



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL MANEJO DEL  
ARCHIVO GENERAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL INTERCULTURAL Y  
PLURINACIONAL DEL CANTÓN ARAJUNO, PROVINCIA DE  
PASTAZA, PERIODO 2017.**

**Trabajo de titulación**

Tipo: Proyecto de investigación

Presentado para obtener el grado académico de:

**LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**AUTORA: MYRIAM ANGELITA CHIMBO NAJAR**

**DIRECTORA: Ing. NATALI DEL ROCÍO TORRES PEÑAFIEL**

Puyo - Ecuador

2019

**©2019, Myriam Angelita Chimbo Najar**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho del Autor.

Yo, Myriam Angelita Chimbo Najar, 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; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 03 de julio de 2019

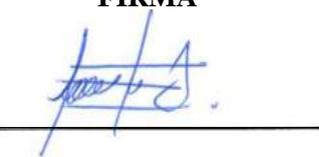
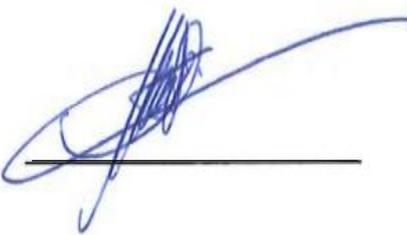


**Myriam Angelita Chimbo Najar**

**C.I. 1600489585**

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

El Tribunal de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de investigación, **SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL MANEJO DEL ARCHIVO GENERAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL CANTÓN ARAJUNO, PROVINCIA DE PASTAZA, PERIODO 2017**, realizado por la señora **MYRIAM ANGELITA CHIMBO NAJAR**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros de Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

|  | <b>FIRMA</b>   | <b>FECHA</b> |
|--|--|--------------|
| Ing. Roberto Carlos Villacrés Arias<br><b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>              |   | 2019/07/03   |
| Ing. Natali del Rocío Torres Peñafiel<br><b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b> |  | 2019/07/03   |
| Ing. Willian Geovanny Yanza Chávez<br><b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b>                  |  | 2019/07/03   |

## DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseado.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres.

A mis hermanas (os) por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

Además, en especial esta tesis está dedicada la memoria de mi hermano Andrés Fredy Chimbo Najar, quién me animó en este campo de estudio, la fuerza y la fe de mi hermano durante el último año de su vida me dio una nueva apreciación del significado y la importancia de la amistad. Vivió su vida, actuando concienzudamente sobre sus creencias, ayudando tanto a familiares como a extraños necesitados. Se enfrentó valientemente a su muerte prematura. Su ejemplo me mantuvo soñando cuando quise rendirme.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todas mis compañeros y amigas, por apoyarme cuando más las necesitaba, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias a mis hijos, siempre las llevo en mi corazón.

Myriam

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por guiarme en el camino y fortalecerme espiritualmente para empezar un camino lleno de éxito.

Así, quiero mostrar mi gratitud a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta, de este sueño que es tan importante para mí, agradecer todas sus ayudas, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación.

Muestro mis más sinceros agradecimientos a mi tutora de proyecto, quien con su conocimiento y su guía fue una pieza clave para que pudiera desarrollar una clave de hechos que fueron imprescindibles para cada etapa de desarrollo del trabajo.

Por último, quiero agradecer a la base de todo, a mi familia, en especial a mis padres y a mis hijos, que estuvieron todos los días pendientes y apoyándome con sus consejos fueron el motor de arranque y mi constante motivación, muchas gracias por su paciencia y comprensión, sobre todo por su amor.

¡Muchas gracias por todo!

Myriam

## TABLA DE CONTENIDO

|                         |      |
|-------------------------|------|
| ÍNDICE DE TABLAS.....   | viii |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....  | ix   |
| ÍNDICE DE GRAFICOS..... | x    |
| ÍNDICE DE ANEXOS.....   | xi   |
| RESUMEN.....            | xii  |
| ABSTRACT.....           | xiii |
| INTRODUCCIÓN.....       | 1    |

## CAPÍTULO I

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....</b>   | <b>2</b>  |
| <b>1.1 Gestión.....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>1.1.1 La gestión documental.....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>1.1.1.1 Ventajas de utilizar un sistema de gestión documental.....</b>                                    | <b>3</b>  |
| <b>1.1.2 Objetivos de la gestión documental.....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>1.1.3 Importancia de la gestión documental.....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>1.1.4 Instrumentos de la gestión documental.....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>1.1.5 Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema de gestión documental.....</b> | <b>8</b>  |
| <b>1.1.5.1 Diagnóstico para la implementación de la gestión documental.....</b>                              | <b>8</b>  |
| <b>1.1.5.2 Ventajas que produce la implementación de la gestión documental.....</b>                          | <b>9</b>  |
| <b>1.1.6 Elementos del sistema de gestión documental.....</b>  | <b>10</b> |
| <b>1.1.6.1 Planificación del sistema de gestión documental.....</b>  | <b>12</b> |
| <b>1.1.6.2 Durante el trabajo.....</b>   | <b>13</b> |
| <b>1.1.7 Control, mejora y resolución del problema.....</b>  | <b>13</b> |
| <b>1.1.8 El archivo.....</b>   | <b>13</b> |
| <b>1.1.8.1 Importancia de mantener un archivo organizado.....</b>  | <b>13</b> |
| <b>1.1.8.2 Clases de archivos.....</b>   | <b>14</b> |
| <b>1.1.9 Valor de los archivos.....</b>  | <b>14</b> |
| <b>1.1.10 Conservación y disposición documental.....</b>   | <b>16</b> |
| <b>1.1.11 Cómo clasificar los documentos.....</b>  | <b>18</b> |
| <b>1.1.12 Qué es un cuadro de clasificación documental.....</b>  | <b>19</b> |
| <b>1.3 Idea a defender.....</b>  | <b>21</b> |

## CAPÍTULO II

|              |   |    |
|--------------|---|----|
| <b>2.</b>    | <b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....                     | 22 |
| <b>2.1</b>   | <b>Modalidad de la investigación</b> .....          | 22 |
| <b>2.2</b>   | <b>Tipo de Investigación</b> .....                  | 22 |
| <b>2.2.1</b> | <i>Investigación de campo</i> .....                 | 22 |
| <b>2.2.2</b> | <i>Investigación bibliográfica-documental</i> ..... | 22 |
| <b>2.3</b>   | <b>Métodos, técnicas e instrumentos</b> .....       | 23 |
| <b>2.3.1</b> | <i>Métodos</i> .....                                | 23 |
| <b>2.3.2</b> | <i>Técnicas</i> .....                               | 23 |
| <b>2.3.3</b> | <i>Instrumentos</i> .....                           | 24 |
| <b>2.4</b>   | <b>Población y muestra</b> .....                    | 25 |
| <b>2.4.1</b> | <i>Población</i> .....                              | 25 |
| <b>2.4.2</b> | <i>Muestra</i> .....                                | 25 |

## CAPÍTULO III

|              |  |    |
|--------------|--|----|
| <b>3.</b>    | <b>RESULTADOS, DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....   | 27 |
| <b>3.1</b>   | <b>Encuesta y entrevistas</b> .....  | 27 |
| <b>3.1.1</b> | <i>Entrevistas al personal del GADMIP Arajuno</i> .....  | 27 |
| <b>3.1.2</b> | <i>Encuesta a los empleados del GADMIP Arajuno</i> .....   | 28 |
| <b>3.2</b>   | <b>Sistema de gestión documental para el manejo del archivo general en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural y Plurinacional del Cantón Arajuno</b> ..... | 38 |

|                           |    |
|---------------------------|----|
| <b>CONCLUSIONES</b> ..... | 55 |
|---------------------------|----|

|                              |    |
|------------------------------|----|
| <b>RECOMENDACIONES</b> ..... | 56 |
|------------------------------|----|

## GLOSARIO

## BIBLIOGRAFÍA

## ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

|                    |  |    |
|--------------------|--|----|
| <b>Tabla 1-2:</b>  | Personal encuestado cantón Arajuno .....                         | 25 |
| <b>Tabla 1-3:</b>  | Ha realizado trámites en GADMIP de Arajuno .....                 | 28 |
| <b>Tabla 2-3:</b>  | El manejo documental es adecuado .....                           | 29 |
| <b>Tabla 3-3:</b>  | Calificación de los servicios .....                              | 30 |
| <b>Tabla 4-3:</b>  | La información es oportuna y confiables .....                    | 31 |
| <b>Tabla 5-3:</b>  | El personal está capacitado para informar oportunamente .....    | 32 |
| <b>Tabla 6-3:</b>  | El personal debe capacitarse .....                               | 33 |
| <b>Tabla 7-3:</b>  | La documentación es organizada apropiada adecuadamente.....      | 34 |
| <b>Tabla 8-3:</b>  | Se deben implementar un sistema de organización documental ..... | 35 |
| <b>Tabla 9-3:</b>  | Existe un sistema de gestión documental.....                     | 36 |
| <b>Tabla 10-3:</b> | Implementación del sistema de gestión documental .....           | 37 |
| <b>Tabla 11-3:</b> | Recepción de documentos.....                                     | 43 |
| <b>Tabla 12-3:</b> | Envío documento destinatario.....                                | 45 |
| <b>Tabla 13-3:</b> | Préstamo de documentos.....                                      | 47 |
| <b>Tabla 14-3:</b> | Solicitud de copias .....  | 47 |
| <b>Tabla 15-3:</b> | Almacenamiento documentos .....                                  | 48 |
| <b>Tabla 16-3:</b> | Plazos de conservación documental.....                           | 51 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                    |  |    |
|--------------------|--|----|
| <b>Figura 1-3:</b> | Formato 1 .....                          | 43 |
| <b>Figura 2-3:</b> | Archivo alfanumérico.....                | 44 |
| <b>Figura 3-4:</b> | Secuencia de archivo.....                | 44 |
| <b>Figura 4-3:</b> | Documentos asociados en el archivo ..... | 44 |
| <b>Figura 5-3:</b> | Archivo según destinatario.....          | 45 |
| <b>Figura 6-3:</b> | Identificador devolución documental..... | 48 |
| <b>Figura 7-3:</b> | Ejemplo foliación .....                  | 50 |
| <b>Figura 8-3:</b> | Recuperación de archivos .....           | 52 |
| <b>Figura 9-3:</b> | Organización de archivos .....           | 53 |

## ÍNDICE DE GRAFICOS

|                      |   |    |
|----------------------|---|----|
| <b>Gráfico 1-1:</b>  | Edad de los documentos .....                                    | 16 |
| <b>Gráfico 1-3:</b>  | Ha realizado trámites en GADMIP de Arajuno .....                | 28 |
| <b>Gráfico 2-3:</b>  | El manejo documental es adecuado .....                          | 29 |
| <b>Gráfico 3-3:</b>  | Calificación de los servicios .....                             | 30 |
| <b>Gráfico 4-3:</b>  | La información es oportuna y confiables.....                    | 31 |
| <b>Gráfico 5-3:</b>  | El personal está capacitado para informar oportunamente .....   | 32 |
| <b>Gráfico 6-3:</b>  | El personal debe capacitarse .....                              | 33 |
| <b>Gráfico 7-3:</b>  | La documentación es organizada apropiada adecuadamente .....    | 34 |
| <b>Gráfico 8-3:</b>  | Se deben implementar un sistema de organización documental..... | 35 |
| <b>Gráfico 9-3:</b>  | Existe un sistema de gestión documental .....                   | 36 |
| <b>Gráfico 10-3:</b> | Implementación del sistema de gestión documental.....           | 37 |

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A: FOTOS GADMIP ARAJUNO**

## RESUMEN

El sistema de gestión documental para el manejo del archivo general en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural y Plurinacional del cantón Arajuno, Provincia de Pastaza, periodo 2017, aportará al mejoramiento de la funcionalidad operativa de la entidad, para ello se desarrolló un diagnóstico en el cual se utilizó técnicas e instrumentos para la recolección de información como encuestas a los usuarios de la institución y entrevistas a las autoridades, llegándose a determinar el inapropiado manejo documental, ocasionado por la falta de organización, desconocimiento sobre el uso de técnicas archivísticas por parte del personal que maneja el archivo central del gobierno descentralizado, por otra parte la institución no se ha preocupado por diseñar un sistema exclusivo para el manejo de la gestión documental, considerando que la entidad emite documentos con una alta frecuencia por tal razón estos deben cumplir con parámetros de eficiencia y confiabilidad. Los resultados alcanzados producto del estudio permiten llegar a la conclusión de que existe la necesidad urgente de implementar un sistema de gestión documental que oriente de manera apropiada al personal, a realizar actividades para identificar y localizar de manera oportuna la documentación solicitante por los diferentes departamentos y usuarios de la información, para brindar servicios enfocados en satisfacer las necesidades de la ciudadanía en cuanto a la ejecución de trámites, por lo que se recomienda considerar la propuesta planteada, la misma que manifiesta cada uno de los procesos que requiere desarrollarse para alcanzar una buena gestión documental.

**Palabras clave:** CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS, SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, ARCHIVO CENTRAL, PROCESOS EFICIENTES, GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO, ARAJUNO (CANTÓN).



0712-DBRA-UTP-2022

## ABSTRACT

The document supervision system for the management of the general documentation in the "Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural y Plurinacional of Arajuno Canton," Pastaza Province, period 2017, will contribute to the improvement of the operational functionality of the entity. We developed a diagnosis using techniques and instruments to collect information, such as surveys of users of the institution and interviews with the authorities, The study determined that inadequate document management is caused by a lack of organization and knowledge about the use of archival techniques by the staff that manages the central archive of the decentralized government. On the other hand, the institution has not been concerned about designing an exclusive system for document management, considering that the entity issues documents with a high frequency, and for this reason, they must comply with efficiency and reliability parameters. The results achieved because of the study lead to the conclusion that there is an urgent need to implement a document management system that properly guides the staff to perform activities to identify and locate documentation requested on time by the different departments and the information users. To provide services focused on meeting the needs of citizens in terms of the execution of procedures, it is recommended to consider the intended proposal that shows each of the processes that need to be developed to achieve good document management.

**Keywords:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM>, <CENTRAL RECORDS>, <EFFICIENT PROCESSES>.

LEONARDO  
EFRAIN  
CABEZAS  
AREVALO



Firmado  
digitalmente por  
LEONARDO  
EFRAIN CABEZAS  
AREVALO

## **INTRODUCCIÓN**

El sistema de gestión documental para el manejo del archivo general en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural y Plurinacional del cantón Arajuno, Provincia de Pastaza, periodo 2017, es una guía de aplicación para el área del archivo, con la cual se pretende mejorar la gestión documental y brindar un servicio de calidad a los usuarios, el trabajo se ha desarrollado en cuatro capítulos:

Capítulo I: El problema, dentro de este capítulo se puntualiza los motivos por los cuales se llevó a cabo el estudio, otro de los temas es la justificación la misma que sustenta el desarrollo investigativo y finalmente los objetivos que son de dos tipos uno general y otros específicos, los cuales expresan el alcance de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico, los temas considerando dentro de este apartado detallan los puntos relevantes del trabajo y aportan de manera significativa al desarrollo de los procedimientos, que requiere implementar un sistema de gestión documental. Cada uno de los temas presenta un esquema sustentado en la opinión de autores especialistas en la organización de documentos e información, por lo que los contenidos planteados se encuentran debidamente referenciados para proporcionar una información segura y confiable.

