



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA  
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TEMA:**

DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL PARA AGILITAR LOS TRÁMITES DEL USUARIO EN EL ÁREA DE SECRETARÍA DE LA COMUNA SAN JACINTO, PROVINCIA DE PASTAZA.

**AUTORA:**

NINA JULIA ARANDA VARGAS

PUYO – ECUADOR

2017

## **CERTIFICACIÓN DE TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Nina Julia Aranda Vargas, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Edgar Segundo Montoya Zúñiga  
DIRECTOR

Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra  
MIEMBRO

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Nina Julia Aranda Vargas, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 04 de abril de 2017

Nina Julia Aranda Vargas

C.C. 160074374-2

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico en primer lugar a Dios, por guiar mis pasos en todo momento especialmente en aquellos en los que me sentí cansada y pensé no poder continuar con la meta que me había planteado. El amor de nuestro señor es incomparable.

A mis padres y hermanos por su ejemplo de amor y perseverancia de inculcarme con palabras de aliento la responsabilidad y enseñarme que los retos son la mejor manera de alcanzar el éxito. A mi madre y a Margarita por su ayuda con los recursos necesarios para poder realizar este proyecto.

A mis compañeras y amigos quien sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas.

A todas las personas que estuvieron junto a mí, animándome para que ese sueño hoy sea una realidad que me llena de satisfacción y un enorme deseo de continuar alcanzando nuevos retos.

*Nina Julia Aranda Vargas*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a los docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en especial a quienes hoy hacen posible este sueño, por los conocimientos impartidos.

Un especial agradecimiento al Dr. Edgar Montoya, Director del trabajo investigativo y al Ing. Giovanni Alarcón, Miembro del mismo, por el aporte brindado en la investigación, sus conocimientos fueron una guía oportuna, pero sobre todo su paciencia y dedicación.

Con emoción puedo decir que ser parte de esta noble institución es un privilegio por lo que me siento agradecida por la oportunidad brindada.

No puedo dejar pasar por alto mi agradecimiento profundo a los docentes que durante mi formación académica fueron perfilándome a ser una profesional de excelencia dispuesta a generar valor agregado a las funciones encomendadas.

*Nina Julia Aranda Vargas*

# ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación de Tribunal.....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de Contenido.....	vi
Índice de Tablas.....	x
Índice de Gráficos.....	xi
Índice de Anexos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del problema.....	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3 OBJETIVOS.....	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
2.1.1 Conceptualización del plan.....	6
2.1.2 Importancia del uso de un plan.....	7
2.1.3 Tipos de planes.....	7
2.1.3.1 Planes operativos.....	7
2.1.3.2 Planes tácticos.....	8
2.1.3.3 Planes estratégicos.....	8
2.1.3.4 Planes de mejoras.....	9
2.1.4 Características del plan de mejora.....	9

2.1.5	Procesos para la elaboración de un plan de mejoras.....	11
2.1.5.1	Obstáculos a las mejoras.....	13
2.1.6	La Gestión Documental .....	13
2.1.6.1	Estructura de la gestión documental .....	14
2.1.6.2	Importancia de la gestión documental .....	15
2.1.6.3	Objetivos de la gestión documental .....	16
2.1.6.4	Tipos de gestión documental .....	17
2.1.6.5	Características de la gestión documental .....	18
2.1.7	La organización de documentos en el archivo.....	20
2.1.7.1	Físico (manual) .....	20
2.1.8	El Archivo.....	21
2.1.8.1	Conceptualización de archivo .....	21
2.1.8.2	Funciones del archivo .....	21
2.1.8.3	Clases de archivos.....	22
2.1.9	Sistema de información .....	23
2.1.10	Las nuevas tecnologías de archivos .....	24
2.1.10.1	Soportes electrónicos .....	24
2.1.10.2	Hardware y Software.....	24
2.1.10.3	Las redes .....	25
2.1.11	Normas técnicas para la administración, custodia y conservación de los documentos.....	26
2.1.12	Clasificación y codificación documental.....	27
2.1.12.1	Clasificación alfabética.....	27
2.1.12.2	Clasificación numérica .....	27
2.1.13	Usuarios .....	28
2.1.13.1	Importancia de la satisfacción del usuario.....	28
2.1.13.2	Tipos de usuarios .....	28
2.1.13.3	Características .....	29
2.1.14	El Área de Secretaría .....	29
2.1.15	La Comiuna San Jacinto .....	30
2.1.15.1	Constitución.....	30
2.2	FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL .....	30
2.3	IDEA A DEFENDER .....	33
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		34

3.1	MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN .....	34
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	34
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	34
3.3.1	Técnicas .....	34
3.3.2	Instrumentos.....	35
3.4	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	36
3.5.1	Población .....	36
3.5.2	Muestra .....	37
3.6	RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....	38
3.6.1	Encuesta de opinión a los socios de la Comuna San Jacinto .....	38
3.6.2	Guía de entrevista aplicada a las autoridades y empleados .....	48
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		51
4.1	TÍTULO .....	51
4.1.1	Diagnóstico .....	51
4.1.2	Objetivos generales del plan de mejora .....	52
4.1.3	Objetivo específicos.....	53
4.1.4	Responsables.....	53
4.1.5	Alcance .....	53
4.1.6	Sustento legal.....	54
4.2	PLAN DE MEJORAS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL.....	54
4.2.1	Políticas del plan de gestión documental .....	55
4.2.2	Ejes estratégicos.....	56
4.2.2.1	Descripción general de la propuesta .....	64
4.2.3	Manejo y conservación de la documentación .....	67
4.2.4	Requerimientos para el desarrollo del programa de gestión documental .....	68
4.3	GUÍA DE APLICACIÓN DOCUMENTAL.....	69
4.3.1	Funciones del archivo institucional o general de la Comuna .....	69
4.3.2	Funciones del archivo pasivo.....	70
4.3.3	Gestión documental .....	71
4.3.4	Clasificación .....	72
4.3.5	Identificación de las unidades productores de documentos.....	74
4.3.6	Registro de trámites de los documentos .....	76
4.3.7	Infraestructura.....	78



4.3.7.1	De la salida del documento .....	79
4.3.7.2	Préstamos interno de documentos.....	79
4.3.8	Organización de archivos.....	80
4.3.8.1	Etiquetado de fólder.....	80
4.3.8.2	Series documentales.....	80
4.3.9	Archivos de uso frecuente.....	81
4.3.10	Separadores internos .....	82
4.3.11	Transferencia física de la documentación.....	82
4.3.12	Conservación, custodia y seguridad de la documentación .....	83
4.3.13	Eliminación de documentos.....	84
4.3.15	Cronograma de ejecución del plan de mejora.....	85
	CONCLUSIONES.....	88
	RECOMENDACIONES.....	89
	BIBLIOGRAFÍA.....	90
	ANEXOS.....	92

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ejemplo de codificación de unidades administrativas.....	19
Tabla 2: Ejemplo de codificación de documentos .....	20
Tabla 3: Población de la Comuna .....	36
Tabla 4: Distribución muestral .....	38
Tabla 5: Le ofrecen una eficiente atención en la Comuna.....	38
Tabla 6: Los trámites se realizan con agilidad.....	39
Tabla 7: La gestión documental aporta en la entrega de trámites.....	40
Tabla 8: Los archivos deben organizarse de mejor manera.....	41
Tabla 9: El personal de la Comuna está capacitado según su criterio .....	42
Tabla 10: Ha presentado quejas sobre la atención recibida .....	43
Tabla 11: La atención a mejorado presentando quejas .....	44
Tabla 12: Cómo calificaría la agilidad de los trámites .....	45
Tabla 13: Considera que se debe diseñar un sistema documental .....	46
Tabla 14: Cree que los directivos apoyen esta iniciativa.....	47
Tabla 15: Capacitación de la estrategia modernización de los archivos.....	57
Tabla 16: Ejecución de cronograma de capacitaciones en la estrategia 1 .....	58
Tabla 17: Capacitación de la estrategia de homogenización .....	60
Tabla 18: Ejecución de cronograma de capacitaciones en la estrategia 2 .....	61
Tabla 19: Capacitación de la estrategia de fortalecimiento institucional .....	62
Tabla 20: Ejecución de cronograma de capacitaciones en la estrategia 3 .....	63
Tabla 21: Tiempo de conservación de la documentación en copias.....	65
Tabla 22: Tiempo de conservación de la documentación original .....	67
Tabla 23: Recepción de documentos .....	71
Tabla 24: Recursos Recepción de Documentos.....	72
Tabla 25: Clasificación Documental.....	72
Tabla 26: Recursos Clasificación Documental.....	73
Tabla 27: Unidades Productoras .....	74
Tabla 28: Ordenación documental .....	75
Tabla 29: Recursos Unidades productoras.....	76
Tabla 30: Registro de trámites .....	76
Tabla 31: Recursos Registro de trámites .....	77

Tabla 32: Cronograma de ejecución del plan .....	86
Tabla 33: Cronograma de capacitación .....	86

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1: Matriz de gestión documental .....	15
Gráfico 2: Organigrama estructural .....	19
Gráfico 3: Sistema de información .....	23
Gráfico 4: Le ofrecen una eficiente atención en la Comuna.....	38
Gráfico 5: Los trámites se realizan con agilidad.....	39
Gráfico 6: La gestión documental aporta en la entrega de trámites.....	40
Gráfico 7: Los archivos deben organizarse de mejor manera.....	41
Gráfico 8: El personal de la Comuna está capacitado según su criterio .....	42
Gráfico 9: Ha presentado quejas sobre la atención recibida.....	43
Gráfico 10: La atención a mejorado presentando quejas .....	44
Gráfico 11: Cómo calificaría la agilidad de los trámites .....	45
Gráfico 12: Considera que se debe diseñar un sistema documental .....	46
Gráfico 13: Cree que los directivos apoyen esta iniciativa.....	47
Gráfico 14: Etiquetado.....	80

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo 1: Gestión Documental.....	92
Anexo 2: Clasificación de los tipos documentales .....	93
Anexo 3: Registro de Trámites .....	94
Anexo 4: Hoja de Ruta de Entrega de Documentación .....	95
Anexo 5: Préstamo de Documentación.....	96
Anexo 6: Registro de Documentación transferida.....	96
Anexo 7: Antecedentes de la Comuna San Jacinto.....	97
Anexo 8: Fines de la Comuna.....	97
Anexo 9: Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública .....	103
Anexo 10: Fotografías .....	118

## **RESUMEN**

El diseño de un plan de mejoras de la gestión documental para agilizar los trámites del usuario en el área de secretaría de la Comuna San Jacinto, provincia de Pastaza, se desarrolló con un enfoque sobre la aplicación de prácticas y procedimientos que permitan que la información registrada sea accesible eficientemente y pueda generar satisfacción en los socios, al solicitar cualquier tipo de trámite en la institución, el valor que proporciona el mantener archivos organizados contribuye a que la gestión administrativa alcance niveles altos de eficiencia. Para lograr este propósito ha sido conveniente el diseño de estrategias que orientan las actividades en cada una de las etapas de entrada, proceso y salida de la documentación hacia las diferentes áreas de la entidad y posteriormente proceder al archivo respectivo considerando la estadía de la documentación según lo establece la Secretaría Nacional de la Administración Pública, y lo expuesto en la Norma Técnica de Gestión documental y Archivo. En este sentido la institución debe tomar las medidas preventivas para que se implemente de manera urgente el plan de gestión documental que será un aporte para que la gestión administrativa y la accesibilidad a la información sea capaz de desarrollarse en un ambiente de credibilidad, rapidez y eficiencia.

**Palabras Claves:** GESTIÓN DOCUMENTAL. ARCHIVOS. NORMA TÉCNICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

Ing. Edgar Segundo Montoya Zúñiga  
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

## **ABSTRACT**

The design of a document management improvement plan to streamline the procedures of the user in the area of secretary of the San Jacinto Commune in the province of Pastaza was developed with a focus on the application of practices and procedures that allow the registered information is accessible efficiently and can generate satisfaction in the partners, when requesting any type of processing in the institution, the value of maintaining organized archives contributes to the administrative management reach high levels of efficiency. To achieve this purpose, it has been convenient to design strategies that guide the activities in each of the stages of entry, process and exit of the documentation to the different areas of the entity and then proceed to the respective file considering the stay of the document according to it is established by the National Secretary of Public Administration, and what is stated in the Technical Standard of Document Managements and Archive. In this sense, the institution must take preventive measures to implement urgently the document management plan that will be a contribution so that administrative management and accessibility to information is capable of developing in an environment of credibility, speed and efficiency.

**Keywords:** DOCUMENTAL MANAGEMENT. FILES. DOCUMENTARY MANAGEMENT TECHNICAL STANDARDS.

## INTRODUCCIÓN

El plan de mejoras de la gestión documental para agilizar los trámites del usuario en el área de secretaría de la Comuna San Jacinto, ha sido desarrollado en cuatro capítulos los mismos que se describen a continuación:

Capítulo I: El problema, en este capítulo se describió del problema de la investigación, su formulación y delimitación, justificación y objetivos tanto general como específico, estos temas representan las causas y condiciones que originaron la investigación.

Capítulo II: Marco teórico, dentro de este capítulo se describe cada uno de los sustentos teóricos que sirvieron para el desarrollo investigativo, la fundamentación teórica cuenta con las opiniones de profesionales entendidos en el tema de gestión documental, los tipos, tratamientos y depuración de la misma, siendo estos algunos de los aporte que se han plasmado en el trabajo y que han servido de guía para el desarrollo de la propuesta.

Capítulo III: Marco metodológico, el contexto del capítulo señala los métodos, modalidad, tipos de investigación y técnicas e instrumentos necesarios para el desarrollo del trabajo, el uso de los elementos mencionados ha servido para la recolección de información relevante sobre el tema de estudio.

Capítulo IV: Marco propositivo, su contexto es de gran importancia dentro del trabajo investigativo, en este capítulo se elabora la propuesta sobre la cual se ha desarrollado el estudio, siendo fundamental el planteamiento de lineamientos que orienten a la institución al cumplimiento de los objetivos que persigue el plan de gestión documental.

Conclusiones y recomendaciones, en esta parte del documento se muestran las opiniones personales de la investigadora sobre los aspectos de relevancia que se descubrieron durante el proceso.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad toda empresa, organización sea grande o pequeña, pública o privada se enfrenta a cambios de desarrollo, donde la competencia estimula a estar sumergidos en proceso de mejora continua, para alcanzar la rapidez y eficacia en todos los servicios que ofrecen las instituciones, ya sean nacionales y locales.

La Comuna San Jacinto de la provincia de Pastaza con siglas CSJ, tiene sus instalaciones de coordinación en la ciudad de Puyo, es un organismo sin fines de lucro encargado de brindar servicios de capacitaciones a las comunidades afiliadas a la organización enfocado siempre al sector indígena, promoviendo el Buen Vivir (Sumak Kawsay), con la participación ciudadana y el fortalecimiento del desarrollo integral sostenible del área rural por medio de la coordinación político, priorizando siempre la parte rural.

La CSJ al ser un organismo filial a la Nacionalidad Kichwa de Pastaza no recibe ningún presupuesto oficial del Estado, por lo que no se cubre todas las necesidades que requiere la institución.

Luego de un análisis inicial de la situación actual de la organización se puede evidencia que su registro y archivo se lo realiza de forma empírica y elemental, situación que viene ocasionando el retraso de los trámites que se realizan en la institución, esto debido a la desorganización que mantienen en el sistema de archivos, generando impaciencia en los ciudadanos al emplear más tiempo del previsto en el trámite. Además se observó que la secretaria no realiza un adecuado manejo documental en el área, situación originada por la falta de conocimiento del personal y el poco interés por parte de la Comuna San Jacinto en ofrecer programas de capacitación en gestión documental.

La Comuna San Jacinto al carecer de un plan de mejoras para la gestión documental, presenta deficiencias en la prestación de servicios situación que refleja el malestar de los clientes internos los mismos que se sienten afectados en su desempeño laboral debido a que la desorganización de los archivos no permite la ubicación oportuna de los

documentos que solicitan los usuarios, este inconveniente afecta en mayor proporción a los clientes externos, por cuanto los trámites solicitados a la entidad se llevan un mayor tiempo en su despacho, lo que ha conllevado a la presentación de denuncias en contra del personal que labora en las oficinas de la Comuna, acompañadas de agresiones verbales de las que son objeto los empleados, estos acontecimientos vienen generando un clima interno incomodo entre el personal encargado de ejecutar estas tareas, situación que se grava aún más por la falta de mobiliario apropiado para organizar los archivos lo que ocasiona el deterioro de la documentación, causando la pérdida de información importante por el uso incorrecto de procedimientos de entrada, gestión y salida de la información, estos hechos provocan desorden e incomodidad al momento de investigar alguna información.

Además no existen procesos de archivos de los documentos que indiquen el orden de llegada, su traslado hacia las diferentes áreas, complicando aún más la situación la inexistencia de manuales de procesos para el desarrollo de trámites eficientes.

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿Cómo el plan de mejoras de gestión documental permitió agilizar los trámites del usuario en el área de Secretaria de la Comuna San Jacinto, provincia de Pastaza?

### **1.1.2 Delimitación del problema**

El trabajo de investigación se realizará en el área de Secretaria de la Comuna San Jacinto, la cual está ubicada en las calles Allpa Yaku y Av. Alberto Zambrano, ciudad del Puyo, cantón Pastaza, provincia de Pastaza.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

La importancia de este trabajo investigativo se fundamenta en que la Comuna San Jacinto será capaz de recopilar en forma organizada los registros, documentos de interés y procederá a clasificar, organizar y conservar la información bajo su custodia en forma metódica.



A través de una apropiada gestión documental se contribuirá a que los archivos de la Comuna se mantengan controlados y centralizados, ya que hoy en día las instituciones trabajan con una gran cantidad de documentación e información que debe ser procesada de manera eficiente permitiendo un fácil almacenamiento y búsqueda rápida con instalaciones de recuperación eficientes.

Mediante la implementación de este sistema de gestión documental se logrará tener un acceso inmediato a la información tanto de entrada como de salida, lo que permitirá mantener seguridad en los datos procesados, esto dará agilidad en la atención al público, ya que sus solicitudes o consultas, no demandarán largos procesos ni horas de búsqueda; pues se proporcionará la información de forma instantánea y segura, evitando así la pérdida de documentos.

El diseño de un plan de mejoras para la gestión documental es factible por cuanto apoyará al personal que labora en la entidad a gestionar los trámites de manera eficiente para alcanzar una administración más flexible. Además de que el desarrollo del tema investigativo tiene la facilidad de contar con una amplia bibliografía tanto en libros, revistas, documentos y otros medios informativos y de comunicación como los que se ubican en las páginas web.

Finalmente se puede decir que el desarrollo del presente trabajo beneficiará directamente a los usuarios de la Comuna San Jacinto por la accesibilidad de la información lo que ocasionará servicios oportunos con un alto grado de satisfacción y de manera indirecta a los empleados quienes podrán acceder de manera confiable a la documentación optimizando tiempo y recursos. A la vez este trabajo de investigación servirá de guía para futuras administraciones de la institución.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo general**

“Diseñar un plan de mejoras de la gestión documental para agilizar los trámites del usuario en el área de secretaría de la Comuna San Jacinto, Provincia De Pastaza”.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la Comuna en referencia a la gestión documental.
- Analizar los trámites del usuario de la Comuna San Jacinto de la provincia de Pastaza
- Delinear una propuesta de plan de mejora de gestión documental para la Comuna San Jacinto.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **2.1.1 Conceptualización del plan**

Varios autores han emitido conceptualizaciones diferentes entorno a lo que es un plan por ejemplo:

(Merino, 2009), manifiesta que un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra. Los planes son obtenidos a partir de ideas y programas. El objetivo de un plan es organizar, programar y prever. Para ello deben determinarse los objetivos, el medio, la forma, el lugar y quien lo llevará a cabo.

Para (Ayala Sánchez, 2010), el plan se define como el conjunto coherente de metas e instrumentos que tiene como fin orientar una actividad humana en cierta dirección anticipada.

Según (Ortega Blake, 2014), define que el plan no es solamente un documento con un conjunto de perspectivas y previsiones, es considerado como el documento rector, producto del proceso de planeación. Consiste en el conjunto coordinado de objetivos, metas y acciones que relacionadas con las estrategias y programas jerarquizan una serie de políticas e instrumentos en el tiempo y el espacio, para alcanzar una imagen objetiva propuesta.

Estos puntos de vistas afirman que un plan es un documento guía, el cual contiene niveles tanto técnicos como flexibles para alcanzar propósitos determinados de manera coherente.

### **2.1.2 Importancia del uso de un plan**

Mejorar siempre es importante, una de las principales labores de una organización para que sea competitiva, es identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y hacerlo de un modo eficaz y eficiente de forma que se obtenga, mantenga y mejore el desempeño global de la organización y sus capacidades, puesto que la calidad es un factor fundamental en toda actividad; sin ella, las organizaciones no son capaces de alcanzar sus objetivos, por ello es importante trazar un buen plan que garantice mejorar la calidad.

Hacer un plan de mejoras sería lo ideal, pues entrarían en acción un sinnúmero de aspectos a considerar y el mismo nos permitiría prever los resultados dependiendo de la viabilidad de dicho plan. El plan nos centra en el quehacer y nos da la oportunidad de obtener resultados gratificantes. (Quispe, 2015)

Para poder alcanzar mejores niveles de rendimiento en cualquier actividad lo más recomendable es realizar un plan en el cual se incluya toda la información necesaria para el diseño de estrategias, las mismas que permitirán identificar la dirección que deberá llevar el proyecto para conseguir los objetivos establecidos.

### **2.1.3 Tipos de planes**

El plan de mejoras según el criterio de varios autores considera diferentes tipos de planes entre los cuales se destacan:

#### **2.1.3.1 Planes operativos**

(Pérez, 2014), indica que los planes operativos, son diseñados con el fin de determinar con anterioridad cual es el rol particular de cada individuo en las unidades operacionales donde trabajará.

