamiento interviene para situaciones a nivel de toda la institución o en cuanto a formalidades y formatos, pero el Departamento de Personal podría implementar su control interno respecto a ese problema, porque el jefe de personal es el que mejor conoce la situación, incluso el mismo Jefe de Personal podría aprobar dicho control y con conocimiento del Gerente de Administración porque esta parte del departamento. Finalmente, el objetivo de los legajos es mantener la información relevante del trabajador, para tener una referencia en virtud a las capacitaciones, planes, excepciones, elaboración del PAP, entre otros. Por lo cual delegaría esa función a un trabajador dentro del Departamento de Personal y no alguien externo que implique un gasto innecesario.</p>
	<p>Abg. Erika Salinas Medina; Secretaria Ejecutiva del Directorio</p>	<p>La elaboración de una guía, la cual considero que debe ser aprobada por la Gerencia de Planeamiento,</p>

TABLA N° 5
Matriz de análisis de la información

Entrevista realizada expertos externos del Departamento de Personal de la Gerencia de Administración de la EPS SEDAPAR S.A.

Objetivo 2: Identificar estrategias idóneas que permitan una adecuada gestión documental y de la información.

Pregunta 5	Entrevistado	Respuesta
<p>¿Considera usted que el uso de la tecnología ayudaría a la gestión de documental y, por ende, a la gestión de la información?, ¿Sabe usted de qué manera el Departamento de Personal maneja dicha información?</p>	<p>Mg. Yanet Felia Montoya Vera; Gerente de Asesoría Legal</p>	<p>Legal solicita información a cada rato. A manera de información como información podría ser accesible a áreas que realmente requieren la información para cumplir el objeto de su función, como por ejemplo en asesoría legal que, si se necesita tener el historial del trabajador para contestar un orden, de repente otra área también. Pero a manera de modificación y actualización solo personal, por eso ese es el gran riesgo que ahora existe, por ejemplo, nos traen un legajo de personal, como no está ni foliado cualquiera puede sacar, poner o alterar algún documento, por lo cual, eso no tienen ninguna seguridad, ni siquiera un documento que te pueda dar confianza o confiabilidad respecto del tipo de información que se encuentra ahí. Situación que es peligrosamente vulnerable.</p>
	<p>CPC. Elizabeth Barrera de Villegas; Asesora de Control Interno y Gestión</p>	<p>Yo tengo entendido que el sistema de personal en este momento mantiene un aplicativo en una plataforma donde uno puede ir ingresando la documentación, la parte física en el momento oportuno se archiva, pero lo que yo necesito saber es el contenido de cada trabajador respecto a su historial, entonces si hay un aplicativo informativo debería estar habilitado. Es necesario que existe un archivo físico, pero sobre todo virtual, porque es algo mucho más seguro.</p>
	<p>Abg. Erika Salinas Medina; Secretaria Ejecutiva del Directorio</p>	<p>Definitivamente el uso de la tecnología ayudaría en la gestión de la información. Actualmente manejan los legajos de manera manual.</p>

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



Arequipa, 14 de octubre 2020

OFICIO N° 147-2020/S-31100

Señorita
Nicol Paola Salas Cuadros
Av. Puno 1007
Alto Libertad
Cerro Colorado

REFERENCIA : Expediente N° 406325-20

Es grato dirigirme a usted, en atención a su solicitud presentada con el número de Expediente de la referencia, en la que pide autorización para realizar el trabajo de investigación sobre "Propuesta de optimización de la gestión de la información personal y laboral de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., ubicada en la provincia y Departamento de Arequipa a través de la modernización tecnológica", en este Departamento de Personal.

Mediante el presente comunico a usted que podrá realizar dicho trabajo de investigación, debiendo coordinar con esta Jefatura.

A la culminación de su Trabajo, se servirá remitir una copia a este Departamento.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



Abog. Giuliana Arce Torres
Jefa Departamento Personal

GAT:yrach

ANEXO 4

FOTOGRAFÍAS DE LOS LEGAJOS DE PERSONAL









FOTOGRAFÍAS DE LA DOCUMENTACIÓN RECOPIADA



Arequipa, 08 de julio 2014

OFICIO N° 201-2014/S-31100

Señorita
CPC. Sandra Gonzáles Zúñiga
Jefe de Comisión
Contraloría General de la República
Ciudad

