

## **Creación de un Proceso de Regulación de la Gestión de Documentos del TecNM-Instituto Tecnológico de La Paz**

**Creation of a Document Management Regulation Process at TecNM-  
Institute Technology of La Paz**

**Aurora Yosseline Hiraes Gómez**

l21310654@lapaz.tecnm.mx

<https://orcid.org/0009-0009-7605-2337>

TecNM – Instituto Tecnológico de La Paz

La Paz, B.C.S. – México

**Silvia Denis Moreno Monroy**

L21310103@lapaz.tecnm.mx

<https://orcid.org/0009-0007-9377-0598>

TecNM – Instituto Tecnológico de La Paz

La Paz, B.C.S. – México

**Iván Rafael Paredes Molina**

ivan.pm@lapaz.tecnm.mx

<https://orcid.org/0009-0002-7685-5235>

TecNM – Instituto Tecnológico de La Paz

La Paz, B.C.S. – México

**María Olivia Vergara Garibaldi**

maria.vg@lapaz.tecnm.mx

<https://orcid.org/0009-0001-9472-5218>

TecNM – Instituto Tecnológico de La Paz

La Paz, B.C.S. – México

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v7i1.5367>

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v7i1.5367>

## Creación de un Proceso de Regulación de la Gestión de Documentos del TecNM-Instituto Tecnológico de La Paz

Creation of a Document Management Regulation Process at TecNM-Institute Technology of La Paz

**Aurora Yosseline Hiraes Gómez**

l21310654@lapaz.tecnm.mx  
<https://orcid.org/0009-0009-7605-2337>  
TecNM-Instituto Tecnológico de La Paz  
La Paz, B.C.S. – México

**Silvia Denis Moreno Monrroy**

L21310103@lapaz.tecnm.mx  
<https://orcid.org/0009-0007-9377-0598>  
TecNM-Instituto Tecnológico de La Paz  
La Paz, B.C.S. – México

**Iván Rafael Paredes Molina**

ivan.pm@lapaz.tecnm.mx  
<https://orcid.org/0009-0002-7685-5235>  
TecNM-Instituto Tecnológico de La Paz  
La Paz, B.C.S. - México

**María Olivia Vergara Garibaldi<sup>1</sup>**

maria.vg@lapaz.tecnm.mx  
<https://orcid.org/0009-0001-9472-5218>  
TecNM – Instituto Tecnológico de La Paz  
La Paz, B.C.S. – México

Artículo recibido: 17 de octubre de 2025. Aceptado para publicación: 20 de febrero de 2026.  
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

### Resumen

El presente trabajo tiene el objetivo de realizar una propuesta para la creación de un proceso de regulación documental del Instituto Tecnológico de La Paz, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Norma 15489-1:2001. Esta investigación está desarrollada en base a un enfoque descriptivo y aplicado, utilizando estrategias metodológicas como lo son la observación directa, el análisis documental y entrevistas con personal del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación. Estas herramientas han permitido identificar deficiencias sobre el manejo, control y conservación de los documentos que se resguardan en la Institución. Como resultado final de este trabajo dio, un modelo de gestión documental adaptado a las necesidades del Instituto, el cual contiene políticas, procedimientos y nomenclaturas que garantizan con gran seguridad la trazabilidad, autenticidad y disponibilidad de la información para su consulta oportuna. Dentro de los hallazgos con mayor relevancia se encuentra la falta de estandarización en los procesos de documentación mandada a archivo de trámite y archivo muerto, así como la necesidad de implementar un sistema que pueda favorecer positivamente la eficiencia administrativa y la transparencia institucional. Se concluye que la aplicación de la ISO 15489-1 permitirá optimizar la gestión documental, de igual modo mejorará la organización y administración interna, así mismo puede fortalecer la toma de decisiones dentro de los distintos departamentos del Instituto Tecnológico de La Paz. Esta propuesta sienta las

---

<sup>1</sup> Autora de correspondencia.

bases para futuras implementaciones de digitalización y preservación documental que contribuyan al desarrollo sostenible de la Institución.

*Palabras clave:* archivo de trámite, documento, clasificación documental, ISO

## Abstract

The purpose of this paper is to propose the creation of a document regulation process for the Technological Institute of La Paz, in accordance with the guidelines established by Standard 15489-1:2001. This research is developed based on a descriptive and applied approach, using methodological strategies such as direct observation, document analysis, and interviews with staff from the Department of Technological Management and Liaison. These tools have allowed for identifying deficiencies in the handling, control, and preservation of the documents safeguarded by the Institution. As the final result of this work, it provided a document management model adapted to the needs of the Institute, which contains policies, procedures, and nomenclatures that ensure with high certainty the traceability, authenticity, and availability of information for timely consultation. Among the most relevant findings is the lack of standardization in the processes of documents sent to the active and inactive archives, as well as the need to implement a system that can positively enhance administrative efficiency and institutional transparency. It is concluded that the application of ISO 15489-1 will optimize document management, likewise it will improve internal organization and administration, and it can also strengthen decision-making within the various departments of the Technological Institute of La Paz. This proposal lays the groundwork for future implementations of document digitization and preservation that contribute to the sustainable development of the Institution.

*Keywords:* administrative file, document, document classification, ISO

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons.



Cómo citar: Hiraes Gómez, A. Y., Moreno Monrroy, S. D., Paredes Molina, I. R., & Vergara Garibaldi, M. O. (2026). Creación de un Proceso de Regulación de la Gestión de Documentos del TecNM-Instituto Tecnológico de La Paz. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 7 (1), 1610 – 1634. <https://doi.org/10.56712/latam.v7i1.5367>

## **INTRODUCCIÓN**

### **Contexto y Justificación**

La gestión documental resulta ser un elemento fundamental en las Instituciones públicas, ya que permite garantizar que exista organización, control y conservación de la información producida por las actividades administrativas, académicas y legales. En el Instituto Tecnológico de La Paz, como parte del Tecnológico Nacional de México (TecNM) la falta de un proceso formal y sobre todo estandarizado para la gestión documental causa complicaciones al desear localizar, resguardar archivos, perjudicando la eficiencia y transparencia institucional. Por este motivo, se considera necesario establecer un proceso de regulación documental basado en la Norma ISO 15489-1:2001, la cual proporciona principios y directrices internacionales para la gestión eficaz de los documentos durante su ciclo de vida.

