

2017

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA PARA EL CONTROL DE EXPEDIENTES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA



CONTROL Y BUSQUEDA DE EXPEDIENTES

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE
PABELLÓN DE ARTEAGA
PABELLÓN DE ARTEAGA, AGS.

**Agosto –
Diciembre
2017**



**Nombre del estudiante:
Marisol Sánchez Ortiz**

**REPORTE FINAL PARA ACREDITAR RESIDENCIA
PROFESIONAL DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN
EMPRESARIAL, MODALIDAD ABIERTA**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA PARA EL CONTROL DE
EXPEDIENTES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA**

**COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS
OFICINA FORÁNEA EN AGUASCALIENTES**

Lic. Alma Esther González Reyes

Lic. María del Socorro Guerrero Ruíz

07 de diciembre del 2017, Pabellón de Arteaga, Aguascalientes.



Empresa:

Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Proyecto:

Implementación de un Sistema para el Control de expedientes en el Área Administrativa

Residente:

Marisol Sánchez Ortiz

Carrera:

Ingeniería en Gestión Empresarial

Asesora Interna:

Lic. Alma Esther González Reyes

Asesora Externa:

Lic. María del Socorro Guerrero Ruíz

Diciembre 2017



CAPÍTULO 1 PRELIMINARES

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, Oficina Foránea en Aguascalientes, por las facilidades prestadas para la realización de mi proyecto.

A mis asesoras internas y externas, licenciadas Alma Esther González Reyes y María del Socorro Guerrero Ruiz, por el apoyo, transmisión de conocimientos, asesorías, tiempo y dedicación para guiar el curso de este proyecto.

A mis maestros que me brindaron su conocimiento para mi formación profesional.

Principalmente a Dios y mi familia, en especial a mi abuela quien fue siempre el motor importante en mi vida. A mis padres, por seguir creyendo en mí y apoyarme incondicionalmente en este camino. A mis primas que siempre me alentaron al decirme que nunca es tarde para comenzar a estudiar, licenciada Karla, doctora Alejandra, a mis tías Rosalba, Adriana, que con ahínco me impulsaron a seguir adelante.

Amigos que siempre creyeron en mí cuando yo dejé de hacerlo y me alentaron a seguir trabajando en mi sueño anhelado de ser profesionista, Rosa Imelda Serna Briones, licenciada María del Socorro Guerrero Ruiz, Laura Cecilia Durán Álvarez, Joel Rodríguez Gómez, a un ser de luz licenciada Christian Georgina Aguilar Favela quien al final dio el toque para ver más allá de ser una profesionista, conservar la esencia del ser humano infinitamente humilde y agradecido con la vida.

Gracias a todos los que forman parte de este proyecto.



RESUMEN

Este proyecto coadyuvará a resolver el problema de la entrega de expedientes en físico del área administrativa de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, Oficina Foránea en Aguascalientes (cliente final), los cuales son solicitados por los visitantes adjuntos (clientes internos), o bien por oficinas centrales en la Ciudad de México (cliente externo), evitando las demoras para proveer la información demandada; mediante la implementación de un sistema informático para el control y la búsqueda de la información que permita la rápida ubicación y localización de los expedientes en físico.

Las mencionadas deficiencias se deben a que no existe una administración y control de los expedientes en físico que hace que se invierta demasiado tiempo en su búsqueda, provocando el enojo de los altos directivos de oficinas centrales en la Ciudad de México (cliente externo), por no dar respuesta de manera inmediata en la facilitación de la información contenida en ellos y por ende, un retraso en la entrega a los visitantes adjuntos de la Oficina foránea en Aguascalientes.

Por tal motivo, este proyecto se enfoca a la etapa de Control del Proceso Administrativo mediante la implementación de un sistema informático que administre, maneje y ordene los datos de manera consecutiva de acuerdo al número de folio interno, número de caja, número de expediente, nombre del agraviado y asignación del licenciado responsable de su tramitación, para el debido control de expedientes, el cual consistirá en el desarrollo, instalación y operación del mismo, que conlleve a disminuir tiempos de búsqueda eficientando el proceso de localización de los expedientes de queja y no obstruya el proceso administrativo.



ÍNDICE

CAPÍTULO 1.....	3
PRELIMINARES	3
AGRADECIMIENTOS.....	3
RESUMEN.....	4
CAPÍTULO 2.....	7
GENERALIDADES DEL PROYECTO.....	7
INTRODUCCIÓN.....	7
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	8
PROBLEMAS A RESOLVER	13
OBJETIVOS	14
JUSTIFICACIÓN.....	15
CAPÍTULO 3.....	17
MARCO TEÓRICO.....	17
<i>FUNDAMENTOS TEÓRICOS</i>	17
CAPÍTULO 4.....	37
DESARROLLO.....	37
<i>PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS</i>	37
CAPÍTULO 5.....	45
RESULTADOS.....	45
CAPÍTULO 6.....	46
CONCLUSIONES.....	46
CAPÍTULO 7.....	47



COMPETENCIAS DESARROLLADAS.....	47
CAPÍTULO 8.....	49
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	49
CAPÍTULO 9.....	50
ANEXOS.....	50



CAPÍTULO 2

GENERALIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto consiste en llevar a cabo el Control administrativo de los expedientes de la Comisión Nacional de Derechos Humanos mediante la implementación de un programa informático que administre, maneje y ordene los datos de manera consecutiva de acuerdo al número de folio interno, número de caja, número de expediente, nombre del agraviado y asignación del licenciado responsable de su tramitación, para el debido registro de expedientes, del área administrativa de la de la Oficina Foránea en Aguascalientes (cliente final) y con ello disminuir los tiempos de búsqueda de los expedientes en físico cuando de las oficinas centrales en la Ciudad de México (cliente externo) o visitantes adjuntos (clientes internos) los solicitan.

La Oficina Foránea en Aguascalientes de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, se vio en la necesidad de tener un sistema para el control de los expedientes en el área administrativa, ya que al no tener un control de éstos, sus tiempos de localización son demasiado amplios, incurriendo en la ineficiente comunicación, dando una mala imagen de la propia Institución a los usuarios que acuden a la prestación de algún servicio y a los altos directivos de las oficinas centrales en la Ciudad de México.

Es por ello que se utilizarán herramientas informáticas necesarias para la eficiente administración y control de los expedientes que conlleven a eficientar los tiempos de búsqueda y sean más cortos y fluya la comunicación.



DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA



Desde el punto de vista de la defensa de los derechos de los ciudadanos, podríamos decir que los antecedentes más lejanos de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) se encuentran en el siglo XIX, con la promulgación de la Ley de Procuraduría de Pobres de 1847 que promovió don Ponciano Arriaga en el estado de San Luis Potosí. Pero es hasta la segunda mitad del siglo XX, y como consecuencia de una enfática demanda social en el ámbito nacional y de las transformaciones en la esfera internacional, que comienzan a surgir diversos órganos públicos que tienen como finalidad proteger los derechos de los gobernados frente al poder público.

Así, en 1975 se creó la Procuraduría Federal del Consumidor, teniendo como finalidad la defensa de los derechos de los individuos, pero no necesariamente frente al poder público. Asimismo, el 3 de enero de 1979 se instituyó la Dirección para la Defensa de los Derechos Humanos en el estado de Nuevo León, por instrucciones de su entonces Gobernador, doctor Pedro G. Zorrilla. Posteriormente, en 1983, el ayuntamiento de la ciudad de Colima fundó la Procuraduría de Vecinos, que dio pauta al establecimiento de dicha figura en la Ley Orgánica Municipal de Colima del 8 de diciembre de 1984, siendo optativa su creación para los municipios de dicha entidad.



Por su parte, el 29 de mayo de 1985 la Universidad Nacional Autónoma de México estableció la Defensoría de los Derechos Universitarios, y en 1986 y 1987 se fundaron la Procuraduría para la Defensa del Indígena en el estado de Oaxaca y la Procuraduría Social de la Montaña en el estado de Guerrero, respectivamente. Más adelante, el 14 de agosto de 1988, se creó la Procuraduría de Protección Ciudadana del estado de Aguascalientes, figura prevista dentro de la Ley de Responsabilidades para Servidores Públicos. Meses después, el 22 de diciembre, se configuró la Defensoría de los Derechos de los Vecinos en el Municipio de Querétaro. Además, en la capital de la República el entonces Departamento del Distrito Federal estableció la Procuraduría Social el 25 de enero de 1989. Respecto de los antecedentes directos de la CNDH, el 13 de febrero de 1989, dentro de la Secretaría de Gobernación, se creó la Dirección General de Derechos Humanos. Un año más tarde, el 6 de junio de 1990 nació por decreto presidencial una institución denominada Comisión Nacional de Derechos Humanos, constituyéndose como un Organismo desconcentrado de dicha Secretaría.

Posteriormente, mediante una reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de enero de 1992, se adicionó el apartado B del artículo 102, elevando a la CNDH a rango constitucional y bajo la naturaleza jurídica de un Organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, dándose de esta forma el surgimiento del llamado Sistema Nacional No Jurisdiccional de Protección de los Derechos Humanos. Finalmente, por medio de una reforma constitucional, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de septiembre de 1999, dicho Organismo Nacional se constituyó como una Institución con plena autonomía de gestión y presupuestaria, modificándose la denominación de Comisión Nacional de Derechos Humanos por la de Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Esta reforma constituye un gran avance en la función del Ombudsman en México, ya que le permite cumplir con su función de proteger y defender los Derechos Humanos de todos los mexicanos. Su actual titular es el Lic. Luis Raúl González Pérez.



MISIÓN

Organismo público del Estado Mexicano con autonomía constitucional que debe proteger los Derechos Humanos de los individuos que ampara el orden jurídico mexicano, sin distinción de ninguna naturaleza, así como promover la observancia y el respeto de estos derechos, mediante el estudio, la enseñanza y la divulgación de la cultura en esta materia, en el ámbito nacional e internacional.

VISIÓN

Ser una institución que coadyuve y fortalezca de manera eficaz al Estado de Derecho y la vida democrática, cuyo objeto esencial sea la protección, promoción, estudio y divulgación de la cultura y educación sobre los Derechos Humanos que consagra el orden político mexicano, contribuyendo al fortalecimiento de la convivencia libre de los individuos y colectividades, entre sí en su entorno social.

VALORES

Se definen como lo que debe preferirse por su naturaleza inminente. Se pueden considerar como el conjunto de factores importantes para el desarrollo humano integral. Constituyen un modelo o referente obligado de actuación moral, social, o de otra índole. Para un código de ética son elegibles, de manera especial, los valores éticos, si bien deben ser complementados con los valores sociales. Los valores sirven como guía de conducta, ligadas a la moral y asociadas al nivel cultural.

Respeto a la dignidad de la persona. El principio y valor fundamental de los Derechos Humanos radica en la afirmación de la persona por sí misma, por ser ella única e



irrepetible y constituir su propio fin. En esto consiste su dignidad. En consecuencia, nadie debe mediatizar o humillar a persona alguna.