REFERENCIA: Oficio N° 145-2014-CG/CRS.EESEDAPAR

Por el presente es grato dirigirme a usted, con la finalidad de atender lo solicitado mediante el Oficio de la referencia, adjuntando a la presente copia fedateada de los Legajos Personales de los siguientes Funcionarios:

1. Ing. Luis Rafael Gómez Rivera
2. Ing. Dante Mormontoy Gonzáles
3. Abog. Juan Carlos Noriega Flores
4. Ing. Giovanni Chávez Velando
5. Ing. Henry Bellido Morales

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Ing. Nancy Giuliana Avendaño Rivera
Jefa Departamento Personal

NGRA/ymich



WF 303830

INFORME N° 352-2017/S-31100

A : Lic. Gina Cecilia Vizcarra Oviedo
Gerente de Recursos

ASUNTO : Digitalización Files de Personal

REFERENCIA : Informe N° 031-2017/C.Personal

FECHA : 01 de septiembre 2017

Mediante el Informe de la referencia, el señor Percy Alvarado Aguilar, de la Oficina de Control de Personal, hace conocer a esta Jefatura la urgente necesidad de ordenar, clasificar y digitalizar la información contenida en los Files del Personal de SEDAPAR S.A.

Considerando la importancia de que los Files de Personal se encuentren debidamente ordenados y clasificados; por cuanto éstos sirven de antecedente para información solicitada por el Poder Judicial, Policía Nacional, Ministerio de Trabajo, Órgano de Control Institucional y Gerencia de Asesoría Legal; y existiendo ya una observación del Órgano de Control Institucional, debido a que éstos no se encuentran actualizados ni tienen un orden que permita la fácil extracción de la información; es que solicito a usted se sirva autorizar el apoyo de dos Practicantes para la actualización de los Files de Personal, así como la asignación de 2 computadoras y un scanner

Atentamente,


Abog. Mauricio Ziegner Núñez
Jefe Departamento de Personal





INFORME N° 481-2017/S-31100

A : Lic. Omar Erick Rivero Fernández.
Gerente de Recursos.

ASUNTO : Servicio de digitalización de Legajos de Personal de SEDAPAR S.A.

REFERENCIA : (01) Expediente N° 302397-2017.
(02) Expediente N° 287297-2017.
(03) Requerimiento N° 2017003671.
(04) Informe N° 031-2017/C.Personal
(05) Informe N° 352-2017/S-31100.
(06) Informe N° 449-2017/S-31100.

FECHA : 23 de noviembre de 2017

Mediante el presente y teniendo en consideración los expedientes y documentos de la referencia, el técnico de control personal, de la Oficina de Control de Personal, hace conocer a esta Jefatura la urgente necesidad de ordenar, clasificar y digitalizar la información contenida en los Fieles del Personal de SEDAPAR S.A.

Asimismo, como se indicó en el informe de la referencia (05) es de suma importancia que los Fieles de Personal se encuentren debidamente ordenados y clasificados; por cuanto éstos sirven de antecedente para información solicitada por el Poder Judicial, Policía Nacional, Ministerio de Trabajo, SUNAFIL, Órgano de Control Institucional y Gerencia de Asesoría Legal; y más aún que existe una observación como deficiencia la falta de control interno de los Legajos de Personal, efectuada Auditoría Externa 2016, Consorcio Jeri Ramón & Asoc. S.C.R.L. y Ramón Ruffner & Asoc. S.C., debido a que éstos no se encuentran actualizados ni tienen un orden que permita la fácil extracción de la información.

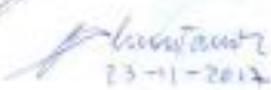
También informo que; he tomado conocimiento del requerimiento de la referencia (02), generado desde el mes de mayo del año en curso, observando que hasta la fecha (en que asumí la jefatura del Departamento) no se ha cumplido con subsanar la observación como deficiencia la falta de control interno de los Legajos de Personal; y con la finalidad de acceder a un archivo ordenado, clasificado de los fieles de personal y dar por superada dicha observación; se procedió a revisar el requerimiento y a emitir los informes correspondientes, además que a pesar de encontrarse el expediente en el Dpto. de Logística bastante tiempo sin obtener una diversidad de propuestas de proveedores; y más por contrario figura una cotización por precio elevado, que corre a Fs. 53, y existiendo posteriores propuestas de mercado, revisando que cumplan con lo requerido y estando a la Resolución N° 31189-2017/S30000, solicito a través de su Despacho, que el Dpto. de Logística y Mantenimiento proceda a la adquisición de servicio requerido por encontramos en la obligación y necesidad de subsanar tal observación a la brevedad.