Un plan operativo se preocupa básicamente de qué y cómo ejecutar las actividades desde el nivel operacional, centrado en la optimización de recursos y la determinación de acciones que conduzcan con éxito a lograr los objetivos empresariales. Dentro de este

plan lo recomendable es mencionar determinados aspectos referidos entre otras cosas a las necesidades de la organización como la infraestructura para habilitar el funcionamiento apropiado.

### **2.1.3.2 Planes tácticos**

Este tipo de planificación recurre a la planeación estratégica como base. Estos están destinados a trabajar sobre temas relacionados a los principales departamentos o áreas de las organizaciones. Además se encarga de garantizar el mejor uso de los recursos y su optimización, sobre todo aquellos que serán utilizados para alcanzar las metas determinadas.(Mikoluk, 2013)

El plan táctico posee la característica fundamental de ir acoplado una serie de aspectos que llegan a representar un objetivo global, convirtiéndose en un documento muy flexible, el cual se encarga de ajustar los componentes estratégicos para conseguir las metas de la organización.

### **2.1.3.3 Planes estratégicos**

El plan estratégico es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que se pretende conseguir y cómo se propone conseguirlo. Esta programación se plasma en un documento de consenso donde se concretan las grandes decisiones que van a orientar la marcha de la empresa hacia la gestión excelente, es decir se encuentra orientada a establecer los propósitos, los recursos que se emplearán y cuáles serán guías a la hora de administrar los mimos. (De Vicuña, 2012)

Luego de la contribución del autor se puede definir que un plan estratégico es una herramienta en la cual la empresa recoge los aspectos importantes para conseguir sus metas definiendo las acciones para lograr ese futuro.

#### **2.1.3.4 Planes de mejoras**

##### **Conceptualizaciones:**

Este proceso permite visualizar un horizonte más amplio, en el cual se buscará alcanzar la excelencia y la innovación para aumentar la competitividad, disminuyendo costos y orientando los esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. (Gestión administrativa, empresarial., 2011)

La aplicación de este proceso busca la participación de todos los involucrados en la organización, puesto que los compromisos que resulten de la elaboración del plan de mejoras serán responsabilidad del grupo, si se desea lograr un alto nivel de aprovechamiento en el desempeño laboral. De ahí que el mejoramiento continuo es un proceso que describe la calidad reflejando lo que se necesita hacer para alcanzar una posición competitiva a lo largo del tiempo.

Una organización puede alcanzar la mejora a través de la capacidad de crecer, es decir cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan. Es por ello que un plan de mejoras es visto como el planteamiento de estrategias necesarias para conseguir un salto cualitativo, siendo un factor fundamental para realizar un diagnóstico de la situación en la que se encuentra la organización. Una vez realizado es relativamente sencillo determinar la estrategia que debe seguirse para que el destinatario de los servicios perciba, de forma significativa, la mejora implantada.

#### **2.1.4 Características del plan de mejora**

Para responder a los cambios que se presentan en el entorno y alcanzar los objetivos de cualquier organización, es necesario diseñar un plan de mejoras que aporte en la determinación de los aspectos débiles de la empresa, y a partir de ello implementar las posibles soluciones a través del planteamiento de estrategias, el plan debe ser considerado como una herramienta para mejorar la gestión documental, este a su vez encaja dentro de otros planes de trabajo diseñados para proponer estrategias de solución a cada área con problemas.

Estos aspectos nos llevan a detallar las características que los directivos de la organización debe considerar para ejecutar un plan efectivo.

Los empleados deben estar entrenados para explotar al máximo sus habilidades para desarrollar un trabajo con un alto nivel de eficiencia, siendo un factor indispensable la motivación que se les pueda ofrecer, esto les permitirá brindar un aporte positivo a la organización incluyendo valor agregado a cada una de las tareas encomendadas, finalmente la predisposición que mantenga el recurso humano ayudará a que se adapten a las diferentes situaciones por las que pasa la institución.

El tiempo de elaboración de cada plan dependerá de la complejidad que presente cada área a mejorar, en términos generales los planes deberán contener los siguientes aspectos:

- **Objetivos:** deben diseñarse en base a las expectativas sobre lo que se desea alcanzar, tomando como punto de partida un análisis sintéticos de las causas que vienen originando la problemática, las propuestas de medidas y acciones específicas y los procedimientos de evaluación sobre el impacto que causaran con una característica especial, tienen que ser medibles para poder comparar los resultados alcanzados en el proceso.
- **Actuaciones:** son acciones concretas que deben realizarse para alcanzar un objetivo, sin que sea una regla establecida que cada objetivo pueda concretarse en una o más actuaciones.
- **Responsable:** Personas a la que se le encomienda la tarea de diseñar las actuaciones, ocuparse del desarrollo de los procedimientos para asegurar el cumplimiento de los plazos, en este punto se debe considerar la posible reasignación de funciones del personal en el caso de que algún miembro del grupo de trabajo sea trasladado a otra área o se retire, por cuanto el proceso no puede discontinuarse.
- **Recursos:** hacen referencia a los medios de los que se disponen para desarrollar una actuación, dentro de estos recursos se debe contar con documentación, normativas, leyes, reglamentos entre otros.
- **Procedimiento de trabajo:** es la manera en que se va a desarrollar la actuación prevista, en la cual debe constar los tiempos de ejecución, la metodología de trabajo que se utilizará considerando si el procedimiento va a ser en equipo o individual,

además de especificar las herramientas que se emplearan (correo electrónico, carteleras, informativos físicos, etc).

- **Calendario:** precisa cuánto tiempo se va a dedicar a cada actuación o a cada fase de ella.
- **Indicadores:** son medios para comprobar de forma cuantitativa si nos acercamos al objetivo previsto y si las actuaciones se han desarrollado según lo planificado.

### **2.1.5 Procesos para la elaboración de un plan de mejoras**

El proceso de elaboración de un plan de mejoras comprende una serie de actividades específicas agrupadas en las siguientes fases:

- **Análisis del área a mejorar**

Dentro del análisis se enfocan las causas que provocan los problemas del área, es conveniente que se realicen las siguientes actividades:

Como punto de partida se deberá identificar y definir el área de mejora; seguidamente se analizará el tipo de procesos que se integraran al plan, en el cual se detallaran las posibles causas del problema utilizando la información previamente recopilada con la finalidad de valorar su incidencia en el proceso, será necesario además especificar las herramientas que se utilizaran para alcanzar los objetivos del plan.

- **Diseño y planificación del plan de mejora**

El plan de mejoras debe contener las características del área de mejora, su problemática específica, el proceso en el que impacta, las acciones propuestas, así como los riesgos, las necesidades de formación para realizarlas, el período en el que se implementará y las formas de seguimiento y evaluación del plan.

Estas mejoras deberán ser realistas y concretas, de manera que sean viables a corto, mediano y largo plazo y puedan servir a la organización para futuras adecuaciones



acordes a las necesidades de las áreas, para ello es necesario que se adopten las siguientes acciones:

Definir los objetivos y resultados deseados partiendo del análisis de la fase anterior, otra acción estará orientada a determinar las posibles soluciones aplicando las herramientas necesarias para su desarrollo y tomando en cuenta criterios relacionados con los costos que implica la puesta en marcha del plan, tiempos de realización, importancia para los implicados y la seguridad de que se alcance las metas establecidas.

La aplicación del plan puede ser breve o extenso dependiendo de la situación problemática que cada área presente, sin embargo es conveniente que los tiempos establezcan acciones para plazos cortos, por cuanto el entorno cambiante es un factor que influencia en la toma de decisiones.

- **Evaluación del plan de mejoras**

La evaluación del plan consiste en verificar que el proceso de implementación se desarrolla conforme a lo planificado y en medir u obtener información con regularidad de la eficiencia y el impacto de las acciones a medida que transcurre el tiempo. Como parte del diseño del plan se deberá describir el proceso de evaluación incluyendo indicadores de avances a fin de tomar decisiones pertinentes, en caso de que sean necesarias, las acciones a desarrollarse deben enfocarse a los siguientes aspectos:

Diseñar el plan de evaluación partiendo de los objetivos, indicadores de evaluación, procesos y resultados previstos; determinar las técnicas para seleccionar la información, establecer un flujo de procesos para verificar el cumplimiento de registro documental.

Lo fundamental para alcanzar el éxito en la implementación del plan es tener un conocimiento apropiado sobre los procedimientos que se implementarán especialmente el personal asignado a la ejecución del plan es quien deberá tener una apropiada capacitación para enfrentar cada una de las fases.

### **2.1.5.1 Obstáculos a las mejoras**

Para (Camarena, 2011), este tipo de actividades erradas constituyen las causas principales para alcanzar el éxito en las organizaciones, a continuación se presentan algunas de ellas:

- Acciones permisivas por parte de los directivos en la organización, lo que deslinda responsabilidades.
- Personas que piensan que todo marcha bien y que adoptar medidas correctivas es una pérdida de tiempo, en definitiva con pocas proyecciones en su vida laboral y en el desarrollo institucional.
- Personas que piensan que la empresa en la que laboran es la más importante en su rama y que no existen otras que puedan superarla.
- Personas que piensan que su experiencia es la única que puede ser capaz de posicionar a la organización en un sitio importante y se niegan ante la posibilidad de acceder a otras ideas y procesos.
- Personas que piensan destacarse, pensando siempre en sí mismos.
- Personas con sentimientos mezquinos como los celos profesionales y la envidia  
Personas que no ven más allá de su entorno inmediato.
- Personas que no permiten cambiar sus ideas y se quedan estancados en el pasado, desperdiciando los avances tecnológicos.

### **2.1.6 La Gestión Documental**

Desde la conceptualización expresada por (Castillo, 2015)

La gestión eficiente de la información resulta imprescindible en las organizaciones para la toma de decisiones, es por esto que los archivos se han convertido en un apoyo fundamental y estratégico, considerando que los documentos son de vital importancia para el desarrollo de la entidad y proporcionan la información adecuada para apoyar la eficiencia de la administración en la toma de decisiones, la rendición de cuentas, etc., los documentos pueden ser usados como testimonios confiables y precisos de las decisiones y las acciones que se han documentado, además, son considerados como los principios del control de las necesidades fundamentales de un sistema de gestión de calidad. De la

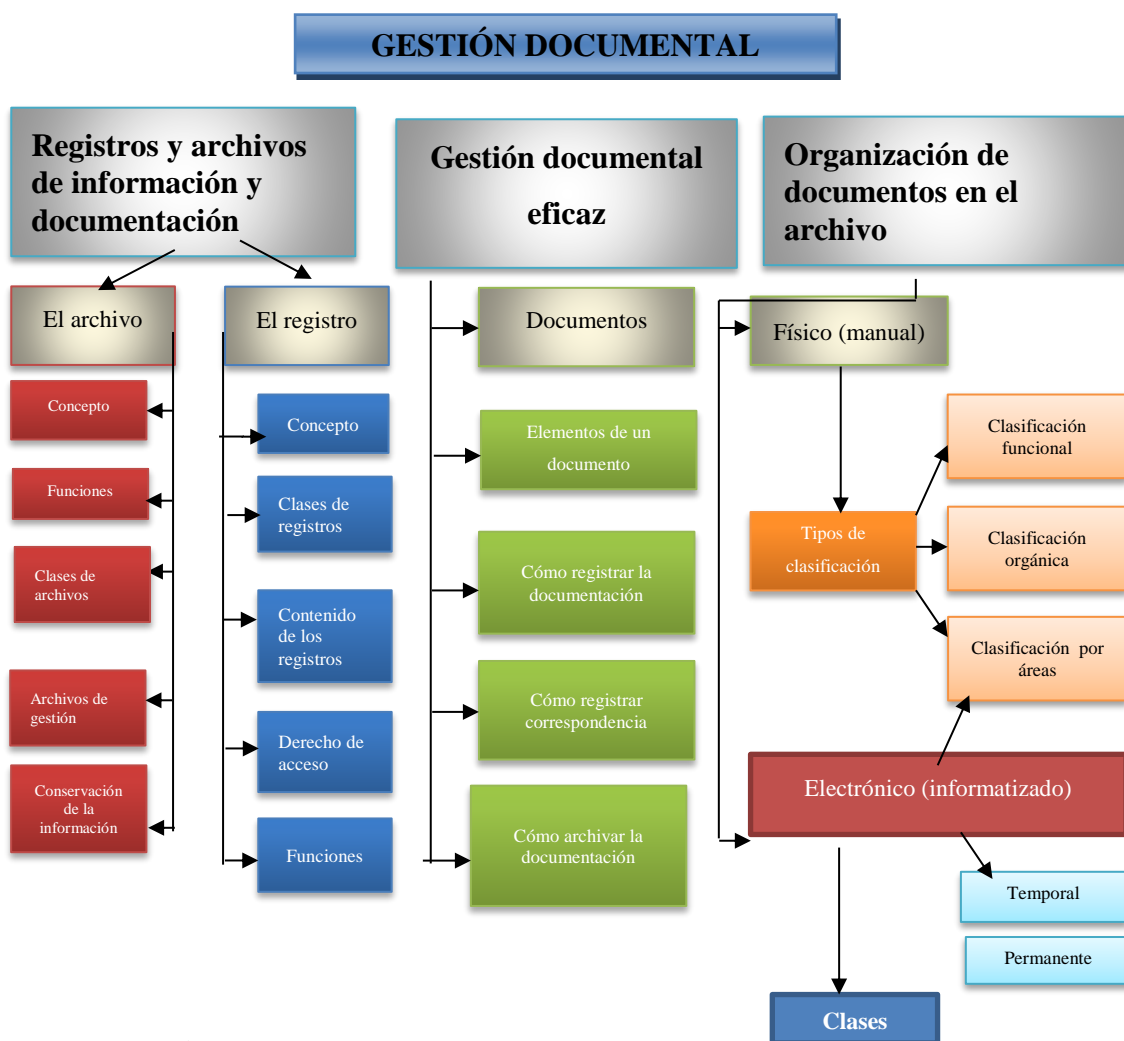
estandarización de los procesos, la unificación de los conceptos a nivel institucional y la trazabilidad de la gestión depende en gran medida el adecuado desarrollo de las políticas de gestión documental.

La gestión documental es un instrumento que ofrece, un conocimiento detallado sobre las técnicas organizativas y normas que se deben aplicar para gestionar los documentos, con un enfoque claro y sencillo; además permite estandarizar el proceso de gestión documental, el hecho de organizar los documentos de manera consistente, precisa y uniforme durante todo su ciclo de vida, desde su creación hasta su eliminación o conservación definitiva, se convierte en un factor clave para la optimización de los procesos y el desarrollo de las actividades que conducen a la mejora continua.

#### **2.1.6.1 Estructura de la gestión documental**

La estructura es un extracto de los componentes que conforman la gestión documental la cual muestra la secuencia de los procesos que deben realizarse para mantener un sistema eficiente de gestión documental, el gráfico a continuación muestra la manera de organizar los documentos:

Gráfico 1: Matriz de gestión documental



Fuente: (González, 2010)

### 2.1.6.2 Importancia de la gestión documental

La importancia de la gestión documental radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y consolidar las fortalezas, a través de una adecuada gestión documental se podrá lograr un nivel alto de productividad, reduciendo tiempos improductivos y ampliando el número de usuarios bien atendidos con servicios de calidad y oportunidad.

Mediante la gestión documental se podrá desarrollar cambios positivos para la empresa, su orientación empleará recursos que proporcionen lineamientos claros que indiquen la manera sencilla y conveniente de realizar los procesos para lograr tan anhelada eficiencia.

Una organización que posee un eficiente sistema de gestión de documentos mantiene viva la información y permite que esta fluya hacia todos los niveles, de esta manera los usuarios pueden controlar el acceso a documentos e información que poseen o administran, a través de este sistema se puede simplificar la revisión de documentos y los procesos de aprobación.

### **2.1.6.3 Objetivos de la gestión documental**

Según (Maiolini, 2014), la gestión documental plantea previamente la consecución de objetivos orientados a:

Resaltar y clasificar los documentos según su importancia y contenido: este factor considera el establecimiento de un alto nivel de relevancia en la documentación, los parámetros de clasificación y posterior archivo de documentos variarán considerablemente, para algunos documentos la forma más conveniente de clasificación pasa por un índice, mientras que para otros es adecuado un ordenamiento por abecedario, entre otras opciones existentes.

Apoyar las decisiones administrativas: las decisiones administrativas descifrarán las dudas existentes en las áreas de acciones fundamentales para la empresa u organización. La existencia de un archivo contundente y bien organizado respaldará las decisiones tomadas en los diferentes procesos que ejecuta la empresa, por otra parte se podrá mejorar la seguridad de la información al vigilar el acceso a los documentos, evitando la pérdida de tiempo ya que los archivos serán inmediatamente identificados lo que generará una eficiente gestión administrativa.

Al controlar y garantizar los procesos de la organización se evita la pérdida de documentos ya que están archivados de manera segura en un sistema centralizado; los documentos correctamente redactados y clasificados, garantizan los procesos y acciones de la organización. Los procesos cotidianos o específicos de la empresa son los que aseguran su funcionamiento, su mantenimiento y su crecimiento, por lo que un atinado manejo de los documentos tiene una función esencial que cumplir en este proceso.

#### **2.1.6.4 Tipos de gestión documental**

De acuerdo a lo manifestado por (Castillo, 2015), teniendo en cuenta el ciclo vital de los documentos, los archivos se clasifican en:

##### **Archivos de Gestión**

Son aquellos que permanecen en una oficina mientras están en trámite, depende de la duración del proceso para su despacho. Dentro de este grupo también se puede mencionar aquellos archivos de uso frecuente como es el caso del manejo directo de las unidades administrativas.

##### **Archivo Central**

En él se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta interna y externa.

##### **Archivo intermedio**

En este archivo se almacena la documentación que ha perdido prácticamente su utilidad, es por ello que el archivo central o administrativos transfieren sus documentos a este.

##### **Archivo Histórico**

El archivo histórico es aquel al cual se transfiere la documentación del archivo central o del archivo de gestión que por su relativa importancia, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. También puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito voluntario, adquisición o por expropiación.

### **2.1.6.5 Características de la gestión documental**

La gestión documental permite incrementar la productividad empresarial, ya que facilita la ubicación y el manejo de la información además de reducir en gran medida el exceso de documentos, para cumplir con esta finalidad la gestión documental debe cumplir con las siguientes características:

- Ser un medio para reducir el tiempo de consulta
- Disminuir los costos de archivado
- Mejorar la atención a los clientes
- Posibilidad de integrarse con subsistemas de gestión documental específicos
- Incrementar la satisfacción de los usuarios internos

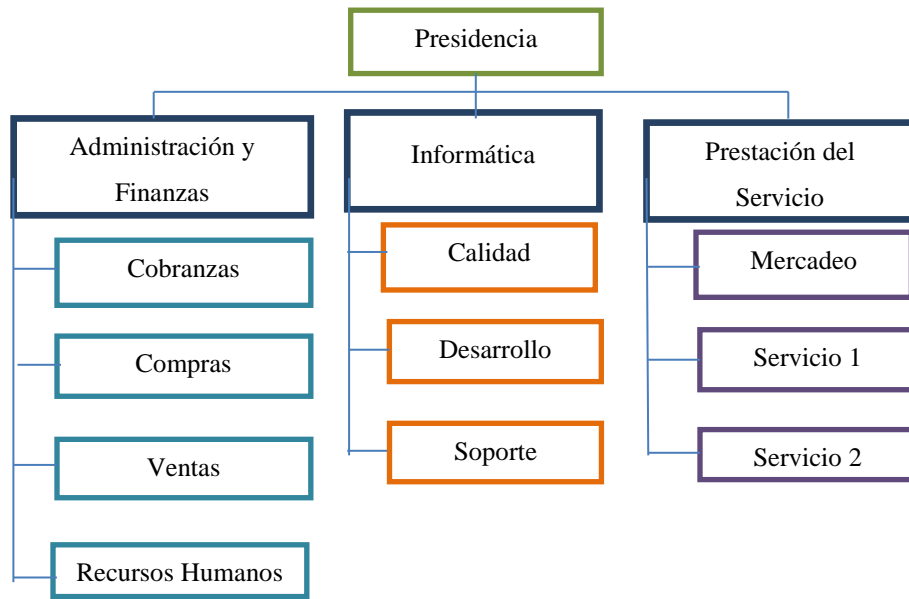
Las características muestran en esencia lo que se aspira que un buen sistema de gestión documental logre con su implementación, proporcionando beneficios a la comunidad.

### **¿Cómo registrar la documentación?**

De acuerdo a las expresiones tomadas de (Jacobs, 2000), para obtener un archivo eficiente, controlado y oportuno es necesario efectuar una apropiada codificación según las actividades de la organización:

- a. Establecer una codificación que se adapte a su organización, puede ser elegida según la estructura organizacional o de acuerdo a los servicios que la institución preste. Ejemplo de ello es un organigrama:

Gráfico 2: Organigrama estructural



**Fuente:**(Jacobs, 2000)  
**Rediseñado por:** Nina Aranda

Los códigos para la unidad podrían ser letras, números o caracteres específicos, relacionando la unidad administrativa como se presenta a continuación:

Tabla 1: Ejemplo de codificación de unidades administrativas

Unidades administrativas	Código
<b>Presidencia</b>	Pre
<b>Cobranzas</b>	Cb
<b>Compras</b>	Cp
<b>Calidad</b>	Cld
<b>Soporte</b>	Spt
<b>Desarrollo</b>	Der
<b>Recursos humanos</b>	RH
<b>Mercadeo</b>	Mcd

**Fuente:**(Jacobs, 2000)

1. Formar una codificación para los tipos de documentos, se puede identificar los documentos de la siguiente manera:



Tabla 2: Ejemplo de codificación de documentos

Descripción de documentos	Código
<b>Carta</b>	Car
<b>Circular</b>	Cir
<b>Factura</b>	Fac
<b>Formulario</b>	For
<b>Memorando</b>	Mem
<b>Notificación</b>	Not
<b>Orden de pago</b>	Orpg
<b>Proceso</b>	Proc

Fuente:(Jacobs, 2000)

## 2.1.7 La organización de documentos en el archivo

### 2.1.7.1 Físico (manual)

Los elementos constitutivos de un archivo físico son dos: el conjunto de documentos y el conjunto de relaciones que median entre ellos. El sitio de un documento de archivo está en el seno de un proceso funcional, del cual es un elemento, por mínimo que sea. Nunca se ha de concebir como un elemento aislado, siempre posee un carácter unitario que sólo se hace claro cuando ha conservado el puesto que le corresponde dentro del conjunto de los demás documentos que lo acompañan.