Respeto a la vida. Es el reconocimiento y la afirmación del valor absoluto de la vida humana.

Respeto a la libertad de los demás. Constituye la esencia misma de la vida democrática plena. Va más allá de la tolerancia, porque afirma a las personas en sus diferencias de opinión, de expresión, de religión, de opción de vida, independientemente del sexo, la edad, la raza, etc.

Respeto a las leyes. Es el convencimiento de la importancia que tiene para el desarrollo armonioso de una sociedad en la que impere la justicia, el apego a las leyes del Estado y de sus instituciones, así como el respeto a las normas que rigen la actividad profesional.

Ética. Implica una reflexión sobre la moral; nos indica que los valores tienen como fin la búsqueda del bien, y nos ayuda a distinguir lo bueno o lo malo de las acciones realizadas por el ser humano en una sociedad.

Honestidad. Consiste en la disposición permanente para respetar la vida, la integridad, la honra, y los bienes ajenos. Demostrar ante todo una actitud responsable, honrada y honesta hacia su persona y hacia los demás.

Honradez. Se refiere al reconocimiento, honra y fama pública de una persona que se reputa como honesta. No usar el cargo o empleo público como ganancia personal, ni aceptar prestación o compensación que pueda llevar a faltar a la ética en la responsabilidad de su función.

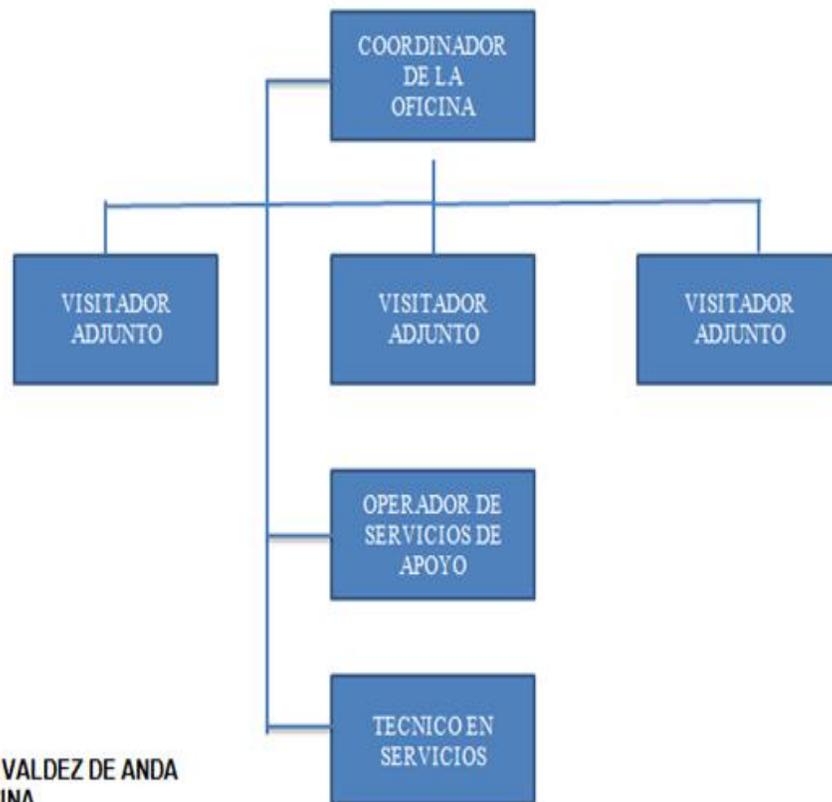
Justicia. Es la constante y perpetua voluntad de dar a cada quien lo suyo (Ulpiano), de acuerdo con sus derechos y en cumplimiento de sus deberes. Ceñir sus actos al cumplimiento de la ley, impulsando así la cultura del respeto al estado del derecho.

Equidad. Consiste en tratar de manera diferenciada a los desiguales, considerando las distintas circunstancias y capacidades de cada quien.

ORGANIGRAMA



COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS PRIMERA VISITADURÍA GENERAL OFICINA FORÁNEA EN AGUASCALIENTES ESTRUCTURA FUNCIONAL



MTRO. FRANCISCO JAVIER VALDEZ DE ANDA
COORDINADOR DE LA OFICINA



PROBLEMAS A RESOLVER

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos, específicamente en la Oficina Foránea en Aguascalientes (cliente final), carece de una administración, organización, control y de espacios adecuados que suministren de manera adecuada la localización de expedientes, lo que conlleva a emplear mucho tiempo en la búsqueda, puesto que al buscar de expediente por expediente y no contar con registros automatizados hace que se invierta mucho tiempo ocasionando retrasos en la entrega de estos a los clientes internos y externos y entorpece el proceso administrativo de Quejas de la Comisión, por no contar con la información de manera pronta y oportuna que permita la rápida entrega.

Con este proyecto se pretende resolver este problema, para que de manera eficaz y eficiente pueda ser localizado los expedientes y las demoras de comunicación sean las mínimas para los clientes internos y externo.



OBJETIVOS

General:

Implementar un sistema informático para el control automatizado de los expedientes del área administrativa que derive en una rápida ubicación y localización de éstos, para la entrega a los clientes internos y externo.

Específicos:

1. Implementar la etapa de control del proceso administrativo para la correcta gestión y organización de los expedientes.
2. Crear una base de datos para el control de los expedientes mediante un registro de la información de manera foliada, consecutiva y automatizada.
3. Crear un sistema informático con los datos generales de los expedientes que permitan disminuir los tiempos de búsqueda.
4. Entregar los expedientes a los visitadores adjuntos (clientes internos) para su consulta por las oficinas centrales en la Ciudad de México (cliente externo) en el menor tiempo posible.



JUSTIFICACIÓN

En la actualidad en la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, específicamente en la Oficina Foránea en Aguascalientes (cliente final), la falta de capital humano, organización y registros adecuados para la búsqueda de expedientes, hace que se emplea un tiempo considerable, ya que al no tener un control y una organización adecuada hace lenta la localización de la documentación, entorpeciendo la dinámica del trabajo diario que cotidianamente se lleva a cabo en la oficina. Al momento en que un visitador adjunto (cliente interno) requiere de un expediente (que por lo regular es con carácter de urgente), el buscarlo en el archivo conlleva tiempo (horas), ya que la persona responsable del archivo tarda en poder localizar el expediente solicitado al no contar con un sistema de localización ágil, eficaz y eficiente, lo que origina demoras en la comunicación, proyectando una mala imagen de la propia Institución a los usuarios de los servicios que brinda, toda vez que en ocasiones los solicitantes se encuentran en sitio, requiriendo de manera urgente la consulta de tal información.

Cabe hacer mención que meses atrás, la Visitaduría General (cliente externo) a donde está adscrita esta Oficina Foránea (cliente final), solicitó información respecto de un expediente, el cual la persona encargada del archivo tardó en localizar aproximadamente 4 horas, siendo factor el tiempo, la documentación no fue proporcionada en un tiempo razonable, ocasionando molestias en los altos niveles jerárquicos que la solicitaron; asimismo, quedó en evidencia que el área administrativa de la Oficina (cliente final) requiere de manera inmediata un sistema adecuado para el control de expedientes, que permita hacer eficiente y más ágil la búsqueda de la información que permita ubicar y localizar el expediente, reduciendo el tiempo de búsqueda, dando como resultado una óptima comunicación y que el tiempo que se invertía en la localización, pueda ser aprovechado para realizar otras actividades dentro de la oficina.



Al implementar un sistema informático que apoye a la automatización para el control de los expedientes, ayudará a tener de forma ágil el número de caja y número de control interno de los expedientes para que, de tal manera se evite tener demoras innecesarias en la búsqueda de los expedientes, eficientando tener la información de dicho expediente(s) en el momento oportuno.



CAPÍTULO 3 MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Este proyecto retoma teorías que sustentan que dentro de una organización es importante el proceso administrativo y la fase de control para la gestión de información.

El Proceso administrativo es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para hacerla efectiva.

Proceso: Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial. (*Diccionario de la Real Academia Española*)

Administración: Ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través de un esfuerzo humano coordinado. (*Fernández, p.3*)

Entendido esto, se tiene entonces que:

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo. (*Hurtado, p.47*)

La siguiente figura sintetiza de forma básica lo que es el proceso administrativo, y la interrelación y la continuidad de las actividades:



El proceso administrativo es la administración puesta en acción. Esta perspectiva ayuda a lograr que las cosas se hagan por medio de los recursos disponibles, para dirigir y coordinar a las personas de manera que las cosas funcionen bien; contribuye a la integración de las metas y objetivos de la empresa y de las personas que laboran en la misma para alcanzar la optimización en el uso de los recursos.

El proceso administrativo permite movilizar con eficiencia los recursos humanos, materiales, financieros y técnicos; determina cómo crear las oportunidades de actuar y es factor importante para el establecimiento de un clima favorable al desarrollo del mismo.

Estas funciones son constantes e interminables mientras la empresa permanezca en operación y conforman lo que se llama genéricamente proceso administrativo. Sin embargo, aunque se trata de un proceso, la administración no es *estática*, no se



compone de secuencias estrictamente rígidas, sino que requiere que se efectúe de una manera *dinámica*.

Se puede decir que proceso administrativo es aquel que planea, organiza, dirige y controla las actividades de la organización y el que emplea los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

La función administrativa de control es, en muchas ocasiones, poco apreciada porque se le atribuye un carácter negativo y de restricción, sin embargo, en la administración, al control no debe atribírsele este sentido restrictivo. En lugar de ello, debe considerársele como el instrumento apropiado para alcanzar la mejora continua de las operaciones, ya que su esencia es verificar si las actividades de la empresa están o no alcanzando los resultados esperados, verificar que se siga el proceso hacia los objetivos organizacionales, restableciendo el curso si éstos cambian, identificar las afectaciones del ambiente a los planes por su alta variabilidad y para adaptarse a las condiciones variantes y, en su caso, corregir las desviaciones.

Cuando los administradores controlan, confrontan dónde están como resultado de las actividades realizadas con el dónde deberían estar de acuerdo con los planes trazados. Si todo funciona de manera normal, los controles permiten que se repitan los desempeños aceptables. Si los resultados están por debajo de las expectativas, los controles ayudan a tomar la acción correctiva necesaria. Los administradores saben dónde están gracias al sistema de control establecido para tal efecto.

El control posibilita que el proceso administrativo sea un ciclo dinámico, a través del control se determina que se están alcanzando los objetivos trazados, ejercer el control posibilita encauzar las acciones hacia los planes establecidos. Ahora bien, decir que la



última función del proceso administrativo es el control no significa precisamente que deba ser la última en ejecutarse; por el contrario, el control se realiza constantemente y no hay que esperar al final de un ejercicio para darse cuenta de que las cosas no salieron como se esperaba.