Atentamente,


Abog. Giuliana Arce Torres.
Jefe Departamento de Personal

6AT/mab




23-11-2017



COPIA

MEMORÁNDUM N° 002-2018/S-31100

A : Señora Alejandra Cutire López.
Técnico Registro Control Personal.

ASUNTO : El que se indica.

FECHA : 04 de enero 2018.

Mediante el presente y de acuerdo a sus funciones se le hace recuerdo que todos los Files de Personal de los trabajadores de la institución deberán encontrarse debidamente ordenados, conteniendo todos los documentos del personal, archivados cuidadosamente donde corresponda y en forma cronológica, bajo responsabilidad; todo ello por ser una recomendación de Auditoría Externa.

Asimismo, estando los diversos informes referidos al ordenamiento, clasificación y digitalización de los Legajos de Personal de la institución, se le requiere determine la cantidad aproximada pendiente de digitalizar, a fin de continuar y concluir con la Recomendación de Auditoría Externa y así también poder contar con un Archivo Digital de Personal debidamente ordenado y clasificado; todo ello por cuanto éstos sirven de antecedente para información solicitada por el Poder Judicial, Policía Nacional, Ministerio de Trabajo, SUNAFIL, Órgano de Control Institucional y Gerencia de Asesoría Legal.

Atentamente,


Abog. Giuliana Arce Torres
Jefa Departamento Personal

GAT/yrch



Ab
08/01/2018
1.12pm



E.P.S. SEDAPAR S.A.
GERENCIA DE PROYECTOS ESPECIALES
 Fecha: 2 FEB 2018
 Hora: 08:34/28
RECIBIDO

INFORME MÚLTIPLE N° 043-2018/S-31100

- A** :
- Gerencia General Adjunta ✓
 - Gerencia de Recursos ✓
 - Gerencia de Planeamiento y Desarrollo Empresarial ✓
 - Gerencia de Asesoría Legal ✓
 - Gerencia de Ingeniería ✓
 - Gerencia de Producción y Tratamiento ✓
 - Gerencia de Operaciones ✓
 - Gerencia de Servicios al Cliente ✓
 - Gerencia de Proyectos Especiales ✓

E.P.S. SEDAPAR S.A.
GERENCIA DE PROYECTOS ESPECIALES
 Fecha: 01 FEB 2018
 Hora: 09:50
RECIBIDO

15.00
08/02/18

ASUNTO : Actualización de Fichas de Personal
REFERENCIA : Memorando N° 051-2018/S-31000
FECHA : 30 de enero 2018

E.P.S. SEDAPAR S.A.
GERENCIA DE PROYECTOS ESPECIALES
 Fecha: 02 FEB 2018
 Hora: 08:35
RECIBIDO

Mediante el presente me dirijo a ustedes, con la finalidad de solicitarles se sirvan disponer que el personal a su cargo actualice sus Fichas Personales.

Para mayor información se deberán comunicar con la señora Alejandra Cutre López de la Oficina de Control de Personal.

Atentamente,

Abog. Giuliana Arce Torres
 Jefa Departamento Personal

E.P.S. SEDAPAR S.A.
GERENCIA DE PROYECTOS ESPECIALES
 Fecha: 03 FEB 2018

E.P.S. SEDAPAR S.A.
GERENCIA DE PROYECTOS ESPECIALES
 Fecha: 02 FEB 2018
 Hora: 08:36
RECIBIDO

GAT/ysah

AR
02-02-2018
08:34

E.P.S. SEDAPAR S.A.
GERENCIA DE PROYECTOS ESPECIALES
 Fecha: 02 FEB 2018
RECIBIDO

SEDAPAR S.A.
GERENCIA GENERAL
 Fecha: 02 FEB 2018
RECIBIDO



MEMORÁNDUM N° 227-2018/S-31100

- A** :
- Sra. Nancy Gordillo Neyra.
Asistente Social.
 - Sra. Giuliana Avendaño Rivera.
Profesional Talento Humano.
 - Sra. Erika Salinas Medina.
Profesional Capacitación.
 - Sr. Godofredo Dueñas Ramos.
Profesional Seguridad Industrial y RR. II.
Profesional Remuneraciones (e)
 - Sr. Edwin Mora Diaz.
Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo.
 - Sra. Alejandra Cutre López.
Técnico de Control Personal.
 - Sra. Adela Velásquez Benavidez.
Técnico Control Asistencia.
 - Sr. Esteban Bustios Monzon.
Técnico Planillas
 - Sr. Ernesto Montoya Zanabria
Técnico Planillas