Capítulo IV: Marco propositivo, se enfoca en desarrollar los lineamientos que se van a considerar dentro de la propuesta, estos presentan un detalle de los procedimientos de ingreso, registro, custodia y archivo de la documentación, con lo cual se resguardará la información relevante en los diferentes casos, para proceder a brindar un servicio oportuno y eficiente a los usuarios en caso de requerir algún trámite.

Como parte final se presentan Conclusiones y Recomendaciones, las mismas que presentan una opinión acerca de los resultados alcanzados durante la investigación y formulan alternativas para mejora las condiciones actuales sobre el manejo de la gestión documental en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural y Plurinacional del Cantón Arajuno.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

### 1.1. Gestión

La gestión estrechamente conceptualizada se asimila al manejo cotidiano de recursos materiales, humanos y financieros en el marco de una estructura que distribuye atribuciones y responsabilidades y que define el esquema de la división del trabajo. (Peña, 2017)

El término gestión tiene relación estrecha con el término inglés Management, el cual fue traducido inicialmente al español como administración y ahora es entendido como gestión de organizaciones, referida al “conjunto de conocimientos modernos y sistematizados en relación con los procesos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control de las acciones teológicas de las organizaciones en interacción con un contexto social orientado por la racionalidad social y técnica” (Fajardo, 2005)

Según el aporte brindado por (Huergo, 2018), la gestión implica también una concepción y una práctica respecto del poder, de la administración y la circulación del mismo y de las formas de construir consensos y hegemonías dentro de una determinada organización o institución. Vale recalcar que la construcción de hegemonías (según lo expresan los filósofos Ernesto Laclau y Chantal Mouffe) no significa inmediatamente el planteamiento de situaciones de dominio, sino la posibilidad y el proyecto de articulación de fuerzas y de diferencias, a través de un imaginario y un objetivo común.

#### *1.1.1 La gestión documental*

El aporte brindado por la enciclopedia libre de (<https://pixelware.com/sistemas-gestion-documental/>, 2018).

La gestión documental.

Además, se dice que es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar los documentos de todo tipo, recibidos y creados en una organización, facilitar la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación a largo plazo de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

La gestión documental consiste en controlar de un modo eficiente y sistemático la creación, la recepción, el mantenimiento, la utilización y la disposición de los documentos.

(<https://pixelware.com/sistemas-gestion-documental/>, 2015)

“Se entiende por gestión documental el conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.” (<https://pixelware.com/sistemas-gestion-documental/> , 2018)

La administración y el control del enorme volumen de los documentos externos e internos, que forman parte de los procesos de negocios en la administración pública o empresarial, se ha convertido en un reto que ha promovido la adopción de diferentes herramientas que facilitan su gestión, nos brindan mejoras importantes en su control y aportan considerables reducciones de tiempo de búsqueda, manipulación y ahorro de gastos, muy significativos en nuestros procesos administrativos. (Pixelware, 2017)

Según la apreciación de la autora del trabajo, al hablar de gestión documental es necesario enfocar el tema de control y organización que los documentos generados en las diferentes instancias de la empresa deben cumplir, es entonces que se puede definir a la gestión documental como el cumplimiento de procesos para alcanzar un fácil almacenamiento y la consulta oportuna de la información requerida.

#### *1.1.1.1 Ventajas de utilizar un sistema de gestión documental*

Para la empresa (ATS Gestión documental, 2019) indican que los 8 pasos de la gestión documental de un archivo. Recuperado de: <https://atsgestion.net/gestion-documental-en-archivo/>, indica que: La producción de documentos al interior de las empresas, exige en sí misma, regulación, control y sobre todo planeación en los diferentes procesos administrativos.

Dentro de los procesos de gestión documental se establecen los principios y estrategias para el tratamiento adecuado de los documentos y de la información, a fin de garantizar su acceso y conservación. Dichos pasos tienen como objetivo el crecimiento exponencial de las empresas, así como la implementación de compendios en pro de la economía. Es por ello que para poder llevar a cabo una correcta gestión documental y de archivo, se debe considerar ciertos beneficios proporcionados al implementar un sistema de gestión documental eficiente: ATS Gestión Documental et al., (2019)

- **Permite una adecuada planificación:**

Actividades administrativas que permiten la revisión y valoración de la información, teniendo en cuenta el contexto legal, técnico y funcional de la empresa. En esta etapa se lleva a cabo la revisión, análisis e interpretación de las necesidades y objetivos empresariales, que encaminarán las estrategias futuras en cuanto a la gestión documental.

De este modo, la planeación es la implementación de los protocolos, normas y objetivos de gestión, así como las bases que se han de tener en cuenta en la producción, categorización y almacenamiento de los documentos, partiendo de una revisión preliminar del contexto empresarial.

- **Ayuda a la producción:**

En este paso se realiza la evaluación de los documentos, su creación, ingreso y categorización, teniendo en cuenta su relevancia y funcionabilidad en los procesos en los que incide. De igual modo, se revisa todo lo relacionado con la creación, estructura, soportes y medios de tratamiento de los documentos y la ejecución de tecnologías y de estrategias, con el fin de gestionar e intervenir en la aplicación o ahorro de recursos.

- **Permite una eficiente gestión y trámite de los documentos:**

Aquí se da importancia al análisis del documento de manera integral, es decir, su incidencia en los procesos de la empresa, así como las funcionabilidades que tiene en el exterior. Se da revisión a los trámites en los que incide el documento, su nivel de relevancia y la calidad y facilidad del acceso que este debe tener. Así pues, se identifica y controla el propósito del documento y su intervención en los distintos procesos administrativos, legales, de consulta y gestión empresarial.

- **Apoya a la organización documental:**

En este punto las operaciones técnicas de gestión documental, en el que por medio de una revisión a fondo del documento se establece su categoría, serie documental, valorización, tiempo de almacenamiento, departamento al que pertenece y el tipo de archivo al que será designado. Lo anterior a fin de establecer ordenación y almacenamiento documental, con base en su ciclo de vida.

- **Permite una adecuada transferencia:**

Se refiere a las políticas de transferencia de los documentos en su fase de archivo en donde se tienen en cuenta los formatos, migración, estructura, conservación y conversión, ceñidas a las tablas de valoración documental (TVD).

- **Permite una apropiada disposición de documentos:**

Se considera como todos los procesos de selección y valoración del documento, en pro de su conservación o eliminación; teniendo como base las tablas de retención y valoración documental. Esto permite el seguimiento de todos los ciclos de vida de cada documento, a fin de darle su respectivo tratamiento, y de ser el caso, de establecer las pautas para llevar a cabo su eliminación y destrucción.

**Ayuda a la preservación a largo plazo:**

Todos los procedimientos, tácticas y requerimientos que se deben llevar a cabo durante todo el procedimiento de gestión documental y archivo, se encuentren garantizados en su preservación a largo plazo. De este modo se implementan los medios y formas para la conservación de la información.

- **Aporta a la valoración:**

Ayuda al procedimiento continuo en el que se determinan sus valores primarios y secundarios, con los cuales se establece su relevancia al interior de la empresa y de este modo su conservación y disposición final, temporal o definitiva.

Las ventajas de la gestión documental contribuyen al mejoramiento de las estrategias de gestión en pro de la empresa.

### ***1.1.2 Objetivos de la gestión documental***

Los objetivos de la gestión documental son los siguientes:

- Coordinar y controlar las actividades específicas que afecten a la creación, la recepción, la ubicación, el acceso y la preservación de los documentos.
- Custodiar y recuperar la documentación que se genera de un modo eficaz.
- Garantizar el buen funcionamiento de la organización y el cumplimiento de la legislación vigente.

El archivo ofrece apoyo interno en la toma de decisiones para el trabajo diario y asegura una preservación adecuada del patrimonio histórico y documental de la organización. Asimismo, tiene

- Evita la pérdida de la documentación, ya que todos los documentos están integrados e identificados en un único sistema.

- Evita la pérdida de tiempo en la recuperación de la documentación.
- Permite el control de accesos y de seguridad de la información de los documentos, e impide que terceras personas accedan a los contenidos.
- Establece un ciclo de vida de la documentación y posibilita su destrucción de un modo seguro y certificado.
- Establece la colaboración entre los diferentes órganos de la institución para una óptima gestión del SGD (Universidad, Oberta de Cataluña., 2015)

### ***1.1.3 Importancia de la gestión documental***

Según manifiesta una empresa experta en gestión documental (Miconet., 2015) todas las organizaciones independientemente de su tamaño y naturaleza generan información y por lo tanto son susceptibles de necesitar servicios de gestión documental.

La pérdida de información, la seguridad de los datos, el versionado de documentos, flujos de aprobación y metodologías corporativas o el acceso a información de personas que ya no se encuentran en la compañía, son preguntas comunes, y contar con un sistema de gestión documental que mantenga controlados y centralizados los documentos de la empresa mejora la productividad y la calidad de su trabajo.

Para (Stella, 2016) la misión principal de un sistema de gestión documental es el rastreo almacenamiento y organización de documentos. Estos documentos técnicamente se denominan como información desestructurada. Las organizaciones empresariales tienen que manejar en su gestión diaria, gran cantidad de información de este tipo. Además, a efectos legales y de funcionamiento interno, muchas veces son necesarios este tipo de documentos. El objetivo principal de la gestión documental es racionalizar dentro de lo posible el uso de este tipo de información.

Los sistemas de gestión documental han de ofrecer medios de almacenamiento, seguridad, capacidad de recuperación e indexación. Los documentos han de estar siempre disponibles que se necesiten de manera rápida y sencilla.

En lo que a seguridad se refiere son dos las principales funciones de un sistema de gestión documental: a) garantizar la integridad de los documentos, evitando pérdidas o deterioros de los mismos y; b) restringir el acceso a la documentación solamente a las personas autorizadas. Respecto a la indexación, solamente hay que decir que los documentos han de ser recuperables fácilmente por los usuarios, ya sea por jerarquías, búsqueda por texto o mediante sistemas de carpetas, para que se emplee el mínimo tiempo posible en este tipo de tareas.

La apreciación de la autora con relación a la importancia de la gestión documental, es que los beneficios que proporciona la implementación de un sistema de gestión documental permiten a

los encargados controlar una gran cantidad de información y documentos con el propósito de que la administración sea flexible y eficiente.

#### ***1.1.4 Instrumentos de la gestión documental***

De acuerdo con la (ISO/TR 15489-1, 2006):

Para garantizar que los documentos y sus respectivos metadatos reflejan fielmente los procesos de información que los originaron, los sistemas de clasificación deberían ser resultado del análisis de dichos procesos. La estructura de un sistema de clasificación suele ser jerárquica y se refleja del siguiente modo:

- a. El primer nivel suele reflejar la función
- b. El segundo nivel se basa en las actividades que constituyen la función
- c. El tercer nivel y los que le siguen proporcionan más detalles acerca de las actividades o grupos de operación que conforman parte de la actividad.

El grado de precisión de un sistema de clasificación es elegido por la organización y refleja la complejidad de cada una de las funciones que se llevan a cabo.

Los sistemas de clasificación proporcionan una articulación de las funciones y actividades de la organización. No están siempre en condiciones de especificar todas y cada una de las variables conocidas, pero pueden indicar cuáles son las agrupaciones adecuadas para enumerar cada una de las variables individuales usadas por la organización. Las personas encargadas de la elaboración de los sistemas de clasificación pueden comprobar que los sistemas cumplen con los siguientes puntos:

- a. Tomar la terminología de las funciones y las actividades de la organización no de las denominaciones de sus actividades.
- b. Son propias de cada organización y procuran un modo coherente y normalizado de comunicación entre las diferentes unidades de la organización que comparte información debido a la interacción de sus funciones.
- c. Tienen un carácter jerárquico que va desde el concepto más general al más específico, es decir desde las funciones de alto nivel hasta las operaciones más concretas.
- d. Se componen de términos unívocos que son reflejo de la práctica organizada.
- e. Están formados por un número suficiente de agrupaciones y sub-agrupaciones que contemplan todas las funciones y actividades de la organización que están generando documentos.

- f. Se compone de agrupaciones específicas
- g. Se conciben en colaboración con los creadores de los documentos
- h. Se revisan para reflejar las necesidades cambiantes de la organización y garantizar que el cuadro está actualizado y refleja las modificaciones que se hayan producido en las funciones y actividades de la organización.

### ***1.1.5 Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema de gestión documental***

La decisión sobre qué documentos deberían incorporarse al sistema de gestión de documentos y durante cuánto tiempo deberían conservarse requiere, en primer lugar, un análisis del entorno interno y externo de la organización, su relación o relaciones con dicho entorno y la identificación de las funciones y actividades de la organización.

En segundo lugar, los resultados de este análisis se valoran en relación con los requisitos externos e internos para la rendición de cuentas de la organización.

Sirviéndose del análisis de las actividades y de los requisitos, los responsables de la gestión de documentos pueden:

- a. Identificar, desde una perspectiva amplia, los documentos que deberían crearse para administrar y gestionar cada actividad.
- b. Identificar las áreas de la organización en que se incorporan los documentos correspondientes a cada actividad.

#### ***1.1.5.1 Diagnóstico para la implementación de la gestión documental***

De acuerdo a lo manifestado por (Gutiérrez, 2017), expresa que existen ocho 8 pasos para elaborar el plan estratégico archivístico.

Para conocer con certeza la necesidad de implementar una eficiente gestión documental en la organización se debe considerar lo siguiente:

- **Identificación de las falencias y oportunidades de mejora**

Algunas falencias comunes en las empresas y que se descubren mediante los diagnósticos son:

1. Carencia de Instrumentos de gestión documental.
2. Falta de elaboración de Inventarios Documentales para la totalidad de los archivos de gestión.
3. Poco espacio para el almacenamiento de los documentos.
4. Falta de políticas claras para el manejo de los Documentos

- **Fijar una misión para el área de gestión documental**

Es importante que se defina de manera clara cuál será la misión de la gestión documental, la misma que deberá atender las necesidades de la empresa con relación a la organización de los documentos producidos y recibidos y las acciones con las que debe implementarse las estrategias.

- **No se ha determinar la visión documental**

Es fundamental fijar a futuro lo que se desea alcanzar, a través de la visión se dará a conocer criterios para tomar decisiones en el día a día que vayan enfocadas hacia el camino correcto que aporte a la empresa.

- **No se eligen los objetivos correctos**

Un objetivo es un logro determinado que se pretende alcanzar, las dificultades se dan por no fijar de manera clara lo que se pretende lograr con la implementación de una buena gestión documental que ayude a organizar la documentación.