Esto nos permite señalar que el control se realiza en todo momento de las actividades de una empresa. Cuando se planea la realización de un proyecto o al iniciar el proceso de planeación para el siguiente ejercicio, los directivos deben prever las circunstancias (tanto externas como internas) que se pueden presentar y que pueden alterar la realización de dichos planes, y desde ese momento determinar las medidas que se consideren pertinentes para contrarrestar su influencia; cuando esto sucede, se dice que se ejerce un control preventivo. Pero el hecho de haber previsto esas circunstancias no basta, el sistema de control debe ejercerse durante la realización de los planes y asumir en esos momentos las medidas correctivas a las circunstancias previstas o incluso las que se presenten en forma imprevista; cuando se lleva a cabo el control de esta forma, se dice que es un control concurrente o alternativo al desempeño de las actividades. Ahora bien, cuando la ejecución de los planes se ha concluido, también se hace necesario realizar una actividad que evalúe el desempeño de dichas actividades y que permita realimentar tanto a directivos como al personal en general de qué tan bien se está actuando. Si el desempeño fue correcto, o en él se incurrieron en muchas fallas, los resultados de dicha actuación no pueden alterarse; sin embargo, este control denominado realimentación permitirá, cuando existe en la organización el propósito de mejorar continuamente, aprender tanto del éxito como de los errores, e iniciar con ello el proceso de cambio pertinente. Como puede apreciarse, en la práctica el control debe ejercerse en todas las fases del proceso administrativo el preventivo cuando se formulan los planes y se delinea la organización de la empresa; el concurrente cuando se integran los recursos necesarios a la empresa y se desarrolla la fase de dirección, y el de realimentación cuando se ha concluido un proyecto o el



periodo de tiempo establecido por los planes, ya que aún no existe un dispositivo mágico que garantice al administrador lograr los resultados deseados con sólo realizar correctamente las primeras funciones del proceso administrativo (planear, organizar, integrar y dirigir) Y sentarse a esperar los resultados.

En todo momento, desde el principio' hasta el final, el administrador debe controlar. El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el administrador no podrá verificar cuál es la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que le permita cerciorarse de que las acciones que realiza la empresa son las correctas y que las mismas van de acuerdo con los objetivos.

Controlar ayudará al funcionamiento y continuación del momento inicial de un nuevo plan u objetivo.

FUNDAMENTOS DEL CONTROL DE GESTIÓN

Cuando se describe la actividad gerencial es habitual mencionar las funciones básicas que la componen. A este respecto, el planteamiento, ya clásico en el ámbito de la administración de empresas, recoge, en su formulación más simple, las funciones de planificar, organizar, ejecutar y controlar. Estas cuatro funciones están integradas porque se desarrollan en el ámbito de una misma unidad económica, se ejecutan por los mismos gestores y se influyen entre sí, y porque todas ellas exigen la toma de decisiones para ser operativas.

Cuando la gestión se refiere a la ejecución de un proyecto o programa específico: la aplicación secuencial de las fases de planificación, organización, ejecución y control parece obligada para contribuir a su culminación con éxito. Pero en la medida en que

una empresa es algo más que una mera agregación de proyectos, se explica la mencionada yuxtaposición de los componentes de la actividad gerencial.

El control es aquella función que pretende asegurar la consecución de los objetivos y planes prefijados en la fase de planificación. Como última etapa formal del proceso de gestión, el control se centra en actuar para que los resultados generados en las fases le preceden sean los deseados. Así pues, una primera exigencia de esta función es que existan objetivos predeterminados.

El proceso sustancial del control, aplicado mediante cualquiera de los instrumentos disponibles para desarrollarlo, consiste en comparar lo real con lo planeado. Sin objetivos no puede haber control y sin acciones éste pierde todo su valor como instrumento de mejora de la gestión.

Respecto a las acciones que se derivan del control éstas actúan sobre:

1. Los objetivos y planes, en cuanto que por probarse incorrectos hayan de modificarse.
2. La organización para alcanzar los objetivos y planes, cuando se muestre incapaz para este propósito.
3. La ejecución de los planes, si no es la más apropiada.

Como el control es un elemento consustancial de la gestión, tiene que practicarse, de una forma u otra, en todos los niveles de la organización. No es válido aceptar que sólo la unidad orgánica de control sea la encargada de aplicarlo. Toda área con responsabilidad debe practicarlo, aunque sea la unidad de control quien establezca las políticas y procedimientos y suministre la información precisa a las áreas para que lo ejerzan. *(Pérez-Carballo J., 2008, p.23)*

EL CONTROL DE GESTIÓN

En el control empresarial conviven instrumentos muy diferentes, aunque con una finalidad compartida: contribuir a alcanzar los objetivos de la empresa. En este sentido, cabe diferenciar el control operativo del control de gestión. El primero pretende que las tareas específicas se desarrollen conforme a los planes. En general, en el control operativo los criterios, reglas de actuación e información utilizados deben ser concretos y precisos, por lo que el elemento de comportamiento de las personas es menos relevante. El control de gestión es la función por la cual la Dirección se asegura que los recursos son obtenidos empleados eficaz y eficientemente para el logro de los objetivos de la organización. Su propósito es gobernar la organización para que desarrolle las estrategias seleccionadas para alcanzar los objetivos prefijados. Por eficacia se entiende el grado en que se contribuye a alcanzar un objetivo. La eficiencia, por el contrario, trata de medir la productividad de la gestión, es decir, la relación entre resultados y costes. Otra manera de establecer esta diferencia consiste en considerar que eficiencia es hacer las cosas bien, mientras que eficacia es hacer las cosas importantes. Por ello, la eficacia se relaciona más con los objetivos y metas de la empresa que la eficiencia. En resumen, la eficacia es el fundamento del éxito de la empresa, en cuanto que la eficiencia es más un requisito para obtenerlo que una garantía de que se produzca.

El control de gestión aplica diversos procedimientos, métodos e instrumentos que han de estar integrados en un sistema formal. Esto es, el control de gestión exige definir un sistema que incorpore los controles más relevantes de la empresa. En cuanto que el control empresarial pretende actuar sobre la conducta de las personas, tan importante como las especificaciones de diseño del sistema a aplicar es la utilización que se haga del mismo. No es aventurado decir que es más eficaz un sistema de control sencillo y bien gestionado que un sistema muy perfeccionado, pero mal utilizado.

Un sistema de control de gestión debe ser algo más que un procedimiento para medir los resultados de la organización. En la práctica, todo sistema de control comporta un estilo de dirección definido por la intensidad de la participación, cuyo fin principal es contribuir al aprendizaje y a la mejora. *(Pérez-Carballo J., 2008, p.30)*

EL SISTEMA DE CONTROL

El desarrollo formal del control exige el diseño y la implantación de un sistema entendido como el conjunto de acciones, procedimientos y tareas que, ordenadamente relacionados entre sí, son necesarios para aplicarlo.

El sistema de control se compone de:

- la estructura,
- el proceso,
- el sistema de información.

Por supuesto que el sistema de control no es la mera agregación de sus componentes. Estos deben funcionar de modo conexo, apoyándose mutuamente para incrementar su eficacia. Por ejemplo, la estructura de control ha de ser congruente con su proceso y el sistema de información debe suministrar datos útiles para formular las acciones de ajuste. *(Pérez-Carballo J., 2008, p.31)*

ESTRUCTURA

La estructura de control hace referencia al ámbito organizativo en el que se desarrolla, es decir, al conjunto de unidades organizativas en que se articula la empresa a efectos de control. En este contexto, a estas unidades se les denomina centros de responsabilidad. La naturaleza de cada centro de responsabilidad depende no sólo de

las funciones que desarrolla, sino también de las opciones que se elijan en cuanto a sus responsabilidades. Con carácter general, un centro de responsabilidad es una unidad organizativa, con una misión específica, unos recursos asignados y dirigida por un responsable de sus resultados. En realidad, la necesidad de definir una estructura de control surge de la dimensión y complejidad de la empresa. En organizaciones simples y reducidas, probablemente no sea imprescindible implantar una estructura de control, pues éste se ejerce por un único individuo sobre el conjunto de la empresa, quien es capaz de conocer y decidir todo lo concerniente a las operaciones significativas. *(Pérez-Carballo J., 2008, p.31)*

PROCESO

El proceso de control se refiere al conjunto de tareas que desarrolla el sistema de control. Estas actividades que tienen lugar en el ámbito de la estructura de control, pueden concretarse en las siguientes fases:

1. Formulación de objetivos y planes de actuación.
2. Asignación de responsables de su cumplimiento.
3. Registro y medición de los resultados obtenidos.
4. Análisis de los resultados reales y comparación con los objetivos prefijados.

SISTEMA DE INFORMACIÓN

El tercer elemento del sistema de control es el sistema de información de la empresa, que fluye por su estructura y alimenta el proceso de control. Al igual que la estructura, el sistema de información es específico de cada caso, depende de aspectos tales como sus actividades, entorno, estrategia y organización y ha de incluir elementos internos de la propia empresa y externos a la misma, específicos de su entorno.



El producto del sistema de información son los informes de resultados por áreas de responsabilidad y actividad. Los informes de control han de estar orientados a la acción, es decir, a la toma de decisiones. *(Pérez-Carballo J., 2008, p.36)*

REQUISITOS PARA UN CONTROL EFICAZ

Si bien el sistema de control ha de ser específico para cada organización pues debe adaptarse a sus características de negocio y operativas, es posible identificar los principios generales que rijan su comportamiento para que cumpla su cometido: motivar al conjunto de la organización para que la compañía actúe según sus objetivos.

Estos requisitos del sistema son los siguientes:

- 1.- Debe contar con el respaldo activo de la Dirección de modo que sea considerado por la organización como un instrumento sustancial del proceso de gestión. No basta con que la Dirección diga que hay que controlar; ha de involucrarse en su diseño y operación, asumiendo la responsabilidad de su funcionamiento. Sólo así la organización entenderá que no se trata de cumplir con rutinas y formalidades.
- 2.- Es necesario que el sistema responda a la naturaleza y exigencias de las actividades. Cada responsable, y la empresa en su conjunto, deben incorporar los controles adecuados a los factores clave de su gestión.
- 3.- Los controles han de orientarse a la acción: para ello es preciso que contemplen el futuro más que el pasado. *(Pérez-Carballo J., 2008, p.38)*
- 4.- El sistema debe ser sencillo, económico y flexible. Sencillo para que resulte comprensible y manejable, evitando la profusión de puntos de control e informes;



económico para que se justifique su operación; y flexible para evitar que se convierta en una rutina incapaz de adaptarse a las condiciones cambiantes y de satisfacer las necesidades de control de la organización. (Pérez-Carballo J., 2008, p.39)

LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS

Conceptos fundamentales

Un sistema informático es un conjunto de elementos que hace posible el tratamiento automático de la información. El término “informática” viene de la unión de las palabras INFORmación y autoMÁTICA, y se define como la ciencia que estudia el tratamiento automático y racional de la información. Pero ¿qué es la información? es un conjunto de datos organizados que juntos aportan algún significado: números, letras, imágenes, sonidos.