ASUNTO : Control y custodia de Legajos de Personal

FECHA : 27 de junio 2018

Por el presente, se les recomienda tener mayor control y cuidado respecto al uso y custodia de los documentos contenidos en los Legajos de los trabajadores que se encuentran en el Archivo de Files de Personal; que si bien dicha función, de acuerdo al Manual de Funciones corresponde a la Técnico de Control de Personal, también es cierto que dentro de las funciones del Departamento se encuentra el supervisar, organizar, custodiar y actualizar el archivo de los trabajadores de la EPS SEDAPAR S.A., que en mérito a dicha disposición es que se recomienda se apoye en la labor de custodia de los Files de trabajadores los cuales no podrán salir de este Departamento, ni ser revisados sin la debida autorización.

Atentamente,

Abog. Giuliana Arce Torres
Jefa Departamento Personal



COPIA



Arequipa, 29 de noviembre 2019

OFICIO N° 330-2019/S-31100

Señor
Ing. Miguel Angel Cuadros Torres
Inspector de Trabajo
Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral
Ciudad

REFERENCIA : Orden de Inspección N° 1717-2019-SUNAFIL/IRE-AQP

Es grato dirigirme a usted, para adjunto al presente remitirle los Files en formato digital del personal que trabaja en el Departamento de Imagen Institucional de SEDAPAR S.A.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,


Mg. Fernando D. C. Lozada Melgar.
Jefe Departamento Personal

FLM/yzach
c.c.: G. Adm.



INFORME N° 095-2020/S-31100

A : CPC. Elizabeth Barrera de Villegas
Of. Control Interno y Gestión Riesgos

ASUNTO : Implementación Recomendación N° 16

REFERENCIA : Informe de Control de la Auditoría Financiero – Presupuestal –
Ejercicio 2016: Recomendación N° 16

FECHA : 10 de marzo 2020

Mediante el presente y en virtud al documento de la referencia, respecto al Informe de Control de la Auditoría Financiero – Presupuestal – Ejercicio 2016: Recomendación N° 16 "(...) El Gerente General deberá disponer que el área de Personal revise periódicamente los legajos de personal, identificando los documentos vencidos requiriendo por escrito en caso no hayan cumplido con presentarlos, con la finalidad de mantener un control permanente sobre el personal que labora en la institución (...)", cumpro con poner de su conocimiento, que se han venido tomado las acciones pertinentes con la finalidad de mantener un control permanente sobre los legajos del personal de SEDAPAR S.A., por lo que, a la fecha nos encontramos en la culminación de todo el ordenamiento y actualización de los mismos, al 20.03.2020.

Atentamente,


Abg. Giuliana Arce Torres
Jefe Departamento Personal



MEMORÁNDO N° 137-2020/S-31100

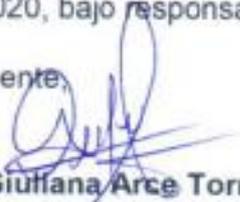
A : Sr. Percy Alvarado Aguilar.
Técnico de Control Personal.

ASUNTO : (01) Implementación de Recomendación de Control Interno N° 16 – periodo 2016.
(02) Plan de Acción para implementación de recomendación.

FECHA : 05 de marzo 2020.

Por medio del presente, y en atención al plan de acción para la implementación de recomendaciones de carta de control interno – Informe de control de auditoría financiera – presupuestal – ejercicio 2016, respecto a: *“la gestión de legajos de personal a través de la adecuada administración y custodia de la información y documentación de cada trabajador de SEDAPAR S.A., proceso que incluirá el registro, actualización, conservación y el control de sus documentos, cuando corresponda, de sus declaraciones juradas, habilidad profesional, domicilio actual entre otros, lo para evitar reconocer derechos que ya fueron otorgados y/o situaciones desfavorables ante inspecciones, auditorias o causas judiciales en desmedro de la entidad”*, cuya copia adjunto al presente, sírvase informar las acciones que se optaron para levantar dicha observación, hasta el 13.03.2020, bajo responsabilidad.

Atentamente,


Abog. Giuliana Arce Torres
Jefa Departamento Personal


05 MAR 2020