La organización del archivo de forma no informatizada conlleva una serie de tareas concatenadas que podemos definir en tres apartados:

1. Clasificar los fondos, consiste en establecer diversas clases o agregados documentales en función de su procedencia, es decir, del autor que los ha creado.
2. Ordenar los documentos dentro de cada agrupación o serie documental, y estas mismas, uniendo unos con otros conforme a la unidad de orden establecida para cada caso.
3. Elaborar un cuadro o esquema de clasificación que ponga de relieve la estructuración dada al fondo.

La agrupación consistirá en agrupar jerárquicamente los documentos de un fondo mediante agregados o clases, desde los más amplios a los más específicos, de acuerdo con los principios de procedencia y orden original.

## **2.1.8 El Archivo**

### **2.1.8.1 Conceptualización de archivo**

Un archivo es un lugar destinado al almacenamiento de documentos, es un término general que engloba muchas posibilidades y matices distintos. Se puede definir también como el conjunto de documentos elaborados o recibidos en el transcurso de su gestión y que requieren mantener su originalidad para servir de testimonio e información para la institución o persona que lo produce.

Otra definición hace referencia a que un archivo es un depósito en el cual se mantiene información relevante sobre temas de interés para varios usuarios y que este es conservado con una doble finalidad, garantizar los derechos de quienes los administran o servir de fuente para alguna investigación.

El término se utiliza para nombrar al conjunto ordenado de documentos que una sociedad, una institución o una persona elabora en el marco de sus actividades y funciones. (Pérez P. J., 2014)

### **2.1.8.2 Funciones del archivo**

La principal función del archivo consiste en la conservación de documentos, ya que la Ley obliga a ello, estableciendo plazos para la conservación de documentos que se pueden requerir por algún motivo, estos documentos se deben conservar debidamente ordenados y clasificados, por cuanto proporcionan información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por la entidad, el archivo será eficaz cuando se encuentra rápidamente lo que se busca.

Otra función del archivo es la de ser un centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los ya archivados. Además sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado, los archivos también pueden servir de elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto o la forma de hacerlo. (González García, Lazcano, & López, 2013)

### **2.1.8.3 Clases de archivos**

De acuerdo a las expresiones emitidas por (Pérez, Yrigollen, & Tenopala, 2013), los archivos se clasifican de acuerdo a varios aspectos como:

#### **Según el grado o frecuencia de utilización**

- **Archivos activos o de gestión:** recogen documentos recién entregados en la entidad o de consulta frecuente, o que la documentación por su valor administrativo, legal, operativo o fiscal no pierde vigencia, a este grupo corresponden los archivos de gestión, estos archivos deben ser de fácil acceso. Ejemplo: Leyes, normas, políticas y reglamentos que están en vigencia, oficios.
- **Semiactivos:** dentro de esta clasificación se encuentran aquellos que conservan los documentos que han sido retirados del archivo activo finalizando la vigencia administrativa, legal, operativa o fiscal, la finalidad de este archivo es suministrar información para comprobar operaciones realizadas, corresponden a los archivos centrales y/o intermedios. Ejemplo: Facturas que deben conservarse durante un período de cinco años.
- **Inactivos:** recoge los documentos que habiendo perdido todo su valor operativo y funcional, conservan valor histórico, político, o documental, este tipo de archivo almacena documentos hasta que se ordena su destrucción. Ejemplo: Libros y registros que exige la ley como contratos.

#### **Según el lugar de emplazamiento**

- **Generales o centralizados:** documentos que se conservan en el mismo lugar y es consultado por distintos departamentos, por ejemplo (archivos de producción,

contabilidad, recursos humanos, marketing y ventas). Lo ideal es que cada uno de los departamentos puedan usarlos de manera eficiente.

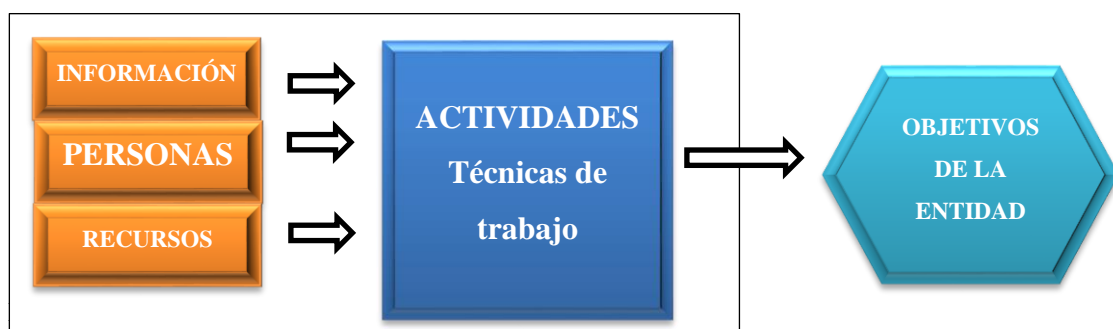
- **Descentralizados o parciales:** se encuentran en las distintas dependencias de la entidad. Estos a su vez pueden ser:
  - **Departamentales o por secciones:** en el propio departamento por ser utilizado constantemente por este.
  - **Personales:** de cada puesto de trabajo para que pueda ser de acceso inmediato a la persona que trabaja con ellos.

Estas clasificaciones no son excluyentes, sino que se completan entre sí.(Pérez, Yrigollen, & Tenopala, 2013)

### 2.1.9 Sistema de información

Los sistemas de información permiten recabar, integrar, analizar y difundir información interna y externa de la empresa en forma oportuna, eficaz y eficiente. Esto implica que la información por su amplio volumen debe ser archivada en un soporte informático, este tipo de archivo facilita el espacio que ocupan los archivos físicos; lo importante del uso de este archivo es que el encargado de manejarlo sepa gestionar esta información, utilizando un método que le permita la localización de los documentos de manera oportuna.

Gráfico 3: Sistema de información



Un sistema de información es un conjunto organizado de elementos, esto son de cuatro tipos:

- Personas
- Datos
- Actividades o técnicas de trabajo
- Recursos materiales en general

Todo ese conjunto de elementos interactúan entre sí para procesar los datos y la información (incluyendo procesos manuales y automáticos) y distribuirla de la manera más adecuada posible en una determinada organización en función de sus objetivos. Normalmente el término es usado de manera errónea como sinónimo de sistema de información informático, estos son el campo de estudio de la tecnología de la información (IT), y aunque puedan formar parte de un sistema de información (como recurso material), por sí solos no se pueden considerar como sistemas de información, este concepto es más amplio que el de sistema de información informático. No obstante un sistema de información puede estar basado en el uso de equipos informáticos.

#### **2.1.10 Las nuevas tecnologías de archivos**

Actualmente los archivos modernos utilizan las tecnologías de la información como medios para agilizar los procesos archivísticos. De tal manera, que los documentos primarios de valor temporal y permanente los organizan, describe, conserva y los pone al uso del productor del documento y al usuario externo, todos estos procedimientos, están estrechamente ligados a los principios de la archivística.

##### **2.1.10.1 Soportes electrónicos**

La irrupción del documento electrónico utilizado por los productores documentales en las instituciones ha provocado cambios en los trabajos archivísticos como en los procesos de organización, descripción y valoración de los documentos. No obstante, en la utilización práctica de estos, los soportes hay que tener en cuenta sus peculiaridades, características, utilización y conservación, los principales son:

##### **2.1.10.2 Hardware y Software**

Dentro de este grupo se puede mencionar a los equipos informáticos como computadoras y los programas que permiten al personal agilizar su trabajo, a continuación se presenta una breve descripción:

- **El Ordenador Personal:** La revolución tecnológica es una herramienta que incorpora nuevas formas de organizar las cosas, dentro del ámbito documental su utilidad es muy amplia, por cuanto contribuye a su ordenamiento, acceso y rapidez en la localización de los archivos.
- **La Digitalización:** Otro recurso informático útil para la gestión documental es la digitalización que consiste en la captura de la información y su transformación a formato digital, para que se pueda manipular desde un ordenador.
- **La Microfilmación:** nos ayuda a evidenciar las acciones por medio del registro a través de fotografía, los mismos que son conservados en rollos de película.

### 2.1.10.3 Las redes

En el uso de estas nuevas tecnologías también es necesario mencionar la comunicación rápida que las redes permiten a los archiveros comunicarse con sus proveedores y con sus usuarios.

- **El Correo Electrónico:** El correo electrónico ofrece la posibilidad de intercambiar información de manera rápida y eficaz, pues permite el envío de todo tipo de documentos, es utilizado en los archivos como medio de comunicación.
- **La Intranet:** Es un recurso para la gestión integral de la documentación activa de una institución. Se aplica sobre todos los documentos que una organización va produciendo como texto, correo electrónico, hojas de cálculo, etc., y sus aplicaciones a sus bases de datos, etc.
- **Internet:** La última revolución para el mundo de los archivos llega con la World Wide Web, que multiplica hasta el infinito las posibilidades de difusión y comunicación de los archivos. Las utilidades de Internet en un archivo son amplias y variadas.

### **2.1.11 Normas técnicas para la administración, custodia y conservación de los documentos.**

Las presentes normas técnicas tienen como objetivo regular la administración, custodia y conservación de los documentos y facilitar la interpretación y aplicación uniforme de las políticas archivísticas.

1. **Registro e inventario de la documentación.**- Los documentos emitidos o recibidos deben mantener un inventario actualizado de la documentación que custodia el archivo.
2. **Clasificación y ordenación de documentos.**- Los documentos deben agruparse manteniendo su integridad orgánico-funcional y deben ordenarse siempre de la misma forma, cualquiera que ésta sea. Debe existir un testimonio escrito de las normas de archivo que sigue cada dependencia de la institución, de manera que el sistema de clasificación y ordenación que se establezca pueda ser comprendido y aplicado por otras personas si así se requiere.
3. **Instalación y rotulación de documentos.**- La ubicación de la documentación en carpetas, prensas, cajas, ampos, o cualquier otro resguardo físico, debe garantizar la integridad física y la unidad lógica de los documentos: así como facilitar su localización mediante rótulos, guías o cualquier otro tipo de señalización que contribuya con este propósito.
4. **Custodia de documentos.**- La custodia de los documentos implica la responsabilidad de velar por su adecuada preservación. La pérdida o extravío de un documento debe ser detectada y corregida a la mayor brevedad y quedar debidamente consignada cuando sea del caso.
5. **Asignación de plazos de retención y transferencia.**- Corresponde a los responsables de los archivos gestionar la transferencia o eliminación de los documentos en los plazos que la institución crea conveniente.
6. **Descripción documental.**- El acceso a la documentación bajo la responsabilidad de cada dependencia de la institución debe estar garantizado mediante la elaboración de inventarios, índices, catálogos o cualquier otro tipo de guía que permita su localización en un tiempo prudencial.

7. **Acceso a los documentos.**- Corresponde al responsable de la unidad definir al encargado del archivo, los niveles, plazos y condiciones de acceso a la documentación bajo su custodia.

### **2.1.12 Clasificación y codificación documental**

La clasificación constituye en la base del sistema del archivo, sin una clasificación la información de la empresa no sería útil, no se podría saber qué objetivos persigue, es por ello que mantener una clasificación apropiada es una técnica que contribuye a la identificación y la reagrupación sistemática de los datos según características que puedan ser diferenciadas.

Para clasificar la documentación primero debe ser codificada, proceso que consiste en asignar números, letras u otros símbolos a los documentos, con la finalidad de distinguir las categorías a las que cada documento pertenece y diferenciarlos entre sí.

Para realizar este proceso de clasificación de la documentación se suele utilizar una serie de métodos: alfabético, número, geográfico, temático y cronológico, estos métodos deben adoptarse en función de las necesidades de la empresa y de cada uno de los departamentos.

#### **2.1.12.1 Clasificación alfabética**

Este tipo de clasificación alfabética ordena la documentación de acuerdo a la secuencia alfabética, por ejemplo si tuviéramos que clasificar el nombre de los socios tendríamos que iniciar por los apellidos, en el caso de que existiera una coincidencia en el primer apellido se tendrá que agregar el segundo apellido.

#### **2.1.12.2 Clasificación numérica**

Consiste en utilizar números para ordenar los documentos, la numeración puede ser secuencial, por ejemplo las facturas pueden ser clasificadas por número de factura o fecha de emisión, o cualquier otro criterio de la persona que maneja la información para su fácil localización.



### **2.1.13 Usuarios**

De acuerdo a las conceptualizaciones de autores como (Monfasani & y Curzel, 2008), expresa que un usuario es una persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación; mientras (González, 2010), indica que el usuario es un protagonista indiscutible del estudio de cualquier proceso informativo porque sus características individuales y su contexto de referencia laboral, social, económico o político, los aspectos que determinan su comportamiento con relación a la información.

Otro de los autores como es el caso de (Diccionario de términos, archivístico., 2014) un usuario es la persona que hace uso de su derecho para tener acceso a la documentación e información, con las limitaciones determinadas por el grado de accesibilidad de los documentos.

Desde mi punto de vista un usuario es la persona que en uso de sus atribuciones accede a cualquier tipo de servicio o producto siempre que este se encuentre habilitado para proporcionar la información requerida.

#### **2.1.13.1 Importancia de la satisfacción del usuario**

La satisfacción de los usuarios se puede decir que es un estado emocional que representa respuestas intelectuales y materiales, ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información, permitiendo comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos.

La satisfacción del usuario con respecto al funcionamiento y a los atributos de un sistema de información depende en gran parte del servicio prestado, lo que implica desarrollar las actividades con un alto nivel de eficiencia y gestión que es lo que espera obtener el usuario.

#### **2.1.13.2 Tipos de usuarios**

Luego de tener claro la conceptualización del término, se identifica los tipos de usuarios:

- Usuarios primarios: son aquellas personas que con sus investigaciones generan conocimientos y lo transmiten a través de los escritos (libros, revistas, artículos)
- Usuarios secundarios: se considera a las personas que se benefician de la producción de los investigadores.
- Usuario virtual: es aquella persona que se conecta a distancia y que tiene unas características y necesidades específicas. (ECURED, 2012)

### **2.1.13.3 Características**

Para obtener una atención y servicio personalizado y conseguir la adecuación de los servicios a las demandas de los usuarios, necesitamos recopilar datos demográficos, sociológicos, psicológicos, etc., que definan sus necesidades, expectativas y demandas. Para ello será conveniente conocer dentro de las características demográficas: la edad, sexo, localidad; características sociológicas: clase social, nivel de ingresos, formación, servicios que utiliza; y finalmente las características psicológicas dentro de las cuales se determinará el: estilo de vida, actitudes, motivaciones, conocimiento de los servicios.

### **2.1.14 El Área de Secretaría**

El área de Secretaría depende de la división administrativa, en esta sección se genera la información que posteriormente se procesa para ser transmitida a las demás unidades de la organización, en vista de ello se puede asegurar que desde esta área se genera la confianza de clientes tanto internos como externos.

Las actividades que se desarrollan dentro de esta área son múltiples por lo que se hará relación a las de mayor ocurrencia.

- Trabajar en relación efectiva con las demás áreas de la organización.
- Integrar los planes estratégicos y valores de la institución.
- Controlar el cumplimiento de las normas y programas de seguridad.
- Contribuir con los procesos de mejora continua y el servicio orientado al usuario.
- Participar y actuar en un marco de apertura al diálogo.

## **2.1.15 La Comiuna San Jacinto**

### **2.1.15.1 Constitución**

Art 1.- La Comuna “San Jacinto del Pindo”, de la Nacionalidad Kichwa pluricultural, plurinacional constituida en 37 Comunidades pertenecientes. A las Parroquias: Tarqui y Puyo del Cantón Pastaza y Madre Tierra, del Cantón Mera, de la Provincia Pastaza; y con su Sede en la Ciudad del Puyo dirección Allpa Yacu av. Alberto Zambrano junto a la Cámara de Comercio de Pastaza.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **Archivar**

Consiste es guardar ordenadamente en el archivo los documentos previamente clasificados, registrados y colocados en carpetas.

### **Archivo de gestión**

En este archivo reposan los documentos generados en los procesos de gestión administrativa.

### **Bula**

Documento imperativo y dispositivo.

### **Catálogo**

Series ordenadas que se registran en un archivo de manera temporal o permanente.

### **Clasificar**

Ordenar la documentación generada en la secretaria de manera apropiada, para su fácil localización.

**Dato**

Elemento que sirve de base a un razonamiento o a una investigación como fuente para proporcionar información.

**Documento**

Es toda información o hecho fijado o registrado en cualquier tipo de soporte material que sirvan para comprobar o acreditar algo.

**Documento activo**

Aquel con valores primarios cuyo uso es frecuente y sirve de referencia para otro tipo de consultas.

**Documento borrador**

Es un documento provisional preparatorio previo al ejemplar, el cual está sujeto a modificaciones.

**Documento de archivo**

Soporte que contiene un texto que es el resultado de una actividad administrativa, efectuada en cumplimiento de sus objetivos y finalidades.

**Foliación**

Numeración no interrumpida de una serie o documentos que constan en más de un cuaderno, tomo o volumen.

**Legajo**

Es un conjunto de diversos documentos con diferentes tipos de formatos y técnicas con una organización de agrupación de la A-Z en forma de libro.

## **Organización documental**

Proceso archivístico orientado a la clasificación, la ordenación y la descripción de los documentos de una institución.

## **Plan de mejoras**

Instrumento diseñado para implementar estrategias cuya finalidad es alcanzar mejoras en las diferentes áreas que presentan situaciones problemáticas.

## **Recepción de documentos**

Es el conjunto de actividades que buscan verificar y controlar la recepción de documentos.

## **Registro**

En términos generales es el control de todos los documentos que entran y/o salgan en los diferentes órganos de la entidad.

## **Registrar**

Consiste en anotar en tarjetas o libretas los datos de los documentos clasificados anteriormente.

## **Transferencia documental**

Remisión de los documentos del archivo de gestión al central, y de éste al histórico, de conformidad con las tablas de retención y de valoración documental vigentes.

## **Usuario**

Persona que utiliza regularmente un servicio porque presenta la necesidad de obtener algo.

### **2.3 IDEA A DEFENDER**

A través del diseño de un Plan de mejoras de gestión documental para la secretaría de la Comuna San Jacinto, se podrá localizar oportunamente la documentación proporcionando agilidad a los trámites solicitados por los usuarios.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se desarrolló mediante el uso de un diseño no experimental por cuanto no se manipularon las variables debido a que el estudio contempla situaciones reales ocurridas en la Comuna San Jacinto, lo que sustentó el fundamento investigativo.

### **3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **Investigación de campo**

Fue necesario el empleo de una investigación de campo por cuanto el estudio se lo efectuó en el lugar de ocurrencia de los hechos, la Comuna San Jacinto, lo que permitió recopilar información acerca de la gestión documental que actualmente se utiliza en la institución.

#### **Investigación bibliográfica – documental**

Este tipo de investigación permitió la revisión de conceptos relativos al tema de investigación lo que sustentó la elaboración del marco teórico para el desarrollo del plan de mejoras de la gestión documental en la Comuna San Jacinto.

### **3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.3.1 Técnicas**

- **Encuesta:** Mediante el uso de la encuestase recopiló información de una manera ágil y oportuna, la cual fue aplicada a los socios de la Comuna San Jacinto y a los empleados en especial a los que laboran en el área de Secretaría.
- **Entrevista:** A través de esta técnica se diseñó una guía de entrevista con preguntas de fácil comprensión, la cual fue aplicada a las autoridades de la Comuna San

- Jacinto y a los empleados de la entidad, esto con la finalidad de conocer su apreciación sobre el tema objeto de estudio.

### **3.3.2 Instrumentos**

- **Cuestionario:** Estuvieron dirigidos a los funcionarios de la Comuna San Jacinto y a los clientes de la entidad, la obtención de la información se realizó a través de cuestionario que estuvieron formulados con preguntas cerradas de fácil comprensión, en un número de 10 ítems.
- **Guía de entrevista:** Mediante este instrumento se aplicó un banco de preguntas orientado a la obtención de información relativa al tema de estudio, las cuales consideraron 4 ítems.

## **3.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

### **Método Científico**

Este método de estudio se aplicó debido a que los hechos suscitados en la Comuna San Jacinto en relación a la gestión documental fueron analizados de manera ordenada respaldados en el uso de técnicas, reglas y principios para un análisis coherente.

### **Método Inductivo**

Este método implicó un estudio que parte de lo particular a lo general, por lo que fue necesario analizar el sistema documental existente, para llegar a determinar la problemática que la Comuna San Jacinto posee al no mantener una gestión documental organizada.

### **Método Deductivo**

Fue primordial la utilización de este método por cuanto el empleo de sistemas documentales utilizados en la Comuna San Jacinto permitieron un análisis acerca de los



procedimientos empleados a nivel interno y su de accesibilidad a la información generada en la secretaría.

### **Método Analítico**

Mediante el uso de este método se llegó a observar las causas, la naturaleza y los efectos que se han generado debido al inapropiado uso de la documentación que mantiene la Comuna San Jacinto.

### **Método Sintético**

Este método permitió reunir cada uno de los elementos que conforman la problemática relacionada con la gestión documental, y a partir de ello sintetizar los procesos que se deben desarrollar para brindar un servicio de calidad a los usuarios de la Comuna San Jacinto.