Diversos estudios reflejan la importancia de la gestión documental para fortalecer a la administración pública. La Norma ISO 15489-1:2001 ha sido aplicada en diversos contextos, tanto educativos como gubernamentales, demostrando así su utilidad para definir políticas claras, procedimientos controlados y aumentar el nivel de responsabilidad en cuanto a la gestión de información. Por su parte, Cruz Mundet (2015) señala que la normalización y aplicación de normas internacionales como lo pueden ser la ISO 15489 fortalecen la transparencia y conservan la memoria institucional. Del mismo modo, Ojeda Bohórquez (2018) enfatiza que una gestión documental adecuada contribuye al cumplimiento de normas y a la modernización administrativa en instituciones educativas.

### **Problema de Investigación**

En el Instituto Tecnológico de La Paz, no existe un proceso regulado, asimismo tampoco existe un sistema de control documental regulado que realmente garantice la correcta administración de los documentos generados por las diferentes áreas. Esto lleva a duplicidad de información, pérdida de documentos, dificultades en la trazabilidad y falta de criterios uniformes para la clasificación, archivo y conservación de los documentos internos.

### **Objetivos y Preguntas de Investigación**

El Objetivo general consiste en generar una propuesta creativa para la creación de un proceso de regulación de la gestión documental para el Instituto Tecnológico de La Paz con base en la Norma 15489-1:2001

#### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la gestión documental del Instituto.
- Identificar las principales deficiencias y necesidades del proceso actual.
- Diseñar una propuesta de la regulación documental replicable a todos los departamentos del Instituto.
- Promover la eficiencia administrativa, así como la preservación de la memoria institucional.

Las preguntas de investigación que guían este estudio son:

- ¿Qué debilidades presenta el proceso actual de gestión documental en el Instituto Tecnológico de La Paz?
- ¿De qué manera puede la aplicación de la Norma ISO 15489-1:2001 fortalecer la organización y control de los documentos institucionales?

## **METODOLOGÍA**

La metodología que se está implementando es la proporcionada por la ISO 15489-1:2001. Es decir, los pasos:

**Etapas A:** Investigación preliminar

**Etapas B:** Análisis de las actividades de la organización

**Etapas C:** Identificación de los requisitos

**Etapas D:** Evaluación de los sistemas existentes

**Etapas E:** Identificación de las estrategias para cumplir los requisitos

**Etapas F:** Diseño de un sistema de gestión de documentos

El enfoque de la investigación para el desglose y desarrollo de la propuesta de creación de un proceso de regulación de la gestión documental, en base a la Norma ISO 15489-1:2001, se optó por un tipo de investigación cualitativo, ya que sus características, objetivos y propósitos se acoplan al caso de estudio llevado en este proyecto de residencia profesional.

El autor Roberto Hernández Sampieri señala que, utilizando un enfoque cualitativo, se recurre a la “recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández Sampieri, 2014, p. 7).

Para hacer énfasis en el enfoque que se aplicará en este trabajo, se elaboró la siguiente tabla de acuerdo con las características y factores que se definen en el libro Metodología de la investigación del autor Roberto Hernández Sampieri (2014):

**Tabla 1**

*Características y factores de la metodología de Sampieri (2014)*

| <b>Características</b>  | <b>Método cualitativo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Técnicas de recolección | Se emplean observaciones abiertas, entrevistas semiestructuradas, revisión de expedientes y documentos institucionales, así como conversaciones y experiencias compartidas con el personal del Instituto. Estas herramientas permiten identificar cómo se lleva actualmente la gestión documental en el Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación. |
| Propósito               | Busca comprender y representar la realidad de los procesos documentales, tal como son percibidos y vividos por los actores dentro de la institución, con el fin de diseñar una propuesta que se ajuste a sus necesidades.                                                                                                                                  |
| Carácter holístico      | Se analiza el sistema de gestión documental en su conjunto, considerando tanto los procedimientos administrativos como los hábitos y prácticas cotidianas del personal, sin fragmentar el estudio en partes aisladas.                                                                                                                                      |
| Marcos de referencia    | Constructivismo, fenomenología y enfoque interpretativo, ya que el análisis parte de las experiencias de los trabajadores y de la forma en que interactúan con los documentos institucionales.                                                                                                                                                             |
| Punto de partida        | Se asume que existe una realidad documental que debe ser comprendida y mejorada. Esa realidad se construye a través de la interpretación de las prácticas actuales y la percepción de los colaboradores.                                                                                                                                                   |
| Realidad a estudiar     | Reconoce que hay diferentes visiones sobre la gestión documental dentro de la institución, dependiendo del área y de las funciones de cada persona. Por ello, el estudio considera múltiples perspectivas para construir un diagnóstico integral.                                                                                                          |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Metas de la investigación    | Describir, analizar e interpretar los procesos actuales de gestión documental, para generar un entendimiento profundo que permita estructurar un modelo regulador alineado a la Norma ISO 15489-1:2001.                           |
| Lógica                       | Se aplica un razonamiento inductivo: a partir de los hallazgos particulares en el departamento se establecerán conclusiones generales y propuestas de mejora.                                                                     |
| Uso de la teoría             | La teoría sirve como marco de referencia, en este caso la Norma ISO 15489-1:2001 y los principios de gestión documental, que guiarán la interpretación de los datos.                                                              |
| Diseño de la investigación   | Flexible y adaptable, construido conforme avance el análisis de las prácticas documentales y la interacción con los trabajadores del área de vinculación.                                                                         |
| Muestra                      | Se incluyen casos representativos dentro del Instituto, especialmente el Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación, sin buscar generalizar a todas las instituciones, sino comprender a detalle esta realidad particular. |
| Recolección de datos         | El investigador es el principal instrumento de recolección. Se utilizan entrevistas, revisión de archivos y observación directa de procesos, ajustando las técnicas conforme surja nueva información.                             |
| Características del análisis | - Evolutivo, depende del tipo de información recopilada (textos, testimonios, registros digitales o físicos).                                                                                                                     |