- **No se elaboren planes y proyectos asociados a los objetivos planteados**

Dependiendo del tamaño del archivo se deben fijar los planes y proyectos los mismos que deben ser coincidentes con los propósitos planteados en el área de gestión documental. Por esta razón deben ser estratégicos, tener un alcance apropiado a la gestión, fijar un responsable de su manejo y ejecutar las actividades en los tiempos programados.

- **No se cuenta con hojas de ruta para el control**

Desafortunadamente no se diseña este tipo de instrumento para priorizar y asignar en el tiempo, el cumplimiento de cada uno de los planes y programas que previamente se han definida, esta hoja de control aporta a la seguridad de documentación.

#### *1.1.5.2 Ventajas que produce la implementación de la gestión documental*

La aplicación de un programa de gestión documental permite un incremento exponencial de la productividad empresarial, ya que facilita la ubicación y el manejo de la información además que reduce en gran medida, el exceso de documentos que generalmente se conservan en las organizaciones y que no son importantes para la misma.

### ***1.1.6 Elementos del sistema de gestión documental***

Para la empresa (R2, Cloud Docs & Workflow., 2018), el sistema de gestión documental se apoya en herramientas informáticas que ayuden a la digitalización de documentos, se gana en eficacia y rentabilidad al permitir una disminución en el uso y almacenamiento de papel. Con el empleo de un software de gestión documental se facilita además el acceso y edición de la documentación con tecnologías tan habituales y almacenamiento en dispositivos apropiados. Además, el riesgo de pérdida, gracias a los sistemas de seguridad asociados, desaparece casi por completo.

- **Digitalización de documentos. Escaneado de documentos.**

El primer paso ineludible para la implantación de un sistema de gestión documental pasa por la digitalización de los archivos en papel o en cualquier otro formato físico. Esto se lleva a cabo, fundamentalmente, mediante un escáner, que es la herramienta encargada de crear la copia digital que, posteriormente, será almacenada en una localización central. Evidentemente, se trata de un proceso largo, costoso y, por qué no decirlo, bastante tedioso, pero que resulta indispensable para aprovechar al máximo los recursos.

- **Almacenamiento de documentos, metadatos y firma electrónica y envío de archivos grandes.**

El almacenamiento de los datos se lleva a cabo en un sistema conocido como de localización central que será al que recurrirán los empleados o gestores de la organización cada vez que necesiten recuperar un documento. Hasta hace no demasiado tiempo, esto se realizaba mediante discos duros de gran volumen. Sin embargo, gracias al avance de la tecnología y al incremento de los servicios de Internet de banda ancha, hoy en día la opción más recomendable es la del almacenamiento.

Los documentos se almacenan en dicha localización central acompañados de una serie de metadatos y de una firma electrónica que garantiza su autoría, autenticidad y veracidad, elementos que resultan indispensables para cualquier empresa.

Por su parte, las conexiones de banda ancha posibilitan que documentos de gran tamaño sean enviados en pocos minutos.

- **Acceso y gestión de los documentos, compartir documentos**

Como hemos dicho, enviar un documento, por muy grande que sea, es un proceso relativamente rápido cuando se usan estos sistemas de almacenamiento. Sin embargo, cuando se trata de abrir y compartir documentos entre usuarios que tienen acceso al sistema, el proceso es todavía más

ágil. Y es que, en la mayoría de los casos, ni siquiera hace falta realizar ese envío. Basta con colocar el archivo en una carpeta compartida para poder trabajar con el instantáneamente e, incluso, de forma simultánea.

- **Acceso al sistema de almacenamiento**

El sistema de almacenamiento de gestión documental proporciona un acceso restringido mediante un mecanismo de usuario y contraseña, al cual se pueden añadir otras medidas de seguridad suplementarias.

Una vez dentro, cualquier empleado puede acceder a todos los documentos salvo a aquellos que, por su carácter confidencial, hayan sido restringidos a solo unos cuantos.

- **Seguridad del sistema**

La gestión documental soluciona el más tradicional problema del almacenamiento físico como es la pérdida por deterioro del formato físico. Y es que, gracias a estos sistemas, la eliminación de los archivos es prácticamente imposible incluso aunque, puestos en el peor de los casos, haya un ataque informático que elimine la información. Esto se debe, fundamentalmente, a que disponen de mecanismos que crean copias de seguridad capaces de restaurar los datos sin problemas en cualquier momento.

- **Control de versión de documentos**

Los sistemas de gestión documental, gracias al sistema de almacenamiento, han hecho que las memorias USB caigan en el olvido y sea posible trabajar en equipo, ya sea dentro de una misma organización o entre varias diferentes, sin ninguna barrera. Por ejemplo, es frecuente que se creen grupos de acceso limitado entre empleados, proveedores y determinados clientes para agilizar los flujos de trabajo.

A tal extremo de perfeccionamiento ha llegado este sistema que, incluso, hoy en día es posible que un número ilimitado de personas trabajen y modifiquen un mismo documento almacenado en la localización central de forma simultánea. Esto se conoce con el término de colaboración documental y, en muchas empresas que operan asiduamente con bases de datos y hojas de cálculo de gran tamaño, es una herramienta básica e indispensable.

También hay que hacer referencia, respecto a la colaboración documental, al concepto de control de versiones. Y es que, como es obvio, si un documento es modificado infinidad de veces por varios usuarios, se corre el riesgo de que uno de ellos trabaje con una versión incorrecta del archivo. Sin embargo, gracias a una herramienta conocida como 'historial de versiones', la cual

permite añadir, eliminar y recuperar información, esto es prácticamente imposible que suceda en estos sistemas.

- **Control y trazabilidad de las acciones realizadas**

Llegados a este punto, ya solo queda hablar del control y trazabilidad de las acciones de los usuarios, lo cual se lleva a cabo mediante la concesión de permisos especiales en base a cualquier criterio. Estos pueden otorgarse, por ejemplo, en función de la categoría en la que se encuadre la carpeta o a un determinado flujo de trabajo. También es posible crear perfiles, agruparlos y, evidentemente, registrar todas las acciones que se realizan para su posterior revisión en caso de que sea necesario.

#### *1.1.6.1 Planificación del sistema de gestión documental*

La planificación del sistema de gestión documental considera los siguientes aspectos según (R2, Cloud Docs & Wodkflow., 2018):

1. Clasificación de los documentos de la organización por categorías.
2. Análisis de cada categoría
  - Qué nombre y código queremos darles a los documentos de ese tipo
  - Qué proceso siguen esos documentos (diagrama de estados)
  - Qué agentes: personas internas (usuarios) y externas (clientes, proveedores...) están involucradas en los diferentes pasos del proceso
  - Qué metadatos (campos de datos) deben rellenarse o extraerse de cada documento de esa categoría para poder buscar y localizar con rapidez, generar plantillas o extraer informes.
  - Qué plantillas o modelos se utilizan y pueden automatizarse
  - Qué comunicaciones pueden automatizarse entre los agentes del proceso (emails automáticos)
  - Qué técnicas de gestión documental merece la pena utilizar para esta categoría de documentos (Firma digital, control de versiones)
  - **Permisos y seguridad** para este tipo de documento en las carpetas correspondientes.

### *1.1.6.2 Durante el trabajo*

Para la empresa (R2, Cloud Docs & Wodkflow., 2018):

1. Creación de nuevos documentos, generación automática de plantillas, digitalización o escaneo de originales.
2. Identificación visual del estado de los documentos en su proceso (códigos y colores)
3. Herramientas de colaboración: Comentarios, recordatorios, tareas al estilo de una red social
4. Cambios de estado en los documentos: manuales y automáticos (avance por el proceso)
5. Búsquedas y consultas por metadatos, categorías, carpetas, etc.
6. Exportación de metadatos a herramientas de ofimática (tablas Excel)

### *1.1.7 Control, mejora y resolución del problema*

1. Rendimiento y mejora del proceso (localizar cuellos de botella, estados o campos que faltan o sobran en cada proceso)
2. Trazabilidad del proceso (quién, cuándo, cómo hizo cualquier acción o cambio de estado).  
(R2, Cloud Docs & Wodkflow., 2018)

### *1.1.8 El archivo*

Conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicios u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propia necesidades, ya transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico. (Gavilán, 2009)

#### *1.1.8.1 Importancia de mantener un archivo organizado*

Para (Grupo Baratz., 2017) los archivos son vitales y más que necesarios para las personas, las organizaciones y la sociedad en general porque sin ellos no tendrían ni pasado ni futuro. Vivirían al día sin tener conocimiento alguno sobre sus actuaciones o la de los demás. Todo el mundo quiere conocer su historia y reclama estar informado y documentado, pero no todo el mundo presta el interés que se merecen los archivos para conseguir este conocimiento.

Y es que los archivos son necesarios en la sociedad porque promueven el conocimiento, custodian y preservan nuestra memoria, difunden nuestro patrimonio histórico, dan acceso a los ciudadanos, son garantía de Protección de datos y Propiedad Intelectual, impulsan la investigación histórica y

científica, apoyan la gestión documental de las organizaciones, apoya a la transparencia y a la rendición de cuentas, además dan agilidad en la localización de la información.

#### *1.1.8.2 Clases de archivos*

Para (Gavilán, 2009), manifiesta que más adecuado parece clasificar los archivos según su frecuencia de consulta al que se adscribe el organismo productor de los fondos documentales. De esta forma podemos distinguir:

- **Archivos activos:** aquellos donde los documentos son consultados frecuentemente o que la documentación por su valor administrativo, legal, operativo o fiscal no pierde vigencia. Por lo general la fecha de emisión de los registros no es superior a los cinco años y es consultada más de una vez al mes. Corresponden a los archivos de gestión.
- **Archivos semiactivos:** aquellos que conservan los documentos que han sido retirados del archivo activo finalizado la vigencia administrativa, legal, operativa o fiscal. Su finalidad es suministrar información para comprobar operaciones realizadas. Corresponden a los archivos centrales y/o intermedios.
- **Archivo inactivo:** aquellos que conservan los documentos de consulta poco frecuente, que tienen utilidad temporal de acuerdo a su valor. Se almacenan allí hasta la destrucción de los mismos una vez que ya han cumplido su función o su conservación definitiva. Corresponden a los archivos centrales y/o intermedios

#### *1.1.9 Valor de los archivos*

Para (Fernández, 2006) los documentos que se producen en una institución tiene diferente valor, por lo que se debe conocer dentro de que grupo se encuentran para proceder a su clasificación.

- **Valor Administrativo,** es el que tiene el documento en cuanto es de utilidad en la propia oficina para la gestión de sus asuntos.
- **Valor Legal o fiscal,** es el que viene marcado por las leyes y que indica que el documento puede tener un valor demostrativo de derechos para la propia administración y para los ciudadanos. Por ejemplo, los expedientes de impuestos, tienen un valor fiscal de cinco años.
- **El valor histórico,** viene marcado por la información que contiene el documento y que puede servir para conocer mejor la historia de una institución o de una comunidad. El valor histórico de los documentos es muy importante, aunque rara vez se tiene en cuenta en la organización de los documentos de una institución, por eso es corriente oír hablar de palabras tales como archivo activo, semiactivo y pasivo, o de manera más simplista archivos vivos y archivos muertos.

Según esa terminología los documentos de valor administrativo formarían los archivos activos, los documentos con valor fiscal o legal formarían el archivo semiactivo y, cuando perdiesen esos valores, formarían el pasivo o muerto.

Físicamente los dos primeros se conservarían en la oficina y el último en la dependencia denominada (Archivo). Si consideramos el valor histórico de un documento observaremos que no existen archivos ni pasivos ni muertos.

En el supuesto de que tras el análisis de un documento llegásemos a la conclusión de su ausencia de valor, ni siquiera para una futura investigación histórica, lo mejor que podríamos hacer sería destruirlo. Nunca se debe incrementar el volumen documental de una institución innecesariamente.

Las copias de las notas de régimen interior que una oficina archiva durante un período de tiempo para demostrar que se ha enviado y se ha recibido un documento, sería un buen ejemplo pues podemos pensar que es difícil que alcancen la categoría de documentos históricos.

Lo que ocurre es que los documentos, igual que las personas, tienen una especie de vida propia y pasan por diferentes edades. Así surge en la ciencia archivística la llamada Teoría de las tres edades.

Según esta teoría los documentos pasan por tres etapas desde su creación:

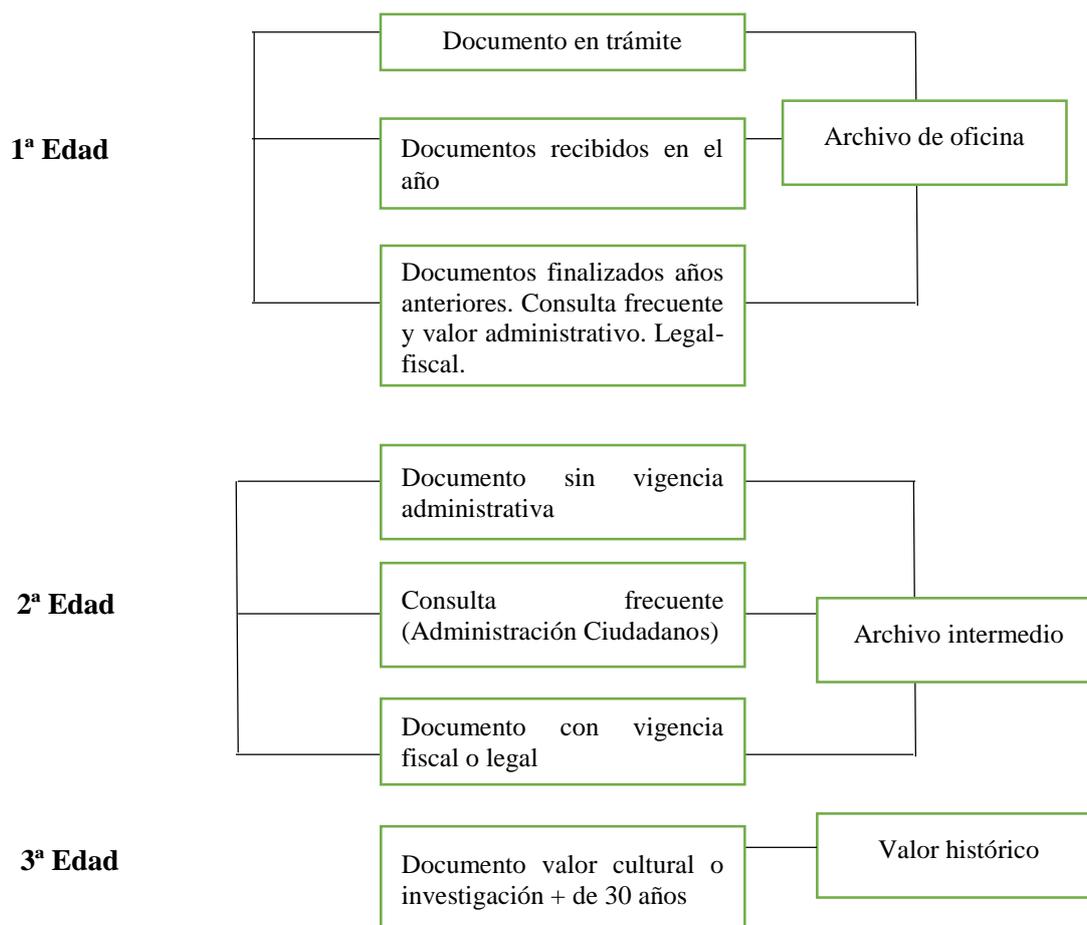
**Primera edad:** en la que los documentos circulan y se tramitan. Su uso es frecuente, y reunidos y organizados forman el archivo de oficina.