## **3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.5.1 Población**

El número de clientes que hacen uso de los servicios que brinda la Comuna San Jacinto se estimó en 1000 divididos en estratos: (autoridades de la Comuna 37 representantes de las comunidades que forman parte de esta institución; socios 958; empleados 5)

Tabla 3: Población de la Comuna

<b>Población</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Autoridades de la Comuna	37	4
Socios	958	95
Empleados	5	1
<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Información Comuna San Jacinto

**Elaborado por:** Nina Aranda

### 3.5.2 Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula para distribuciones normales:

$$n = \frac{m}{e^2(m - 1) + 1}$$

Dónde:

**m:** tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados)

**e:** es el error maestro deseado, en tanto por ciento.

**n:** tamaño de la muestral (número de encuestas que vamos a realizar)

$$n = \frac{1000}{0,09^2 + (1000-1)+1}$$

$$n = \frac{1000}{0,0081(999)+1}$$

$$n = \frac{1000}{9.0919} = 109,98$$

Efectuado el correspondiente cálculo se llegó a establecer una muestra de 110 encuestados, la cual fue aplicada con el propósito de conocer el grado de aceptación del proyecto.

Para alcanzar una distribución equitativa se utilizó el cálculo de la función muestral:

$$f = \frac{n}{m} = \frac{110}{1000} = 0.11$$

Tabla 4: Distribución muestral

<b>Estratos</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Autoridades	4	4%
Socios	105	95%
Empleados	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuadro 4

Elaborado por: Nina Aranda

### 3.6 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

#### 3.6.1 Encuesta de opinión a los socios de la Comuna San Jacinto

##### 1. ¿En la Comuna San Jacinto le ofrecen una eficiente atención?

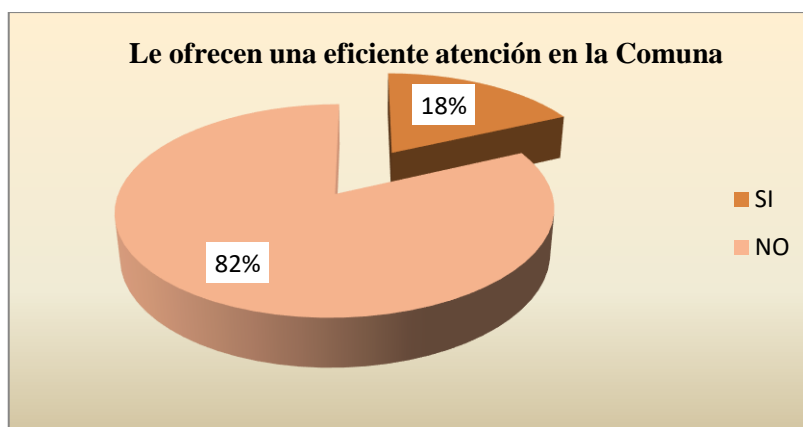
Tabla 5: Le ofrecen una eficiente atención en la Comuna

<b>Alternativas</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	19	18%
<b>NO</b>	86	82%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de opinión socios de la Comuna

Elaborado por: Nina Aranda

Gráfico 4: Le ofrecen una eficiente atención en la Comuna



Fuente: Tabla 5

Elaborado por: Nina Aranda

#### Análisis

Delos 105 socios encuestados, el 18% que representa a 19 personas encuestadas indico que la Comuna les ofrece una eficiente atención mientras que un 82% (86 encuestados) señala que en la Comuna San Jacinto no reciben una eficiente atención.

## Interpretación

La mayoría de los encuestados coinciden en que la atención que se ofrece en la Comuna no se caracterizan por ser eficiente, al no contar con un sistema documental los trámites no son entregados en los tiempos establecidos, ocasionando el malestar de los usuarios lo que genera una mala imagen de la institución, por lo que se hace necesario que la secretaria se actualice en gestión documental.

### 2. ¿Considera usted que los trámites solicitados en la Comuna se realizan con agilidad?

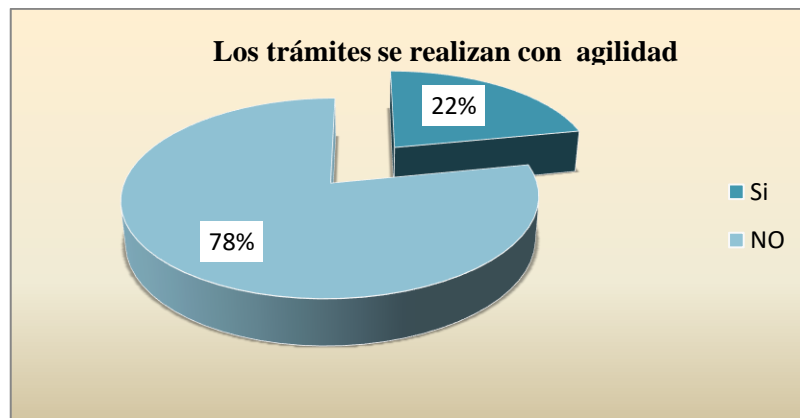
Tabla 6: Los trámites se realizan con agilidad

Alternativas	f	%
SI	23	22%
NO	82	78%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de opinión socios de la Comuna

Elaborado por: Nina Aranda

Gráfico 5: Los trámites se realizan con agilidad



Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Nina Aranda

## Análisis

Las respuestas obtenidas demuestran que sobre un total de 105 encuestados un 78% que equivale a 82 encuestados indicó que los trámites no se realizan con agilidad y el 22% que representa a 23 personas encuestadas piensa que los trámites si se realizan con agilidad.

## Interpretación

Mayoritariamente los encuestados expresan que no existe agilidad por parte del personal en tramitar oportunamente la documental para que estos sean entregados oportunamente a los usuarios evitando de esa manera inconvenientes y el malestar de los socios.

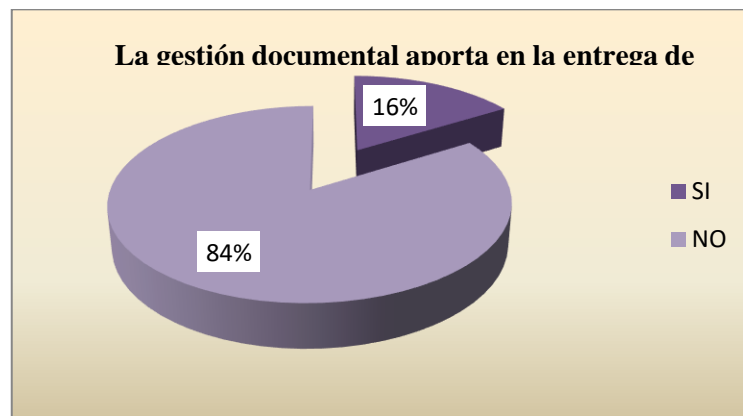
### 3. ¿Considera usted que la organización documental que actualmente posee la Comuna aportan en la entrega de los trámites de manera oportuna?

Tabla 7: La gestión documental aporta en la entrega de trámites

Alternativas	f	%
SI	17	16%
NO	88	84%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de opinión socios de la Comuna  
Elaborado por: Nina Aranda

Gráfico 6: La gestión documental aporta en la entrega de trámites



Fuente: Tabla 7  
Elaborado por: Nina Aranda

## Análisis

De los 105 encuestados se aprecia que el 84% de los socios a los que se les aplicó la encuesta opinan que la organización documental que actualmente posee la Comuna no aporta a la entrega oportuna de los trámites llegando a representar la opinión de 88 personas encuestadas, mientras el 16% que representan a 17 encuestados indicó que la organización documental si es de ayuda.

## Interpretación

Una diferenciada mayoría opina que la institución no posee una apropiada organización documental situación que impide que los trámites se despachen con agilidad lo que genera una evidente inconformidad en los socios de la Comuna.

### 4. ¿Piensa usted que los archivos que posee la Comuna deben organizarse de tal manera que la localización de los documentos sea inmediata?

Tabla 8: Los archivos deben organizarse de mejor manera

Alternativas	f	%
SI	96	91%
NO	09	9%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de opinión socios de la Comuna

Elaborado por: Nina Aranda

Gráfico 7: Los archivos deben organizarse de mejor manera



Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Nina Aranda

## Análisis

De la totalidad de 105 encuestados, el 91% (96 encuestados) supo manifestar que la organización de los archivos en la Comuna no es apropiada, y un 9% (9 encuestados) sostiene que a su parecer estos si están organizados para localizar con facilidad los documentos solicitados.

## Interpretación

Mayoritariamente la opinión de los socios coincide en que la organización de los archivos que maneja la institución no es la apropiada, esta situación provoca un servicio deficiente que se ve reflejado en la insatisfacción de los socios.

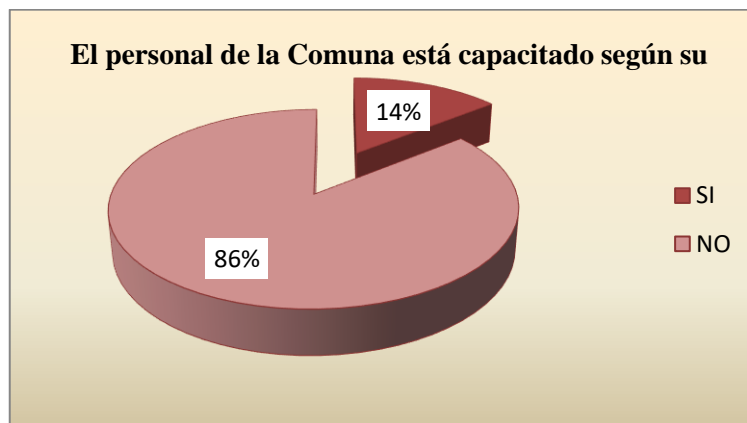
### 5. ¿Según su criterio, el personal que labora en la Comuna se encuentra capacitado para ofrecer una adecuada atención?

Tabla 9: El personal de la Comuna está capacitado según su criterio

Alternativas	f	%
SI	15	14%
NO	90	86%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de opinión socios de la Comuna  
Elaborado por: Nina Aranda

Gráfico 8: El personal de la Comuna está capacitado según su criterio



Fuente: Tabla 9  
Elaborado por: Nina Aranda

## Análisis

De los 105 personas a las que se les aplicó la encuesta, el 86% que representa a 90 socios encuestadas manifestaron que los empleados en la Comuna no están capacitados y el 14% (15 socios) considera que el personal si está capacitado para ejercer las funciones que le asignen.

## Interpretación

En su mayoría los socios encuestados opinan que los empleados que laboran en la Comuna no poseen la suficiente capacitación para ejercer sus funciones, prueba de ello es el deficiente servicios que proporcionan y la poca gestión que presentan al tramitar algún tipo de documento.

### 6. ¿Ha presentado quejas sobre la atención recibida en el caso de que esta haya sido deficiente?

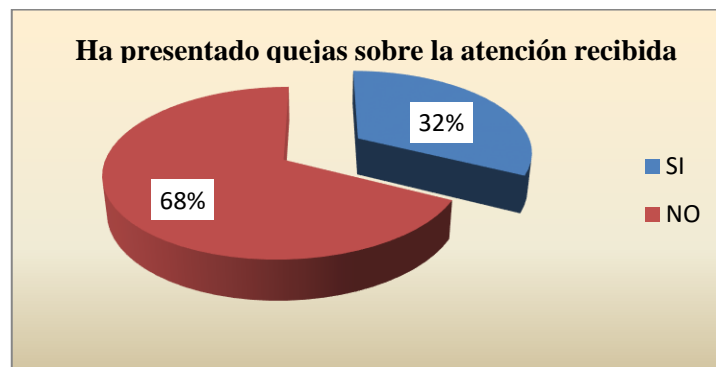
Tabla 10: Ha presentado quejas sobre la atención recibida

Alternativas	f	%
SI	34	32%
NO	71	68%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de opinión socios de la Comuna

Elaborado por: Nina Aranda

Gráfico 9: Ha presentado quejas sobre la atención recibida



Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Nina Aranda

## Análisis

Un 32% (34 socios encuestados) indico haber presentado quejas por los servicios inapropiados que ha recibido en la Comuna, mientras el 68% (71 socios) no ha presentado queja alguna.



## Interpretación

Minoritariamente lo socios que han acudió a solicitar un trámite en la Comuna han llegado a presentar quejas sobre la atención que se les ha brindado por cuanto han considerado que esta no ha sido lo que esperaban, manifestando su malestar por escrito a las autoridades de la institución.

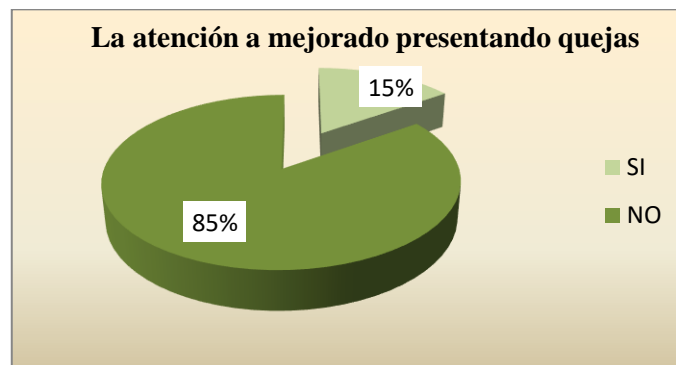
### 7. ¿Considera que a partir de las quejas presentadas la atención ha mejorado?

Tabla 11: La atención a mejorado presentando quejas

Alternativas	f	%
SI	16	15%
NO	89	85%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de opinión socios de la Comuna  
Elaborado por: Nina Aranda

Gráfico 10: La atención a mejorado presentando quejas



Fuente: Tabla 11  
Elaborado por: Nina Aranda

## Análisis

El 15% que asocia a 16 socios encuestados a los que les aplicó la encuesta consideran que a partir de la presentación de sus quejas los empleados brindan una mejor atención y el 85% (89 socios) opina que no ha ocurrido ningún avance.

## Interpretación

Una minoría de los usuarios cree que las quejas presentadas por lo inapropiada atención de los empleados hacia los socios ha servido para que mejoren los servicio y se pueda tener un mejor nivel de comunicación.

### 8. ¿Al momento cómo calificaría la agilidad de los trámites que solicita en la Comuna?

Tabla 12: Cómo calificaría la agilidad de los trámites

Alternativas	f	%
<b>EXCELENTE</b>	0	0%
<b>BUENO</b>	23	22%
<b>REGULAR</b>	52	49%
<b>MALO</b>	30	29%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de opinión socios de la Comuna

Elaborado por: Nina Aranda

Gráfico 11: Cómo calificaría la agilidad de los trámites



Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Nina Aranda

## Análisis

De la totalidad de 105 personas a las que se les aplicó la encuesta, ningún usuario opinó que el servicio sea excelente, un 22% (23 encuestados) cree que es bueno, pero el 49% de los socios (52 socios encuestados) indicaron que los servicios que se brindan en la Comuna son regulares y un 29% (30 personas) expresó que son malos.

## Interpretación

En su mayoría la calificación que otorgaron a los servicios que brinda la Comuna se ubican entre regulares y malos, situación que debe ser analizada por las autoridades para implementar medidas correctivas urgentes y evitar un problema mayor.

### 9. ¿Considera pertinente que se diseñe un sistema de gestión documental?

Tabla 13: Considera que se debe diseñar un sistema documental

Alternativas	f	%
SI	95	90%
NO	10	10%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de opinión socios de la Comuna

Elaborado por: Nina Aranda

Gráfico 12: Considera que se debe diseñar un sistema documental



Fuente: Tabla 13

Elaborado por: Nina Aranda

## Análisis

El 90% de los usuarios que llegó a representar a 95 encuestados indicaron que están de acuerdo en que se diseñe un sistema de gestión documental, y el 10% (10 personas) dijeron que no era necesario.

## Interpretación

La gran mayoría de los encuestados opinó que es conveniente que la Comuna diseñe un sistema de gestión documental que proporciona facilidades para localizar la información y así se pueda tener un acceso inmediato a ella.

### 10. ¿Cree usted que los directivos de la Comuna apoyaran esta iniciativa y contribuirán en su implementación?

Tabla 14: Cree que los directivos apoyen esta iniciativa

Alternativas	f	%
SI	105	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta de opinión socios de la Comuna  
Elaborado por: Nina Aranda

Gráfico 13: Cree que los directivos apoyen esta iniciativa



Fuente: Tabla 14  
Elaborado por: Nina Aranda

## Análisis

El 100% de los socios encuestados que representa a los 105 encuestados que es la totalidad expresaron estar seguros de que las autoridades apoyarán la iniciativa de implementar un sistema de gestión documental.

## Interpretación

Mayoritariamente opinaron los socios de la Comuna que las autoridades apoyaran la implementación de un sistema de gestión documental, por cuanto este será una herramienta que aportará a que los empleados realicen de manera conveniente sus funciones.

### 3.6.2 Guía de entrevista aplicada a las autoridades y empleados

Nombre	Cargo función	Pregunta	Respuesta
Lisandro Pirucha	Presidente	<b>1. ¿Cuál es su apreciación acerca de la gestión documental existente en la institución?</b>	La Comuna no posee un sistema de gestión documental eficiente, situación que impide ofrecer un servicio bueno a los clientes.
Jazmín Vargas	Vicepresidenta		No existe una buena organización de los documentos.
René Vargas	Vocal		No se han preocupado por clasificar la información
Aníbal Grefa	Vocal		No existe el mobiliario para ordenar los documentos.
Julia Guatatuca	Empleada		No se cuenta con un archivo ordenado para un acceso oportuno de la información.

Nombre	Cargo función	Pregunta	Respuesta
Lisandro Pirucha	Presidente	<b>2. ¿Considera que los trámites que se ejecutan en la secretaría de la institución cumplen con las expectativas de los usuarios?</b>	Los trámites presentan retrasos debido a que no se localiza la documentación por la mala organización de la información.
Jazmín Vargas	Vicepresidenta		El servicio no es apropiado, existe demora en los despachos.
René Vargas	Vocal		Se ofrece un mal servicio el personal no identifica en donde se encuentran los procesos.

Aníbal Grefa	Vocal		Se da un servicio deficiente, no existe compromiso por parte del personal.
Julia Guatatuca	Empleada		No se puede despachar la documentación en tiempos prudentes por cuanto no se proporciona las herramientas.

Nombre	Cargo función	Pregunta	Respuesta
Lisandro Pirucha	Presidente	<b>3. ¿Considera pertinente la implementación de un sistema de gestión documental que agilicen los procesos que se realizan para proporcionar información oportuna a la comunidad?</b>	Sería conveniente implementar este sistema para mejorar la gestión institucional.
Jazmín Vargas	Vicepresidenta		Será bueno organizar la documentación mediante la implementación de un sistema.
René Vargas	Vocal		Desde luego que sí, es una buena opción para que mejoren los servicios
Aníbal Grefa	Vocal		Si, será una alternativa apropiada para que se mantenga organizada la información.
Julia Guatatuca	Empleada		Claro que será una buena oportunidad para manejar apropiadamente la información.

Nombre	Cargo función	Pregunta	Respuesta
Lisandro Pirucha	Presidente	<b>4. ¿Estaría dispuesto a brindar su ayuda para ejecutar este proyecto?</b>	Totalmente, se apoyará en lo que sea necesario.
Jazmín Vargas	Vicepresidenta		Con toda la predisposición se apoyará en la implementación del sistema de gestión.
René Vargas	Vocal		Sí, esta será una buen alternativa para mejor las actividades de la Comuna.
Aníbal Grefa	Vocal		Claro que sí, estoy dispuesto a apoyar en todo lo que sea necesario

Julia Guatatuca	Empleada		Estoy dispuesta a colaborar para organizar la documentación.
-----------------	----------	--	--

Analizadas las encuestas y entrevistas se llegó a establecer que la secretaria de la Comuna San Jacinto no tiene un plan de mejoras; pero si lo realizan mejorará la gestión documental.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TÍTULO**

Diseño de un Plan de Mejoras de la Gestión Documental para agilizar los trámites del usuario en el Área de Secretaría de la Comuna San Jacinto, Provincia de Pastaza.

#### **4.1.1 Diagnóstico**

Se considera que los documentos son de vital importancia para el desarrollo de la entidad y proporciona la información adecuada para apoyar la eficiencia de la administración, al mantener una gestión documental organizada se apoyará a estandarización de los procesos.

Para ello se realizará el siguiente diagnóstico a través de la matriz FODA.

#### **FORTALEZAS**

- Equipo informático
- Infraestructura propia
- Empoderamiento del personal
- Apoyo de las autoridades de la Comuna

#### **DEBILIDADES**

- Desorganización documental y archivística
- Inexistencia de formatos para registro de documentos
- Personal sin capacitación
- No cuenta con recursos propios
- Inapropiado manejo de gestión documental
- Falta de motivación y compromiso



## **OPORTUNIDADES**

- Apoyo de Organizaciones no Gubernamentales
- Mantener una organización documental eficiente
- Espacio físico disponible
- Control de préstamo documental
- Archivos digitalizados

## **AMENAZAS**

- Políticas de gobierno
- Cambio de autoridades de la Comuna
- Sistema informático de poca capacidad
- Carencia en la participación de algunas comunidades

Al analizar la gestión documental se pudo observar que en la Secretaría de la Comuna San Jacinto no se ha tomado en cuenta los fundamentos y principios archivísticos, así como las prácticas operativas que permitan una adecuada optimizar y organizar, para reducir problemas con la documentación y facilitar el desempeño de las actividades propias de cada dependencia o área resaltando la importancia de los documentos y archivos.

### **4.1.2 Objetivos generales del plan de mejora**

La presente propuesta se enfoca a:

- Mejorar la gestión documental en la Comuna San Jacinto a través de una base de datos organizada de manera sistemática con el propósito de determinar la cantidad de documentos, condiciones físicas, orden, tipo de archivo (alfabético, numérico, cronológico, secuencial o cualquier otro que ayude a identificar cada una de los documentos), partiendo de esto se podrá realizar las mejoras correspondientes.