**Fuente:** Hernández Sampieri (2014)

Dado que la presente investigación se desarrollará bajo un enfoque cualitativo, se hace necesario aplicar técnicas que permitan obtener información de manera directa y detallada sobre la situación actual de la gestión documental en el Instituto Tecnológico de La Paz, particularmente en el Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación. Entre las principales técnicas cualitativas se encuentran:

- La observación no estructurada
- Las entrevistas abiertas
- La revisión de documentos
- La discusión en grupo
- La evaluación de experiencias personales
- El registro de historias de vida
- La interacción e introspección con los actores involucrados

De estas herramientas, para este proyecto de investigación se emplearán principalmente la observación directa, las entrevistas abiertas y la revisión documental ya que resultan las más adecuadas para analizar los procesos actuales de manejo documental, identificar fortalezas y debilidades, oportunidades y amenazas y comprender las prácticas cotidianas del personal del departamento.

Estas técnicas e instrumentos permitirán construir un panorama integral que sirva de base para la propuesta de un proceso regulador, alineado a los principios de la Norma ISO 15489-1:2001. Otro aspecto que se tiene que resaltar dentro de lo que es la investigación es que también se implementará el cuestionario para poder delimitar estadísticamente y un poco más lógico lo que haces cada oficina dentro del departamento.

Los instrumentos fueron realizados de acuerdo a las especificaciones que se necesitan para realizar la correcta captación de información; a continuación, se integrarán el desarrollo de cada una.

### **Análisis documental**

Dentro del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación, se encuentra regida por:

- Manual de procedimientos y lineamientos que abarca a cada oficina y hecho específicamente para el departamento.
- Formatos.
- Memorándums.
- Plan semestral.

Para la parte externa, la información que ocupamos para la investigación documental de la gestión documental se necesitó:

- Ley de gestión documental de México.
- ISO 15489-1: 2001.
- Plan de Desarrollo Institucional.
- Leyes vinculadas a cada oficina. (Diario Oficial y la Ley Reglamentaria del artículo 5 Constitucional y Ley General de Educación Pública)

### **Matriz de observación**

Dentro de la investigación se necesitó de dar una comparativa de lo que se menciona dentro de los documentos plasmados por las autoridades regentes o leyes regentes, por lo cual, se implementó una matriz de observación directa para entender el funcionamiento total de los documentos, y por quienes pasan los mismos.

### **Entrevista Abierta**

La entrevista fue hecha para determinar cómo la jefatura del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación, ve el desarrollo, administración y uso de los documentos y determinación de la temporalidad de la permanencia del archivo en el departamento y su futuro llevado a archivo en trámite.

### **Cuestionario**

Dentro de la investigación se realizó un cuestionario a los integrantes del departamento para poder determinar la longevidad y uso de los documentos dentro de cada una de sus oficinas.

### **RESULTADOS**

Los resultados del análisis documental, nos estableció que, en conjunto de los instrumentos internos del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación nos permitió identificar que el área ya cuenta con una estructura operativa organizada, basada en dichos instrumentos cumplen principalmente una función administrativa y operativa, pero carecen de un enfoque archivístico formal, es decir, no definen criterios claros para la clasificación, conservación, acceso o disposición final de los documentos que generan.

Por otro lado, al contrastar estos elementos internos con el marco normativo externo, compuesto por la Ley General de Archivos, la ISO 15489-1:2001, el Plan de Desarrollo no solo podría, sino que esta legalmente obligado a fortalecer su gestión documental bajo criterios de autenticidad, integridad, trazabilidad, transparencia y preservación institucional.

Por consiguiente, después de hacer las matrices de observación se llegaron a los siguientes resultados; que el funcionamiento de los procesos administrativos en el Departamento en la Oficina Servicio Externo, se vio que los trámites como contratos, oficios y correos se hacen de manera organizada, aunque se podría mejorar la comunicación con las empresas. En la Oficina de Servicios Sociales y Oficina de Residencias Profesionales, los procesos de recepción de documentos, elaboración de informes y asesorías a los estudiantes se siguen correctamente, pero los tiempos de atención pueden variar según la cantidad de trámites. Las visitas empresas se realizan de forma coordinada, aunque se

detectó que sería útil estandarizar algunos registros para tener un mejor seguimiento. En general la observación directa junto con el análisis documental y el uso de Forms permitió conocer cuántos trámites se realizan, con qué frecuencia y cuánto tiempo toman, mostrando que los procesos están bien organizados, pero hay oportunidades para hacerlos más rápidos y uniformes.

Por su parte, dentro de las respuestas dadas por la jefatura del Departamento, nos dice que no existe un sistema formal y homogéneo de gestión documental. Hay prácticas aisladas (como los respaldos y carpetas digitales), pero carecen de políticas internas claras, control sistematizado y capacitación, lo anterior, puede generar riesgos legales, operativos y de pérdida de información.

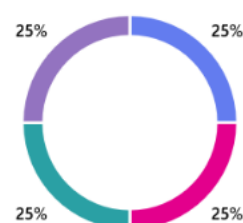
Por último, lo que menciona cada Jefe de Departamento, al hacer un cuestionario, se plasmaron los siguientes resultados graficados y descritos:

### Gráfico 1

*Nombre del departamento evaluado*

1. *Nombre de la oficina evaluada* : (0 punto)

|                         |   |
|-------------------------|---|
| ● Servicio Social       | 1 |
| ● Servicio Externo      | 1 |
| ● Promoción Profesional | 1 |
| ● Visita a empresas     | 1 |



**Fuente:** elaboración propia.

El gráfico muestra que las oficinas encuestadas fueron: Servicios Social, Servicio Externo, Promoción Profesional y Visita a Empresas. Esto refleja la participación de distintas áreas clave dentro de la institución, todas son conjunciones relacionadas con la vinculación académica y profesional.

## Gráfico 2

### Tipo de funciones principales del área

2. *Función principal del área:* (0 punto)

[Más detalles](#)

4  
Respuestas

Respuestas más recientes

"Realizar cartas de presentación y acuerdos de trabajo en materia de residenc..."