**Segunda Edad:** Los documentos carecen de valor administrativo, pero su conservación es necesaria ya que tienen un valor legal y/o fiscal y son consultados con mucha frecuencia por la Administración o los ciudadanos. Forman el Archivo Intermedio.

**Tercera Edad:** Los documentos tienen un valor histórico y su consulta se lleva a cabo por los investigadores preferentemente. Estos documentos forman el Archivo Histórico.

Generalmente a cada una de estas edades se le asigna un número de años, así se dice que los documentos de primera edad tienen de 0 a 5 años, los de segunda edad de 5 a 30 años y los de tercera edad son aquellos que superan dicha fecha. Lo que no deja de ser un convencionalismo tal vez de necesaria aplicación en grandes organizaciones, pero que aplicado a ámbitos más pequeños puede ir en detrimento de la conservación de los documentos y del aprovechamiento de los espacios administrativos.

## Edad de los documentos



**Gráfico 1-1:** Edad de los documentos

Fuente: Fernández et al., (2006)

### 1.1.10 Conservación y disposición documental

Para la (ISO/TR 15489-1, 2006), las decisiones sobre qué documentos deberían incorporarse y durante cuánto tiempo deberían conservarse se toman más eficazmente procediendo de forma sistemática y de acuerdo con las leyes y reglamentos existentes (que pueden ser propios del país, propios de diferentes tipos de organizaciones o ramas de la industria o estar relacionados con ciertos productos).

Los instrumentos destinados a normalizar el proceso de toma de decisiones pueden ir desde directrices que identifican los documentos que deberían destruirse o integrarse en sistemas de gestión, hasta un calendario formalmente aprobado con los plazos de conservación y acciones de disposición apropiadas para cada clase de documentos, que se somete a la aprobación de una autoridad externa (calendario de conservación y disposición).

En algunos países, estos calendarios aprobados por la autoridad externa competente pueden prescribir una preservación permanente de los documentos, ya sea dentro de la organización o en una institución archivística independiente.

En los sistemas de documentos electrónicos, las decisiones de incorporación y conservación deberían estudiarse como parte del diseño del sistema en el momento de su creación.

Se trata de decidir qué documentos se incorporan, lo que, a su vez, supone decidir quién puede tener acceso a dichos documentos y, en general, cuánto tiempo tienen que conservarse. Las decisiones acerca de los documentos que deberían incorporarse y los que deberían desestimarse se basan en un análisis de la actividad de la organización y de las responsabilidades que ésta haya asumido.

La organización puede usar un instrumento formal, como un calendario de conservación y disposición o una serie de directrices que identifiquen los documentos que no necesitan conservarse. Como ejemplo de documentos que no requieren una incorporación formal, podemos citar aquellos que:

- a. No obligan a una organización o individuo a emprender una acción determinada;
- b. No documentan una obligación o responsabilidad; o
- c. No contienen información relacionada con la actividad de la que la organización es responsable.

En los sistemas de gestión de documentos en papel, la incorporación puede realizarse mediante la colocación física del documento en una secuencia cronológica dentro de un expediente o carpeta provistos de un título.

Esta agrupación relaciona el documento individual con otros documentos en un asunto específico y permite a cualquier persona que quiera recuperar la información contenida en el documento obtener una información contextual sobre el mismo.

Un documento está implícitamente vinculado a otros documentos por razones de carácter temporal, por proximidad física, por la identidad del productor del expediente o carpeta, o por el título de dicho expediente o carpeta.

Un sistema de gestión de documentos en papel requerirá el establecimiento de controles sobre los expedientes que se crean y el nombre que se les da. La adición de nuevos documentos a un expediente (es decir, su incorporación) se convierte en un proceso consciente de determinación de la clasificación más adecuada para el documento que nos ocupa, y de su colocación deliberada en una secuencia conocida y predefinida de documentos.

Los documentos que se añaden paulatinamente al expediente pueden estar fechados o numerados de forma secuencial para proporcionar una seguridad adicional a la hora de definir la secuencia de las acciones. Posteriormente pueden añadirse al expediente otros términos de indización para garantizar que dicho documento pueda ser localizado y recuperado.

La disposición y las condiciones de acceso pueden asignarse añadiendo notas en el expediente o en los sistemas de control. La inclusión de un documento en un conjunto predeterminado de

acciones o en un flujo de trabajo también puede considerarse como una forma de incorporación de documentos.

Este proceso sitúa el documento en el contexto de la acción que debería tener lugar tras su creación o recepción y funciona como un reconocimiento de su participación en las operaciones de la organización. Los sistemas de gestión de documentos electrónicos incorporan documentos mediante un proceso deliberado cuyo sentido y propósito es el mismo que el de registro.

Los sistemas que incorporan documentos también necesitan incorporar metadatos asociados con dichos documentos de manera que:

- a. Describan a la vez el contenido y el contexto de creación del documento;
- b. Permitan que el documento sea una representación fija de una acción; y
- c. Permitan que el documento sea recuperado y presentado con todo su significado.

Con frecuencia se hace referencia a estos aspectos denominándolos contexto, contenido y estructura. La información relativa a las personas que están implicadas en la operación, a la actividad de la organización que se está desarrollando y a los documentos generados puede registrarse con diferentes niveles de precisión.

El nivel de detalle requerido depende de las necesidades de la organización y de la variedad de usos del documento. Por ejemplo:

- a. Los documentos que sólo utiliza una persona pueden gestionarse en sistemas simples usando la información mínima necesaria para su recuperación;
- b. Los documentos que sólo son usados por una unidad concreta de la organización, únicamente requieren registrar los datos que sean pertinentes y comprensibles endicha unidad;
- c. Los documentos que estén disponibles o accesibles para más de una unidad de la organización deberían facilitar información en la que se identifique la unidad dela organización en cuestión y las personas que participan en las operaciones en relación con un contexto de toda la organización.

### ***1.1.11 Cómo clasificar los documentos***

Según la (Universidad de Armería., 2018). La organización de los documentos desde el momento en que son creados o recibidos, tiene como objeto la localización rápida y efectiva de la información buscada, así como garantizar la conservación de los documentos.

La organización incluye dos funciones específicas: la clasificación y la ordenación:

Clasificar: un documento significa agruparlo por conceptos o asuntos concretos;

Ordenar: un documento quiere decir establecer una secuencia cronológica, alfabética o numérica dentro de cada grupo y situarlo físicamente en el espacio.

### ***1.1.12 Qué es un cuadro de clasificación documental***

De acuerdo al aporte brindado por la (Universidad de Armería., 2018) el Cuadro de clasificación es el resultado de agrupar las diferentes funciones y actividades de la entidad u organización bajo una estructura jerárquica y lógica, desde los conceptos más generales hasta los más concretos. El primer nivel corresponde a las categorías, coexisten dos categorías de documentos: los documentos de gestión de actividades administrativas, comunes a cualquier organismo, y los documentos de gestión de actividades específicas, que corresponden a las funciones precisas que tiene encomendadas la organización u entidad.

Para facilitar la identificación y la agrupación física o intelectual de los documentos, se hace corresponder un código a cada título del cuadro de clasificación.

Los códigos utilizados en el cuadro de clasificación pueden ser de tipo alfanumérico. Es decir, están formados por una letra, que identifica a cada clase, seguida de tres números, que son consecutivos dentro de cada clase, empezando siempre en cada una de ellas por 100.

Para clasificar un documento hay que comenzar por determinar a cuál de las clases pertenece el documento en cuestión. A partir de esta primera elección, habrá que localizar una subclase que responda a la actividad a que hace referencia el documento, hasta encontrar la división precisa del asunto que trata.

Cuanto más genérica o fragmentada sea la información respecto a un asunto, más se permanecerá en una división superior de cuadro; cuanto más precisa y completa sea, más se descenderá para definirla.

Para clasificar un documento según el cuadro de clasificación, hay que partir de las divisiones o conceptos más generales hasta llegar a los más concretos.

### **Clasificación de los documentos públicos y los documentos administrativos**

Según los aportes brindados por los autores (López & Gallego, 2007) son múltiples las clasificaciones que pueden hacerse de los documentos teniendo en cuenta los caracteres internos y externos de los mismos, según la nomenclatura empleada en diferentes épocas, según los efectos jurídicos que producen, según la organización de las oficinas expedidoras, etc., pero sólo nos vamos a detener en algunas de más interés:

#### **Según la categoría jurídica de la persona o institución generadora**

Es decir, según el autor de quien procede el documento y pone la acción jurídica contenida en él, pueden ser públicos o privados:

a. Públicos, si proceden o emanan de una autoridad pública y están realizados en forma pública. Están llamados, como tales, a dar fe, sin considerar el destinatario de ellos, y forman parte del dominio público, inalienable, imprescriptible e inembargable.

Deben ser considerados documentos públicos por naturaleza todos los documentos que provienen del ejercicio de una función pública (minutas, expedientes, copias, notas, memorias) emanados de todo agente de la autoridad pública activa en el ejercicio de sus funciones, ya sean dirigidos a un servicio público o a un funcionario público en razón de su función o hayan de ser conservados a título de prueba en los archivos públicos.

Hay otros documentos públicos por su destino, como son los documentos destinados a ser conservados por los oficiales públicos, los de notarios, los de empresas nacionalizadas, los papeles privados ingresados en archivos públicos.

b. Privados, si se refieren a asuntos de derecho privado y emanan de cualquiera persona física o jurídica privada.

Ahora bien, la distinción entre esfera pública y esfera privada no está rígidamente determinada bajo el punto de vista jurídico y está condicionada en el tiempo por las vicisitudes históricas y políticas.

Por tanto, el Estado puede decidir qué fines dejados a la iniciativa de los particulares deben ser considerados hasta cierto punto de interés público y, por consiguiente, asumirlos como propios y gestionarlos directamente.

El Estado, de hecho, no sólo tiene el carácter de sujeto de derecho público, sino que proporciona el criterio para atribuir el carácter de la publicidad a otros sujetos que operan en el propio terreno.

### **Según la división de poderes**

Según este criterio, se dividen en:

- Normativos, relacionados con la actividad legislativa.
- Administrativos, relacionados con la actividad ejecutiva del Estado y de sus organismos públicos.
- Jurisdiccionales o del poder judicial

La documentación producida en la actualidad es fruto de la afirmación del Estado de Derecho, Todo ello ha influido sobre la organización interna de las oficinas, su producción documental y la gestión de sus archivos

## **Según los actos administrativos**

De acuerdo con estos actos, pueden ser:

- Normativos, que emanan del poder legislativo o de autoridades administrativas (leyes, decretos, estatutos, reglamentos, resoluciones, órdenes, acuerdos) y son de cumplimiento obligatorio.
- Enunciativos o de opinión (informes, despachos, votos).
- De asiento, configurados en registros (actas, autos de infracción).
- Probatorios. Derivan de los de asiento (certificaciones, traslados, copias autenticadas).
- De pacto. Son documentos actuales, de acuerdos de voluntad (tratados, convenios, contratos, ajustes).
- De correspondencia. Derivan de los normativos, determinando su ejecución (circulares, cartas, memorandos, exposiciones de motivos).

### **1.3 Idea a defender**

El diseño de un sistema de gestión documental para el manejo del archivo general en el Gobierno en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural y Plurinacional del Cantón Arajuno, sirve como un instrumento de apoyo para mantener la documentación e información disponible de manera ágil y oportuna.

## **CAPÍTULO II:**

### **2. MARCO METODOLÓGICO**

#### **2.1 Modalidad de la investigación**

Modalidad no experimental: "La investigación no experimental o *ex-post-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones". De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad. (Hernández., Fernández., & Baptisra., 2001)

La investigación se desarrolló aplicando la modalidad no experimental debido a que se registraron los acontecimientos ya suscitados en relación a la organización documental que presentó el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural y Plurinacional del Cantón Arajuno.

#### **2.2 Tipo de Investigación**

##### ***2.2.1 Investigación de campo***

La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular. (Graterol, 2011)

El lugar de ocurrencia de los hechos, fue el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural y Plurinacional del Cantón Arajuno, razón por lo cual se aplicó una investigación de campo a través de la cual se recopiló información referente a la gestión documental que viene manteniendo la entidad pública.

##### ***2.2.2 Investigación bibliográfica-documental***

La investigación documental depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos, entendiéndose este término, en sentido amplio, como todo material de índole permanente, es decir al que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar, la investigación documental se caracteriza por el empleo predominante de registros gráficos o sonoros como fuentes de información. Generalmente se le identifica con el manejo de

mensajes registrados en la forma de manuscritos e impresos, por lo que se le asocia normalmente con la investigación archivística y bibliográfica. (Reyes, 2009)

Mediante el uso de la investigación se logró incorporar conceptos relacionados al tema de gestión documental, permitiendo el desarrollo del marco teórico y los aspectos que sirvieron de sustento en el estudio planteado.

## **2.3 Métodos, técnicas e instrumentos**

### **2.3.1 Métodos**

#### **Método Inductivo**

El método inductivo es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales, este permite la investigación de leyes científicas, y las demostraciones, la inducción puede ser completa o incompleta. (Guzman, 2006)

Este método se aplicó con la finalidad de conocer como la gestión documental influyó en el desempeño de la institución, lo que permitió identificar de manera clara los aspectos que se encontraban generando la problemática.

#### **Método Deductivo**

Mediante este método se aplican los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios, primero consiste en encontrar principios desconocidos a partir de los conocidos. Guzmán et al., (2006)

Al utilizar este método se logró determinar si los sistemas documentales utilizados en la institución municipal de Arajuno, emplearon procedimientos adecuados para el control de la gestión documental que se produjo debido a las actividades mismas que ejecutó el GADMIPA.

### **2.3.2 Técnicas**

- **Encuesta:** La encuesta, es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación, mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una determinada población o universo que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. En este entendido, la herramienta principal para lograr el objetivo es el Cuestionario, que es un medio para recoger información en forma escrita y que debe resolverse sin la intervención del investigador. (Revista de actualización clínica investiga., 2011)

Al utilizar ésta técnica se logró conocer el punto de vista de los encuestados que para el caso puntual serán los usuarios o ciudadanos de la localidad de Arajuno.