#### **4.1.3 Objetivo específicos**

- Recepar los documentos enviados a la institución para su posterior procesamiento.
- Realizar la clasificación de los documentos.
- Identificar las áreas productoras de la información.
- Registrar los trámites para su posterior despacho.
- Organizar los archivos de manera ágil y oportuna.
- Trasferir la documentación a los archivos correspondientes
- Conservar, custodiar y brindar seguridad a la documentación existente
- Digitalizar la documentación para preservar su permanencia en el tiempo.

#### **4.1.4 Responsables**

El personal asignado al manejo de la gestión documental en la Comuna San Jacinto es responsable de la puesta en práctica y del desarrollo del programa, toda la información creada y recibida por las autoridades de la institución en el desempeño de sus funciones, son testimonio de las acciones y decisiones tomadas durante la ejecución de las actividades, siendo estos documentos propiedad de la Comuna.

La colaboración de las demás áreas de la institución es un factor elemental para una eficiente gestión documental centrándose su responsabilidad a la transparencia en la ejecución y el apoyo a las actividades del programa, proteger los intereses operacionales, legales y financieras acordes a las normas y reglas establecidas para la gestión documental.

La dirección es responsable de la buena práctica en gestión documental en sus unidades y debe asegurarse de que el personal está informado de las reglas y de los procedimientos existentes.

#### **4.1.5 Alcance**

Una eficiente gestión documental resulta imprescindible para la toma de decisiones, es por esto que los archivos se han convertido en un apoyo fundamental y estratégico, por

lo que se ha hecho necesario implementar un Plan de Mejoras de la Gestión Documental, el cual permita disponer de manera ordenada a la información considerándola como un recurso o activo institucional decisivo en el desempeño de la Comuna.

El desarrollo de la gestión documental inicia desde la planificación y valoración documental, la producción, recepción, direccionamiento y organización de documentos, distribución, consulta, transferencia y disposición, y la preservación que es un elemento necesario para sustentar la evidencia sobre los procesos realizados.

#### **4.1.6 Sustento legal**

La elaboración del documento se encuentra sustentada por las siguientes leyes y organismos competentes en gestión documental:

- Secretaría Nacional de la Administración Pública: Norma Técnica de Gestión documental y Archivo – Acuerdo N° 1043 del 2 de Febrero del 2015
- Asamblea Nacional Constituyente: Ley Orgánica del Sistema Nacional de Archivos- publicado en el Registro Oficial Suplemento 337 del 18 de Mayo del 200
- Contraloría General del Estado: Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública- acuerdo N° 008 CG-2013

## **4.2 PLAN DE MEJORAS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL**

El proceso de mejoras a la gestión documental para la Comuna San Jacinto incluirá los siguientes procesos:

### **Seleccionar oportunidad de mejora**

Se realizará el diagrama de caracterización, el cual tiene como objetivo funcional gestionar y resguardar la documentación técnica, así como garantizar la organización y conservación de documentos, mediante la recepción, consulta y préstamo de documentos, a fin de satisfacer las necesidades de información de los proyectos asociados al mantenimiento preventivo, predictivo, correcto y a las mejoras de estructuras.

## **Determinar las causas que originan el uso inadecuado de la gestión documental**

- Ausencia de normas y procedimientos: esto se debe en parte a la falta de planificación.
- Ausencia de personal encargado exclusivo para el manejo de archivos: puede darse debido a la falta de presupuesto institucional.
- Mala distribución de espacios: se genera debido a la falta de estanterías apropiadas, inexacta señalización, inadecuada organización.
- Falta de control de entrada de documentos: inexistencia de registros.

## **Establecer el nivel exigido**

- Atender de manera eficiente y rápida a los usuarios.
- Los estantes deben estar identificados.
- Área ordenada y limpia.
- Existencia de una unidad de control de inventario.
- Contar con normas y procedimientos formales.
- Los usuarios del archivo deben estar comprometidos con este.
- Existencia de una base de datos para toda la institución

Lo más importante es satisfacer las expectativas de sus socios, por lo tanto para lograrlo debe funcionar de la siguiente manera:

- Hacer un inventario de todas las carpetas existentes en el archivo
- Crear la normativa necesaria para mantener el adecuado funcionamiento del área
- Realizar una ampliación del área de archivo
- Para las estanterías y carpetas diseñar e imprimir etiquetas que permitan identificarlas
- Digitalización de las carpetas
- Elaboración de formularios para el control de préstamos de documentos

### **4.2.1 Políticas del plan de gestión documental**

El archivo se comprometa a implementar, mantener y mejorar de manera continua del plan bajo los criterios de eficiencia, eficacia y efectividad los siguientes aspectos:

- El fortalecimiento del desempeño eficiente de la Comuna San Jacinto mediante la implementación de procesos efectivos; vinculando personal competente y comprometido.
- La prestación oportuna de los trámites y servicios archivísticos que ofrece la Comuna, satisfaciendo los requisitos y necesidades de los usuarios y partes interesadas.
- La identificación, análisis, evaluación, tratamiento y establecimiento de acciones de mitigación para la administración de los riesgos que puedan afectar la gestión de la Comuna.

#### **4.2.2 Ejes estratégicos**

Con el propósito de superar las limitaciones del acceso oportuno a la información en la Comuna San Jacinto, se presenta un plan de mejoras para la gestión documental, para lo cual se requieren empleados conscientes del valor de los archivos como instrumentos esenciales para el desarrollo de procesos y teniendo en cuenta los elementos institucionales se establecen los ejes estratégicos.

##### **Estrategia 1: Modernización de los archivos**

- Procesos relativos a la gestión documental, actualizar los aspectos relativos a la función archivística que ya estén reglamentados.
- Armonizar el manejo de gestión documental en toda la Comuna con el desarrollo de las tecnologías de la información y los sistemas de gestión.
- Establecer las herramientas que permitan el desarrollo armonizado de los procesos asociados con la gestión de documentos, que permita diseñar y poner en marcha un plan de gestión de información y documentos.
- Desarrollar un proceso formal que favorezca la implementación del plan para mejorar la gestión documental.

## Descripción de la estrategia

El área de archivo aplicará cada una de las reglas que se utilizarán para una correcta gestión documental, procesada la información para su conservación ingresará al área del archivo general como parte de las reglamentación establecida.

Se socializará las políticas adoptadas para la organización de la documentación, de tal manera que los empleados de la Comuna estén al tanto de los procesos que se deberán ejecutar para la custodia de la información.

Al establecer las herramientas para el desarrollo de procesos, se tiene que tomar en consideración si estas son de tipo tecnológico o manual por cuanto se determinará el lugar en el cual reposaran los archivos ya sea en magnético o en algún sitio físico apropiado para el caso.

Las normativas permitirán la regulación de las actividades que debe seguir el proceso de archivo de la documentación generada por cada área de la Comuna.

Tabla 15: Capacitación de la estrategia modernización de los archivos

TEMAS	SUBTEMAS	DIRIGIDO A:
<b>Técnicas de la gestión documental</b>	Procedimientos de la gestión documental	Personal a cargo del área de archivo
	Funciones que realiza el área de archivos	
	Diseño de reglamento para el área	
<b>Manejo de gestión documental</b>	Sistemas de gestión documental	Personal a cargo del área de archivo
	Aplicación de tecnologías de la información	
<b>Aplicación de herramientas para el desarrollo</b>	Diseño de planes de gestión para la información documental	Personal a cargo del área de archivo
	Uso de herramientas documentales	

<b>de procesos documentales</b>		
<b>Procesos de formalización de la gestión documental según las técnicas de Gestión Documental</b>	Procesos para implementar el plan de gestión documental	Personal a cargo del área de archivo
	Alternativas para una mejor organización documental	

Elaborado por: Nina Aranda

Tabla 16: Ejecución de cronograma de capacitaciones en la estrategia 1

SUBTEMAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	RECURSOS
Procesos de la gestión documental	5 horas	La autora del trabajo	Carpetas, hojas, esferos.
Funciones que realiza el área de archivos	6 horas	La autora del trabajo	Carpetas, hojas, esferos.
Diseño de reglamento para el área	8 horas	La autora del trabajo, presidente de la Comuna	carpetas, hojas, esferos
Sistemas de gestión documental	6 horas	La autora del trabajo	Carpetas, hojas, esferos.
Aplicación de tecnologías de la información	8 horas	La autora del trabajo	Carpetas, hojas, esferos.
Diseño de planes de gestión para la información documental	6 horas	La autora del trabajo, responsable del área de archivo, presidente	Carpetas, hojas, esferos.
Uso de herramientas documentales	4 horas	La autora del trabajo	Carpetas, hojas, esferos

Actividades para implementar la normativa vigente	4 horas	La autora del trabajo	Carpetas, hojas, esferos
Alternativas para una mejor organización documental	4 horas	La autora del trabajo	Carpetas, hojas, esferos

**Elaborado por:** Nina Aranda

Los recursos necesarios para ejecutar las capacitaciones al personal serán proporcionados por la Comuna, de tal manera que se facilite su desarrollo.

### **Estrategia 2: Homogenización**

- Establecer procesos que permitan la implantación de un plan de riesgos de documentos
- Promover la cultura de la planeación en el quehacer archivístico.
- Apoyar la creación del plan de mejoras de la gestión documental en la Comuna San Jacinto
- Diseñar, implementar las políticas relacionada con la gestión y administración de los archivos.
- Fortalecer la asistencia técnica para el desarrollo integral de los archivos.
- Apoyar la creación y desarrollo de los archivos.

### **Descripción de la estrategia**

Al establecer un plan de riesgo se estará generando una actividad preventiva la cual ayudará a que la documentación se encuentre respaldada, evitando inconvenientes como pérdida y deterioro de los archivos.

Los encargados del manejo del área de los archivos incentivarán a los demás empleados en la importancia de mantener organizados los documentos para su conservación, creando de esta manera una cultura documental-

Los empleados adoptaran el plan de mejoras como un alternativa para mejorar su gestión documental y el manejo eficiente de los archivos.



Es importante que los encargados del manejo de la información estén claros con las políticas que se exigirán antes del ingreso de la documentación a los archivos.

Se buscaran los medios pertinentes para que la documentación archivada se mantenga de manera integral sin que se vea afectada su parte física, o dicho de otra manera deteriorada parcial o totalmente.

Es importante que los empleados de la Comuna apoyen y aporten al proceso archivístico de la institución, para fomentar la eficiencia institucional.

Tabla 17: Capacitación de la estrategia de homogenización

TEMAS	SUBTEMAS	DIRIGIDO A:
<b>Procesos para evitar riesgos documentales</b>	Cómo evitar la pérdida de documentos	Personal responsable del área
	Sistemas de prevención de riesgos documentales	
<b>Cultura de planeación del quehacer archivístico</b>	Actividades para incentivar el buen manejo documental	Personal responsable del área
<b>Diseñar del plan de mejoras institucional</b>	Qué aspectos se toman en consideración para elaborar el plan de mejoras	Personal responsable del área
<b>Asistencia técnica documental</b>	Desarrollo integral de archivos	Personal responsable del área
<b>Creación de archivos físicos</b>	Logística para implementar el área de archivos	Personal responsable del área

Elaborado por: Nina Aranda

Tabla 18: Ejecución de cronograma de capacitaciones en la estrategia 2

SUBTEMAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	RECURSOS
<b>Cómo evitar la pérdida de documentos</b>	2 horas	La autora del trabajo	carpetas, hojas, esferos
<b>Sistemas de prevención de riesgos documentales</b>	4 horas	La autora del trabajo	carpetas, hojas, esferos
<b>Actividades para incentivar el buen manejo documental</b>	3 horas	La autora del trabajo, presidente de la Comuna	carpetas, hojas, esferos
<b>Qué aspectos se toman en consideración para elaborar el plan de mejoras</b>	2 horas	La autora del trabajo	carpetas, hojas, esferos
<b>Desarrollo integral de archivos</b>	4 horas	La autora del trabajo	carpetas, hojas, esferos
<b>Logística para implementar el área de archivos</b>	3 horas	La autora del trabajo, responsable del área de archivo, presidente	carpetas, hojas, esferos

Elaborado por: Nina Aranda

### **Estrategia 3: Fortalecimiento Institucional**

- Desarrollar una política de gestión del conocimiento para el crecimiento y compromiso del talento humano en el Comuna que impulse la adecuada gestión documental.
- Programar capacitaciones que permitan la actualización de los empleados a cargo del manejo archivístico en temáticas que permitan la fluidez de los diferentes procesos sobre el manejo documental en la Comuna.
- Fortalecer la cultura del trabajo en equipo tanto interna como externamente en armonía con el plan de mejoras para la gestión documental
- Fortalecer la infraestructura tecnológica y física de la Comuna

- Mantener, adecuar y conservar la infraestructura física de la Comuna San Jacinto para la conservación del acervo documental y la atención de servicios que preste a los socios.

### **Descripción de la estrategia**

Se describirán las actividades a realizar para que el talento humano a cargo de la gestión documental pueda implementar, mediante la continua capacitación.

Los temas seleccionados para la capacitación deben ser puntuales en relación a la temática archivística que servirá de base para el desarrollo de la gestión documental en la Comuna San Jacinto.

Coordinar con las demás áreas la participación activa mediante sugerencias para mejorar la gestión documental a nivel interno para proyectar una imagen institucional eficiente a nivel externo.

Adecuar las áreas asignadas a los archivos, en lugares apropiados para salvaguardar el estado físico de la documentación.

Tabla 19: Capacitación de la estrategia de fortalecimiento institucional

TEMAS	SUBTEMAS	DIRIGIDO A:
<b>Políticas de gestión del conocimiento</b>	Adecuada gestión documental	Personal responsable del área
	Crecimiento y compromiso del talento humano con la organización documental	
<b>Capacitación sobre manejo archivístico</b>	Fluidez en el manejo documental	Personal responsable del área
<b>Trabajo en equipo</b>	Relaciones laborales internas en el área de archivos	Personal responsable del área
<b>Fortalecimiento tecnológico de la infraestructura</b>	Diseño de espacios para crear fuentes de archivo	Personal responsable del área

<b>Conservación documental</b>	Acervo documental	Personal responsable del área
	Atención al cliente	Personal responsable del área

Elaborado por: Nina Aranda

Tabla 20: Ejecución de cronograma de capacitaciones en la estrategia 3

SUBTEMAS	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	RECURSOS
<b>Adecuada gestión documental</b>	3 horas	La autora del trabajo	carpetas, hojas, esferos
<b>Crecimiento y compromiso del talento humano con la organización documental</b>	5 horas	La autora del trabajo	carpetas, hojas, esferos
<b>Fluidez en el manejo documental</b>	3 horas	La autora del trabajo, presidente de la Comuna	carpetas, hojas, esferos
<b>Relaciones laborales internas en el área de archivos</b>	2 horas	La autora del trabajo	carpetas, hojas, esferos
<b>Diseño de espacios para crear fuentes de archivo</b>	4 horas	La autora del trabajo	carpetas, hojas, esferos
<b>Acervo documental</b>	3 horas	La autora del trabajo, responsable del área de archivo, presidente	carpetas, hojas, esferos
<b>Atención al cliente</b>	3 horas	La autora del trabajo, responsable del área de archivo, presidente	carpetas, hojas, esferos

Elaborado por: Nina Aranda

#### **4.2.2.1 Descripción general de la propuesta**

Considerando la situación actual sobre del manejo documental en la Comuna San Jacinto, se realizará un enfoque hacia la consecución de los siguientes procesos:

##### **Acceso a los documentos**

- El personal que no pertenece al área de archivo no puede manipularla documentación que se encuentra en resguardo, únicamente a través con una solicitud a la autoridad superior.
- El acceso a los documentos inactivos depositados en el área de archivo y gestión documental está restringido al personal que ha transferido los documentos al archivo.
- El personal de otra área, diferente a la que ha transferido los documentos, necesita el permiso de la máxima autoridad de la Comuna, para consultar dichos documentos.

##### **Ciclo de vida de la documentación**

El plan de mejora de gestión documental enlaza el ciclo de vida de los documentos con los procedimientos administrativos con el propósito de normalizar la presencia de la documentación y que esta contribuya a la eficiencia de los procesos de la Comuna San Jacinto.

Para una mejor comprensión se parte de las tres etapas del procedimiento administrativo:

- Registro
- Tratamiento
- Archivo

El ciclo de vida de los documentos está ligado con las competencias sobre los documentos:

- Desde que se reciben o crean, los documentos son competencia de los archivos. Los Archivos de oficina están integrados por los fondos documentales existentes en las unidades o áreas administrativas que integra la estructura orgánica de la Comuna. La

organización y custodia de los archivos estará a cargo del responsable del área asignado a esta tarea.

- El Archivo intermedio es el encargado de recibir y gestionar la documentación transferida por los archivos de gestión de la Administración General en los términos establecidos por la normativa que regule las transferencias.
- Cuando se transfieren los documentos son competencia exclusiva del archivo general hasta que se materialice la entrada de la documentación.

Para una mejor comprensión del ciclo de vida de los documentos se ha clasificado en dos aspectos para su conservación:

### **Archivos de conservación a corto plazo**

Los siguientes archivos tienen un plazo de conservación de 2 a 5 años, contado a partir de la fecha del último documento de la carpeta.

Estas carpetas no se transfieren al archivo sino que se eliminan por el área correspondiente luego de consultarlo con el área de Archivo. Los plazos de conservación se aplican tanto a los documentos en papel como a los documentos electrónicos, en la Comuna

Tabla 21: Tiempo de conservación de la documentación en copias

<b>Tiempo de conservación documental</b>	<b>Tipo de carpetas</b>	<b>Descripción</b>
2 años		
Todas las áreas de la Comuna San Jacinto	Carpetas documentos internos	Carpetas con copias de entradas y salidas de documentos como: Memorandos, cartas, oficios. Se conservan, según lo establecido en la Ley de Transparencia y derecho a la información creada el 2004 por el Congreso Nacional del Ecuador.
Todas las áreas de la Comuna San Jacinto	Borradores de documentos de publicación	Borradores de publicaciones y documentos oficiales impresos de la Comuna, se conservarán únicamente el primer y último borrador con las

		aprobaciones, según el Sistema Nacional de Archivos
5 años		
Todas las áreas de la Comuna San Jacinto	Carpetas administrativos y financieros	Carpetas con copias y documentos administrativos y financieros tales como órdenes de pago, notas de egresos, facturas, recibos, estados financieros, respaldos de programas y proyectos, otros. De acuerdo a los manifestado por la Norma técnica de gestión Documental y Archivo.
Todas las áreas de la Comuna San Jacinto	Carpetas de distribución de puestos	Carpetas con evaluaciones, recomendaciones y aprobación de autoridades y empleados que se presenten para desempeñar un cargo. Dispuesto por Norma técnica de gestión Documental y Archivo, emitido por la Secretaría Nacional de la Administración Pública.
Todas las áreas de la Comuna San Jacinto	Carpetas de contratos	Copias de contratos por compra o prestación de servicios y documentación financiera relacionada y que hayas sido gestionado por la Comuna se conservan 5 años. De acuerdo a lo manifestado por la Ley de Transparencia y derecho a la información.
Todas las áreas de la Comuna San Jacinto	Documentos de referencia	Carpetas con documentos de la Comuna, recortes de prensa, fotos. De acuerdo a los manifestado por la Norma técnica de gestión Documental y Archivo.

**Fuente:** Comuna San Jacinto

**Elaborado por:** Nina Aranda

### **Carpetas de conservación a largo plazo**

Los siguientes documentos tienen un plazo de conservación de al menos 10 años, contados a partir de la fecha del último documento de la carpeta, estos documentos son transferidos al archivo.

Tabla 22: Tiempo de conservación de la documentación original

<b>Tiempo de conservación documental</b>	<b>Tipo de carpetas</b>	<b>Descripción</b>
10 años		
Área administrativa	Carpetas de proyectos originales	El plazo de conservación es de 10 años o mientras el proyecto sea válido, estas carpetas contienen contratos originales, correspondencia y documentos financieros relacionados con el mismo.  De acuerdo a lo manifestado por la Ley de Transparencia y derecho a la información.
Área administrativa	Carpetas administrativa y financieras originales	Carpetas con documentos administrativos y financieros originales, tales como solicitudes de pago, órdenes de gasto, facturas, recibos, estados financieros, carpetas de gestión administrativa y financiera.

**Fuente:** Comuna San Jacinto

**Elaborado por:** Nina Aranda

#### 4.2.3 Manejo y conservación de la documentación

Se deben conservar los documentos en papel sobre un asunto o una actividad específica en un clasificador, organizado cronológicamente con el documento más reciente encima; esto ayudará a la inmediata localización de la documentación y sirve para:

- Para evitar la duplicación de la información, cree y conserve solamente una carpeta sobre un asunto o actividad por unidad y guarde todos los archivos de la unidad en un mismo lugar centralizado;
- Indique claramente en la portada de una carpeta: el acrónimo del área, un título claro y comprensible, los años comprendidos,



- La carpeta debe contener la correspondencia de entrada y salida en papel, original o copia, así como los documentos esenciales relativos a la actividad o al asunto sobre el que trata;
- Los archivos en papel deben conservarse por las áreas durante un plazo máximo de cinco años desde el cierre del proyecto o del programa, bien para su conservación a largo plazo, o para su eliminación según las reglas de conservación de la Comuna.
- Los documentos de administración, finanzas, presupuesto y personal los conservarán los servicios administrativos responsables.
- Los documentos sobre la ejecución del programa y proyectos los conservará la unidad responsable de la actividad del programa en cuestión.
- Para evitar la duplicación de la información, cada carpeta debe ocupar el sitio asignado.

#### **4.2.4 Requerimientos para el desarrollo del programa de gestión documental**

##### **Normativos**

Para que el plan de mejoras para la gestión documental funcione en un alto porcentaje se requiere del uso de un instructivo de procesos relacionados con el ciclo de vida de la documentación el cual muestre el desarrollo de la gestión documental de inicio a fin.

##### **Económicos**

El plan se desarrollara con recursos proporcionados por la Comuna San Jacinto, mediante la aplicación del presupuesto asignado para implementación de sistemas de comunicación y mejorar a la imagen institucional, que mantiene la entidad.