"Firmas de convenios, cursos de capacitación y adiestramiento a empresas y ..."

"Llevar el proceso de servi social durante el semestre, dar de altas, revisión ..."

...

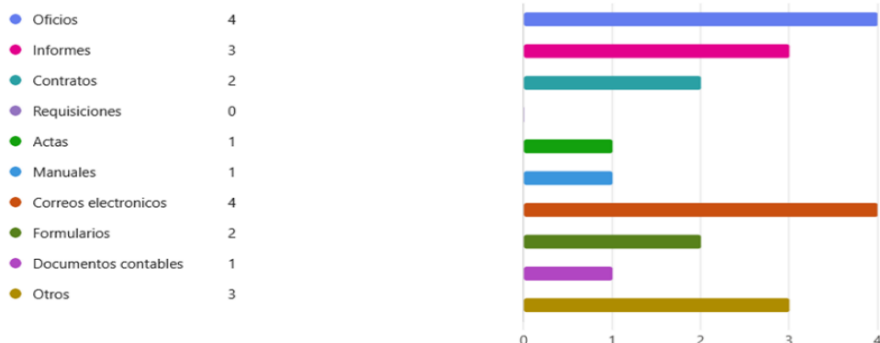
**Fuente:** elaboración propia.

En el gráfico se observa que cada área cumple con las actividades específicas: coordinación de prácticas, servicio social, vinculación con empresas y promoción profesional. Esto evidencia que los procesos documentales varían según las responsabilidades de cada departamento.

## Gráfico 3

### Tipos de documentos generados

3. *¿Qué tipos de documentos genera el departamento como parte de sus procesos?* (0 punto)



**Fuente:** elaboración propia.

El gráfico refleja que los documentos más comunes son oficios, informes, contratos, requisiciones, actas, manuales, correos electrónicos, formularios y documentos contables. Esto confirma que la gestión documental incluye tanto proceso administrativos como legales y académicos.

## Gráfico 4

### Formato de los documentos

4. ¿En qué formato se generan y almacenan estos documentos? (0 punto)

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| ● Físico (Papel)                   | 0 |
| ● Digital (PDF, Word, Excel, Etc.) | 0 |
| ● Ambos                            | 4 |



**Fuente:** elaboración propia.

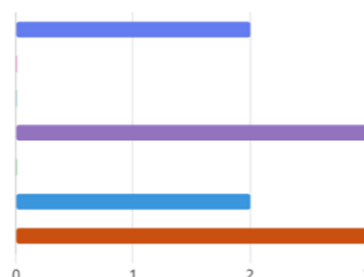
El gráfico muestra que los archivos se generan tanto en formato físico como digital esto señala la existencia de un sistema híbrido que permite flexibilidad, pero también puede generar duplicidad de registros dificultades de la organización.

## Gráfico 5

### Software o plataformas utilizadas.

5. ¿Qué software o plataformas se utilizan para generar, guardar o gestionar documentos? (0 punto)

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| ● Teams                            | 2 |
| ● Classroom                        | 0 |
| ● Gmail                            | 0 |
| ● Outlook                          | 3 |
| ● Facebook                         | 0 |
| ● Página oficial de la Institución | 2 |
| ● Otra                             | 3 |



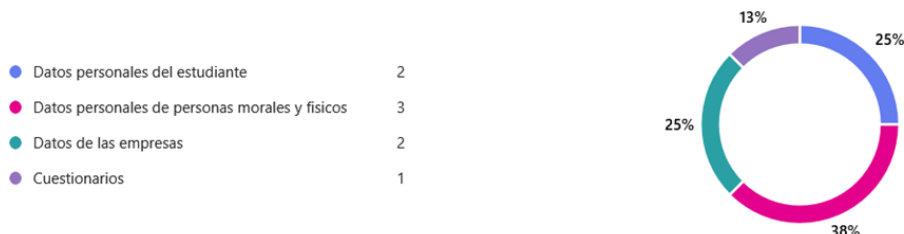
**Fuente:** elaboración propia.

El gráfico indica que utilizan múltiples plataformas como Team, Classroom, Gmail, Outlook, Facebook y la página oficial de la institución. Esto evidencia que no existe un sistema único de gestión documental sino un uso disperso de herramientas.

## Gráfico 6

### Información registrada en los documentos

6. ¿Qué información se registra (fecha, autor, destino, resumen, etc.)? (0 punto)



**Fuente:** elaboración propia.

En el gráfico se observa que la información más registrada son datos personales de estudiantes, empresas, cuestionarios y registros de personas físicas y morales. Esto confirma la presencia de información sensible que requiere protección especial.

## Tabla 2

### Registro de documentos creados o recibidos

7. ¿En dónde se registra cada documento que se crea o recibe?

4 Respuestas

| ID ↑ | Nombre    | Respuestas                                                                                                                                          |
|------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | anonymous | Se registra en el libro de folios la creación de cada documento y se archiva físicamente los documentos recibidos en el expediente de cada maestro. |
| 2    | anonymous | En carpetas para llevar el control del avance del alumno                                                                                            |
| 3    | anonymous | En una plataforma del tecnm                                                                                                                         |
| 4    | anonymous | en base de datos (excel)                                                                                                                            |

**Fuente:** elaboración propia.

La tabla muestra que no existe un criterio uniforme donde se registran los documentos. Cada área define su propio método, lo que puede generar desorganización y falta de trazabilidad.

## Gráfico 7

### Cuadro de clasificación documental aprobado

8. ¿Existe un cuadro de clasificación documental aprobado? (es decir, una guía oficial que indique cómo se deben ordenar y clasificar los documentos en la oficina) (0 punto)

● Si 2  
● No 2



**Fuente:** elaboración propia.

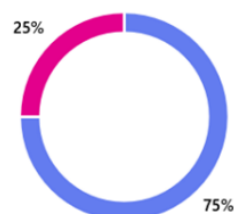
El gráfico muestra que algunas oficinas cuentan con un cuadro de clasificación, pero otras no. Esto demuestra que el ordenamiento documental no está estandarizado en todas las áreas

## Gráfico 8

### Actualización del cuadro de clasificación

9. ¿Está actualizado? (0 punto)

● Si 3  
● No 1



**Fuente:** elaboración propia.

El gráfico indica que en los casos donde existe el cuadro de clasificación, no siempre se encuentra actualizado, lo cual representa una debilidad en el control documental.