- **Entrevista:** La entrevista es una técnica para recolectar datos para una investigación, que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general una persona entendida en la materia de la investigación. Revista de actualización clínica investigación et al., (2011)

Se entrevistó a la Secretaria del GADM de Arajuno, esto con la finalidad de conocer su apreciación sobre la gestión documental que actualmente posee la institución.

- **Observación:** Son técnicas de medición no obstructivas, en el sentido que el instrumento de medición no estimula el comportamiento de los sujetos. Los métodos no obstructivos simplemente registran algo que fue estimulado por otros factores ajenos al instrumento de medición. (Graterol, 2011)

Se utilizó la técnica de la observación, por cuanto fue necesario corroborar los procesos utilizados por parte de los funcionarios para proporcionar la información solicitada.

### **2.3.3 Instrumentos**

- **Cuestionario:** Un cuestionario es, por definición, el instrumento estandarizado que utilizamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas. En pocas palabras, se podría decir que es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, utilizando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir la población a la que pertenecen o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre variables de su interés. (Meneses & Rodríguez, s/f)

Estuvieron dirigidos a los funcionarios del GADMIP de Arajuno y a los usuarios de la institución, la obtención de la información se la realizó a través de cuestionario que fueron formulados con preguntas cerradas de fácil comprensión, en un número de 10 items.

- **Guía de entrevista:** Mediante este instrumento se aplicó un banco de preguntas orientado a la obtención de información relativa al tema de estudio, desarrollando la guía mediante la aplicación de 10 items.
- **Ficha de observación:** El uso de este instrumento permitió recaudar información relevante con relación al tema de estudio, para su posterior análisis e interpretación.

## 2.4 Población y muestra

### 2.4.1 Población

Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros" (López, 2004)

El número de habitantes del cantón Arajuno según el INEC asciende a 5,150 por lo que se procedió a realizar el cálculo de la muestra a través de la fórmula para poblaciones finitas, menores de 100.000 elementos.

**Tabla 1-2:** Personal encuestado cantón Arajuno

| Entrevistados                   | f           | %           |
|---------------------------------|-------------|-------------|
| Funcionarios del GADMPP Arajuno | 6           | 0.12%       |
| Habitantes del cantón           | 5150        | 99.88%      |
| <b>Total</b>                    | <b>5156</b> | <b>100%</b> |

Fuente: GADMIP Arajuno

Elaborado por: Chimbo, Myriam, 2019

### 2.4.2 Muestra

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros. La muestra es una parte representativa de la población. (López, 2004)

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

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 * (N-1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

Z: coeficiente que tiene en cuenta el nivel de confianza con que se trabaja, se establece trabajar como mínimo con un 95% de confianza páralo cual el valor de  $Z = 1,96$ .

P: porcentaje de la población que reúne las características de interés para el estudio.

Q: porcentaje de la población que no reúne las características de interés para el estudio.

$Q = 1-P$

Cuando no se conocen estas proporciones se asume el supuesto de máxima variabilidad estadística  $P=Q=50\%$ .

E: error con que se trabaja (se debe garantizar que el error sea el menor posible, se sugiere que sea menor o igual al 10%, elemento que garantiza que el estudio pueda ser conclusivo).

N: tamaño de la muestra

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 5,156}{0.05^2 \times (5,156 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{4,951.82}{13.8479}$$

$$n = 358$$

El cálculo de la muestra nos dio como resultado un número de 358 personas a las que se aplicó la encuesta de opinión.

## CAPÍTULO III

### 3. RESULTADOS, DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1 Encuesta y entrevistas

##### 3.1.1 Entrevistas al personal del GADMIP Arajuno

**1. ¿Conoce usted todas las funciones que debe desarrollar en su cargo?**

Totalmente, estoy al tanto de las actividades que debe desarrollar, el alcance de mis funciones y la responsabilidad que tengo frente a la institución.

**2. ¿Es usted quien se encarga de organizar los documentos del archivo?**

Si, de hecho, soy la responsable de emitir, custodiar y salvaguardar la información.

**3. ¿Se le ha capacitado en el manejo del archivo?**

No, solo se me ha proporcionado un documento en el cual se informa que debo realizar, pero nada más.

**4. ¿Existe el apoyo por parte de las autoridades para un manejo eficiente del archivo?**

No, es un área a la cual las autoridades no le proporcionan la debida importancia.

**5. ¿Se encuentra capacitada en temas relacionados con la gestión documental y su manejo?**

En esos temas la verdad no, me ha proporcionado capacitación en otras temáticas que igual son importantes para desempeñar apropiadamente mis funciones.

**6. ¿El área de archivo cuenta con las condiciones necesarias para mantener segura la documentación?**

No, de hecho, no se ha designado un lugar específico para guardar la documentación, solo se ha proporcionado una bodega provisional.

**7. ¿La documentación del archivo se encuentra clasificada apropiadamente, considerando la relevancia de la información?**

Al momento no, solo se archiva la documentación sin que está haya sido clasificada.

**8. ¿La documentación ha sido colocada en recipientes adecuados para evitar su deterioro?**

No, solo es colocada en estanterías, pero no se encuentra protegida en cajas, por lo que los documentos se encuentran humedecidos por el clima.

**9. ¿Ha informado sobre el particular a las autoridades?**

Si, en varias ocasiones, pero no se han tomado las medidas necesarias para corregir el inconveniente.

**10. ¿Considera necesaria la implementación de un Sistema de Gestión documental?**

Si, sería una guía para dar un adecuado tratamiento a la documentación, y conocer que procesos se deberán realizar para mantener un eficiente manejo del archivo.

### 3.1.2 Encuesta a los empleados del GADMIP Arajuno

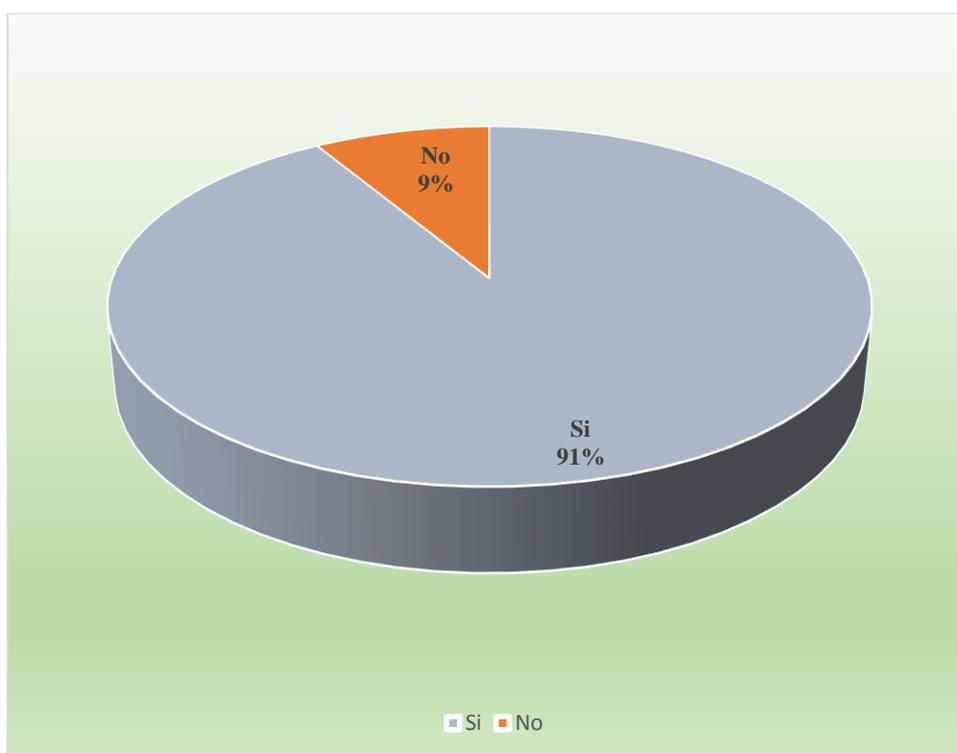
#### 1. ¿Usted ha realizado trámites en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Arajuno?

**Tabla 1-3:** Ha realizado trámites en GADMIP de Arajuno

| RESPUESTA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 327        | 91%         |
| No           | 31         | 9%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>358</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Chimbo, Myriam, 2019



**Gráfico 1-3:** Ha realizado trámites en GADMIP de Arajuno

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta

Elaboración: Chimbo, Myriam, 2019

#### Interpretación y análisis

Los encuestados supieron informar en un porcentaje mayoritario del 91% lo que representa la opinión de (327 encuestados) que han realizado trámites en la institución municipal, y un porcentaje minoritario del 9% (31 usuarios encuestados), no haber procedido a realizar trámite alguno.

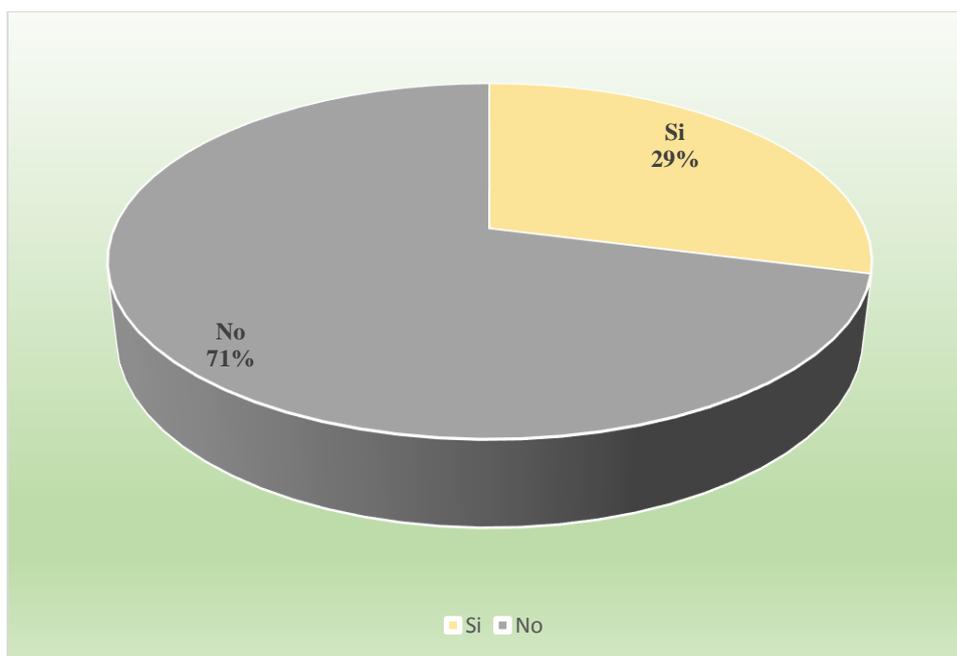
## 2. ¿Percibe que el manejo de la documentación en el GADMIP de Arajuno es adecuado?

**Tabla 2-2:** El manejo documental es adecuado

| RESPUESTA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 104        | 29%         |
| No           | 254        | 71%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>358</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Chimbo, Myriam, 2019



**Gráfico 2-3:** El manejo documental es adecuado

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta

Elaboración: Chimbo, Myriam, 2019

### Interpretación y análisis

Un 29% de la población encuestada que corresponde a la opinión de (104 usuarios) supo indicar que perciben un manejo adecuado de la documentación, no obstante, una mayoría de encuestados que representa un porcentaje del 71% (254 usuarios encuestados), no están de acuerdo, por lo que expresaron que el manejo de la documentación el GADMIP de Arajuno no es apropiado.

3. ¿Cómo califica los servicios que se brindan en el área de archivo del GADMIP de Arajuno?

Tabla 3-3: Calificación de los servicios

| RESPUESTA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Bueno        | 168        | 47%         |
| Malo         | 150        | 42%         |
| Excelente    | 40         | 11%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>358</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta de opinión  
Elaboración: Chimbo, Myriam, 2019

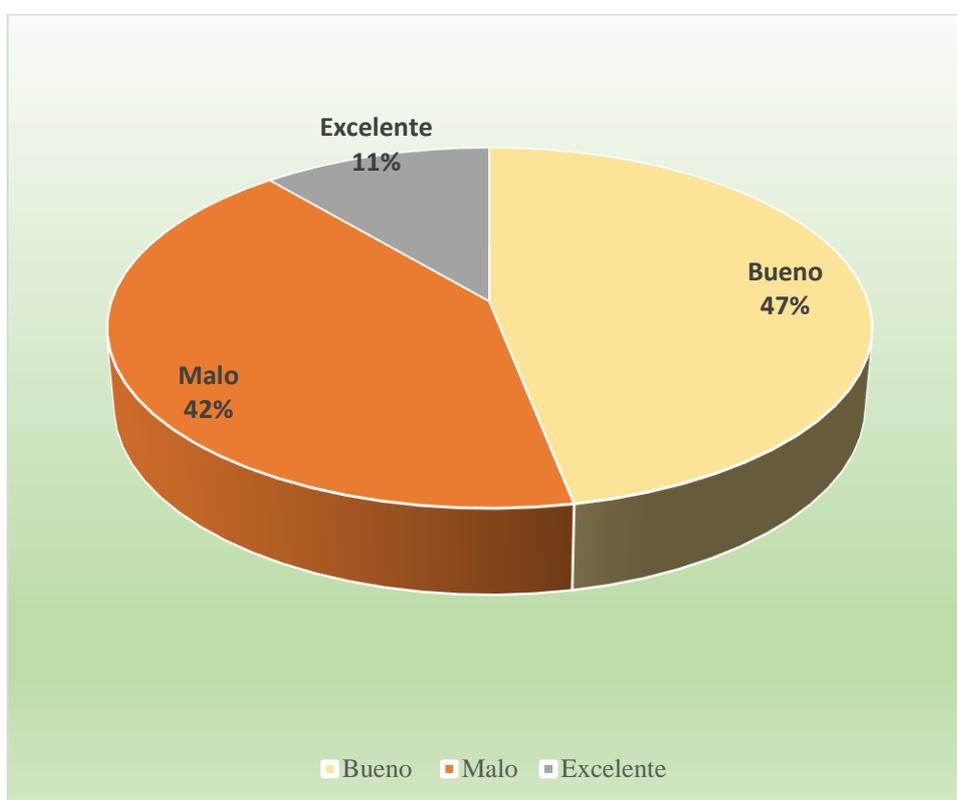


Gráfico 3-3: Calificación de los servicios

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta  
Elaboración: Chimbo, Myriam, 2019

### Interpretación y análisis

Sobre la pregunta planteada los resultados fueron: el 47% de los encuestados que llegaron a representar a (168 personas) indico que los servicios que han recibido en la Secretaria del GADMIP de Arajuno son buenos; un 42% que corresponde a (150 encuestados) manifestó, que los servicios en la institución son malos, y un 11% (40 encuestados) expresó que los servicios son excelentes.

4. ¿Ha realizado trámites en el área de Secretaría y esta le ha sido proporcionada de manera oportuna y confiable?