Un sistema informático es un conjunto de elementos que hace posible el tratamiento automático de la información. Las partes de un sistema informático son:

- Componente físico: está formado por todos los aparatos electrónicos y mecánicos que realizan los cálculos y el manejo de la información.
- Componente lógico: se trata de las aplicaciones y los datos con los que trabajan los componentes físicos del sistema.
- Componente humano: está compuesto tanto por los usuarios que trabajan con los equipos como por aquellos que elaboran las aplicaciones.

Un sistema informático sería uno o varios ordenadores personales o PC (Personal Computer, computadora personal), junto con la persona que lo maneja, los programas que contiene y los periféricos que los envuelven (impresora, teclado, altavoces).

Sistema informático



Un ordenador es una máquina capaz de aceptar datos a través de un medio de entrada (teclado, ratón, etc.), procesarlos automáticamente utilizando para ello un programa previamente almacenado (procesador de textos, programa de cálculos, etc.), y proporcionar resultados a través de un medio de salida (pantalla, impresora, etc). El tipo más común de ordenador es el microordenador que es un equipo de sobremesa o portátil orientado al trabajo personal, son utilizados para muchas tareas cotidianas (escribir textos, realizar cálculos, navegar por Internet, escuchar música, etc.) y su funcionamiento se basa en un microprocesador.

LOS MICROORDENADORES SE CLASIFICAN EN VARIOS TIPOS¹:

- **Ordenador personal o PC.-** Equipo de sobremesa de tamaño medio muy utilizado tanto para el uso doméstico como para el uso de oficina. Los más modernos poseen potentes microprocesadores y gran capacidad de memoria.
- **Portátil o Laptop** - Ordenador pequeño con ratón y teclado incorporado fácilmente transportable.
- **Notebook y Netbook.-** Es similar al portátil pero aún más pequeño y con menos prestaciones. Están especializados para programas informáticos concretos como

paquetes ofimáticos - procesadores de texto, etc.-, navegadores para Internet, programas de visualización de imágenes y videos, reproductores de música. s/a. (s/a). *Los Sistemas Informáticos. Octubre 15 ,2017, de s/a Sitio web: <http://www.juntadeandalucia.es/institutodeadministracionpublica/publico/anexos/empleo/c2.1000/TEMA%2011.pdf>*

SISTEMA INFORMATICO

Un sistema Informático resulta de **la interacción entre los componentes físicos que se denominan Hardware y los lógicos que se denominan Software**. A estos hay que agregarles el recurso humano, parte fundamental de un sistema informático. **Este componente es llamado Humanware**.

En un sistema informático, la información es introducida a través de los periféricos de entrada, luego es procesada y mostrada por los periféricos de salida.



Una simple computadora es un "sistema informático", ya que al menos dos componentes deben trabajar conjuntamente.



Diferencias entre un sistema informático y un sistema de información.

- Un sistema informático utiliza computadoras para almacenar, procesar y acceder a la información.
- En un sistema de información se pueden utilizar computadoras (de hecho en casi siempre se utilizan), pero no es necesario. Puede accederse a la información utilizando un método mecánico o físico. Por ejemplo, buscar un expediente en un archivador.
- Ambos sistemas tienen como objetivo hacer más simple la gestión y procesamiento de la información.¹



PROGRAMA INFORMÁTICO EXCEL

Excel es un programa informático desarrollado por Microsoft y forma parte de Office. Excel es un programa computacional que es conocido como hoja de cálculo. Las hojas de cálculo fueron desarrolladas desde la década de 1960 para simular las hojas de trabajo contables de papel y de esa manera ayudar en la automatización del trabajo contable.

Las hojas de cálculo electrónicas han ido reemplazando a los sistemas de cálculo en papel y aunque inicialmente fueron creadas para tareas contables, hoy en día son utilizadas para un sinnúmero de aplicaciones donde se necesita trabajar con datos tabulares.

HISTORIA DE EXCEL

En el año 1982, Microsoft incursionó en el ámbito de las hojas de cálculo electrónicas con el lanzamiento de su producto Multiplan. En ese tiempo ya existían dos competidores que estaban fuertemente posicionados en el mercado: SuperCalc de la empresa Sorcim y VisiCalc de la empresa VisiCorp, así que no era una tarea sencilla para Microsoft ganar un poco de mercado.

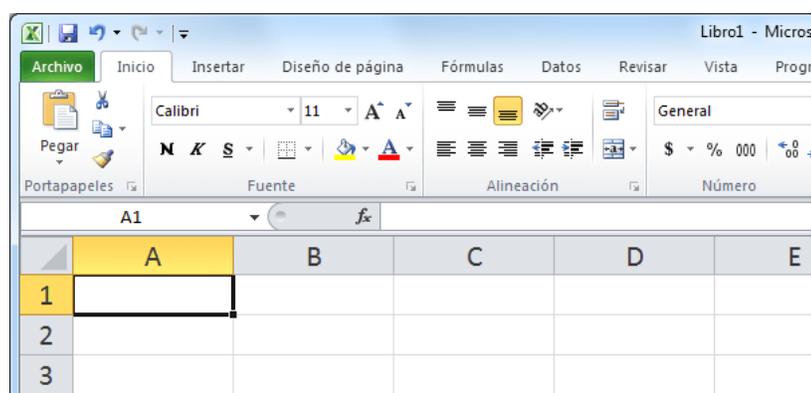
La primera versión de Excel fue hecha exclusivamente para la plataforma Macintosh, pero dos años después, en 1987, Microsoft lanzó Excel 2.0 que ya consideraba una versión para la plataforma Windows.

1 S/A. (2007). ¿Qué es un sistema informático?. Noviembre 04,2017, de InformaticaHoy Sitio web: <https://www.informatica-hoy.com.ar/aprender-informatica/Que-es-un-sistema-informatico.php>

Esa primera versión de Excel fue hecha exclusivamente para la plataforma Macintosh, pero dos años después, en 1987, Microsoft lanzó Excel 2.0 que ya consideraba una versión para la plataforma Windows. A partir de ese momento, la aplicación de Microsoft comenzó su crecimiento hasta convertirse en la hoja de cálculo más utilizada de todos los tiempos.

LA PANTALLA PRINCIPAL DE EXCEL

La característica principal de Excel, la pantalla principal muestra una matriz de dos dimensiones, es decir, está formada por filas y por columnas. De esta manera se forman pequeños recuadros que conocemos como celdas donde cada una de ellas tendrá una dirección única que estará conformada por la columna y la fila a la que pertenece, es decir, la dirección será una letra (columna) y un número (fila). Por ejemplo, la celda superior izquierda de la matriz tiene la dirección A1.



En cada una de las celdas podemos ingresar datos numéricos y alfanuméricos. Una manera de saber si Excel ha reconocido un dato como un número, o como un texto, es que si introducimos un dato de tipo texto se alinearán a la izquierda de la celda mientras que los datos numéricos se alinearán a la derecha.

	A	B	C
1	cien	200	
2	mil	5000	
3			

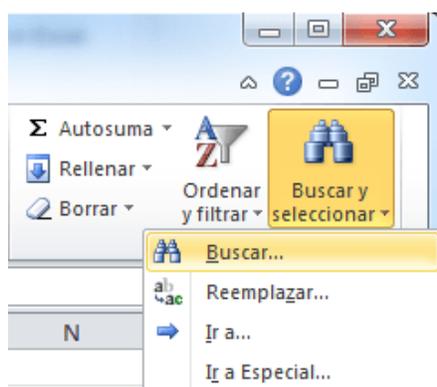
De esta manera sabemos que Excel reconoce entre un dato numérico y un dato alfanumérico en cada celda.

FUNCIÓN-COMANDO DE EXCEL

Buscar y seleccionar

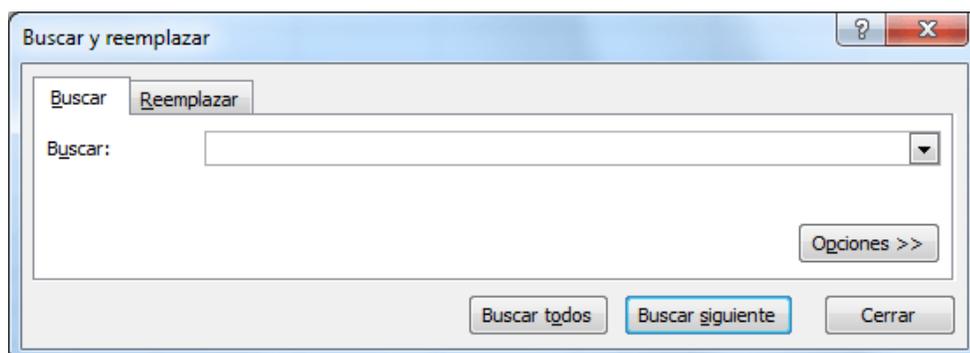
El comando Buscar es una herramienta muy poderosa que nos ayuda a encontrar texto y valores dentro de una hoja de Excel. Podemos limitar los resultados obtenidos al especificar criterios adicionales en la búsqueda.

Sigue estos pasos para encontrar algún dato específico. Haz clic en la ficha **Inicio** y pulsa el botón **Buscar y seleccionar** y elige la opción **Buscar**.



Búsqueda rápida en Excel

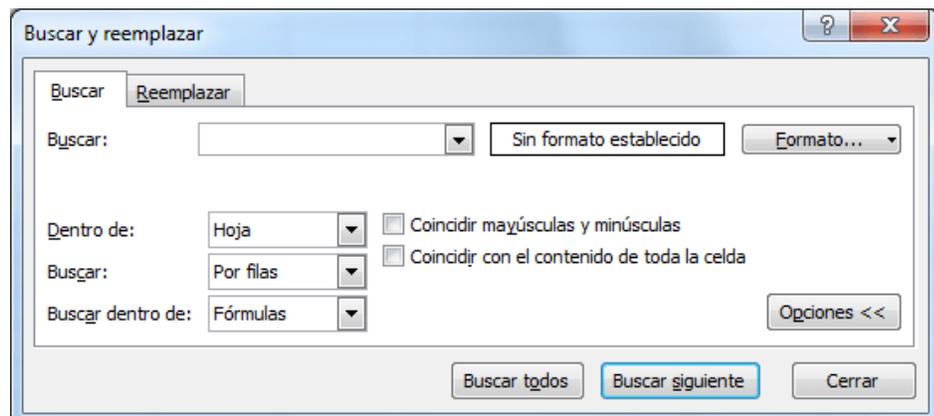
Dentro del cuadro de texto **Buscar** especifica el texto que deseas encontrar y pulsa el botón **Buscar siguiente**.



De inmediato Excel moverá la hoja a la celda donde ha encontrado el texto especificado. Si por el contrario Excel no encuentra ninguna celda con ese contenido mostrará el mensaje *“Microsoft Excel no encuentra los datos de la búsqueda”*.