## Gráfica 9

### Aplicación de niveles de seguridad

10. ¿Se aplican niveles de seguridad a los documentos? (Se refiere a medidas de control como contraseñas, accesos restringidos o resguardo físico) (0 punto)



**Fuente:** elaboración propia.

La gráfica muestra que algunas áreas se aplican medidas de seguridad, como contraseñas o resguardo físico, mientras que otras no lo hacen. Esto evidencia falta de homogeneidad en el resguardo documental.

## Tabla 3

### Control de acceso a documentos

11. ¿Cómo se controla el acceso a los documentos?

4 Respuestas

| ID ↑ | Nombre    | Respuestas                                                                                                                                     |
|------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | anonymous | A través de Sistema de Gestión de Calidad SGC del TECNM                                                                                        |
| 2    | anonymous | Se suben a plataforma y los alumnos puede llenar y/o modificar formatos oficiales siempre y cuando no los cambien demasiado y respetes codigos |
| 3    | anonymous | La jefatura tiene control de los documentos                                                                                                    |
| 4    | anonymous | solo lo maneja personal del departamento, y se necesita autorización del jefe del departamento para proporcionarle información a los de fuera. |

**Fuente:** elaboración propia.

La gráfica refleja que no existe un mecanismo único de control de acceso, lo que puede generar riesgo de seguridad y pérdida de información

## Gráfico 10

### Controles de respaldo o cifrado en documentos sensibles

12. ¿Los documentos sensibles cuentan con controles de respaldo o cifrado? (Por ejemplo, documentos internos, confidenciales o de acceso público) (0 punto)



**Fuente:** elaboración propia.

En el gráfico se observa que algunas áreas cuentan con respaldos, pero otras no aplican medidas como el cifrado, dejando vulnerables documentos críticos.

## Gráfico 11

### Documentos considerados sensibles o críticos

13. ¿Qué documentos se consideran "sensibles" o críticos? (Son aquellos que contienen información confidencial o importante para la institución, cuyo acceso o divulgación no autorizada podría causar problemas legales, administrativos o de seguridad, por ejemplo, datos personales ya sea de la empresa o el estudiante, datos financieros, médicos u otra información privada de las personas) (0 punto)



**Fuente:** elaboración propia.

El gráfico señala como documentos sensibles: contratos, convenios, datos personales, proyectos de investigación, presupuesto e informes de prácticas. Esto muestra la importancia de aplicar medidas de confidencialidad.

## Gráfico 12

### *Calendario de conservación y disposición documental*

14. ¿Existe un calendario de conservación y disposición documental? (0 punto)



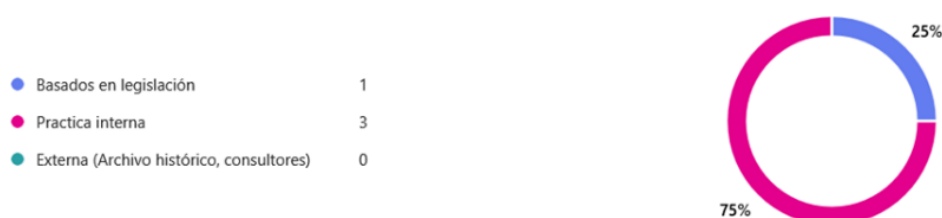
**Fuente:** elaboración propia.

El gráfico muestra que en algunas áreas si existe un calendario de conservación, mientras que en otras no, lo que refleja falta de uniformidad en los procesos.

## Gráfico 13

### *Elaboración del calendario*

15. ¿Cómo fue elaborado? (0 punto)



**Fuente:** elaboración propia.

El gráfico refleja que los calendarios han sido elaborados con distintos criterios: basados en legislación, prácticas internas o asesoría externa. Esto muestra diversidad de enfoques, pero no estandarización.

## Gráfico 14

### Destino de documentos al cumplir su ciclo de vida

16. ¿Qué se hace con los documentos una vez cumplido su ciclo de vida? (0 punto)

|                                                     |   |
|-----------------------------------------------------|---|
| ● Se destruyen                                      | 0 |
| ● Se archivan permanentemente (archivo muerto)      | 4 |
| ● Se transfieren a otro archivo (central/histórico) | 0 |
| ● Otro                                              | 0 |



**Fuente:** elaboración propia.

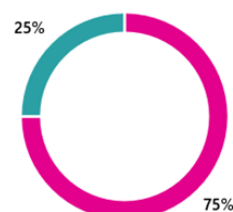
En el gráfico se observa que los documentos se destruyen, se envían al archivo muerto o se transfieren a archivos históricos. Esto indica que no existe un procedimiento único.

## Gráfico 15

### Sistemas o herramientas utilizadas actualmente

17. ¿Qué sistemas o herramientas actuales utiliza el departamento para la gestión documental? (0 punto)

|                                            |   |
|--------------------------------------------|---|
| ● Ninguna                                  | 0 |
| ● Archivadores físicos                     | 3 |
| ● Carpetas compartidas en red              | 1 |
| ● Software especializado                   | 0 |
| ● Sistemas institucionales (ERP, CRM, SGI) | 0 |



**Fuente:** elaboración propia.

La gráfica muestra que varias áreas no cuentan con sistemas especializados utilizando únicamente archivadores físicos, carpetas compartidas o software institucional básico.

**Tabla 5**

*Deficiencias o limitaciones del sistema actual*

18. ¿Existen deficiencias o limitaciones en el sistema actual? (por ejemplo, que sea difícil de usar, poco organizado o inseguro), Si es así, ¿Cuáles?

3 Respuestas

| ID ↑ | Nombre    | Respuestas                                                                                                                              |
|------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | anonymous | No                                                                                                                                      |
| 2    | anonymous | Una limitación sería para mí el espacio donde guardar carpetas, ya que estas deben estar mucho tiempo vigentes para permitir revisarlos |
| 3    | anonymous | No se ven ningún problema, ya que se encuentra regulado por lineamientos mandados por TecNM                                             |

**Fuente:** elaboración propia.

La tabla refleja que las principales deficiencias son de desorganización, falta de estandarización, duplicidad de información y poca seguridad.