Tabla 4-3: La información es oportuna y confiables

| RESPUESTA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 169        | 47%         |
| No           | 189        | 53%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>358</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta de opinión  
Elaboración: Chimbo, Myriam, 2019

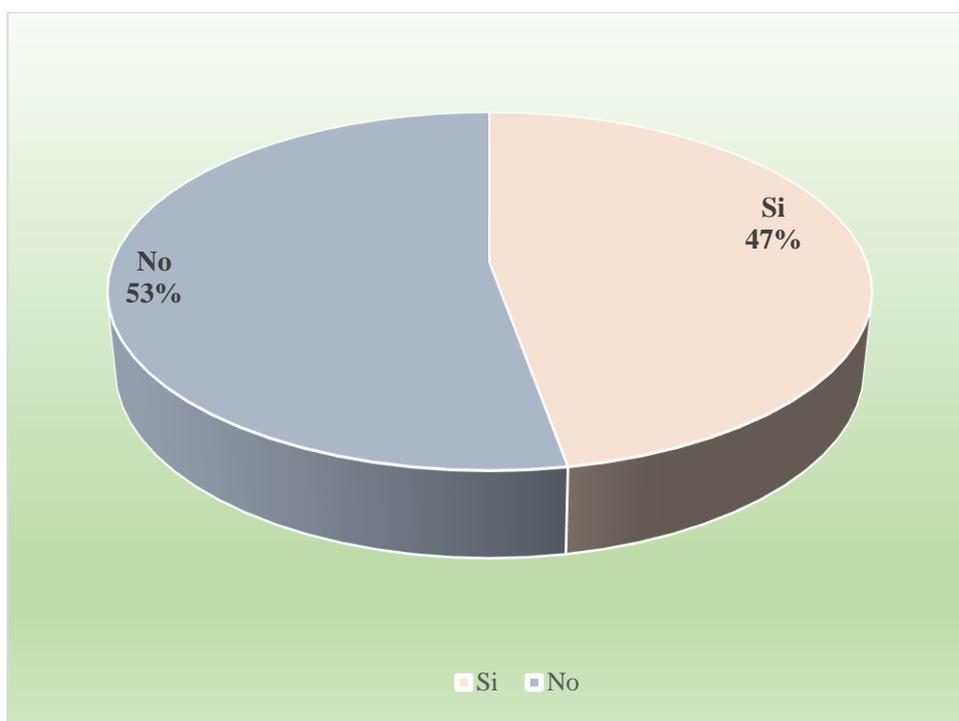


Gráfico 4-3: La información es oportuna y confiables

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta  
Elaboración: Chimbo, Myriam, 2019

### Interpretación y análisis

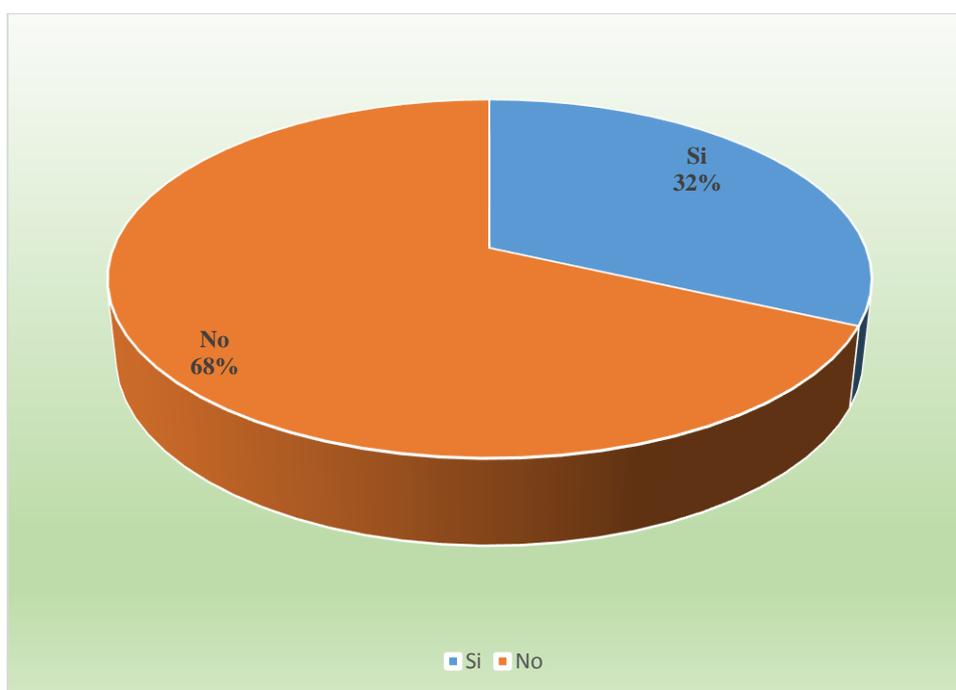
En la pregunta si se ha solicitado información en el área de Secretaría y si esta se ha proporcionado de manera oportuna y confiable, los encuestados expresaron en un 47% (169 personas encuestadas), indicando positivamente haber recibido el servicio de manera oportuna, mientras que el 53% que encierra la opinión de (189 encuestados) supieron manifestar que los servicios no cumplen con las expectativas.

**5. ¿Considera que la persona que desempeña el cargo de Secretaría de la institución posee el conocimiento necesario para proporcionar la información solicitada?**

**Tabla 5-3:** El personal está capacitado para informar oportunamente

| RESPUESTA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 114        | %           |
| No           | 244        | %           |
| <b>TOTAL</b> | <b>358</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta de opinión  
Elaboración: Chimbo, Myriam, 2019



**Gráfico 5-3:** El personal está capacitado para informar oportunamente

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta  
Elaboración: Chimbo, Myriam, 2019

**Interpretación y análisis**

El 32% de los encuestados que sustenta las respuestas de (114 usuarios) manifestó que la personal que se desempeña en el cargo de Secretaria cuenta con los conocimientos apropiados para proporcionar la información solicitada, pero una mayoría de encuestados que llegó a posicionarse con un 68% de las respuestas y que representa la opinión de (244 usuarios encuestados), expresó, que el personal de esta área no posee los conocimientos para brindar información confiable y oportuna.

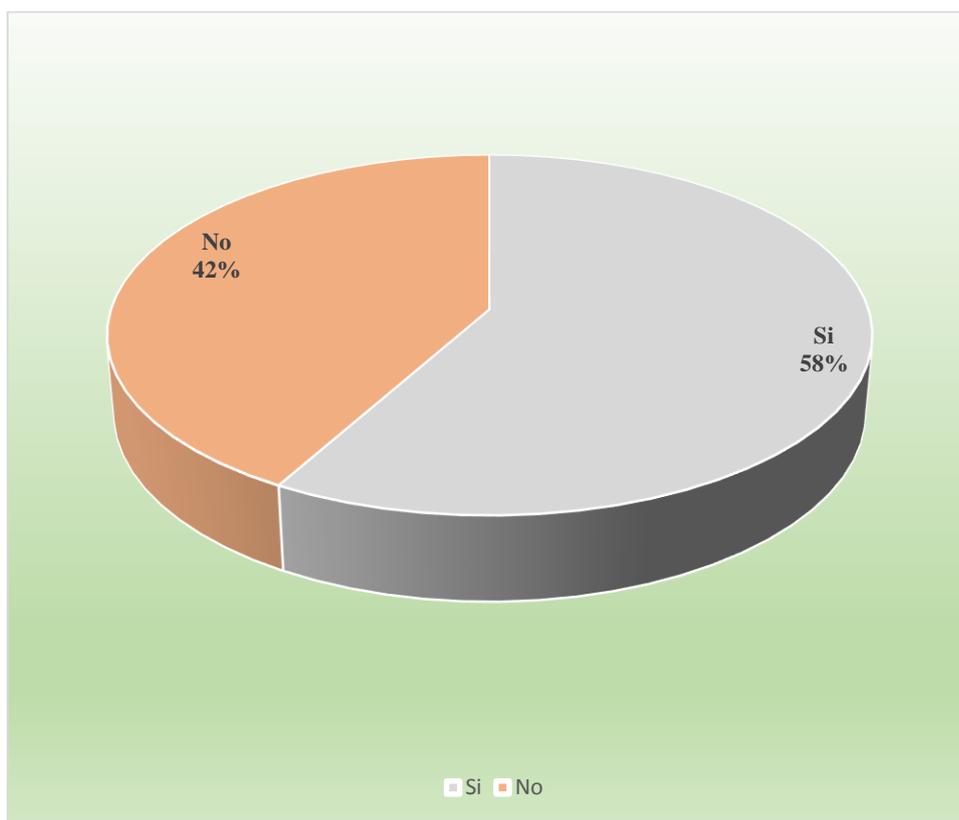
## 6. ¿Considera necesario que se capacite a la Secretaria en el manejo de los archivos?

**Tabla 6-3:** El personal debe capacitarse

| RESPUESTA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 208        | 42%         |
| No           | 150        | 28%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>358</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta de opinión

Elaboración: Chimbo, Myriam, 2019



**Gráfico 6-3:** El personal debe capacitarse

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta

Elaboración: Chimbo, Myriam, 2019

### Interpretación y análisis

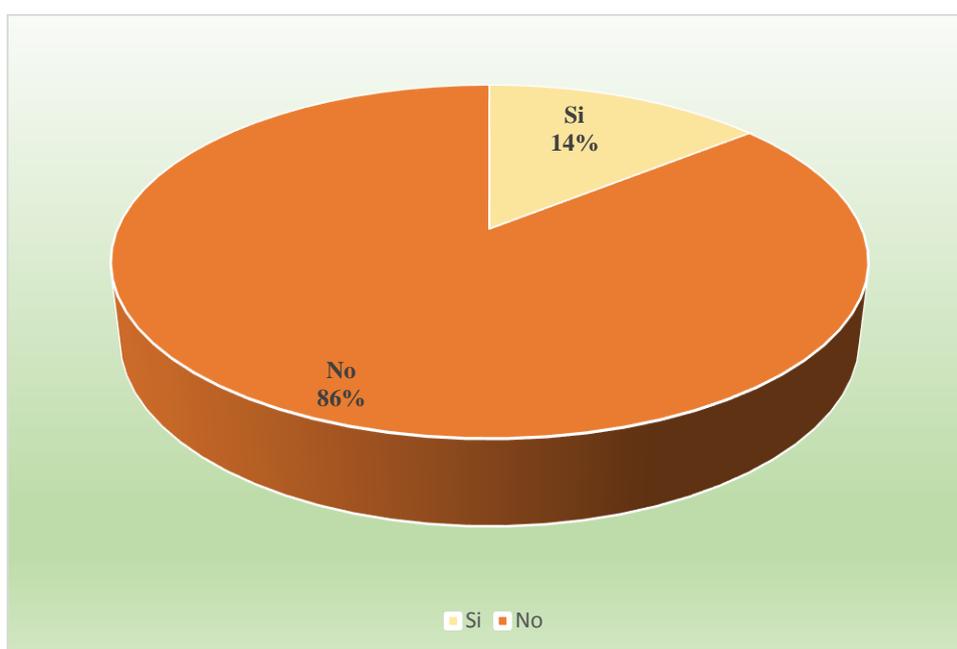
En relación a la pregunta consideran que la Secretaria de capacitarse, los encuestados respondieron en un 58% (208 encuestados), estar de acuerdo en que la encargada de esta área debe ser capacitada en el manejo de los archivos, pero el 42% que representa a (150 encuestados) no están de acuerdo con esta afirmación.

**7. ¿Cree usted que la documentación de la municipalidad se encuentra organizada de manera apropiada, para ofrecer servicios oportunos a los usuarios?**

**Tabla 7-3:** La documentación es organizada apropiada adecuadamente

| RESPUESTA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 307        | 14%         |
| No           | 51         | 86%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>358</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta de opinión  
Elaboración: Chimbo, Myriam, 2019



**Gráfico 7-3:** La documentación es organizada apropiada adecuadamente

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta  
Elaboración: Chimbo, Myriam, 2019

**Interpretación y análisis**

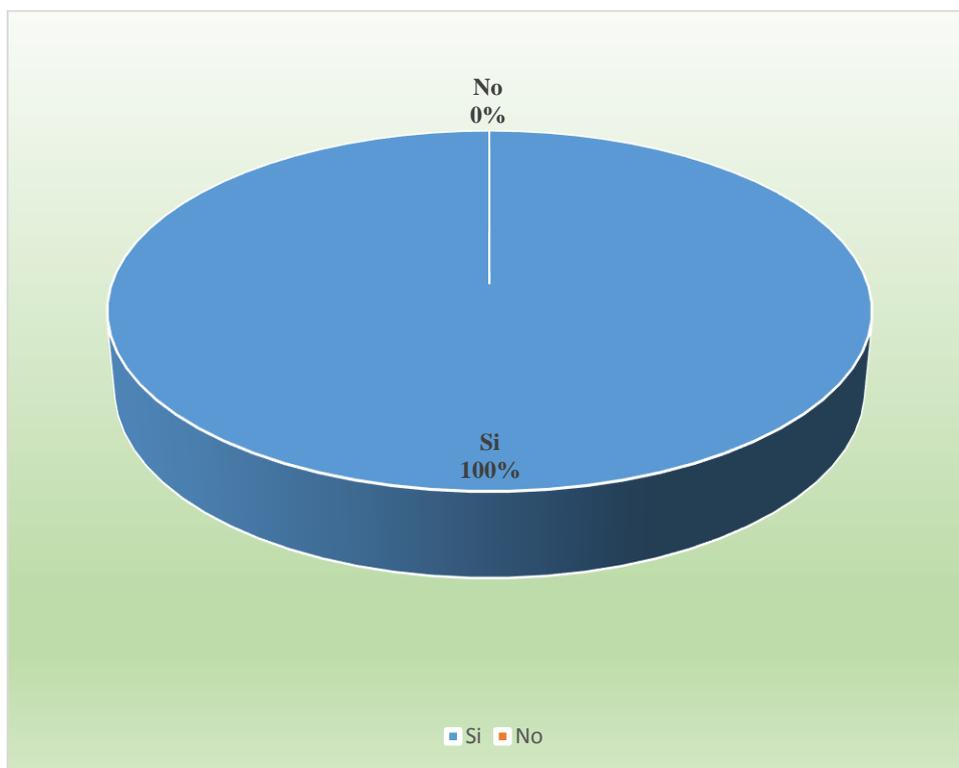
Para el 14% de los usuarios encuestados que llegó a representar la opinión de (51 personas encuestadas) la institución municipal mantiene organizada la documentación, mientras que la opinión mayoritaria del 86% (307 usuarios) expresaron que el GADMIP del Cantón Arajuno no posee un buen manejo de la documentación, lo que demuestra la falta de organización.