Opciones de búsqueda en Excel

Si deseas proporcionar criterios de búsqueda adicionales, entonces debes pulsar el botón **Opciones** y el cuadro de diálogo se expandirá permitiéndote ser más específico en la búsqueda:



- **Dentro de:** Nos permite indicar si la búsqueda será dentro de la hoja o en el libro completo.
- **Buscar:** Podemos elegir una búsqueda por filas o por columnas.
- **Buscar dentro de:** Selecciona si deseas buscar en las fórmulas de cada celda o en sus valores que es lo que vemos desplegado en cada celda. También puedes realizar una búsqueda en los comentarios de las celdas.
- **Coincidir mayúsculas y minúsculas:** Marca esta opción si deseas que la búsqueda concuerde con mayúsculas y minúsculas.
- **Coincidir con el contenido de toda la celda:** Excel encontrará aquellas celdas que coinciden en su totalidad con el texto buscado.
- Finalmente pulsa el botón **Buscar siguiente** para encontrar la siguiente coincidencia o pulsa el botón **Buscar todos** para obtener una lista completa de los resultados de la búsqueda.

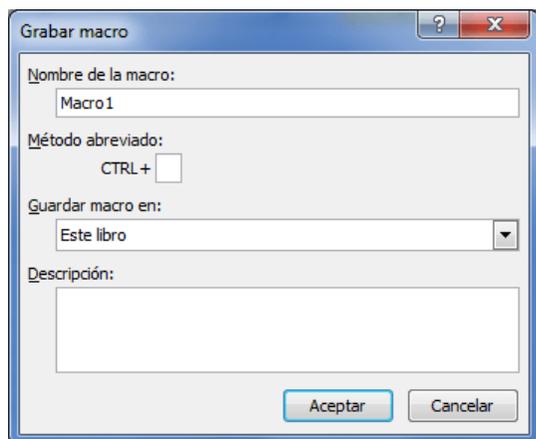
¿QUÉ ES UNA MACRO DE EXCEL?

Una macro es un conjunto de comandos que se almacena en un lugar especial de Excel de manera que están siempre disponibles cuando se necesiten ejecutar. Las macros se utilizan principalmente para eliminar la necesidad de repetir los pasos de aquellas tareas que se realizan una y otra vez.

Un lenguaje de programación

Las macros se escriben en un lenguaje de computadora especial que es conocido como Visual Basic for Applications (VBA). Este lenguaje permite acceder a prácticamente todas las funcionalidades de Excel y con ello también ampliar la funcionalidad del programa.

Excel provee de una herramienta especial que permite crear una **macro** sin necesidad de conocer los detalles del lenguaje de programación.



Aunque si aceptas el desafío y te introduces en el mundo de la programación VBA pronto te convertirás en un Ninja de Excel. Verás que crear una **macro** en Excel no es tan complicado y será una manera fácil y rápida de eliminar esas tareas repetitivas que todos los días te quitan minutos preciados de tu tiempo. *Ortiz M.. (S/A). Qué es Excel. Octubre 26,2017, de Excel Total Sitio web: <https://exceltotal.com/que-es-excel/>*



CAPÍTULO 4 DESARROLLO

PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

A continuación, se llevará a cabo una descripción de cada una de las actividades realizadas durante mi residencia en la Institución:

1.- Organización de Expedientes en físico

- Organicé los expedientes de acuerdo al número progresivo y año asignado por el Sistema de Gestión de la Coordinación de Procedimientos Internos (CPI) del Organismo. Los expedientes al momento de pasar al archivo ya contienen su etiqueta de identificación.
- Asigné un número consecutivo interno para facilitar el manejo, ubicación y control de los expedientes, señalándolo en los folders de manera manual con lápiz de manera visible para su rápida localización. Esto de acuerdo al consecutivo del Sistema de Gestión de la Coordinación de Procedimientos Internos (CPI).
- Ordenados de manera consecutiva, guardé en cajas los expedientes de acuerdo al número de control interno asignado y a la asignación de caja.

2.- Desarrollo del sistema:

- Diseñé una base de datos de los expedientes de manera electrónica (en el Programa de Excel). Capturé la información necesaria, como el número de control interno del expediente, así como el número de caja que lo contiene, el número de asignación al expediente (2017/2541 número de control de CPI), el agraviado.



- Capturé uno a uno los expedientes en la base de datos con los datos contenidos en la base de datos.
- Desarrollé el sistema informático utilizando la herramienta Macros apoyada de los menús y opciones que contiene Excel.

3.- Instalación del Sistema:

- Procedí a instalar el sistema en el equipo de cómputo de la persona responsable de su manejo en la Oficina Foránea en Aguascalientes de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (cliente Final), para checar puntos y de ser necesario proceder a modificar para su validación y/o aprobación.

4.- Manejo del sistema informático

- Búsqueda de información por número de expediente
- Búsqueda de información por nombre del agraviado
- Búsqueda de información por apellido paterno
- Emite información del número de control interno del expediente
- Emite información del número de la caja donde se ubica el expediente.

5.- Alimentación de información al sistema informático

- Se captura la información de los expedientes de acuerdo a la demanda de estos, puesto que hasta que están concluidos pasan a ser archivados.
- La captura de dicha información puede durar de 1 mes a 3 meses o pasar de uno a dos años para la conclusión del expediente, lo cual no se alojan estos expedientes en el archivo.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

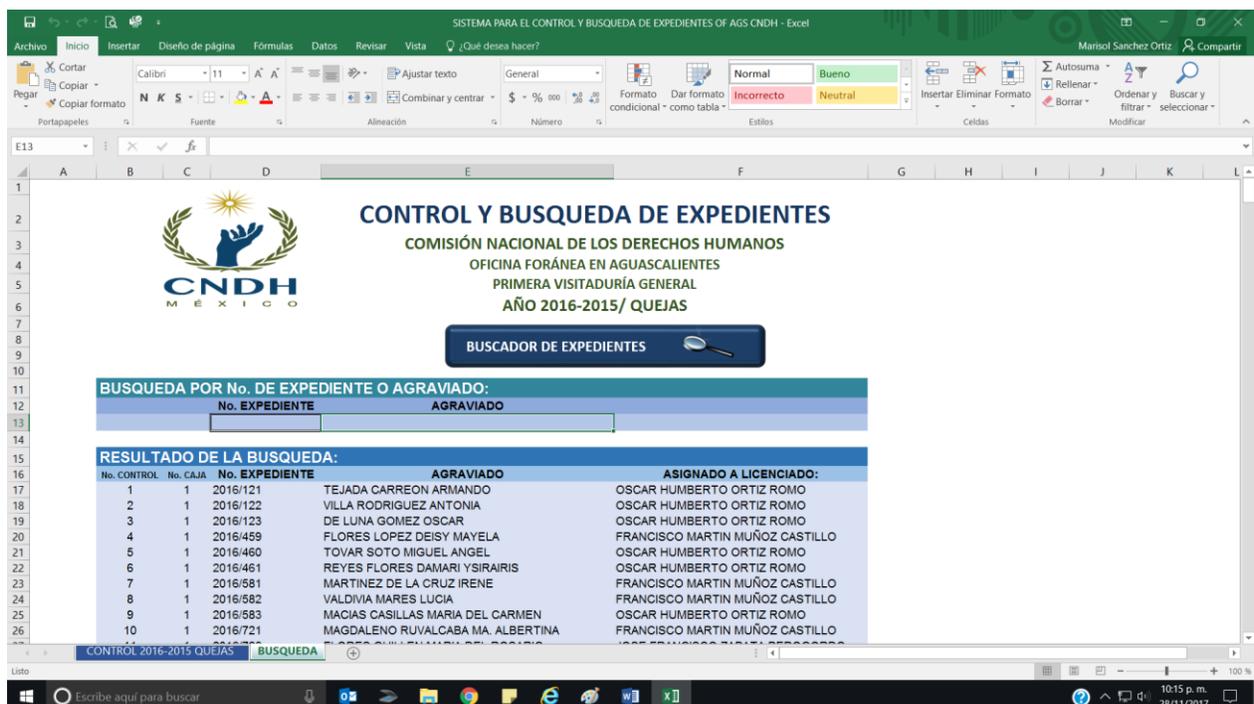
Actividades	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<p>Organización de Expedientes en físico</p> <ul style="list-style-type: none"> Organizar los expedientes de acuerdo al número progresivo y año asignado por el Sistema de Gestión de la Coordinación de Procedimientos Internos (CPI) del Organismo. Los expedientes al momento de pasar al archivo ya contienen su etiqueta de identificación. Asignar un número consecutivo interno para facilitar el manejo, ubicación y control de los expedientes, señalándolo en los folders de manera manual con lápiz de manera visible para su rápida localización. Esto de acuerdo al consecutivo del Sistema de Gestión de la Coordinación de Procedimientos Internos (CPI). Ordenar de manera consecutiva y guardar en cajas los expedientes de acuerdo al número de control interno asignado y a la asignación de caja. 					
<p>Desarrollo del sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diseñar una base de datos de los expedientes de manera electrónica (en el Programa de Excel). Capturar la información necesaria, como el número de control interno del expediente, así como el número de caja que lo contiene, el número de asignación al expediente (2017/2541 número de control de CPI), el agraviado. 					

<ul style="list-style-type: none"> • Capturar uno a uno los expedientes en la base de datos con los datos contenidos en la base de datos. • Desarrollar el sistema informático utilizando la herramienta Macros apoyada de los menús y opciones que contiene Excel. 					
<p>Instalación del Sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceder a instalar el sistema en el equipo de cómputo de la persona responsable de su manejo en la Oficina Foránea en Aguascalientes de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (cliente Final), para checar puntos y de ser necesario proceder a modificar para su validación y/o aprobación. 					
<p>Manejo del sistema informático</p> <ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de información por número de expediente • Búsqueda de información por nombre del agraviado • Búsqueda de información por apellido paterno • Emite información del número de control interno del expediente • Emite información del número de la caja donde se ubica el expediente. 					

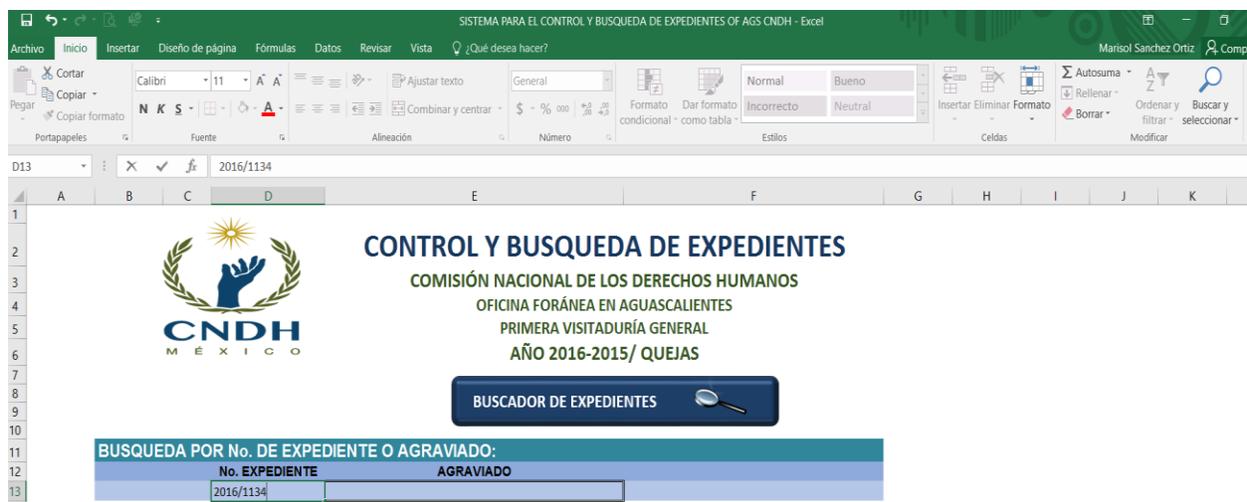
PROCESO DEL SISTEMA EN PANTALLAS (sistema informático)



Ubicar en el escritorio el icono que contiene el sistema informático para el control y búsqueda de los expedientes y dar doble click para abrirlo.