**Tabla 6**

*Riesgos identificados en los documentos*

19. ¿Qué riesgos se han identificado relacionado con los documentos? (En calidad, riesgo es la posibilidad de que algo salga mal y afecte el resultado o la satisfacción del cliente)

4 Respuestas

| ID ↑ | Nombre    | Respuestas                                                                                                                                                        |
|------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | anonymous | Ninguno                                                                                                                                                           |
| 2    | anonymous | Ya que estan en fisico, uno de los riesgos son que se extravien, dupliquen o se pierdan en su totalidad por termintas o algun acontecimiento natural (lluvia etc) |
| 3    | anonymous | Tienen diferentes pasos de observación, para evitar esos riegos                                                                                                   |
| 4    | anonymous | el tiempo que pasa de un departamento a otro., la veracidad de la información que presentan los alumnos                                                           |

**Fuente:** elaboración propia.

La tabla muestra que los riesgos más señalados son pérdida de información, acceso no autorizado y la falta de respaldo de documentos críticos.

## Gráfico 16

### Existencia de política institucional de gestión documental

20. ¿Existe una política institucional de gestión documental? (es decir, reglas o lineamientos que indiquen cómo deben organizarse, usarse y resguardarse los documentos la Institución) (0 punto)

● Si 2  
● No 2



**Fuente:** elaboración propia.

En el gráfico se observa que algunas áreas sí cuentan con políticas, pero otras no. Esto revela una aplicación desigual en la institución.

## Gráfico 17

### Difusión de la política institucional

21. SI su respuesta es SÍ, ¿Esta difundida entre el personal de área? (0 punto)

● Si 2  
● No 2

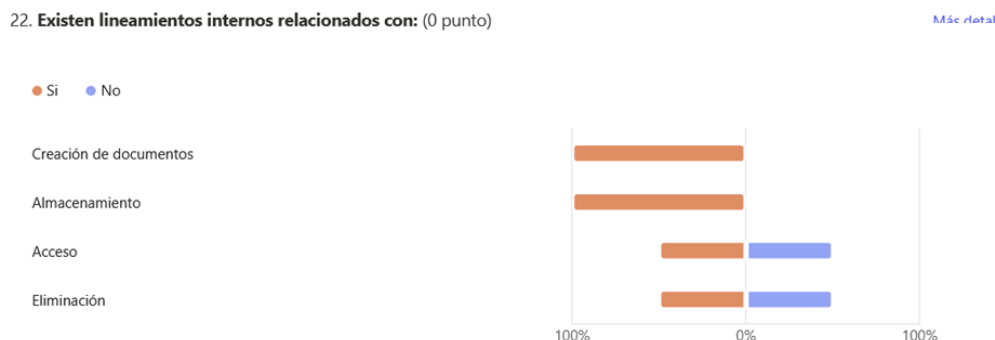


**Fuente:** elaboración propia.

El gráfico refleja que, aunque algunas áreas tienen políticas, no siempre están difundidas entre todo el personal, limitando su cumplimiento.

## Gráfico 18

### Lineamientos internos



**Fuente:** elaboración propia.

El gráfico indica que en algunos casos sí existen lineamientos de creación, almacenamiento, acceso y eliminación de documentos, pero no son aplicados de manera uniforme.

## Gráfica 19

### Capacitación en gestión documental

23. ¿Se han capacitado los empleados del área en temas de gestión documental? (0 punto)



**Fuente:** elaboración propia.

El gráfico muestra que algunos empleados han recibido capacitación, mientras que otros no; esto refleja que la formación no es continua ni generalizada.

## Gráfico 20

*Temas cubiertos en capacitación*

24. Si su respuesta es Sí, ¿Qué temas han sido cubiertos? (0 punto)

2  
Respuestas

Respuestas más recientes

"No."

...

**Fuente:** elaboración propia.

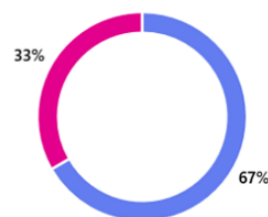
En el gráfico se observa que cuando hubo capacitación, los temas tratados fueron básicos y sin profundizar en normas internacionales.

## Gráfico 21

*Adecuación de la gestión documental actual*

25. ¿Consideras adecuada la forma en que actualmente se gestionan los documentos en tu área? (0 punto)

|                |   |
|----------------|---|
| ● Si           | 2 |
| ● Parcialmente | 1 |
| ● No           | 0 |



**Fuente:** elaboración propia.

El gráfico refleja que algunas personas consideran adecuada la gestión documental, mientras que otros opinan que sólo parcialmente o que no es suficiente.

**Tabla 6**

*Mejoras sugeridas*

26. ¿Qué mejoras sugerirías para una mejor gestión documental en tu área?

4 Respuestas

| ID ↑ | Nombre    | Respuestas                                                                                                                                             |
|------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | anonymous | Ninguna                                                                                                                                                |
| 2    | anonymous | Mas muebles donde guardar ya que la oficina de servicio social realiza constancias constantemente que deben permanecer en el archivo para su consulta. |
| 3    | anonymous | Entonces no se puede salir del lineamiento.                                                                                                            |
| 4    | anonymous | definición de tiempos, formas de entrega, hacer lineamientos internos y resguardo de información así como programas.                                   |

**Fuente:** elaboración propia.

La tabla muestra que las principales propuestas son: mayor infraestructura física, definición de tiempos, procedimientos claros y digitalización de procesos.

**Gráfico 22**

*Utilidad de implementar la ISO 15489-1:2001*

27. ¿Te parece útil implementar un sistema de gestión documental basado en una norma internacional como la ISO 15489-1:2001? (0 punto)

|              |   |
|--------------|---|
| ● Sí         | 2 |
| ● No         | 0 |
| ● Desconozco | 2 |



**Fuente:** elaboración propia.

La gráfica indica que considera útil aplicar la norma internacional, aunque hubo respuestas de desconocimiento.