**8. ¿Considera necesario la implementación de algún sistema eficiente de organización de documentos en la entidad municipal?**

**Tabla 8-3:** Se deben implementar un sistema de organización documental

| RESPUESTA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 358        | 100%        |
| No           | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>358</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta de opinión  
Elaboración: Chimbo, Myriam, 2019



**Gráfico 8-3:** Se deben implementar un sistema de organización documental

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta  
Elaboración: Chimbo, Myriam, 2019

**Interpretación y análisis**

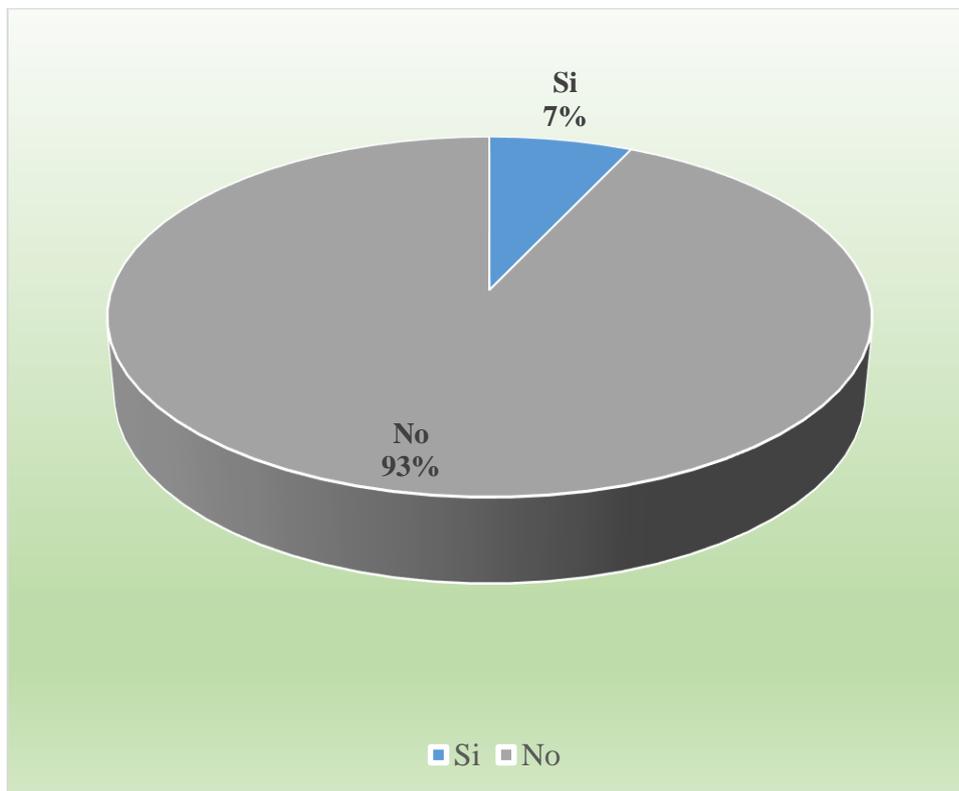
El 100% de los usuarios a los que se les aplicó la encuesta (358 encuestados), expresaron estar de acuerdo en que se implemente un sistema de organización documental, para mejor el manejo del archivo del Gobierno Municipal de Arajuno.

**9. ¿Es de su conocimiento la existencia de un sistema de gestión documental?**

**Tabla 3:** Existe un sistema de gestión documental

| RESPUESTA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 25         | 7%          |
| No           | 333        | 93%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>358</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta de opinión  
Elaborado: Chimbo, Myriam, 2019



**Gráfico 92-3:** Existe un sistema de gestión documental

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta  
Elaboración: Chimbo, Myriam, 2019

**Interpretación y análisis**

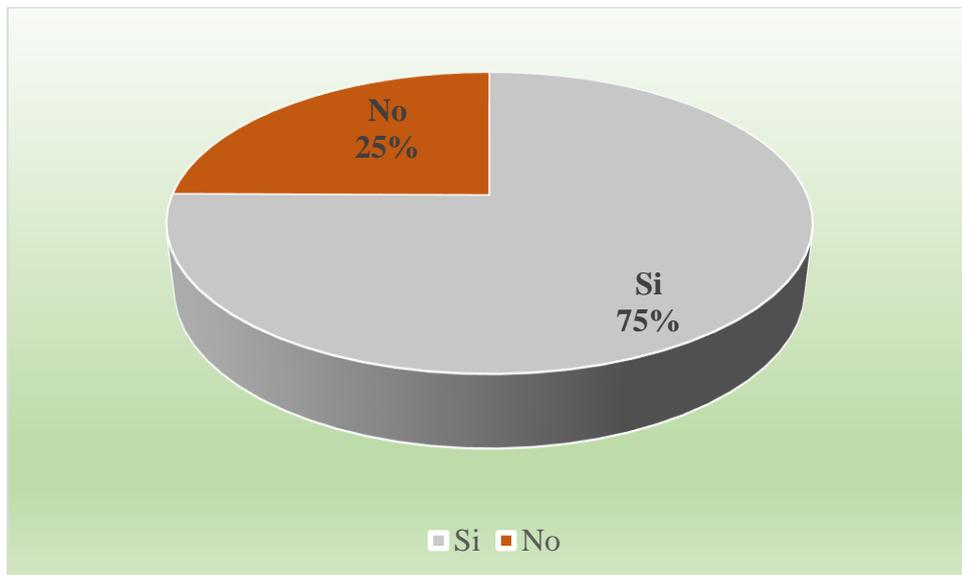
El 7% (25 encuestados) manifestaron tener conocimiento sobre la existencia de un sistema de gestión documental y el 93% que corresponde a la opinión de (333 encuestados) indicaron no estar al tanto de la existencia de dicho sistema.

**10. ¿Estaría de acuerdo en que se implemente un sistema de gestión documental que cumpla con las expectativas tanto institucionales como de los usuarios?**

**Tabla 4:** Implementación del sistema de gestión documental

| RESPUESTA    | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 269        | 75%         |
| No           | 89         | 25%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>358</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta de opinión  
Elaboración: Chimbo, Myriam, 2019



**Gráfico 30-3:** Implementación del sistema de gestión documental

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta  
Elaboración: Chimbo, Myriam, 2019

**Interpretación y análisis**

El 75% (269 personas encuestados) indicaron estar de acuerdo en que se implemente un sistema de gestión documental, pero el otro porcentaje restante que es del 25% (89 encuestados) opina no estar de acuerdo con lo sugerido.

## **3.2 Sistema de gestión documental para el manejo del archivo general en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural y Plurinacional del Cantón Arajuno.**

### **I. Introducción**

Los controles eficientes en las actividades de las organizaciones provienen de la gestión documental, debido a que esta representa un proceso sistemático sobre la creación, recepción, el mantenimiento, uso y disposición de información a través de documentos existentes en el archivo, de igual forma los procedimientos complementarios como es el caso del tratamiento, evaluación y archivo de los documentos producidos y recibidos en el gobierno municipal.

El uso de un sistema de gestión documental exige la reducción de medios físicos como es el caso del papel, la optimización de tiempos de entrega de trámites solicitados a la institución, por otra parte, el almacenamiento, búsqueda y distribución de la documentación debe garantizar el principio de confiabilidad de la misma. Para ello el diseño de un sistema de gestión documental se constituye en un enfoque con el cual se logró que la administración pública sea eficiente y efectiva aplicando procesos técnicos de archivos según lo establece la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

En tal virtud se ha considerado la implementación de lineamientos de tipo técnico para mejorar el sistema de gestión documental para el gobierno municipal de Arajuno.

### **II. Objetivo**

Implementar el sistema de gestión documental entre las áreas del gobierno municipal, para mejorar los procesos, trámites y actividades de la entidad.

### **III. Alcance**

El Sistema de Gestión Documental está dirigido a los funcionarios encargados del manejo de la información procesada y recibida.

### **IV: Responsables**

- Secretaría General
- Archivo

## **V: Tipo de procesos**

Dentro de la institución se realizan diferentes procesos, en los cuales se requiere tener conocimiento sobre los mismos:

**A. Procesos internos:** este proceso incluye el uso de documentos físicos y electrónicos que se producen debido a las actividades administrativa – financieras, el sistema de gestión documental interviene de manera específica creando procesos continuos en los expedientes, desde su generación hasta la disposición. Administrando los archivos documentales de los actos resolutivos.

**B. Proceso externos:** dentro de este proceso se archivan los documentos físicos y electrónicos con sus correspondientes anexos, provenientes de procedimientos realizados por ventanillas en los diferentes trámites que se ejecutan en la institución.

## **VI: Tipos de documentos**

En la institución municipal se generan diferentes tipos de documentos, estos serán suscritos tanto por los funcionarios, para ello el sistema de gestión documental se encargará de realizar su clasificación para mantener una adecuada organización de la información. Se debe considerar el tipo de documento y su clasificación, a continuación, se realiza un breve detalle:

**A. Memorando:** esta documentación se caracteriza por mantener un código, es de carácter interno por lo que será almacenado en archivos identificados para su fácil localización, son emitidos respetando un orden jerárquico.

**B. Circular:** es un documento de comunicación oficial, el cual es generado para informar a diferentes destinatarios, en la gestión documental este se dirigirá a varias de las autoridades de la institución municipal detallando el nombre de los destinatarios.

**C. Oficio:** este documento es de carácter externo, se debe verificar su codificación por cuanto es la evidencia existente entre los organismos, entidades y personas naturales o jurídicas, se almacenará en un medio digital con el escaneo de firma electrónica.

Los diferentes departamentos del Gobierno Municipal de Arajuno, mantienen la necesidad de generar otro tipo de documentación, como es el caso de la ejecución de proyectos, recepción entrega de obras, bienes y servicios, facturas, contratos en fin todo tipo de documentación relacionada con las actividades propias de la entidad, algunos de los documentos se generarán fuera de la institución por lo que se deben almacenar como anexos al trámite realizado.

En los trámites por servicios a la ciudadanía la documentación debe ser entregada de forma física, por lo que el sistema de gestión documental debe estar habilitado para generar documentación de respaldo a través de registro digitales al igual que evidencia física según lo determina la correspondiente Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

## **VII: Puntos clave del sistema de gestión documental para el GADMIP de Arajuno**

Dentro del sistema de gestión documental se debe considerar los siguientes puntos clave:

- **Inventario de la información:** Es indispensable establecer el inventario documental de la institución municipal de Arajuno, por lo que es necesario registrar aspectos tales como tamaño de los archivos, ubicación, departamento o unidades a los que pertenece y sus responsables.
- **Criterios de clasificación de la información:** Se debe establecer de manera clara los criterios de clasificación que se emplean, los mismos que deben relacionarse con las debidas medidas de seguridad, los criterios estarán asociados a:
  - Por el nivel de accesibilidad o confiabilidad
    - Confiabilidad: Accesible solo por la Alcaldía o personal autorizado.
    - Interna: Accesible únicamente para el personal de la municipalidad
    - Pública: Accesible para el público
  - Por su utilidad o funcionalidad
    - Información para usuarios
    - Información sobre actividades municipales
    - Información sobre servicios
    - Información sobre obligaciones y tributos
  - Por el impacto
    - Consecuencias legales
    - Paralización de servicios
- **Clasificación de la información:** Se asignará a la documentación un etiquetado conforme a los criterios de clasificación establecidos.
- **Tratamiento de seguridad disponible:** Establecer un listado de seguridad, como sistema de escaneo y el de control y acceso a la información.
- **Establecer los tratamientos para conservación de la documentación:** Una vez clasificada la documentación se debe asignar y aplicar los tratamientos oportunos para mantener la información en óptimas condiciones, este tipo de tratamiento debe considerar los siguientes parámetros:
  - Limitado acceso al personal no autorizado en el manejo de documentos

- Realizar copiado de seguridad
- Modificación de la información

### **VIII: Funciones de la unidad de archivo**

La Unidad de Archivo General del Gobierno Municipal de Arajuno debe cumplir con las funciones:

- Dirigir el archivo y actividades de correspondencia de la institución municipal planificando, coordinando, controlando y supervisando con los departamentos y unidades administrativas del gobierno municipal de Arajuno.
- Fijar funciones al personal de la unidad de archivo.
- Supervisar las actividades propiciando el cumplimiento de las actividades en la administración documental y manejo del archivo.
- Elaborar la tabla de conservación documental.
- Receptar, clasificar y registrar la documentación que ingresa a la institución.
- Mantener organizados los registros de comunicaciones y sus correspondientes archivos.
- Mantener informados sobre el estado de los trámites conforme a los plazos indicados.
- Remitir con oportunidad la documentación procesada por trámites ejecutados en los diferentes departamentos de la institución.
- Programar la revisión documental para establecer la conservación de la información de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los diferentes departamentos.
- Atender las solicitudes presentadas por los usuarios y personal de la municipalidad y llevar un registro de préstamo de documentos.
- Atender a los usuarios que solicitan el acceso a la información, cumpliendo con lo dispuesto por la Ley Orgánica y Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Inducir al personal que requiera de adiestramiento archivístico que posee responsabilidades en el manejo de documentos y archivos.
- Otras funciones que de acuerdo a las necesidades del área se requieran

## IX: Esquema del sistema de gestión documental

| PROCESOS |  | OBJETIVO  | ACTIVIDADES   |
|----------|--|---|---|
| A        | Recepción de la documentación                                | Receptar toda la documentación recibida y desarrollada por la institución                   | Recepción de documentos internos  |
|          |  |   | Recepción de documentos externos  |
| B        | Clasificación de documentos                                  | Clasificar la documentación de acuerdo a su finalidad                                       | Ordenar la documentación conforme a los requerimientos en ella solicitados  |
| C        | Entrega de documentos a sus destinatarios                    | Entregar la documentación a su destinatario, para dar paso a los procedimientos solicitados | Enviar la documentación a sus diferentes destinatarios  |
| D        | Organización de la documentación                             | Preparar la documentación para su correspondiente archivo                                   | Selección y preparación de la documentación   |
| E        | Almacenamiento de la documentación que requiere conservación | Guardar la documentación que amerita conservar los procesos                                 | Escaneo y colocación de archivos con documentos relevantes y necesidad de conservación de evidencias                        |
| F        | Recuperación de archivos                                     | Seleccionar la documentación válida en los procesos   | Reclasificar únicamente la documentos necesaria de cada proceso, eliminado duplicados y hojas innecesarias en los procesos. |

Elaborado por: Chimbo, Myriam, 2019

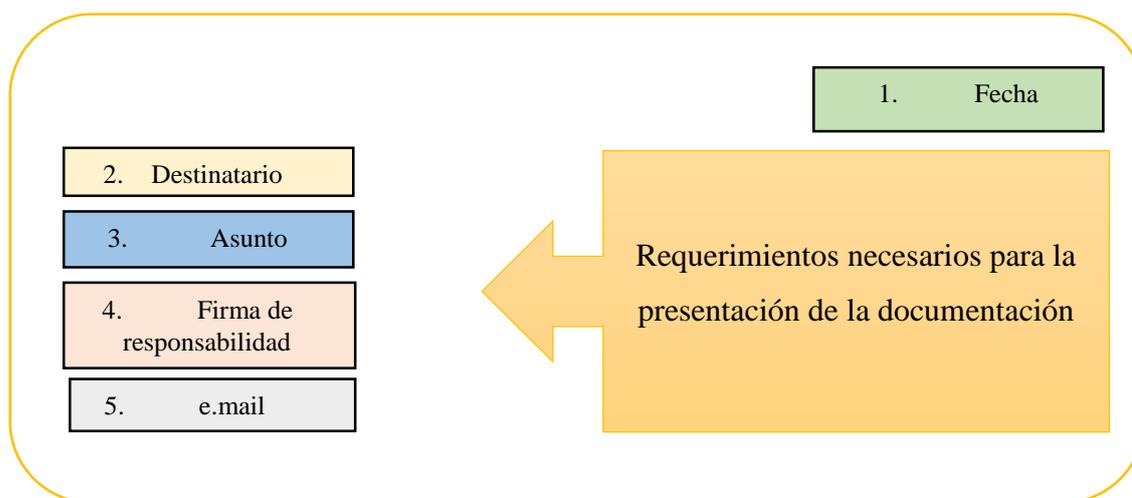
### Recepción de la documentación

El proceso de recepción de documentos está dirigido a proporcionar al personal a cargo del manejo de la documentación, la metodología pertinente para recibir, clasificar y dar curso correcto a los distintos documentos que la institución recibe y proceso en el ejercicio de sus funciones.