Se presentará esta pantalla donde podremos buscar el expediente.



Si se desea buscar el expediente por el número de éste, situarnos en el campo del No. de expediente y capturarlo empezando con el año a cuatro dígitos seguido de una diagonal, y el número de expediente también a cuatro dígitos.



Capturado el número de expediente dar un click sobre el icono “buscador de expedientes” para que nos arroje la localización del expediente, la búsqueda nos arroja que su número de control es el 21 y está ubicado en la caja 1 del archivo.



Si se desea buscar el expediente por el nombre del agraviado, situarnos en el campo y capturar el nombre empezando por el apellido paterno.



Capturado el nombre dar click en la barra “buscador de expedientes”, para que nos arroje en donde está localizado el expediente. Nos arroja que el expediente es el número 8 y está ubicado en la caja número 1.

SISTEMA PARA EL CONTROL Y BUSQUEDA DE EXPEDIENTES OF AGS CNDH - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Marisol Sanchez Ortiz Com

Portapapeles Cortar Copiar Copiar formato Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

E13

CONTROL Y BUSQUEDA DE EXPEDIENTES

COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS
OFICINA FORÁNEA EN AGUASCALIENTES
PRIMERA VISITADURÍA GENERAL
AÑO 2016-2015/ QUEJAS

BUSCADOR DE EXPEDIENTES

BUSQUEDA POR No. DE EXPEDIENTE O AGRAVIADO:

No. EXPEDIENTE AGRAVIADO

RESULTADO DE LA BUSQUEDA:

No. CONTROL	No. CAJA	No. EXPEDIENTE	AGRAVIADO	ASIGNADO A LICENCIADO:
69	1	2016/3633	LOPEZ TRUJILLO JOSE GUADALUPE	JOSE FRANCISCO ZAPATA PEROGORDO
165	2	2016/6907	LOPEZ MACIAS ANGELICA	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
181	2	2016/7660	LOPEZ MARTINEZ J. JESUS	JOSE FRANCISCO ZAPATA PEROGORDO
213	2	2016/8361	LOPEZ SANTANA FERNANDO	OSCAR HUMBERTO ORTIZ ROMO
234	2	2016/8885	LOPEZ OFELIA	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
24	1	2015/1434	LOPEZ SALAZAR CECILIA	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
64	1	2015/3708	LOPEZ DE LA ROSA J. GUADALUPE	JOSE FRANCISCO ZAPATA PEROGORDO
97	1	2015/4573	LOPEZ JIMENEZ ALEJANDRA	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
147	1	2015/6790	LOPEZ MARTINEZ MA DE LA LUZ	JOSE FRANCISCO ZAPATA PEROGORDO
211	1	2015/8171	LOPEZ PUGA J. JESUS	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO

Se puede buscar también por el apellido paterno, nos arrojará todos los expedientes contenidos con este apellido.



CAPITULO 5 RESULTADOS

Con la implementación del sistema para el control de expedientes los resultados son:

- A) Se obtuvo una base de datos confiable y amigable.
- B) Se logró obtener control y orden en los expedientes.
- C) Se redujo el tiempo de búsqueda.
- D) Se eficientó la entrega de expedientes en el momento solicitado por los clientes internos y externo.
- E) Se hizo eficaz la comunicación entre los visitantes adjuntos (clientes internos) y oficinas centrales en la Ciudad de México (cliente externo) fueron óptimas.

Esto se logró por medio de las herramientas administrativas y tecnológicas utilizadas, las cuales ayudaron a tener un mejor control en los expedientes para que al momento de buscar un expediente(s), el tiempo en buscarlo fuera corto y no demorar para obtener la información solicitada por los visitantes adjuntos (clientes internos) de la oficina foránea en Aguascalientes (cliente final) o de oficinas centrales en la Ciudad de México (cliente externo).

Teniendo un sistema eficaz, eficiente, de fácil manejo y acceso, se vieron reducidos los tiempos de búsqueda; en un principio la localización y búsqueda se podía demorar horas para lograr tener el expediente, ahora con este sistema, en un par de minutos se obtiene.



CAPÍTULO 6

CONCLUSIONES

Después de realizar el proyecto de residencias concluyo que, aplicando el Proceso Administrativo, específicamente en la etapa de control y empleando herramientas informáticas se logró una mejora en la organización de los expedientes de la Oficina Foránea en Aguascalientes de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, reduciendo significativamente los tiempos de búsqueda de horas a fracción de minutos, un sistema sencillo, amigable y manejable para cualquier usuario.

Mi estancia en esta Institución deja un claro ejemplo de cómo mediante procesos se pueden mejorar los sistemas de control dentro de las Organizaciones.

Para la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, Oficina Foránea en Aguascalientes será muy útil la implementación de este sistema informático, que coadyuvará a la reducción del tiempo invertido en la búsqueda de expedientes y el archivo sea más eficaz y eficiente para que al momento de requerir de información contenida en estos, de carácter urgente, sea entregada a la brevedad.



CAPÍTULO 7

COMPETENCIAS DESARROLLADAS

Las competencias que como Ingeniera en Gestión Empresarial desarrollé fueron las siguientes:

1. Desarrollar y aplicar habilidades directivas y la ingeniería en el diseño, creación, gestión, desarrollo, fortalecimiento e innovación de las organizaciones, con una orientación sistémica y sustentable para la toma de decisiones en forma efectiva
2. Diseñar e innovar estructuras administrativas y procesos, con base en las necesidades de las organizaciones para competir eficientemente en mercados globales.
3. Gestionar eficientemente los recursos de la organización con visión compartida, con el fin de suministrar bienes y servicios de calidad
4. Diseñar e implementar estrategias de mercadotecnia basadas en información recopilada de fuentes primarias y secundarias del consumidor o usuario de algún producto, de acuerdo a oportunidades y amenazas del mercado.
5. Gestionar sistemas integrales de calidad, ejerciendo un liderazgo efectivo y un compromiso ético, aplicando las herramientas básicas de la ingeniería.
6. Integrar, dirigir y desarrollar equipos de trabajo para la mejora continua y el crecimiento integral de las organizaciones.
7. Utilizar las nuevas tecnologías de información en la organización, para optimizar los procesos de comunicación y eficientar la toma de decisiones.



8. Propiciar el desarrollo del capital humano, para la realización de los objetivos organizacionales, dentro de un marco ético y un contexto multicultural.

9. Aplicar métodos de investigación para desarrollar e innovar sistemas, procesos y productos en las diferentes dimensiones de la organización.

10. Gestionar la cadena de suministros de las organizaciones con un enfoque orientado a procesos.



CAPÍTULO 8

FUENTES DE INFORMACIÓN

Chiavenato I.. (2001). *Administración Proceso Administrativo*. Colombia: Mc GRAW HILL.

Pérez-Carballo J.. (2008). *Fundamentos del Control de Gestión. En Control de Gestión Empresarial*(pp. 21-38). Madrid: ESIC.

Hernández y Rodríguez S.. (2008). *Administración, Teoría, Proceso, Áreas Funcionales y Estrategias para la Competitividad*. México: McGraw-Hill.

Munch L. & García J.. (2012). *Fundamentos de Administración*. México: Trillas.

Hernández, S.. (2008). *Administración* . México: Mc Graw Hill.

Benavides J.. (2004). *Administración*. México: Mc Graw Hill.

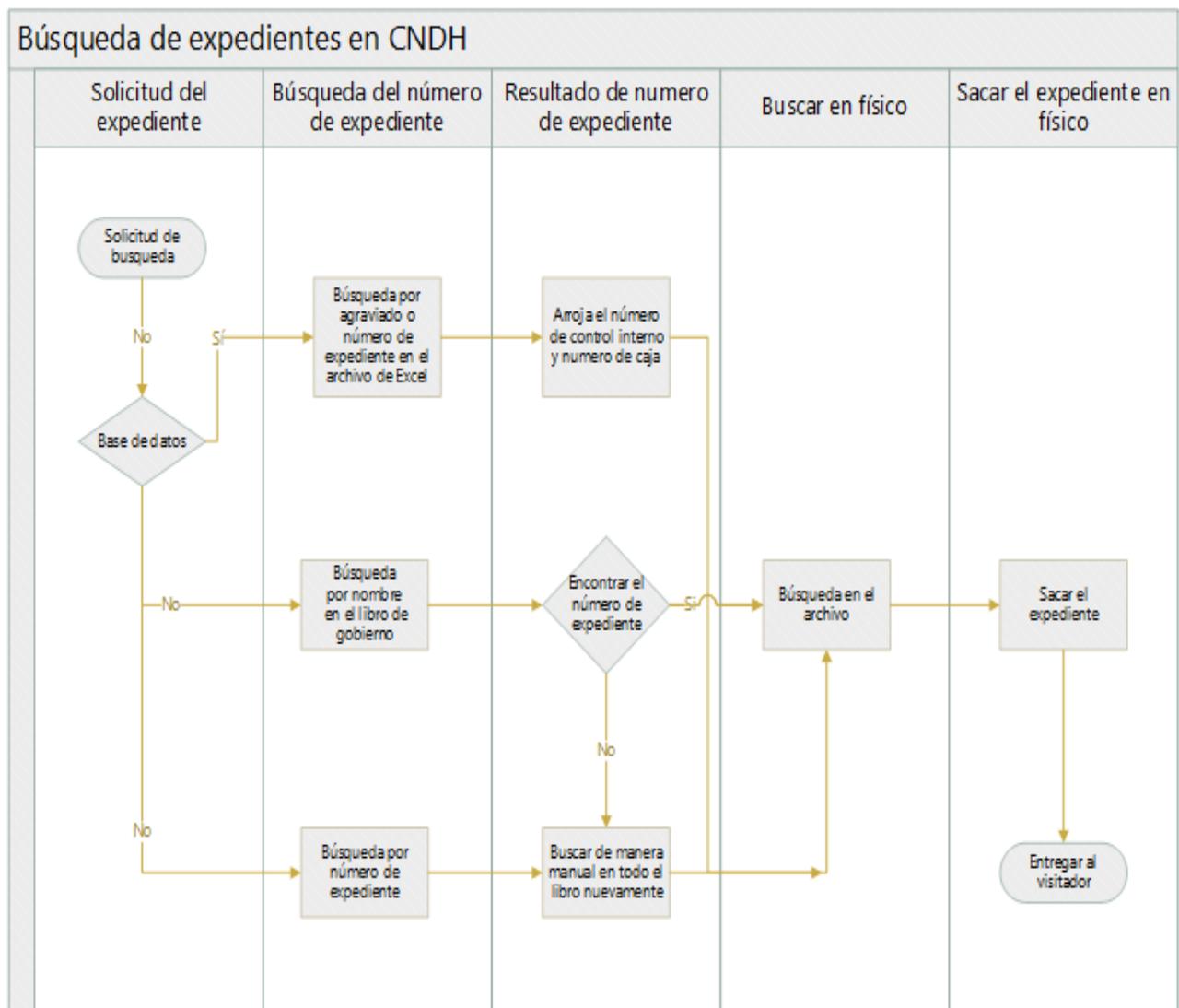
Ortíz M.. (2011). *¿Qué es Excel?*. Octubre 30,2017, de Excel Total Sitio web: <https://exceltotal.com/que-es-excel/>

s/a. (s/a). *Los Sistemas Informáticos*. Octubre 15 ,2017, de s/a Sitio web: <http://www.juntadeandalucia.es/institutodeadministracionpublica/publico/anexos/empleo/c2.1000/TEMA%2011.pdf>