**Tabla 7**

*Razones para implementar la ISO 15489-1:2001*

28. ¿Por que?

3 Respuestas

| ID ↑ | Nombre    | Respuestas                                                                                                                                                        |
|------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | anonymous | Para asegurar la disponibilidad de los documentos del procedimiento, para el proceso de rendición de estadísticas (PTA) y evidencias del procedimiento realizado. |
| 2    | anonymous | Por la información va estar disponible en cualquier momento para todos.                                                                                           |
| 3    | anonymous | creo que seria bueno porque las normas se hacen para mejorar tu area de trabajo y el como se dirigen las acciones                                                 |

**Fuente:** elaboración propia.

La tabla refleja que los motivos más comunes son: mejor disponibilidad de la información, organización clara, respaldo en estándares internacionales y mayor seguridad documental.

**Tabla 8**

*¿Cuánto tiempo se conservan los documentos elaborados en su oficina? Oficina de Servicio social:*

| Tipo de documento                             | Tiempo de conservación | Soporte (Físico/Digital) |
|-----------------------------------------------|------------------------|--------------------------|
| Bimestrales                                   | 2 años                 | Digital                  |
| Informes finales                              | 2 años                 | Digital                  |
| Cartas de presentación                        | 2 años                 | Digital                  |
| Cartas de aceptación                          | 2 años                 | Digital                  |
| Solicitud de prestadores de servicio social   | 2 años                 | Digital                  |
| Solicitud de servicio social                  | 2 años                 | Digital                  |
| Cartas de terminación                         | 2 años                 | Digital                  |
| Constancias de terminación de servicio social | Por siempre            | Físico/digital           |
| Estadísticas de servicio social               | Cada semestre          | Digital                  |

**Fuente:** elaboración propia.

**Tabla 9**

*Oficina promoción profesional*

| Tipo de documento                      | Tiempo de conservación | Soporte (Físico/Digital) |
|----------------------------------------|------------------------|--------------------------|
| Acuerdos de trabajo Contrato o acuerdo | 3 años                 | Ambos                    |
| Informe semestral                      | 3 años                 | Digital                  |
| Cartas de presentación                 | 3 años                 | Ambos                    |

**Fuente:** elaboración propia.

**Tabla 10**

*Oficina de servicio externo*

| Tipo de documento                         | Tiempo de conservación | Soporte (Físico/Digital) |
|-------------------------------------------|------------------------|--------------------------|
| Programas de servicio externo             | 5 años                 | Ambos                    |
| Programa operativo anual                  | 5 años                 | Ambos                    |
| Anteproyecto de presupuesto de la oficina | 5 años                 | Ambos                    |
| Reportes de actividades                   | 5 años                 | Ambos                    |

**Fuente:** elaboración propia.

**Tabla 11**

*Oficina de visita a empresas*

| Tipo de documento                                                                             | Tiempo de conservación | Soporte (Físico/Digital) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------|
| Cronograma del procedimiento                                                                  | Un semestre            | Física                   |
| Invitación a de los Departamentos Académicos al procedimiento                                 | Un semestre            | Ambas                    |
| Programa de visita a empresas aceptada del semestre (Documento controlado TecNM-VI-PO-001-03) | Un semestre            | Física                   |
| Solicitud de visita a las empresas (Documento controlado TecNM-VI-PO-001-02)                  | Un semestre            | Ambos                    |
| Carta de presentación y agradecimiento (Documento controlado TecNM-VI-PO-001-04)              | Un semestre            | Física                   |
| Constancia de visitas realizadas                                                              | Un semestre            | Física                   |
| Reporte de incidencias (Documento controlado TecNM-VI-PO-001-05)                              | Un semestre            | Física                   |
| Solicitud de visita del docente al Depto. de DGTV (Documento controlado TecNM-VI-PO-001-01)   | Un semestre            | Física                   |
| Lista de estudiantes autorizados (Documento controlado TecNM-VI-PO-001-06)                    | Un semestre            | Física                   |
| Informe final de semestre                                                                     | Un semestre            | Física                   |

**Fuente:** elaboración propia.

Llegando a la conclusión que, se debía realizar un Manual del Proceso de Regulación de la Gestión de Documentos del TecNM-Instituto Tecnológico de La Paz en base a la Norma ISO 15489-1:2001.: Caso de estudio, Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación.

### Resultados obtenidos

Durante el desarrollo de la investigación se logró cumplir con los objetivos planteados en torno a la creación de un proceso de regulación de la gestión documental en el TecNM-Instituto Tecnológico de La Paz, específicamente en el Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación los resultados más relevantes se centraron en la identificación, análisis y diseño de los elementos que conforman un sistema archivístico institucional basado en las buenas prácticas establecidas por la Norma ISO 15489-1:2001 y las disposiciones legales vigentes en materia de archivos.

En primera instancia, se elaboró un diagnóstico situacional que permitió detectar las principales debilidades del manejo documental actual, como la ausencia de criterios de clasificación, falta de

control en la transferencia de pendientes y carencia de formatos estandarizados para recepción, registro y resguardo de documentos. Dicho diagnóstico proporcionó la base para formular propuestas de mejora adaptadas a la estructura organizacional del instituto.

Posteriormente, se diseñó una propuesta integral de proceso de gestión documental, conformada por procedimientos, formatos e instructivos, que establece las etapas de creación, registro, clasificación, control, consulta y disposición final de los documentos. Este proceso define con claridad las responsabilidades de cada área y garantiza la trazabilidad y autenticidad de la información administrativa y académica del instituto.

Como producto adicional, se desarrolló un marco normativo y operativo alineado con la ley general de archivos (2018) y la Ley de Archivos para el Estado de Baja California Sur (2023), asegurando la armonización entre la legislación nacional y las políticas internas del Tecnológico Nacional de México (TecNM). Asimismo, se integraron lineamientos para la digitalización de documentos, gestión de copias controladas y preservación digital de la información institucional.

Entre los resultados más significativos se encuentra la elaboración de formatos estandarizados para el Archivo de Trámites. Como la Bitácora de Consultas, el formato de Solicitud, Trámite y Registro de Documentos, y la tabla de retención documental. Estos instrumentos permitirán un mejor control sobre los flujos de información y facilitarán las auditorías documentales internas.