##### **Administrativos**

Dentro de la estructura organizativa de la Comuna deberá crearse una unidad encargada de la gestión documental que funcione en coordinación con la secretaría, enlazando procesos que aporten al orden, optimización de tiempos y localización inmediata, para crear una eficiente administración.

## **Tecnológicos**

La Comuna San Jacinto mantendrá archivos digitales de la información registrada y procesada los mismos que contribuirán en el control del proceso de gestión documental, lo que implica involucrar información, personal, software y hardware de manera que aporte a la transformación de la Comuna en una entidad eficiente con un modelo de gestión documental exitoso, el plan que se implemente debe cubrir totalmente los procesos actuales y futuros según la evolución y mejoramiento.

### **4.3 GUÍA DE APLICACIÓN DOCUMENTAL**

A través de la presente guía se pretende determinar la viabilidad operativa para la implementación del plan de mejora de la gestión documental en la Comuna San Jacinto, contribuyendo de esta manera a potencializar el uso adecuado de la documentación y la prestación de servicios eficientes a los socios.

#### **4.3.1 Funciones del archivo institucional o general de la Comuna**

El área de archivo debe encargarse de:

- Planificar, organizar, controlar y supervisar con las demás áreas de la Comuna el envío y recepción de la documentación para su posterior archivo.
- Recibir, registrar y distribuir la correspondencia que ingresa a la institución
- Actualizar frecuentemente los registros de comunicación y archivos
- Informar sobre el estado de los trámites de los documentos.
- Remitir oportunamente la correspondencia generada por los diferentes procesos y vigilar la apropiada distribución.
- Programar la conservación documental mediante procedimiento de digitalización acordes a las necesidades de la institución.
- Atender pedidos del personal de la Comuna y llevar un registro ordenado de la petición de documentos.
- Atender a los usuarios que requieran información.

- Capacitar de manera obligatoria al personal encargado del manejo archivístico de la institución.

#### **4.3.2 Funciones del archivo pasivo**

El archivo pasivo de la Comuna se encargará de:

- Establecer los tiempos de transferencia de los documentos de las demás áreas al archivo pasivo
- Recibir y comprobar el inventario de la documentación transferida a la unidad administrativa.
- Organizar la documentación trasferida de los procesos
- Ubicar la documentación en los archivadores correspondientes
- Llenar un registro de ubicación de los archivos existentes
- Atender las solicitudes de copias de la documentación archivada, bajo autorización
- Actualizar constantemente los archivos de los procesos
- Diseñar los formularios para registro de acuerdo a los requerimientos de área
- Informar a las instancias superiores en caso de registrarse novedades en el archivo
- Participar en capacitaciones relacionadas al tema.

### 4.3.3 Gestión documental

El procedimiento de entrada y salida de la documentación tanto física como magnética se desarrolla bajo los siguientes parámetros: **Ver anexo 1**

Tabla 23: Recepción de documentos

Proceso	Actividades	Metas	Indicadores	Responsable	Fecha de implementación
<b>Recepción de documentos</b>	Receptar la documentación	Llevar un registro ordenado de la documentación que ingresa a la Comuna para agilizar los trámites a la mayor brevedad posible.	95% de alcance en la documentación receptada que cumple con los parámetros establecidos	Secretaria	Aprobada la propuesta
	Verificar datos:	Mantener una apropiada gestión administrativa de la documentación.			
	Fecha de emisión				
	Procedencia - institución o persona que envía				
	Destinatario - sección				
	Asunto				

Elaborado por: Nina Aranda

Tabla 24: Recursos Recepción de Documentos

Necesidad de recursos		
Recursos Materiales	Recursos Tecnológicos	Recursos humanos
Formato impreso recepción de documentos	Computador	Secretaria
Esferos	Teléfono	

Elaborado por: Nina Aranda

#### 4.3.4 Clasificación

Esta es la primera actividad dentro de los procesos técnicos para abordar la organización de los archivos, se realizara sobre los documentos físicos, la finalidad de la clasificación es el establecimiento de la producción documental, esta etapa del proceso se compone de varios pasos:

Tabla 25: Clasificación Documental

Proceso	Actividades	Metas	Indicadores	Responsable	Fecha de implementación
Clasificación documental	<b>Documento oficiales</b>				
	Registro de la documentación que va dirigida a la institución	Organizar la documentación física de acuerdo a los procesos solicitados y	100% de cumplimiento en las actividades de clasificación de la documentación	Encargado de gestión documental	Inmediata implementación

Registro de la documentación que va dirigida a una unidad específica	destinatarios de la información, agilizando la entrega y despacho de manera oportuna			
<b>Documentos personales</b>				
Registro de la documentación que estará dirigida a nombre del empleado	Mantener un archivo organizado para su distribución correcta y evitar confusiones	Alcanzar el 100% en la organización documental para lograr que la documentación llegue hasta su destino.	Encargado de gestión documental	Inmediata implementación

Elaborado por: Nina Aranda

La clasificación de las comunicaciones recibidas consiste en determinar el carácter

Tabla 26: Recursos Clasificación Documental

<b>Necesidad de recursos</b>		
<b>Recursos Materiales</b>	<b>Recursos Tecnológicos</b>	<b>Recursos humanos</b>
Formato impreso control por dependencias	Computador	Encargado gestión documental
Esferos	Teléfono	Auxiliar

Elaborado por: Nina Aranda

#### 4.3.5 Identificación de las unidades productoras de documentos

Realizada la clasificación de los documentos se procede a la identificación de las dependencias que los produjeron y se adelanta la separación de estos de acuerdo a las unidades que emitieron la información.

Tabla 27: Unidades Productoras

Proceso	Actividades	Metas	Indicadores	Responsable	Fecha de implementación
<b>Identificación de asuntos</b>	Identificación de los asuntos pertinentes a cada caso, de acuerdo con la producción documental	Mantener identificados los documentos de acuerdo a la producción documental.	Alcanzar el proceso al 100%	Responsable gestión documental	Una vez aprobada la propuesta
	Realizar la separación física de los documentos de acuerdo con los asuntos identificados				
<b>Almacenamiento</b>	Habilitar una área de acceso directo y flexible a la información	Alcanzar flexibilidad en el almacenamiento de la información	Mantener el 90% de flexibilidad en los procesos	Responsable gestión documental	Una vez aprobada la propuesta
	Procesar los datos requeridos por los usuarios en tiempos prudenciales				
<b>Ordenación</b>	Distribuir la documentación de forma estructural	Establecer una estructura para clasificar la documentación de acuerdo a su producción	Establecer el 85% de la organización estructural	Responsable gestión documental	Una vez aprobada la propuesta

Elaborado por: Nina Aranda

Para una apropiada ordenación se propone el siguiente formato:

Tabla 28: Ordenación documental

CRITERIO	CLASIFICACIÓN
A. Por el tipo de declaración Manuales de documentos administrativos	A-1: Documentos Administrativos de decisión
	A-2: Documentos Administrativos de Transmisión
	A-3: Documentos Administrativos de Constancia
B. Por su función en el procedimiento Administrativo	B-1: Documentos de Información
	B-2: Documentos de Comunicación
	B-3: Documentos de Resolución
C. Por su emisor y destinatario	C-1: Tipos de documentos generados por la Administración para informar a los empleados
	C-2: Tipos de documentos generados por la Administración para comunicar a otras administraciones
	C-3: Tipos de documentos generados por la Autoridad para comunicar a la administración

**Elaborado por:** Nina Aranda

Complementariamente a este proceso los archivos deben ser clasificados por tipo de documentos la cual varía en función de los criterios que se utilicen: **Ver anexo 2**



Tabla 29: Recursos Unidades productoras

Necesidad de recursos		
Recursos Materiales	Recursos Tecnológicos	Recursos humanos
Archivadores Formato impreso Esferos	Computador	Secretaria, Encargado gestión documental

Elaborado por: Nina Aranda

#### 4.3.6 Registro de trámites de los documentos

Tabla 30: Registro de trámites

Proceso	Actividades	Metas	Indicadores	Responsable	Fecha de implementación
Registro de trámites	Envío de la solicitud a la unidad correspondiente	Establecer un control oportuno sobre los trámites solicitados por los usuarios para agilizar los trámites de manera eficiente y así	Conseguir el 100% de agilidad en los trámites y la seguridad sobre la	Secretaria, responsables de unidades a las que les corresponde el trámite	Una vez aprobada la propuesta
	Registro con fecha y hora del ingreso del documento a la unidad en físico y en el sistema				
	Registro de entrega del trámite resuelto a la secretaría.				

	Registro de entrega a los usuarios con fecha y hora.	alcanzar la satisfacción de las personas que acuden a la entidad.	información generada.		
	Firma del usuario en el formato de entrega de trámites				
	Calificación del servicio recibido				

Elaborado por: Nina Aranda

Tabla 31: Recursos Registro de trámites

Necesidad de recursos		
Recursos Materiales	Recursos Tecnológicos	Recursos humanos
Formato impreso ingreso de trámite	Computador	Encargado gestión documental
Formato impreso entrega de trámite	Teléfono	Auxiliar
Esferos	Medidor de calidad de servicios	

Elaborado por: Nina Aranda

- La Comuna es responsable por el cumplimiento eficiente de los trámites por cuanto estos representan procesos administrativos.
- El registro de los documentos garantiza al usuario el control de la documentación y la notificación del proceso al área responsable.
- El registro se lo realizará a través del siguiente formato. **Ver anexo 3**

#### **4.3.7 Infraestructura**

Se propone que los archivos utilicen una infraestructura compuesta por:

- **Archivo digital**

- Gestión documental - servicios básicos
- Gestión documental - documentos enviados
- Gestión documental - documentos recibidos
- Gestión documental - trámites solicitados
- Gestión documental - trámites entregados
- Gestión documental - resoluciones
- Otros que se presenten de acuerdo a las necesidades existentes en la Comuna San Jacinto

Para ello el archivo digital debe cumplir con los siguientes requisitos:

- **Autenticidad:** para considerarse auténtico debe ser creado o enviado en el momento que se genera.
- **Integridad:** este debe ser íntegro, completo e inalterable.
- **Conservación:** garantizar el acceso al documento a lo largo del tiempo, de manera que su respaldo no sufra daños en los archivos.
- **Disponibilidad:** se debe mantener un sistema abierto accesible y utilizable para el personal autorizado.
- **Confidencialidad:** solo se permite el acceso al personal encargado del manejo del archivo, la información estará protegida frente a terceros no autorizados.

La utilidad del archivo digital servirá a todos los procesos que requieran una efectiva gestión documental, para que el archivo no pierda su agilidad primero se debe organizar correctamente los documentos, porque puede darse el caso de que se archiven documentos con datos irrelevantes que lo único que generarían en espacio en su almacenamiento.

Los documentos generados por el área administrativa permanecerán en una serie del archivo digital, como se muestra en el siguiente formato:

#### **4.3.7.1 De la salida del documento**

El archivo central es el responsable del despacho de los documentos de la institución, para ello debe procurar procesos ágiles para que la salida de los documentos pueda efectuarse de la mejor manera posible, evitando inconvenientes que retrasen los procedimientos en las diferentes áreas de la Comuna. Para ello se ha diseñado una hoja de ruta de entrega de documentación. **Ver anexo 4**

#### **4.3.7.2 Préstamos interno de documentos**

Cada área de la Comuna San Jacinto requieren de la consulta de documentos para ejecutar sus procesos, por lo tanto el préstamo de estos desde el archivo central es una actividad que debe quedar registrada para la recuperación posterior de la información proporcionada a las distintas áreas, los funcionarios o empleados requirentes deben registrarse en el siguiente formato: **Ver anexo 5**

El responsable del archivo debe utilizar señaladores en los sitios en los cuales se localizó la información y se la prestó a las áreas solicitantes, la finalidad de este proceso es la fácil ubicación de los documentos hasta su lugar de origen.

El responsable del manejo del archivo debe cerciorarse de que la documentación se encuentra en buen estado, de ser el caso de documentos que se encuentran registrados como legajos estos deben estar en la cantidad justa, de no existir irregularidades que ameriten otra gestión se procede a la devolución, para ello el responsable debe registrar la fecha de devolución en el formato denominado préstamo de documentos.

Al incorporar los documentos a sus archivos dispuestos para cada caso, el responsable debe retirar el señalador ya que la información ha sido devuelta.

#### **4.3.8 Organización de archivos**

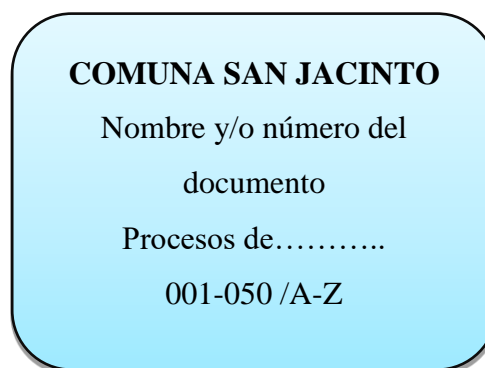
Los archivos se organizarán de acuerdo a los siguientes criterios:

- Los documentos se clasificarán y ordenarán en series documentales
- Los documentos se clasificarán respetando la procedencia
- Los documentos se ordenarán en base al siguiente orden: cronológico, numérico y alfanumérico.

##### **4.3.8.1 Etiquetado de fólder**

En las carpetas o fólder la etiqueta debe respetar la procedencia del archivo, en la gráfica se muestra un ejemplo del etiquetado:

Gráfico 14: Etiquetado



**Elaborado por:** Nina Aranda

##### **4.3.8.2 Series documentales**

Las series documentales estarán conformadas por expedientes que sirven para regular la generación de trámites, organizándolos sucesivamente conforme se producen los procesos administrativos, este tipo de expedientes pueden contener una o varias carpetas, numerando la totalidad de folios del expediente tomando en consideración el siguiente procedimiento:

- Crear una sola carpeta por expediente, únicamente en el caso de sobrepasar el volumen de los documentos se podrá adicionar otras carpetas, las mismas que deberán estar etiquetadas de la siguiente manera: / (Sumarios Administrativos): B-3 **1/3**; B-3: **2/3**; B-3: **3/3**

Los expedientes deben ser foliados para garantizar el acceso a la información

#### 4.3.9 Archivos de uso frecuente

Para organizar los archivos de oficina, de la documentación enviada y recibida (memorandos, oficios y otros) que no forman parte de los expedientes y que su permanencia en algún proceso es necesaria, deben cumplir con los siguientes procedimientos:

- **Archivar:** en un folder con un máximo de 150 folios
- **Clasificación:** identificar y establecer series documentales
- **Depuración:** permite eliminar documentos inhabilitados e innecesarios para los procesos revisados, de esta manera se podrá obtener un archivo con pleno valor legal.
- **Ordenación:** consiste en fijar secuencias documentales para cada área establecida al interior de la Comuna San Jacinto, se tomará en cuenta la fecha de producción o trámite.
- **Codificación:** se designará una serie al documento correspondiente
- **Carátula principal:** la carátula o portada estará al inicio del embinchado como un identificador de cada archivo. A continuación se presenta un ejemplo del contenido de la carátula.

Nombre de la institución:	COMUNA SAN JACINTO
Nombre de la serie:	Expedientes de Sindicatura
Nombre de la sub-serie:	En caso de ser necesario
Nombre del expediente:	Actas de sesiones
Fechas:	Desde 01/01/2017 – Hasta 30/05/2017
Número de fojas:	130
Año:	2017

#### 4.3.10 Separadores internos

Se deben utilizar separadores para los diferentes grupos documentales, de tal forma que se pueda ubicarlos con facilidad. También es necesario colocar las correspondientes pestañas para cada una de las series, lo que sin duda contribuirá a la identificación oportuna del documento.

Otro de los procesos necesarios es la enumeración de las hojas (fojas) utilizadas, numeración que debe ir en el extremo superior del documento con bolígrafo de color diferente al del contenido del documento.

#### 4.3.11 Transferencia física de la documentación

- Al revisar la documentación y considerarla pasiva se procederá a transferirla al archivo general, para este proceso es conveniente que se registre en el siguiente formato al cual se lo denominará Registro de documentación transferida. **Ver anexo 6.**
- En el archivo central no se pueden registrar los documentos con el título de varios o misceláneos.
- La documentación debe cumplir con los plazos y tiempos establecidos para la transferencia, este registro se debe elaborar por duplicado a través de una acta de recepción entrega, el original será para el archivo institucional y una copia para el archivo pasivo

#### **4.3.12 Conservación, custodia y seguridad de la documentación**

- **Vigencia de la documentación**

La vigencia de la documentación es el período en que el documento mantiene su utilidad dentro del proceso y este pueda servir para testificar o informar, el plazo de vigencia varía según el tipo de documento que sea y su conservación es definida por la institución.

- **Conservación de los documentos**

La Comuna San Jacinto en cuanto a la seguridad, protección y conservación de los documentos en la unidad archivística, establecerá programas informáticos para incorporar

un sistema de información y comunicación ágil a los intereses de los usuarios y de los procesos administrativos de la institución.

Es necesario aclarar que los documentos generados mediante medios informáticos tendrán la misma validez que los documentos originales, siempre que cumplan con los requisitos de autenticidad, integridad e inalterabilidad de la información, toda la información producida por la Comuna debe contar con los respaldos mediante soportes magnéticos para asegurar su durabilidad.

Los documentos de conservación permanente (estatutos, actas de constitución) podrán ser copiados en soportes digitales, garantizando la preservación y conservación de los mismos. Los respaldos de los documentos deben archivarse en sitios seguros para su conservación.

- **Valoración de documentos**

Mediante este proceso se determina el valor que tienen los documentos en el tiempo y los plazos para su conservación, para la valoración de la información se deben tomar en cuenta los parámetros técnicos, administrativos, financieros y jurídicos para analizar cada documento.



#### **4.3.13 Eliminación de documentos**

La eliminación de documentos es una actividad que permite que las series documentales que hayan perdido su valor técnico, administrativo, financiero, legal o cumplido su plazo de conservación documental, sean retiradas de los archivos en los que se encuentren para proceder con su eliminación. Este proceso deberá ejecutarse bajo los siguientes parámetros:

- Realizado el inventario de la documentación existente, se procederá a informar a las autoridades de la Comuna para que autoricen la eliminación de los documentos que ya cumplieron con su finalidad.
- Para la eliminación documental se elaborará un informe en el cual se dé a conocer el tipo de documentos, las series y años en los que se generó, con este pronunciamiento se inhabilitará la información que ya cumplió su cometido.

#### **4.3.14 Digitalización de documentos**

El área de archivo debe crear un mecanismo sencillo y eficiente de almacenamiento de la información la cual se logrará mediante el uso de la digitalización de la documentación que mantiene grandes volúmenes, en forma de imágenes digitales.

Este proceso se compone de las siguientes fases:

- **Inventario y ubicación físico**

Para mantener una buena organización se deberá evaluar el material antes de su digitalización, ubicándola en carpetas ordenadas por tipos, años, el objetivo principal al inventariar la documentación es procesarla para su conservación y seguridad.

- **Organización de memorandos - oficios**

Con el objetivo de facilitar la organización, conservación y consultas de los documentos, los memorandos y oficios deben ser archivados en una sola serie documental sean estos de tipo interno o externo.

Por ejemplo en la serie documental MEMORANDOS, se dividirá en Direcciones según la estructura orgánica de la Institución. En cada una de las áreas se archivarán tanto los documentos recibidos como los enviados, organizados en expedientes, es decir, anexando el documento enviado con su respectiva respuesta, con la finalidad de formar expedientes según el asunto ordenado de forma cronológica y así mejorar la ubicación y consulta de un trámite. Los documentos no deben ser ordenados por enviados o recibidos.

Dentro de un mismo expediente administrativo, se puede encontrar documentos que han sido generados por la propia administración, y otros recibidos desde otras administraciones, estos últimos se deben conservar en forma original, mientras que los otros al salir fuera de la administración, se deben conservar en forma de copia administrativa con la respectiva recepción.

De igual manera, se deberá proceder con los documentos externos que ingresan a la Institución, por ejemplo la división y subdivisión que se refleja a continuación de la serie documental oficios:

- Personas Jurídicas
- Personas Naturales
- Gobiernos Autónomos
- Instituciones Educativas
- Instituciones Financieras

#### **4.3.15 Cronograma de ejecución del plan de mejora**

La ejecución del plan de mejora de la gestión documental, debe ejecutarse en los siguientes tiempos establecidos:

Tabla 32: Cronograma de ejecución del plan

N°	Tarea	Fecha de inicio	Presupuesto	Medio de verificación
1	Diagnóstico Situacional	01/03/2017	1,500.00	Aprobación e informe de resultados
2	Diseño del plan de mejora de gestión documental	15/03/2017		
3	Aprobación del plan	20/03/2017		
4	Levantamiento de datos de la estructura institucional para la implementación del plan	15/04/2017		
5	Utilización del plan	24/04/2017		

Elaborado por: Nina Aranda

Tabla 33: Cronograma de capacitación

N°	Temas capacitación	Dirigido a:	Responsable	Tiempo
1	Funciones del archivo institucional o general	Personal encargado de archivar la documentación	Autora de la investigación	Mayo - Junio
2	Funciones del archivo pasivo			
3	Recepción de documentos			
4	Clasificación de archivos			
5	Unidades productoras			
6	Ordenación documental			
7	Registro de trámites			
8	Infraestructura documental			
9	De la salida de documentos			
10	Préstamo interno de documentos			
11	Organización de archivos			
12	Etiquetado de fólder			
13	Series documentales			
14	Archivos de uso frecuente			
15	Separadores internos			
16	Transferencia física de documentos			

<b>17</b>	Conservación, custodia y seguridad de la documentación			
<b>18</b>	Eliminación de documentos			
<b>19</b>	Digitalización de documentos			

**Elaborado por:** Nina Aranda

## **CONCLUSIONES**

- En la Comuna San Jacinto no se ha realizado un diagnóstico sobre la gestión documental, por lo que se desconoce la situación actual de la secretaría en lo relacionado con el manejo de la información.
- La comuna San Jacinto no posee el personal necesario para mantener una eficiente gestión documental por lo que la organización de sus archivos no cumplen con las condiciones para brindar servicios oportunos a los socios.
- Los usuarios desean mejoras en la atención de trámites documentales.