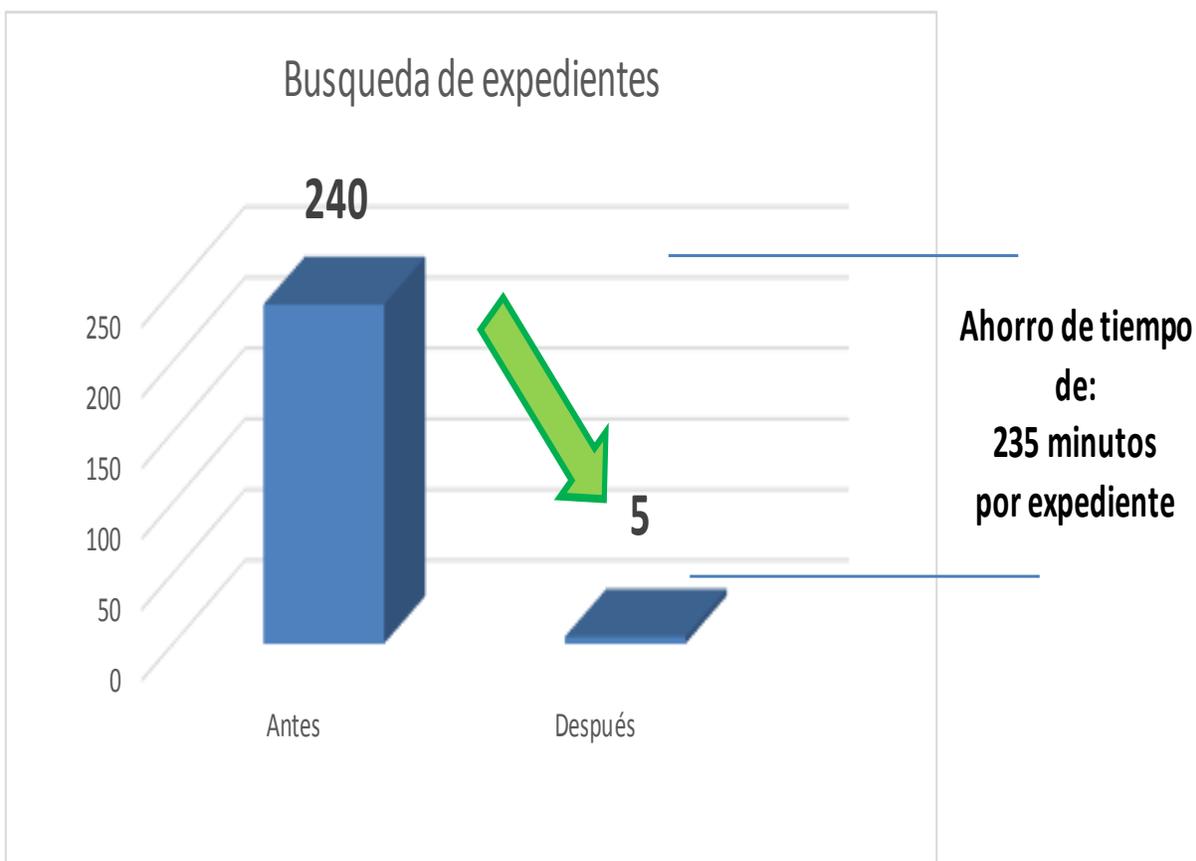
CAPÍTULO 9

ANEXOS

Diagrama del proceso administrativo para la búsqueda de expedientes



Representación gráfica de la reducción de tiempos en la búsqueda de expedientes en el archivo.



Listado de expedientes de Queja emitido por el Sistema de Gestión de la Coordinación de Procedimientos Internos (CPI) del Organismo, útil para la elaboración de la base de datos y creación del Sistema Informático.

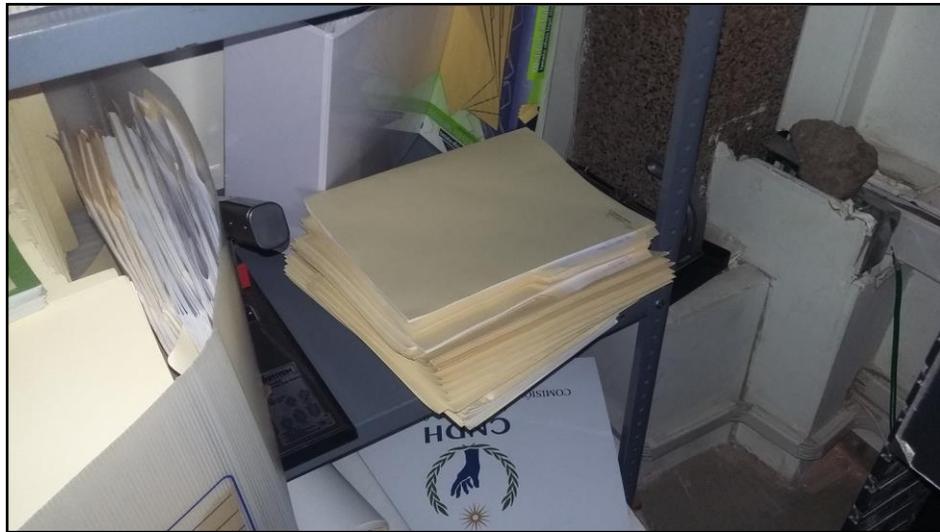
COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS
PRIMERA VISITADURIA GENERAL
LISTADO POR ABOGADO (QUEJAS)
miércoles, 02 de diciembre de 2015

FILTRO: FECHA_ASIGNACION ES Del 01/01/2015 al 30/11/2015.

Expediente	Folio	Agraviado	Asignado a:
1 --[C]-2015/097 -AGS - 1	17007	REVELES DAGOBERTO	LIC. JOSE FRANCISCO ZAPATA PEROGORDO
2 --[C]-2015/098 -AGS - 1	17009	DOMINGO CASTAÑEDA OSCAR	LIC. OSCAR HUMBERTO ORTIZ ROMO
3 --[C]-2015/099 -AGS - 1	17010	ALATORRE TORRE JOSE MANUEL	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
4 --[T]-2015/1000 -AGS - 1	17011	RODRIGUEZ DURON RAUL	LIC. OSCAR HUMBERTO ORTIZ ROMO
5 --[C]-2015/1001 -AGS - 1	17012	MANRIQUEZ VARGAS ARTURO	LIC. JOSE FRANCISCO ZAPATA PEROGORDO
6 --[C]-2015/1013 -AGS - 1	17014	DELGADO ESPINOZA CARITINA	LIC. OSCAR HUMBERTO ORTIZ ROMO
7 --[C]-2015/1014 -AGS - 1	17015	DAVILA LECHUGA WALDO	LIC. JOSE FRANCISCO ZAPATA PEROGORDO
8 --[C]-2015/1015 -AGS - 1	17016	JIMENEZ ARAGON EDUARDO	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
9 --[C]-2015/1016 -AGS - 1	17018	HERNANDEZ VELASCO BONFILIA	LIC. OSCAR HUMBERTO ORTIZ ROMO
10 --[C]-2015/1017 -AGS - 1	17019	MENDIETA MALDONADO ROSAURA INES	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
11 --[C]-2015/1018 -GTO - 1	17020	AMADOR MARIN MARGARITO	LIC. JOSE FRANCISCO ZAPATA PEROGORDO
12 --[C]-2015/1019 -NAY - 1	17021	RICO SORIA JORGE ALBERTO	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
13 --[C]-2015/1223 -AGS - 1	18511	DE AVILA ZAVALA MARIA CRISTINA	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
14 --[C]-2015/1224 -AGS - 1	18512	GONZALEZ MARTINEZ MARICELA	LIC. JOSE FRANCISCO ZAPATA PEROGORDO
15 --[C]-2015/1227 -AGS - 1	18513	REYES LOPEZ ROSA	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
16 --[C]-2015/1305 -AGS - 1	19111	ORENDAY MARTINEZ JUAN	LIC. JOSE FRANCISCO ZAPATA PEROGORDO
17 --[C]-2015/1306 -AGS - 1	19115	RAMIREZ SANTOS ALEJANDRO	LIC. JOSE FRANCISCO ZAPATA PEROGORDO
18 --[C]-2015/1307 -AGS - 1	19112	IBARRA RODRIGUEZ JAIME ARNULFO	LIC. OSCAR HUMBERTO ORTIZ ROMO
19 --[C]-2015/1308 -AGS - 1	19109	ZAMORA DE LIRA RICARDO	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
20 --[C]-2015/1430 -AGS - 1	22278	FLORES RAMIREZ ALMA LETICIA	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
21 --[C]-2015/1431 -AGS - 1	22266	RAMIREZ CASILLAS FLORINDA	LIC. OSCAR HUMBERTO ORTIZ ROMO
22 --[C]-2015/1432 -AGS - 1	22269	PRIETO MARTINEZ JUANA	LIC. JOSE FRANCISCO ZAPATA PEROGORDO
23 --[C]-2015/1433 -AGS - 1	22270	ALVARADO TRINIDAD JOSE MIGUEL	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
24 --[C]-2015/1434 -AGS - 1	22272	LOPEZ SALAZAR CECILIA	LIC. OSCAR HUMBERTO ORTIZ ROMO
25 --[C]-2015/1435 -AGS - 1	22273	FLORES BALLIN MIGUEL ANGEL	LIC. OSCAR HUMBERTO ORTIZ ROMO
26 --[C]-2015/1436 -AGS - 1	22275	GONZALEZ GARCIA JUAN JOANI	LIC. JOSE FRANCISCO ZAPATA PEROGORDO
27 --[C]-2015/1486 -AGS - 1	22280	OJEDA AGUILERA ANA CECILIA	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
28 --[C]-2015/1487 -AGS - 1	22284	ROQUE LOPEZ MARIA DEL ROCIO	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
29 --[C]-2015/1488 -AGS - 1	22286	DE LA CRUZ MEDRANO ALEJANDRA	LIC. OSCAR HUMBERTO ORTIZ ROMO
30 --[C]-2015/1489 -AGS - 1	22289	ORNELAS LOPEZ SILVIA	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
31 --[C]-2015/1608 -AGS - 1	24869	RANGEL PEDROZA VERONICA MARIBEL	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
32 --[C]-2015/1609 -AGS - 1	24866	VEGA JAIME ORALIA	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
33 --[C]-2015/1659 -AGS - 1	24938	PEDROZA GARCIA LUZ MA.	LIC. OSCAR HUMBERTO ORTIZ ROMO
34 --[C]-2015/1661 -AGS - 1	24939	TORRES SALAZAR MARIA LUISA	LIC. OSCAR HUMBERTO ORTIZ ROMO
35 --[C]-2015/1662 -AGS - 1	24940	ORTIZ SALAS CLARA	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
36 --[C]-2015/1663 -AGS - 1	24941	JIMENEZ HURTADO EMMANUEL ALEJANDRO	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
37 --[C]-2015/1664 -AGS - 1	24942	TERRONES JAIME MA. DEL REFUGIO	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
38 --[C]-2015/1765 -AGS - 1	26600	GONZALEZ AGUILAR ANA MARIA	LIC. OSCAR HUMBERTO ORTIZ ROMO
39 --[T]-2015/1766 -AGS - 1	26599	ALVAREZ RODRIGUEZ SERGIO UBALDO	FRANCISCO MARTIN MUÑOZ CASTILLO
40 --[C]-2015/2010 -AGS - 1	28053	GONZALEZ FLORES MARIA GUADALUPE	LIC. OSCAR HUMBERTO ORTIZ ROMO
41 --[C]-2015/2243 -AGS - 1	31265	RUIZ CARLOS MA. DEL REFUGIO	LIC. JOSE FRANCISCO ZAPATA PEROGORDO
42 --[C]-2015/2244 -AGS - 1	31266	CASTOLO GARCIA MAURICIO HEBER	LIC. JOSE FRANCISCO ZAPATA PEROGORDO