Finalmente, el proyecto permitió fortalecer la cultura organizacional del Instituto en materia de gestión documental, fomentando la conciencia sobre la importancia de manejo ético, responsable y sustentable de la información, con ello, el TecNM-Instituto Tecnológico de La Paz cuenta con una base metodológica sola para avanzar hacia un sistema institucional de archivo moderno, transparente y eficiente, que contribuya a la preservación de su memoria administrativa y académica.

## **DISCUSIÓN**

Los resultados coinciden ampliamente con lo expuesto al inicio de esta lectura, la cual señala la ausencia de políticas estandarizadas las cuales generan deficiencias en la organización, conservación y accesibilidad de la información institucional. Autores como Cruz Mundet (2015) y Ojeda Bojórquez (2018) destacan que, la normalización archivística resulta esencial para garantizar transparencia, continuidad administrativa, así como la preservación de la memoria institucional, en este caso estos fueron elementos que se vieron comprometidos en el Tecnológico Nacional de México – Instituto Tecnológico de La Paz.

De acuerdo con los marcos teóricos de la ISO 15489-1:2001, las deficiencias encontradas son un reflejo de las fallas en el cumplimiento de los principios de autenticidad, integridad y disponibilidad documental. La institución requiere de forma urgente un modelo regulado que reduzca riesgos operativos y facilite la gestión eficiente de los archivos internos.

Implicaciones: Teóricamente, este estudio reafirma la validez de los principios de la gestión documental vistos como herramienta que fortalece el funcionamiento administrativo en instituciones públicas. Con la implementación de un proceso regulado se contribuye a la estandarización de prácticas archivísticas y sobre todo favorece el cumplimiento normativo.

Dentro del plano práctico, esta propuesta permitiría:

- Optimizar tiempos de búsqueda, así como de localización de documentos.
- Garantizar consistencia en cuanto al manejo de archivos en los departamentos.
- Reducir pérdidas de información, errores ocasionados por una gestión informal.
- Favorecer la transparencia institucional, facilitando auditorías internas y externas.

- Preparar el camino hacia la digitalización y preservación a largo plazo.

### **Limitaciones**

Dentro de las limitaciones se encuentra la limitación del análisis dentro de un solo departamento (Gestión Tecnológica y Vinculación), esto impide generalizar hallazgos, con relación hacia el resto de Instituto. Así mismo, la recolección de datos se basó en métodos cualitativos que dependen de percepciones de los autores involucrados, esto pudo llevar a sesgos personales o interpretativos.

### **Recomendaciones**

Se sugiere ampliar el estudio dirigido a todos los departamentos del Instituto para obtener un diagnóstico integral de la gestión documental institucional. Asimismo, resulta pertinente realizar investigaciones orientadas al diseño y futura implementación de un sistema digital de archivo, con esto, incorporar un análisis costo-beneficio sobre la estandarización documental en la institución, para evaluar buenas prácticas en otras instituciones educativas públicas que operen bajo la ISO 15489-1:2001. Finalmente, se recomienda explorar mecanismos para garantizar la preservación digital y la posibilidad de implementar estrategias de gestión del cambio para asegurar que se adopte efectivamente la propuesta.

### **CONCLUSIÓN**

Este estudio permitió identificar de manera clara las debilidades del sistema actual de gestión documental del TecNM-Instituto Tecnológico de La Paz, poniendo en evidencia la ausencia de lineamientos homogéneos, la falta de trazabilidad documental y carencia de procesos estandarizados de conservación y archivo. Esta propuesta esta fundamentada en la Norma ISO 15489-1:2001, la cual ofrece un modelo integral que fortalece la organización, control y disponibilidad de los documentos institucionales, ofreciendo beneficios directamente en la eficiencia administrativa y la transparencia.

Esta investigación reafirma la importancia de contar con políticas formales de gestión documental en instituciones públicas, asimismo sienta las bases para futuras estrategias de digitalización y preservación que contribuyan al desarrollo del instituto. Estos resultados en conjunto subrayan la relevancia de establecer procesos normativos que garanticen la confiabilidad de la información y el adecuado funcionamiento institucional.

## REFERENCIAS

Archivo General de la Nación. (2018). Ley General de Archivos. Diario Oficial de la Federación. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGA.pdf>

Archivo General de la Nación. (2019). Ley General de Archivos. Diario Oficial de la Federación, 15 de junio de 2019. México: Secretaría de Gobernación.

Ayuntamiento de La Paz. (2023). Plataforma digital de transparencia y gestión documental. Gobierno Municipal de La Paz.

Ayuntamiento de Los Cabos. (2023). Sistema de gestión documental municipal. Gobierno Municipal de Los Cabos.

Chiavenato, Idalberto (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. 7ª edición. McGraw-Hill.

Congreso del Estado de Baja California Sur. (2023). Ley de Archivos para el Estado de Baja California Sur. Diario Oficial del Estado, 31 de enero de 2023. <https://www.cbcs.gob.mx/index.php/cmply/6728-ley-de-archivos-para-el-estado-de-baja-california-sur>

Gobierno del Estado de Baja California Sur. (2022). Archivo General del Estado de Baja California Sur. <https://www.bcs.gob.mx/>

Instituto Politécnico Nacional. (2019). Reglamento de gestión documental y archivo del IPN. IPN.

International Organization for Standardization. (2001). ISO 15489-1:2001 Information and documentation – Records management – Part 1: General. ISO.

National Archives and Records Administration. (s. f.). About the National Archives. <https://www.archives.gov/>

Paz, M. (2016). Gestión documental y archivos: fundamentos teóricos y metodológicos. México: Instituto Nacional de Administración Pública.

Rhoads, J. (2011). Gestión de documentos en las organizaciones. Madrid: Arco Libros.

Tecnológico Nacional de México. (2020). Lineamientos para la gestión documental en los Institutos Tecnológicos. TecNM.

Universidad Autónoma de Baja California Sur. (2021). Lineamientos para la gestión documental y archivo universitario. UABCS.

Universidad Nacional Autónoma de México. (2016). Sistema institucional de archivos: Lineamientos generales. UNAM.

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) .