## **RECOMENDACIONES**

Luego de las conclusiones se recomienda:

- Realizar un diagnóstico por lo menos una vez al año sobre la gestión documental de la institución para adoptar las medidas correctivas en los procesos y alcanzar una eficiente organización documental.
- Que los Directivos y la Secretaria acudan a cursos de capacitación, formación como una manera de presentar una imagen corporativa.
- Que la presente propuesta se ponga en ejecución si se quiere mejorar los servicios de la Comuna San Jacinto, provincia de Pastaza.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abad, M. (2009). *Investigación evaluativa en documentación*. 6ª ed. Valencia: Ecacsa.
- Ayala, A. (2010). *Análisis y crítica de la metodología para la realización de planes*. 5ª ed. México: Grijalbo.
- Camarena, Y. (2011). *Diagnóstico Organizacional*. 6ª ed. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de los nuevos tiempos*. 10ª ed. Bogotá: McGraw-Hill.
- González, A. (2010). *Los estudios de necesidades y uso de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. 4ª ed. Madrid: TREA S.L.
- Jacobs, R. (2000). *Administración de producción y operaciones: Manufacturas y Servicios*. 8ª ed. Bogotá: McGraw-Hill.
- James, H. (2011). *Mejoramientos de los procesos de la empresa*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Monfasani, R., & Curzel, M. (2008). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Sallenave, J. P. (2012). *Gerencia y Planificación estratégica*. 6ª ed. Bogotá: Norma.

## INTERNET

- Castillo, A. (2015). *La organización de los archivos de gestión*. Recuperado de 2017, de: <http://www.organizacion-archivos-gestion/organizacion-archivos-gestion3.shtml>
- De Vicuña, S. (2012). *Qué es el plan estratégico*. Recuperado de: <https://renatamarciniak.wordpress.com/category/plan-estrategico/>
- archivístico. (2014). *Diccionario de términos, concepto de usuario*. Recuperado de: <http://www.mundoarchivistico.com/?menu=diccionario&accion=ver&id=1310>
- ECURED. (2012). *Tipos de usuarios*. Recuperado de: [http://www.ecured.cu/index.php/Usuario\\_\(inform%C3%A1tica\)](http://www.ecured.cu/index.php/Usuario_(inform%C3%A1tica))
- Gestión administrativa, empresarial. (2011). *La gestión administrativa empresarial*. Recuperado de: <http://grupo3gestionadministrativa.blogspot.com/2011/02/el-plan-de-mejoramiento.html>
- González García, O., Lazcano, L., & López, L. (2013). *Importancia y manejo de gestión y organización de archivos y documentos en la empresa*. Recuperado de 2017, de:

<http://www.trabajos59.com/gestion-organizacion-archivos/gestion-organizacion-archivos2.shtml>.

Maiolini, F. (2014). *Tres grandes objetivos de una gestión documental*. Recuperado de: <http://www.gestion.org/gestion-documental/43625/tres-grandes-objetivos-de-una-gestion-documental-adecuada/>

Merino, M. (2009). *Definición de Plan*. Recuperado de: Definición de plan (<http://definicion.de/plan/>)

Mikoluk, K. (2013). *La planificación en la gestión*. Recuperado de Planes estratégicos,: <https://udemy.com/la-planificacion-en-la-gestion-planes-estrategicos-tacticos-y-operativos/>

Ortega Blake, J. A. (2014). *Plan seguro*. Recuperado de: [www.buenastareas.com/materias/plan-segun-j-arturo-ortega-blake/0](http://www.buenastareas.com/materias/plan-segun-j-arturo-ortega-blake/0)

Pérez, F., Yrigollen, C., & Tenopala, K. (2013). *Gestión documental*. Recuperado de 01 de: <http://gestion-organizacion-archivos.com/gestion-organizacion-archivos2.shtml>

Pérez, J. y. (2011). *Plan*. Recuperado el 06 de 11 de 2016, de Definición de un plan: <http://definicion.de/plan>

Pérez, P. J. (2014). *Definición de archivo*. Recuperado de: <http://definicion.de/archivo/>

Quispe, M. (2015). *Importancia del plan de mejora en una organización*. Recuperado de: <https://www.clubensayos.com/Negocios/Importancia-del-plan-de-mejora-en-una-organizaci%C3%B3n/2888158.html>



## ANEXOS

Anexo 1: Gestión Documental

### COMUNA SAN JACINTO GESTIÓN DOCUMENTAL

Responsable: .....

FECHA	INSTITUCIÓN	SECCIÓN	ASUNTO
02/01/2017	Comuna San Jacinto	Sindicatura	Informe mensual
02/01/2017	Junta Parroquial Rural .....	Presidencia	Proyecto de salud grupos prioritarios

<b>TOTAL DOCUMENTOS DEL DÍA</b>	
---------------------------------	--

Anexo 2: Clasificación de los tipos documentales

## COMUNA SAN JACINTO

### Clasificación de los tipos documentales

TIPO DOCUMENTO	EMISOR		CLASIF. A POR EL TIPO DE DECLARACIÓN			CLASIF. B POR LA FUNCIÓN EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO			CLASIF. C POR EMISOR Y DESTINATARIO		
	ADMISIÓN	ADMINISTRATIVO	DECISIÓN	TRANSMISIÓN	CONSTATAción	INFORMACIÓN	COMUNICACIÓN	RESOLUCIÓN	Generado por la Administración para informar a los empleados	Generado por la Administración, para comunicar a otras Administraciones	Generado por la autoridades para comunicar a la Administración
Actas		X									
Acuerdos				X							
Alegaciones											
Autorizaciones									X		
Carta											
Certificación											
Circulares											
Citaciones											
Comunicaciones						X					
Consulta			X								
Denuncias											
Informes											
Notificaciones											
Requerimientos											
Resoluciones											X
Solicitudes											







## Anexo 7: Antecedentes de la Comuna San Jacinto

En el año 1937, el gobierno del Ecuador estableció la Ley de Comunas y en 1947, el Presidente Velasco Ibarra decretó el establecimiento de la COMUNA que posteriormente se llamará San Jacinto; obteniendo su escritura territorial global el 12 de marzo de 1947. Luego de 17 años obtiene la personería jurídica el 09 de junio de 1964 establece su Reglamento del Estatuto

La Comuna san Jacinto es una de las más grandes de la Amazonia ecuatoriana, con 18.000 hectáreas de territorio se encuentra conformada por 37 comunidades de base y una población de 6.000 habitantes, principalmente por población indígena de nacionalidad Kichwa, y un pequeño porcentaje a la nacionalidad Shuar y Achuar, a estos pueblos se suma la población mestiza asentada en territorios comunitarios desde inicios del siglo pasado, ubicada en los cantones Pastaza y Mera, en las Parroquia Tarqui y Madre Tierra, los pobladores viven en conservación de sus costumbres ancestrales, tradiciones, lengua y una diversidad de expresiones culturales, se dedican a varias actividades, entre ellas la artesanal, convirtiéndose de esta manera en la Comuna de mayor diversidad cultural y lingüística de la Región Amazónica.

## Anexo 8: Fines de la Comuna

### Art. 2.- **LOS FINES DE LA COMUNA SON:**

- a. Organizar y mantener servicios de asistencia social por enfermedad, maternidad, y fallecimiento y contribuciones económicos de los comuneros cuando así lo requieran.
- b. Apoyar a los comuneros en planes y programas de vivienda, realizando gestiones ante MIDUVI, y proyectos productivos con el Banco Nacional de Fomento, y otras instituciones.
- c. Respetar y hacer respetar el patrimonio ancestral de sus descendientes directos quienes se beneficiaran con el usufructo de la tierra comunal.
- d. Elevar y fortalecer su identidad y tradiciones en lo espiritual, cultural, lingüístico, social, político y económico y el nivel de vida de sus miembros en base de la acción conjunta de todos los comuneros.

- e. Procurar su integración socio económico y cultural, de las comunidades para fomentar la participación activa dentro y fuera del país.
- f. Adquirir por los medios legales fuera de la Comuna tierras para dedicarlas al aprovechamiento comunitario.
- g. Defender los intereses fundamentales de la Comuna y resolver los problemas internos utilizando la persuasión y el diálogo entre los Comuneros, para preservar la unidad, la paz, la armonía y tranquilidad.
- h. Conservar la propiedad imprescriptible, inalienable, e inembargable del territorio Comunitario.
- i. Mantener y precautelar la posición ancestral del territorio sagrado y obtener su perjuicios socioeconómicos ambientales de esas actividades
- j. Formular a la Asamblea proyectos de manejo de la biodiversidad y de su entorno

## **CAPÍTULO II**

### **ORGANISMOS ADMINISTRATIVOS DE LA COMUNA.**

**Art. 3.** Los organismos que rigen a la Comuna en su administración son:

- 4 La Asamblea General
- 5 El Cabildo de la comuna con sus dignidades:
  - a. Presidente(a)
  - b. Vicepresidente(a)
  - c. Secretario (a)
  - d. Tesorero(a)
  - e. Síndico (a)
- 6 Los Vocales de las Comunidades:
  - a. Vocal(a)
  - b. ViceVocal
  - c. Secretario (a)
  - d. Tesorero(a)

e. Vocal de Deportes y otros,

## 7 Las Comisiones Especiales

- a. Comisión de Fiscalización y Veeduría.
- b. Comisión de Justicia.

### **EL CABILDO DE LA COMUNA**

**Art.7.-** Es el órgano oficial administrativo representativo de la comuna y está integrado por: El Presidente(a), el Vicepresidente (a), Secretario(a) Tesorero(a), Sindico(a), los Vocales y las Comisiones Especiales: Fiscalización y justicia.

**Art 8.-** La elección del cabildo de la Comuna se llevará con lo previsto en el Art. 11 de la Ley de Comunas, se realizara en el transcurso de la primera semana del mes de enero cada año años, pudiendo ser reelecto.

**Art.9.-** Para ser candidato a miembro del Cabildo de la Comuna deberá remitir lo siguientes requisitos:

- Ser hijo(a) de un comunero(a), vivir mínimo cinco años en el territorio o en una de las comunidades de la Comuna.
- No haber sido sancionado en ocasiones anteriores por la comuna.
- Presentar su propuesta de trabajo.
- Y estar al día en el pago de las obligaciones económicas con la comuna y con otras instituciones públicas y privadas.
- Ser mayor de 18 años y su participación será libre entre hombres y mujeres de la comuna.
- No debe ser divisionista, creando falsas organizaciones dentro de la Comuna.
- Estar dispuesto y a tiempo completo al servicio de la comuna.



## **CAPÍTULO III**

### **DE LOS DIGNATARIOS DEL CABILDO DE LA COMUNA**

#### **Art. 14.- DEL PRESIDENTE**

Son atribuciones, deberes y obligaciones del Presidente (a), de los que constan en el artículo 15 de la Ley de Comuna son los siguientes:

- a. Es el representante legal de la Comuna en todos los actos públicos y privados Judicial y extrajudicialmente, locales, nacionales e internacionales.
- b. Disponer por escrito con su firma el cumplimiento de las actividades inherentes a los vocales y las comisiones nombradas por las Asambleas ordinarias y extraordinarias
- c. Convocar y presidir las asambleas generales, ordinarias y extraordinarias y las sesiones del cabildo de la Comuna, elaborando el correspondiente orden del día.
- d. Legalizar con su firma las actas de asamblea general y del cabildo de la Comuna las comunicaciones, partidas de inscripción de los comuneros que ingresan a la comuna y más documentos relacionados con las actividades de la comuna.
- e. Autorizar con su firma al tesorero(a), los gastos hasta 100 dólares en casos de gastos mayores, requerirá de la aprobación del cabildo de la Comuna.
- f. Controlar la contabilidad económica de la caja comunal.
- g. Extender conjuntamente con el tesorero, recibos para el cobro de cuotas y otros ingresos a favor de la comuna, los mismos que serán depositados por el tesorero en la cuenta Bancaria de la Comuna.
- h. Abalizar con su firma y controlar la ejecución de los planes y programas de desarrollo de la Comuna y Comunidades y velar por el buen mantenimiento de las obras realizadas.
- i. Abrir cuentas y velar que se depositen a tiempo e ingresen en la cuenta Bancaria de la comuna las cuotas y demás valores de la entidad.
- j. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de los Derechos colectivos reconocidos en la Constitución Vigente y el Convenio internacional 169 de la OIT.
- k. Suscribir oportunamente, mediante inventario, el acta de entrega y recepción de los bienes muebles e inmuebles y económicos de la Comuna.

**Art. 15.- DEL VICEPRESIDENTE:**

**ATRIBUCIONES, Y DEBERES DEL VICEPRESIDENTE: (a)**

- a. Reemplazar al Presidente y ejercer en sus funciones en caso de falta, y ocupe otros cargos, ausencia temporal o definitiva; y
- b. Ayudar en la administración de la comuna bajo la coordinación con el Presidente y con todo el cabildo de la Comuna.

**Art. 16.-ATRIBUCIONES Y DEBERES DEL SECRETARIO(a)**

- a. Suscribir las actas de las sesiones de Asamblea General ordinaria y extraordinaria o del cabildo de la comuna por orden del Presidente y actuara con puntualidad y diligencia.
- b. Elaborar y llevar los libros de actas y preparar las comunicaciones del cabildo, y suscribirá conjuntamente con el presidente.
- c. Llevar el registro de tierras concedidas en usufructo a los Comuneros
- d. Organizar y llevar el registro de empadronamiento de los comuneros, debiendo informar periódicamente a la Asamblea sobre ingresos, salidas y fallecimiento de miembros de la comuna.
- e. Conferir copias certificadas previa autorización del Presidente.
- f. Conferir el certificado de asistencia a las Asambleas Generales y elecciones.
- g. Prohibir la utilización de los Equipos de Cómputo a los niños y personas no autorizadas y no ingerir alimentos ni bebidas alcohólicas en la Oficina, h} Codificar, Custodiar, organizar bajo Actas entrega y recepción notariados y propiedad de la Comuna y responsabilizarse de los mismos.

Las demás que señalen la Ley, el Estatuto, el Reglamento interno, y los derechos colectivos reconocidos en la Constitución Vigente.

**Art. 17.-ATRIBUCIONES, Y OBLIGACIONES DEL TERSORERO/A:**

- a. Llevar con responsabilidad la contabilidad de los fondos de la comuna.

- b. Recaudar las cuotas ordinarias, extraordinarias y demás ingresos que corresponde a la comuna por cualquier concepto, otorgando los correspondientes recibos y depositando dichos valores en una cuenta de Ahorros o bancaria de la comuna.
- c. Guardar los dineros, valores y demás bienes y proyectos de la comuna bajo su responsabilidad personal y económica, solicitando fianza personal o hipotecaria de acuerdo al monto, en caso de contratar un contador calificado si así resuelve el cabildo.
- d. Coordinar con la Comisión de Justicia los asuntos relacionados con la Investigación e imposición de sanciones y presentar el informe pertinente al cabildo de la Comuna.
- e. Presentar al cabildo de la Comuna informes trimestrales sobre el movimiento de la caja, con los respectivos comprobantes de descargo, así como informes mensuales sobre el cobro de los deudores morosos de la comuna.
- f. Custodiar, organizar y actualizar el inventario de: Los Equipos, Bienes, muebles e inmuebles de propiedad de la Comuna y responsabilizarse de los mismos.
- g. Efectuar los ingresos y egresos inversiones autorizadas por la Asamblea General, por el Cabildo o por el Presidente según al monto de los mismos.

**Art 18.- DEL SÍNDICO:**

**SON ATRIBUCIONES, Y OBLIGACIONES:**

- a. Asesorar e intervenir al cabildo en todos los asuntos judiciales y extra judiciales relacionados con los intereses de la Comuna, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso último del Art. 171 de la Constitución Política Vigente.
- b. Controlar y vigilar en estrecha colaboración con el Presidente que no se cometan arbitrariedades en el seno de la comuna.
- c. Fiscalizar las operaciones de tesorería e informar mensualmente al cabildo de la Comuna y a la Asamblea General ordinaria y extraordinaria de la Comuna, cuando ésta se reúna.
- d. Velar para que en la Comuna reine la unidad, armonía, la cordialidad y se cultive plenamente el espíritu de solidaridad y colectividad dentro de la comuna y fomentar los demás valores que fortalezcan a la misma como un sujeto social y político activo.
- e. Asistir puntualmente a las actividades laborales.
- f. Cumplir las funciones que le encomendare la Asamblea General, el cabildo de la Comuna o su Presidente en forma oportuna y eficaz

- g. Organizar, en coordinación con los vocales, la guardiana diurna y nocturna que vigile la seguridad pública en el territorio de la Comuna.
- h. Organizar al personal que vele por seguridad, orden y disciplina en la realización de las Asambleas Generales y sesiones, así como también para proteger los bienes de la Comuna.
- i. Guardar los dineros, valores y demás bienes y proyectos de la comuna bajo su responsabilidad personal y económica, solicitando fianza personal o hipotecaria de acuerdo al monto, en caso de contratar un contador calificado si así resuelve el cabildo.
- j. Coordinar con la Comisión de Justicia los asuntos relacionados con la Investigación e imposición de sanciones y presentar el informe pertinente al cabildo de la Comuna.
- k. Presentar al cabildo de la Comuna informes trimestrales sobre el movimiento de la caja, con los respectivos comprobantes de descargo, así como con informes mensuales sobre el cobro de los deudores morosos de la comuna.
- l. Custodiar, organizar y actualizar el inventario de: Los Equipos, Bienes, muebles e inmuebles de propiedad de la Comuna y responsabilizarse de los mismos,
- m. Efectuar los ingresos y egresos inversiones autorizadas por la Asamblea General, por el Cabildo o por el Presidente según al monto de los mismos.

Anexo 9: Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

## **EL CONGRESO NACIONAL**

Considerando:

- Que el artículo 81 de la Constitución Política de la República, garantiza el derecho a acceder a las fuentes de información, como mecanismo para ejercer la participación democrática respecto del manejo de la cosa pública y la rendición de cuentas a la que están sujetos todos los funcionarios del Estado, y demás entidades obligadas por esta Ley:
- Que es necesario hacer efectivo el principio de publicidad de los actos, contratos y gestiones de las instituciones del Estado y de aquellas financiadas con recursos públicos o que por su naturaleza sean de interés público;

- Que la misma norma constitucional establece que no existirá reserva respecto de informaciones que reposen en archivos públicos, excepto de aquellas que por seguridad nacional no deben ser dadas a conocer;
- Que la libertad de información está reconocida tanto en el artículo 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, como en el artículo 13 de la Convención Interamericana de Derechos Humanos; y, En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, expide la siguiente:

### **Titulo Primero: Principios Generales**

**Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública.-** El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado. Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales (ONG), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley.

**Art. 2.- Objeto de la Ley.-** La presente Ley garantiza y norma el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a las garantías consagradas en la Constitución Política de la República, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales vigentes, de los cuales nuestro país es signatario. Persigue los siguientes objetivos:

- a) Cumplir lo dispuesto en la Constitución Política de la República referente a la publicidad, transparencia y rendición de cuentas al que están sometidas todas las instituciones del Estado que conforman el sector público, dignatarios, autoridades y

funcionarios públicos, incluidos los entes señalados en el artículo anterior, las personas jurídicas de derecho privado que realicen obras, servicios, etc., con asignaciones públicas. Para el efecto, adoptarán las medidas que garanticen y promuevan la organización, clasificación y manejo de la información que den cuenta de la gestión pública;

- b) El cumplimiento de las convenciones internacionales que sobre la materia ha suscrito legalmente nuestro país;
- c) Permitir la fiscalización de la administración pública y de los recursos públicos, efectivizándose un verdadero control social;
- d) Garantizar la protección de la información personal en poder del sector público y/o privado;
- e) La democratización de la sociedad ecuatoriana y la plena vigencia del estado de derecho, a través de un genuino y legítimo acceso a la información pública; y,
- f) Facilitar la efectiva participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y su fiscalización.

**Art. 3.- Ámbito de Aplicación de la Ley.-** Esta Ley es aplicable a:

- a) Los organismos y entidades que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República;
- b) Los entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley;
- c) Las personas jurídicas cuyas acciones o participaciones pertenezcan en todo o en parte al Estado, exclusivamente sobre el destino y manejo de recursos del Estado;
- d) El derecho de acceso a la información de los diputados de la República se rige conforme a lo dispuesto en la Constitución Política de la República, en la Ley Orgánica de la Función Legislativa y su Reglamento Interno;
- e) Las corporaciones, fundaciones y organismos no gubernamentales (ONG) aunque tengan el carácter de privadas y sean encargadas de la provisión o administración de bienes o servicios públicos, que mantengan convenios, contratos o cualquier forma contractual con instituciones públicas y/u organismos internacionales, siempre y cuando la finalidad de su función sea pública;
- f) Las personas jurídicas de derecho privado, que sean delegatarias o concesionarias o cualquier otra forma contractual de servicios públicos del Estado, en los términos del respectivo contrato;

- g) Las personas jurídicas de derecho privado, que realicen gestiones públicas o se financien parcial o totalmente con recursos públicos y únicamente en lo relacionada con dichas gestiones o con las acciones o actividades a las que se destinen tales recursos; y,
- h) Las personas jurídicas de derecho privado que posean información pública en los términos de esta Ley.