GALERÍA FOTOGRÁFICA

Expedientes sin organizar



Expedientes ordenados cronológicamente por número asignado por el Sistema de Gestión de la Coordinación de Procedimientos Internos (CPI) del Organismo (antes).



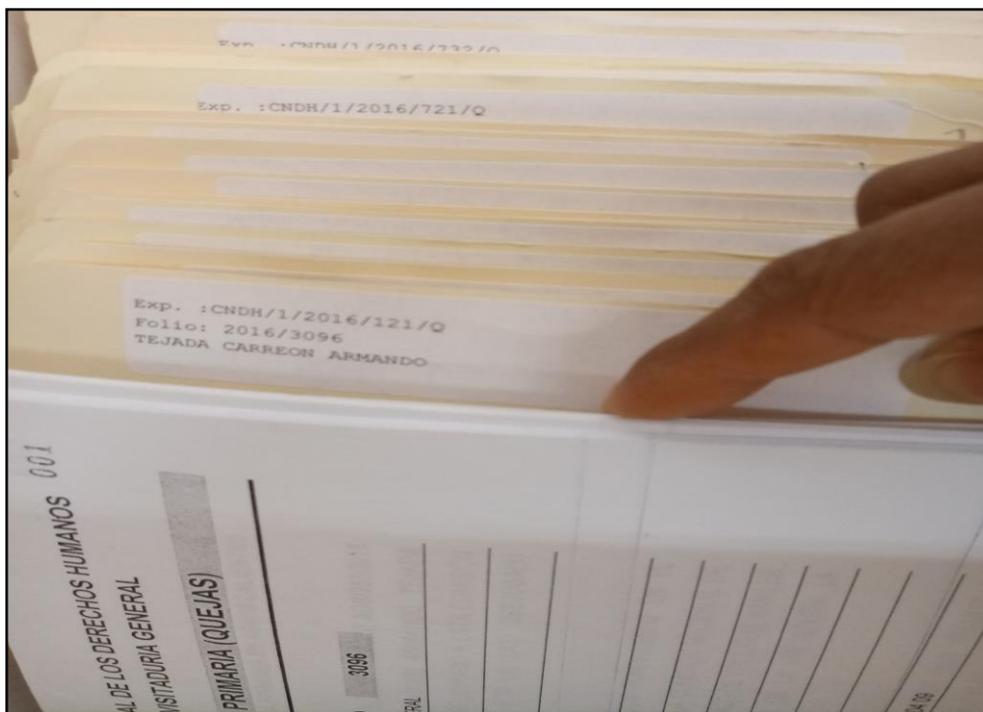
Expedientes ordenados cronológicamente por número asignado por el Sistema de Gestión de la Coordinación de Procedimientos Internos (CPI) del Organismo (antes).



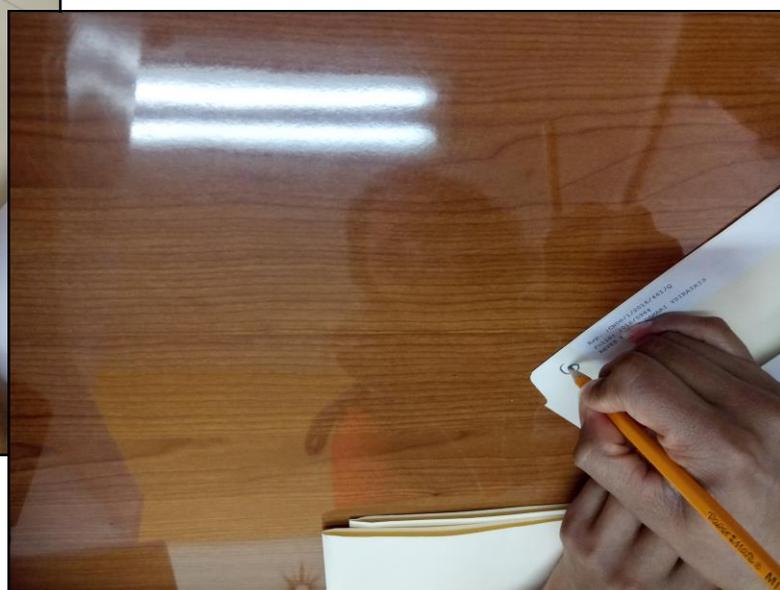
Expedientes ordenados cronológicamente por número Asignado por el Sistema de Gestión de la Coordinación de Procedimientos Internos (CPI) del Organismo (antes).



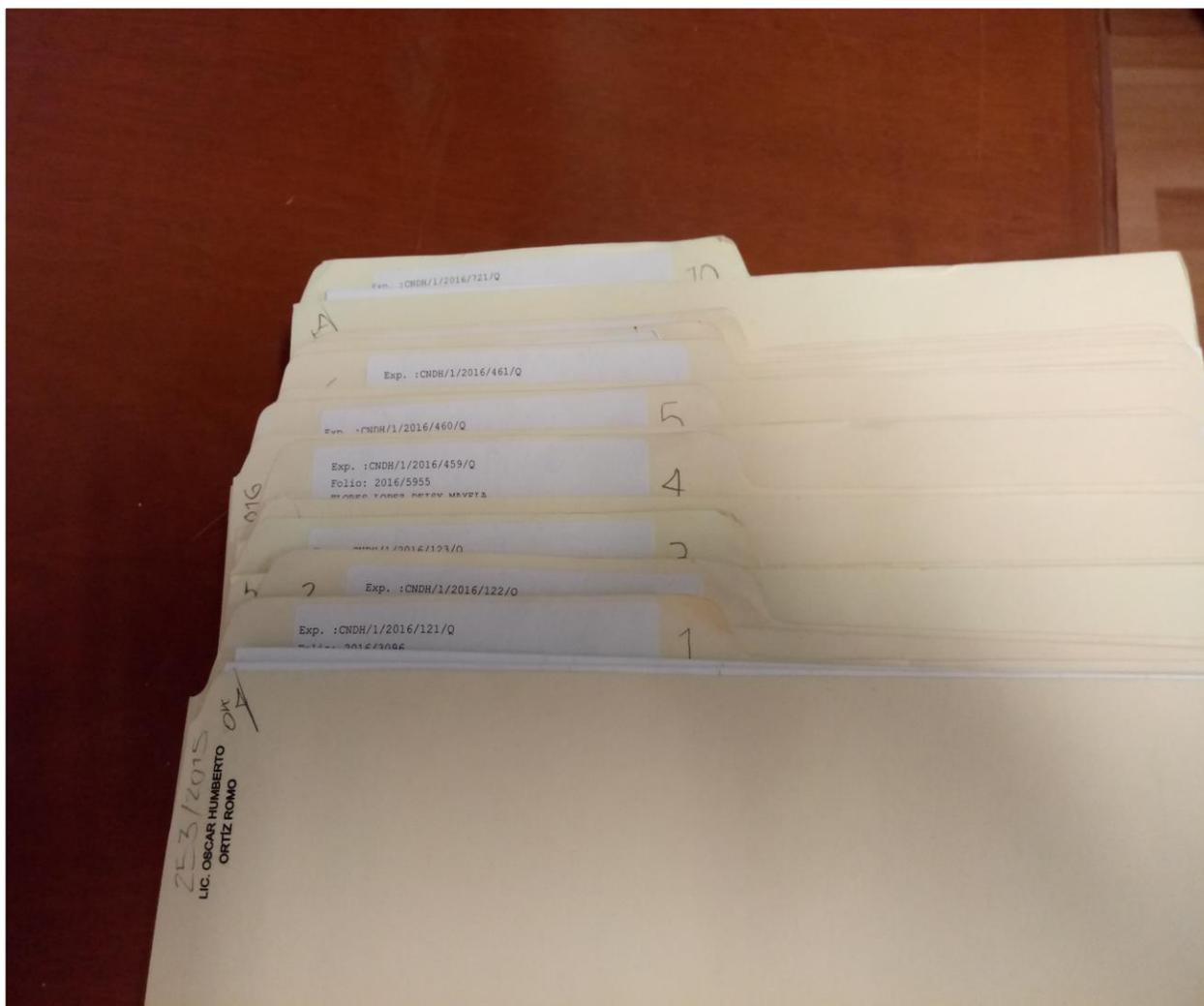
Búsqueda de expediente por expediente (antes)



Asignación de folio interno de acuerdo al consecutivo del Sistema de Gestión de la Coordinación de Procedimientos Internos (CPI) del Organismo (después)



Control de los expedientes, mediante el número de folio interno de acuerdo a la cronología del Sistema de Gestión de la Coordinación de Procedimientos Internos (CPI) del Organismo (después).



Archivo de los expedientes en caja de acuerdo al número de control interno y número de caja (después).



Archivo de los expedientes en caja de acuerdo al número de control interno y número de caja (después).



Rápida localización de expediente con el número de control interno y número de caja (después).