**Art. 4.- Principios de Aplicación de la Ley.-** En el desarrollo del derecho de acceso a la información pública se observarán los siguientes principios:

- a) La información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas. El Estado y las instituciones privadas depositarias de archivos públicos, son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a la información;
- b) El acceso a la información pública, será por regla general gratuito a excepción de los costos de reproducción y estará regulado por las normas de esta Ley;
- c) El ejercicio de la función pública, está sometido al principio de apertura y publicidad de sus actuaciones. Este principio se extiende a aquellas entidades de derecho privado que ejerzan la potestad estatal y manejen recursos públicos;
- d) Las autoridades y jueces competentes deberán aplicar las normas de esta Ley Orgánica de la manera que más favorezca al efectivo ejercicio de los derechos aquí garantizados; y,
- e) Garantizar el manejo transparente de la información pública, de manera que se posibilite la participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y la rendición de cuentas de las diferentes autoridades que ejerzan el poder público.

## **Título Segundo: De la Información Pública y su Difusión**

**Art. 5.- Información Pública.-** Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado.

**Art. 6.- Información Confidencial.-** Se considera información confidencial aquella información pública personal, que no está sujeta al principio de publicidad y comprende

aquella derivada de sus derechos personalísimos y fundamentales, especialmente aquellos señalados en los artículos 23 y 24 de la Constitución Política de la República. El uso ilegal que se haga de la información personal o su divulgación, dará lugar a las acciones legales pertinentes. No podrá invocarse reserva, cuando se trate de investigaciones que realicen las autoridades, públicas competentes, sobre violaciones a derechos de las personas que se encuentren establecidos en la Constitución Política de la República, en las declaraciones, pactos, convenios, instrumentos internacionales y el ordenamiento jurídico interno. Se excepciona el procedimiento establecido en las indagaciones previas.

**Art. 7.- Difusión de la Información Pública.-** Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, que para efectos de esta Ley se la considera de naturaleza obligatoria:

- a) Estructura orgánica funcional, base legal que la rige, regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad; las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos;
- b) El directorio completo de la institución, así como su distributivo de personal;
- c) La remuneración mensual por puesto y todo ingreso adicional, incluso el sistema de compensación, según lo establezcan las disposiciones correspondientes;
- d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones;
- e) Texto íntegro de todos los contratos colectivos vigentes en la institución, así como sus anexos y reformas;
- f) Se publicarán los formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción;
- g) Información total sobre el presupuesto anual que administra la institución, especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, así como liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de la entrega de recursos públicos;



- h) Los resultados de las auditorías internas y gubernamentales al ejercicio presupuestal;
  - i) Información completa y detallada sobre los procesos precontractuales, contractuales, de adjudicación y liquidación, de las contrataciones de obras, adquisición de bienes, prestación de servicios, arrendamientos mercantiles, etc., celebrados por la institución con personas naturales o jurídicas, incluidos concesiones, permisos o autorizaciones;
  - j) Un listado de las empresas y personas que han incumplido contratos con dicha institución;
  - k) Planes y programas de la institución en ejecución;
  - l) El detalle de los contratos de crédito externos o internos; se señalará la fuente de los fondos con los que se pagarán esos créditos. Cuando se trate de préstamos o contratos de financiamiento, se hará constar, como lo prevé la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y la Ley Orgánica de Responsabilidad y Transparencia Fiscal, las operaciones y contratos de crédito, los montos, plazo, costos financieros o tipos de interés;
  - m) Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, tales como metas e informes de gestión e indicadores de desempeño;
  - n) Los viáticos, informes de trabajo y justificativos de movilización nacional o internacional de las autoridades, dignatarios y funcionarios públicos;
  - o) El nombre, dirección de la oficina, apartado postal y dirección electrónica del responsable de atender la información pública de que trata esta Ley;
  - p) La Función Judicial y el Tribunal Constitucional, adicionalmente, publicarán el texto íntegro de las sentencias ejecutoriadas, producidas en todas sus jurisdicciones;
  - q) Los organismos de control del Estado, adicionalmente, publicarán el texto íntegro de las resoluciones ejecutoriadas, así como sus informes, producidos en todas sus jurisdicciones;
  - r) El Banco Central, adicionalmente, publicará los indicadores e información relevante de su competencia de modo asequible y de fácil comprensión para la población en general;
  - s) Los organismos seccionales, informarán oportunamente a la ciudadanía de las resoluciones que adoptaren, mediante la publicación de las actas de las respectivas sesiones de estos cuerpos colegiados, así como sus planes de desarrollo local;
- y,

t) El Tribunal de lo Contencioso Administrativo, adicionalmente, publicará el texto íntegro de sus sentencias ejecutoriadas, producidas en todas sus jurisdicciones. La información deberá ser publicada, organizándola por temas, items, orden secuencial o cronológico, etc., sin agrupar o generalizar, de tal manera que el ciudadano pueda ser informado correctamente y sin confusiones.

**Art. 8.- Promoción del Derecho de Acceso a la Información.-** Todas las entidades que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, implementarán, según sus competencias y posibilidades presupuestarias, programas de difusión y capacitación dirigidos tanto a los servidores públicos, como a las organizaciones de la sociedad civil, con el objeto de garantizar una mayor y mejor participación ciudadana en la vida del Estado. Las universidades y demás instituciones del sistema educativo desarrollarán programas de actividades de conocimiento, difusión y promoción de estos derechos. Los centros de educación fiscal, municipal y en general todos los que conforman el sistema de educación básica, integrarán en sus currículos contenidos de promoción de los derechos ciudadanos a la información y comunicación, particularmente de los accesos a la información pública, hábeas data y amparo.

**Art. 9.- Responsabilidad sobre la entrega de la Información Pública.-** El titular de la entidad o representante legal, será el responsable y garantizará la atención suficiente y necesaria a la publicidad de la información pública, así como su libertad de acceso. Su responsabilidad será recibir y contestar las solicitudes de acceso a la información, en el plazo perentorio de diez días, mismo que puede prorrogarse por cinco días más, por causas debidamente justificadas e informadas al peticionario.

**Art. 10.- Custodia de la Información.-** Es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública, peor aún su destrucción. Quienes administren, manejen, archiven o conserven información pública, serán personalmente responsables, solidariamente con la autoridad

de la dependencia a la que pertenece dicha información y/o documentación, por las consecuencias civiles, administrativas o penales a que pudiera haber lugar, por sus acciones u omisiones, en la ocultación, alteración, pérdida y/o desmembración de documentación e información pública. Los documentos originales deberán permanecer en las dependencias a las que pertenezcan, hasta que sean transferidas a los archivos generales o Archivo Nacional. El tiempo de conservación de los documentos públicos, lo determinará la Ley del Sistema de Archivo Nacional y las disposiciones que regulen la conservación de la información pública confidencial. Los documentos de una institución que desapareciere, pasarán bajo inventario al Archivo Nacional y en caso de fusión interinstitucional, será responsable de aquello la nueva entidad.

**Art. 11.- Vigilancia y Promoción de la Ley.-** Sin perjuicio del derecho que las leyes asignan a otras instituciones públicas de solicitar información y de las facultades que le confiere su propia legislación, corresponde a la Defensoría del Pueblo, la promoción, vigilancia y garantías establecidas en esta Ley. Tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Ser el órgano promotor del ejercicio y cumplimiento del derecho de acceso a la información pública;
- b) Vigilar el cumplimiento de esta Ley por parte de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público o privado y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley;
- c) Vigilar que la documentación pública se archive bajo los lineamientos que en esta materia dispone la Ley del Sistema Nacional de Archivos;
- d) Precautelar que la calidad de la información que difundan las instituciones del sector público, contribuyan al cumplimiento de los objetivos de esta Ley;
- e) Elaborar anualmente el informe consolidado nacional de evaluación, sobre la base de la información publicada en los portales o páginas web, así como todos los medios idóneos que mantienen todas las instituciones y personas jurídicas de derecho público, o privado, sujetas a esta Ley;
- f) Promover o patrocinar a solicitud de cualquier persona natural o jurídica o por iniciativa propia, acciones judiciales de acceso a la información pública, cuando ésta ha sido denegada; y,
- g) Informar al Congreso Nacional en forma semestral, el listado índice de toda la información clasificada como reservada.

**Art. 12.- Presentación de Informes.-** Todas las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público o privado y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, a través de su titular o representante legal, presentarán a la Defensoría del Pueblo, hasta el último día laborable del mes de marzo de cada año, un informe anual sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública, que contendrá:

- a) Información del período anterior sobre el cumplimiento de las obligaciones que le asigna esta Ley;
- b) Detalle de las solicitudes de acceso a la información y el trámite dado a cada una de ellas; y,
- c) Informe semestral actualizado sobre el listado índice de información reservada.

**Art. 13.- Falta de claridad en la Información.-** Cuando se demuestre por parte de cualquier ciudadano, que existe ambigüedad en el manejo de la información, expresada en los portales informáticos, o en la información que se difunde en la propia institución, podrá exigirse personalmente la corrección en la difusión, de no hacerlo podrá solicitarse la intervención del Defensor del Pueblo a efectos de que se corrija y se brinde mayor claridad y sistematización, en la organización de esta información. El Defensor del Pueblo, dictaminará los correctivos necesarios de aplicación obligatoria a la información que se difunde; al efecto, la institución brindará las facilidades amplias y suficientes, so pena de destitución, previo sumario administrativo, de las autoridades que incumplan su obligación de difundir la información institucional correctamente. La sanción dictaminada por el Defensor del Pueblo, será ejecutada inmediatamente por la autoridad nominadora.

**Art. 14.- Del Congreso Nacional.-** Además de la información señalada en esta Ley, el Congreso Nacional publicará y actualizará semanalmente en su página web, lo siguiente:

- a) Los textos completos de todos los proyectos de Ley que sean presentados al Congreso Nacional, señalando la Comisión Especializada Permanente asignada, la fecha de presentación, el código; y, el nombre del auspiciante del proyecto; y,
- b) Una lista de proyectos de Ley que hubieren sido asignados a cada Comisión Especializada Permanente.

**Art. 15.- Del Tribunal Supremo Electoral.-** Además de la información señalada en esta Ley, el Tribunal Supremo Electoral, en el término de sesenta días, contados a partir de la fecha de recepción de los informes de gasto electoral, presentados por los directores de las diferentes campañas electorales, agrupaciones políticas o candidatos, deberá publicar en su sitio web los montos recibidos y gastados en cada campaña.

**Art. 16.- Información Pública de los Partidos Políticos.-** Todos los partidos y organizaciones políticas que reciben recursos del Estado, deberán publicar anualmente en forma electrónica, sus informes sobre el uso detallado de los fondos a ellos asignados.

### **Titulo Tercero: De la Información Reservada y Confidencial**

**Art. 17.- De la Información Reservada.-** No procede el derecho a acceder a la información pública, exclusivamente en los siguientes casos:

- a) Los documentos calificados de manera motivada como reservados por el Consejo de Seguridad Nacional, por razones de defensa nacional, de conformidad con el artículo 81, inciso tercero, de la Constitución Política de la República y que son:
- 1) Los planes y órdenes de defensa nacional, militar, movilización, de operaciones especiales y de bases e instalaciones militares ante posibles amenazas contra el Estado;
  - 2) Información en el ámbito de la inteligencia, específicamente los planes, operaciones e informes de inteligencia y contra inteligencia militar, siempre que existiera conmoción nacional;
  - 3) La información sobre la ubicación del material bélico cuando ésta no entrañe peligro para la población; y,
  - 4) Los fondos de uso reservado exclusivamente destinados para fines de la defensa nacional; y,
- b) Las informaciones expresamente establecidas como reservadas en leyes vigentes.

**Art. 18.- Protección de la Información Reservada.-** La información clasificada previamente como reservada, permanecerá con tal carácter hasta un período de quince

años desde su clasificación. La información reservada será desclasificada cuando se extingan las causas que dieron lugar a su clasificación. Se ampliará el período de reserva sobre cierta documentación siempre y cuando permanezcan y se justifiquen las causas que dieron origen a su clasificación. El Consejo de Seguridad Nacional, en los casos de reserva por motivos de seguridad nacional y los titulares de las instituciones públicas, será responsable de clasificar y desclasificar la información de conformidad con esta Ley. La clasificación de reserva no podrá efectuarse posteriormente a la solicitud de información. La información reservada que se haga pública antes del vencimiento del plazo de la reserva o de manera distinta a la prevista en el inciso anterior, podrá ocasionar responsabilidad civil, administrativa y/o penal según los casos, de la persona que por su función haya violado la reserva. Las instituciones públicas elaborarán semestralmente por temas, un índice de los expedientes clasificados como reservados. En ningún caso el índice será considerado como información reservada. Este índice de información reservada, detallará: fecha de resolución y período de vigencia de esta clasificación. La información reservada en temas de seguridad nacional, solo podrá ser desclasificada por el Consejo de Seguridad Nacional. La información clasificada como reservada por los titulares de las entidades e instituciones del sector público, podrá ser desclasificada en cualquier momento por el Congreso Nacional, con el voto favorable de la mayoría absoluta de sus integrantes, en sesión reservada.

#### **Título Cuarto: Del proceso administrativo para acceder a la Información Pública**

**Art. 19.- De la Solicitud y sus Requisitos.**— El interesado a acceder a la información pública que reposa, manejan o producen las personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, deberá hacerlo mediante solicitud escrita ante el titular de la institución. En dicha solicitud deberá constar en forma clara la identificación del solicitante y la ubicación de los datos o temas motivo de la solicitud, la cual será contestada en el plazo señalado en el artículo 9 de esta Ley.

**Art. 20.- Límites de la Publicidad de la Información.**— La solicitud de acceso a la información no implica la obligación de las entidades de la administración pública y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, a crear o producir información, con la que no dispongan o no tengan obligación de contar al momento de efectuarse el

pedido. En este caso, la institución o entidad, comunicará por escrito que la denegación de la solicitud se debe a la inexistencia de datos en su poder, respecto de la información solicitada. Esta Ley tampoco faculta a los peticionarios a exigir a las entidades que efectúen evaluaciones o análisis de la información que posean, salvo aquellos que por sus objetivos institucionales deban producir.

No se entenderá producción de información, a la recopilación o compilación de información que estuviese dispersa en los diversos departamentos o áreas de la institución, para fines de proporcionar resúmenes, cifras estadísticas o índices solicitados por el peticionario.

**Art. 21.- Denegación de la Información.-** La denegación de acceso a la información o la falta de contestación a la solicitud, en el plazo señalado en la ley, dará lugar a los recursos administrativos, judiciales y constitucionales pertinentes y, a la imposición a los funcionarios, de las sanciones establecidas en esta Ley.

#### **Título Quinto: Del Recurso de Acceso a la Información**

**Art. 22.- Del Recurso de Acceso a la Información.-** El derecho de acceso a la información, será también garantizado en instancia judicial por el recurso de acceso a la información, estipulado en esta Ley, sin perjuicio de la acción de amparo constitucional: Se encuentra legitimada para interponer el recurso de acceso a la información, toda persona a quien se hubiere denegado en forma tácita o expresa, información de cualquier índole a la que se refiere esta Ley, ya sea por la negativa de la información, ya sea por la información incompleta, alterada y hasta falsa que le hubieren proporcionado, incluso si la derogatoria se sustenta en el carácter reservado o confidencial de la información solicitada.

El recurso de acceso a la información se podrá interponer ante cualquier juez de lo civil o tribunal de instancia del domicilio del poseedor de la información requerida. El Recurso de Acceso a la Información, contendrá:

- a) Identificación del recurrente;
- b) Fundamentos de hecho y de derecho;

c) Señalamiento de la autoridad de la entidad sujeta a esta Ley, que denegó la información; y,

d) La pretensión jurídica. Los jueces o el tribunal, avocarán conocimiento en el término de cuarenta y ocho horas, sin que exista causa alguna que justifique su inhibición, salvo la inobservancia de las solemnidades exigidas en esta Ley.

El juez o tribunal en el mismo día en que se plantee el Recurso de Acceso a la Información, convocará por una sola vez y mediante comunicación escrita, a las partes para ser oídas en audiencia pública a celebrarse dentro de las veinticuatro horas subsiguientes. La respectiva resolución deberá dictarse en el término máximo de dos días, contado desde la fecha en que tuvo lugar la audiencia, aun si el poseedor de la información no asistiere a ella. Admitido a trámite el recurso, los representantes de las entidades o personas naturales accionadas, entregarán al juez dentro del plazo de ocho días, toda la información requerida.

En el caso de información reservada o confidencial, se deberá demostrar documentada y motivadamente, con el listado índice la legal y correcta clasificación en los términos de esta Ley. Si se justifica plenamente la clasificación de reservada o confidencial, el juez o tribunal, confirmará la negativa de acceso a la información. En caso de que el juez determine que la información no corresponda a la clasificada como reservada o confidencial, en los términos de la presente Ley, dispondrá la entrega. Se agrega el título del Art. 22 en la edición de dicha información al recurrente, en el término de veinticuatro horas. De esta resolución podrá apelar para ante el Tribunal Constitucional la autoridad que alegue que la información es reservada o clasificada. Dentro del recurso de acceso a la información, instaurado por denegación de acceso a la información pública, por denuncia o de oficio, cuando la información se encuentre en riesgo de ocultación, desaparición o destrucción, el juez de oficio o a petición de parte, dictará cualquiera de las siguientes medidas cautelares:

a) Colocación de sellos de seguridad en la información; y,

b) Aprehensión, verificación o reproducción de la información. Para la aplicación de las medidas cautelares antes señaladas, el juez podrá disponer la intervención de la fuerza pública. De considerarse insuficiente la respuesta, a petición de parte, el juez podrá ordenar la verificación directa de él a los archivos correspondientes, para lo cual, la



persona requerida facilitará el acceso del recurrente a las fuentes de información, designándose para dicha diligencia la concurrencia de peritos, si fuere necesario. De la resolución al acceso de información que adopte el juez de lo civil o el tribunal de instancia, se podrá apelar ante el Tribunal Constitucional, para que confirme o revoque la resolución apelada. El recurso de apelación, se interpondrá dentro de los tres días hábiles siguientes, será concedido con efecto devolutivo, salvo en el caso de recursos de apelación deducidos por acceso a la información reservada o confidencial. Negado el recurso por el juez o Tribunal Constitucional, cesarán las medidas cautelares. La Ley de Control Constitucional, será norma supletoria en el trámite de este recurso.

### **Titulo Sexto: De las Sanciones**

**Art. 23.- Sanción a funcionarios y/o empleados públicos y privados.-** Los funcionarios de las entidades de la Administración Pública y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, que incurrieren en actos u omisiones de denegación ilegítima de acceso a la información pública, entendiéndose ésta como información que ha sido negada total o parcialmente ya sea por información incompleta, alterada o falsa que proporcionaron o debieron haber proporcionado, serán sancionados, según la gravedad de la falta, y sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiere lugar, de la siguiente manera:

- a) Multa equivalente a la remuneración de un mes de sueldo o salario que se halle percibiendo a la fecha de la sanción;
- b) Suspensión de sus funciones por el tiempo de treinta días calendario, sin derecho a sueldo o remuneración por ese mismo lapso; y,
- c) Destitución del cargo en caso de que, a pesar de la multa o suspensión impuesta, se persistiere en la negativa a la entrega de la información. Estas sanciones serán impuestas por las respectivas autoridades o entes nominadores. En el caso de prefectos, alcaldes, consejeros, concejales y miembros de juntas parroquiales, la sanción será impuesta por la respectiva entidad corporativa. Los representantes legales de las personas jurídicas de derecho privado o las naturales poseedoras de información pública que impidan o se nieguen a cumplir con las resoluciones judiciales a este respecto, serán sancionadas con una multa de cien a quinientos dólares por cada día de incumplimiento a la resolución, que será liquidada por el juez competente y consignada en su despacho por el sancionado, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar.

Las sanciones se impondrán una vez concluido el respectivo recurso de acceso a la información pública establecido en el artículo 22 de la presente Ley. La remoción de la autoridad, o del funcionario que incumpliera la resolución, no exime a quien lo reemplace del cumplimiento inmediato de tal resolución bajo la prevención determinada en este artículo.

### **Disposición General**

El Tribunal Constitucional, dentro de un término no mayor de noventa días, a partir de la recepción del proceso, despachará y resolverá los recursos de acceso a la información interpuestos.

### **Disposiciones Transitorias**

**Primera.-** Los recursos relacionados con el acceso a la información pública, están exentos del pago de la Tasa Judicial.

**Segunda.-** Los portales en internet, deberán ser implementados por las entidades de la Administración Pública y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, en el plazo perentorio de un año, contado a partir de la publicación de esta Ley en el Registro Oficial. El Reglamento de la presente Ley, regulará los lineamientos técnicos que permitan la uniformidad, interacción, fácil ubicación y acceso de esta información.

**Tercera.-** La Defensoría del Pueblo, dentro del plazo de seis meses contado a partir de la promulgación de la presente Ley, adoptará las medidas administrativas, técnicas y presupuestarias para el cabal cumplimiento de la responsabilidad que esta Ley le asigna.

**Cuarta.-** En el plazo no mayor de seis meses desde la vigencia de la presente Ley, todas las entidades de la Administración Pública y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, deberán elaborar el listado índice de toda la información que a la fecha se encuentre clasificada como reservada, siempre y cuando se encuentre inmersa en algunas de las excepciones contempladas en el artículo 17 de la presente Ley. La información que no se sujete a estas excepciones, deberá desclasificarse en el plazo perentorio de dos meses. A partir de la fecha de publicación de esta Ley en el Registro

Oficial, toda información clasificada como de acceso restringido, que tenga más de quince años, deberá ser desclasificada y abierta libremente al público.

**Quinta.**– Dentro del plazo de noventa días a contar desde la promulgación de esta Ley, el Presidente de la República expedirá el reglamento para la aplicación de la misma.

**Sexta.**– Dentro de un plazo no mayor a ciento ochenta días se reformará la Ley del Sistema Nacional de Archivos, armonizando sus disposiciones con las normas pertinentes contenidas en esta Ley. Se encarga al Sistema Nacional de Archivos la capacitación pertinente a todos los funcionarios de las entidades de la Administración Pública y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley.

### **Disposición Final**

La presente Ley tiene el carácter de Orgánica y prevalece sobre todas las que se le opongan, entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial

Anexo 10: Fotografías