De esta forma se estaría garantizando una comunicación eficiente evitando la traspapelación y con ello demoras en la ejecución de trámites.

El punto de partida en el proceso de recepción de documentos empieza con las siguientes actividades:

- Recepción: recibir todas las comunicaciones que lleguen a la institución municipal de Arajuno, independientemente del medio y las entidades que las emitan.
- Verificar que los documentos y correspondencia cumpla con los requisitos necesarios.



**Figura 1-3:** Formato 1

Elaborado por: Chimbo, Myriam, 2019

- Detallar en el formato de recepción documental la fecha, hora, emisor del documento, tipo de documento, destinatario, con la finalidad de que este quede registrado y exista constancia de que ingreso a la institución en caso de inconvenientes.

**Tabla 5:** Recepción de documentos

|  |                                  |                          |                    |                    |
|--|----------------------------------|--------------------------|--------------------|--------------------|
| <b>Institución:</b>  | <b>Unidad de Archivo General</b> |                          |                    |                    |
| <b>Fecha ingreso</b>   | <b>Hora</b>                      | <b>Tipo de documento</b> | <b>Enviado por</b> | <b>Dirigido a:</b> |
| 12/02/2019   | 10h10'                           | Oficio                   | Dep. Financiero    | Alcalde            |
|  |                                  |                          |                    |                    |
|  |                                  |                          |                    |                    |
|  |                                  |                          |                    |                    |

Elaborado por: Chimbo, Myriam, 2019

### Clasificación de documentos

El proceso de clasificación consiste en la agrupación de documentos de manera consecutiva de cada serie documental de acuerdo con un criterio preestablecido.

La documentación se debe ordenar considerando lo siguiente:

- Por orden cronológico, alfabético y numérico

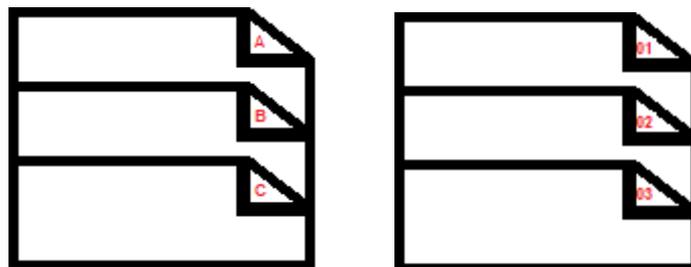
El archivo por ordenación cronológica de los documentos se establece de tal manera que el más antiguo quedará en la parte inferior y el de fecha reciente en la parte superior.



**Figura 2-1:** Archivo alfanumérico

Elaborado por: Chimbo, Myriam, 2019

- En lo que respecta a la ordenación alfabética y numérico, este debe considerar una secuencia relativa, por ejemplo:



**Figura 3-3:** Secuencia de archivo

Elaborado por: Chimbo, Myriam, 2019

- Por grupo de documentos, los archivos deben asociar la documentación por procesos como se muestra a continuación:



**Figura 4-3:** Documentos asociados en el archivo

Elaborado por: Chimbo, Myriam, 2019

- Clasificar la documentación según su destinatario, para.



**Figura 5-3:** Archivo según destinatario

Elaborado por: Chimbo, Myriam, 2019

### Entrega de documentos a destinatarios

Este proceso consiste en enviar la documentación a los destinatarios para proceder con lo solicitado, ya sean trámites internos o externos, para ello se debe registrar en el formato destinado para el efecto.

**Tabla 6:** Envío documento destinatario

| ENVÍO DE DOCUMENTOS A DESTINATARIO |                                  |                |                    |              |
|------------------------------------|----------------------------------|----------------|--------------------|--------------|
|                                    |                                  |                |                    |              |
| <b>Desde:</b>                      | <b>Unidad de Archivo General</b> |                |                    |              |
| Fecha de envío                     | <b>Hora</b>                      | <b>Destino</b> | <b>Responsable</b> | <b>Firma</b> |
| <b>04/05/2018</b>                  | 14h00'                           | Tesorería      | Ing. Hugo Donoso   | Hugo Donoso  |
|                                    |                                  |                |                    |              |
|                                    |                                  |                |                    |              |

Elaborado por: Chimbo, Myriam, 2019

El propósito del registro de la documentación es mantener un control oportuno de la entrega de la documentación en el cual se puede verificar día, hora y responsable de la documentación propiciando la responsabilidad de los servidores en cuanto a la ejecución de los procesos solicitados.

## **Organización de la documentación**

La organización de los documentos conlleva a una serie de tareas, las cuales se definen de la siguiente manera:

- **Clasificar:** Se establecen los documentos en función de su procedencia, es decir constará el departamento o unidad que generó la información y documentación.
- **Agrupar:** Se asociará la documentación según los procesos

## **Procedimientos para acceder a la información**

Como primer punto el Alcalde será quien nombre al responsable del manejo de la información, quien controlará el acceso a la información.

Este procedimiento debe cumplir con los siguientes requerimientos:

- El solicitante de la información debe llenar el formulario consignado para el efecto, siendo este documento el sustento de la gestión realizada.
- Se debe identificar la documentación solicitada como siguiente paso
- El responsable de la custodia de la documentación localiza el material y registra el número de caja, archivo y folio.
- Se coloca un identificador en el lugar en el cual se tomó la documentación, para su fácil localización el momento de la devolución.
- Se detalla las condiciones físicas en las que se encuentra el documento.
- Se registra el número de folios existentes en la carpeta, especificando el número de folio entregado al solicitante o a su vez el número de carpeta o proceso entregado.
- En caso de solicitar copias de los documentos, el responsable del manejo del archivo realiza el requerimiento de solicitud de copias.
- Si las copias se requieren certificadas, éstas deben ser presentadas a la autoridad máxima de institución o a cargo de dicho proceso para realizar el trámite, el mismo que debe ser entregado en un lapso de 24 horas como máximo.
- Efectuadas las correspondientes consultas, la documentación será devuelta al responsable del archivo, verificando previamente que el o los documentos se encuentren en buenas condiciones conforme fueron entregados.
- A continuación, se registrará en el formulario la fecha y hora de entrega de la documentación entregada en calidad de préstamo, se registrará firma del solicitante y el responsable.
- El responsable colocará de manera inmediata la documentación en el lugar correspondiente.

## Formularios del proceso de acceso a la información

**Tabla 7:** Préstamo de documentos

| PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS            |    |         |              |                                 |    |
|-----------------------------------|----|---------|--------------|---------------------------------|----|
|                                   |    |         |              |                                 |    |
| Unidad solicitante:               |    |         | Responsable: |                                 |    |
| Fecha:                            |    |         | Hora:        |                                 |    |
| Tipo de documentación             |    |         |              |                                 |    |
| Proceso                           | N° | Carpeta | N°           | Documento                       | N° |
|                                   |    |         |              |                                 |    |
|                                   |    |         |              |                                 |    |
|                                   |    |         |              |                                 |    |
| Estado de la documentación        |    |         |              |                                 |    |
| Excelente                         |    | Bueno   |              | Deteriorado                     |    |
|                                   |    |         |              |                                 |    |
|                                   |    |         |              |                                 |    |
| Devolución:                       |    |         |              |                                 |    |
| Hora:                             |    | Fecha:  |              | Nombre y firma de quien entrega |    |
|                                   |    |         |              |                                 |    |
| Responsable del manejo documental |    |         |              |                                 |    |
| Nombres:                          |    |         | Firma:       |                                 |    |

Elaborado por: Chimbo, Myriam, 2019

**Tabla 8:** Solicitud de copias

| SOLICITUD DE COPIAS             |  |              |  |
|---------------------------------|--|--------------|--|
|                                 |  |              |  |
| Unidad que solicita:            |  | Responsable: |  |
| Número de copias:               |  | Certificadas |  |
| Fecha de recepción solicitud:   |  |              |  |
| Fecha de entrega de documentos: |  |              |  |
| Responsable manejo documental:  |  |              |  |

Elaborado por: Chimbo, Myriam, 2019

# Devolución documental

**Figura 6-3:** Identificador devolución documental

Elaborado por: Chimbo, Myriam, 2019

### Almacenamiento de documentos

La documentación deberá ser almacenada garantizando su protección y conservación, la accesibilidad a la información y una buena gestión, para lo cual es necesario prever medios eficaces y efectivos para mantener, manipular y almacenar los documentos. Para ello se ha diseñado el siguiente formato:

**Tabla 9:** Almacenamiento documentos

| <b>FORMATO DE ALMACENAMIENTO DOCUMENTAL</b>  |                     |                   |                                  |                                |
|--|---------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------------------|
|  |                     |                   |                                  |                                |
| <b>Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Arajuno</b>           |                     |                   |                                  |                                |
| <b>Unidad: Archivo General</b>   |                     |                   |                                  |                                |
| Fuente   | Fecha de expedición | Órgano que expide | Contenido                        | Dependencia a la que se dirige |
| <b>Oficios</b>   | 01/02/2019          | Alcaldía          | Reportes de compras de repuestos | Financiero                     |
|  |                     |                   |                                  |                                |
|  |                     |                   |                                  |                                |
|  |                     |                   |                                  |                                |
|  |                     |                   |                                  |                                |

Elaborado por: Chimbo, Myriam, 2019

## **Conservación de los documentos**

- Debido a la información que se procesa en la institución municipal, esta debe establecer programas de seguridad para proteger y conservar la documentación en la unidad archivística, para lo cual se debe considerar medios de conservación física, condiciones ambientales, de perdurabilidad y de reproducción de la información.
- Se debe establecer la validez de la documentación, siempre que esta se encuentra apegada al cumplimiento de los requerimientos exigidos por las leyes procedentes para garantizar su autenticidad, integridad e inalterabilidad de la información
- La información debe sujetarse al proceso de comprobación según lo establecen las disposiciones legales.
- La documentación debe mantener respaldos en archivos originales los cuales deben poseer la debida seguridad.
- La documentación original debe mantenerse, por lo tanto, no puede ser eliminada aun cuando esta haya sido reproducida, con excepción de aquellos documentos que consten en la tabla de conservación y que cumplan con los requisitos para su eliminación o traslado al archivo intermedio.

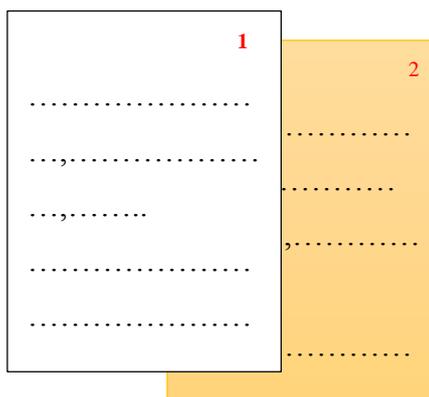
## **Foliación**

La foliación es un proceso indispensable para mantener un apropiado control sobre la documentación, su conservación y el principio de orden original, además de la integridad de la unidad documental o archivística.

Desde otra perspectiva la foliación es un requisito ineludible para la transferencia de la documentación hacia los diferentes puntos del archivo, para cumplir con este proceso se debe tener en consideración los siguientes aspectos:

- La documentación destinada al proceso de foliación debe estar previamente clasificada, por lo que debe ser coincidente con la registrada en la tabla de retención documental.
- La documentación debe ser ordenada de manera secuencial en cada proceso respetando el principio de orden original, es decir que los trámites se encuentren conforme a como se fueron produciendo, la manera más común e realizar este proceso es mediante un orden cronológico, sin que se repita l secuencia.
  - No se puede foliar utilizando suplementos como por ejemplo A-B-C;
  - El número debe ser escrito en la parte superior derecha del documento,
  - El número debe ser legible y sin enmendaduras, no se puede alterar membretes.

- La documentación estará depurada es decir sacar de los procesos los documentos duplicados o copias innecesarias en el proceso, así como papeles en blanco.
- Se foliarán todos los documentos de una serie documental, distinguiendo si esta corresponde a documentos simples como es el caso de acuerdos, ordenanzas, circulares y resoluciones, de ser este el caso la foliación se lo hará de manera independiente por carpeta, tomo o legajo, si el caso fuera series complejas como contratos laborales, procesos jurídicos u otros de este tipo.



**Figura 7-3:** Ejemplo foliación

Elaborado por: Chimbo, Myriam, 2019

#### **Tabla de plazos de conservación documental**

- Para el efecto la institución debe poseer un formato para registrar la documentación de conservación, el mismo que debe sustentar las disposiciones legales, en el cual se analizará el valor que tienen los documentos como justificativos en los diferentes actos administrativos, operativos, técnicos y financieros, que sirvan de base para futuras investigaciones.
- Los plazos para la conservación deben considerar trámites concluidos sin que existan impugnaciones relacionadas con el documento.
- Previo a la eliminación de la documentación que ha cumplido los plazos de conservación, la institución debe solicitar al Consejo Nacional de Archivos delegue al personal para realizar un análisis de la documentación dispuesta para la eliminación o transferencia al archivo intermedio, este proceso debe mantener un informe técnico detallando las razones por las que se considerado tal disposición en relación a la documentación presentada.

**Tabla 10:** Plazos de conservación documental

| <p align="center"><b>FORMATO PLAZOS DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL</b></p> <p align="center"><b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE ARAJUNO</b></p>  |            |        |                           |                                   |         |            |   |                   |              |  |
|---|------------|--------|---------------------------|-----------------------------------|---------|------------|---|-------------------|--------------|--|
| Departamento  | Unidad     | Series | Descripción de las series | Plazos de conservación documental |         |            | Base Legal para la conservación documental                      | Disposición final |              | Observaciones  |
|   |            |        |                           | Gestión                           | Central | Intermedio |   | Eliminación       | Conservación |  |
| Alcaldía  | Secretaría | 21654  | Actas sesiones            | X                                 |         |            | Art. 71 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado | X                 |              | Actas de sesiones de los años 2009, se rectificaron las ordenanzas de ese periodo. |
|   |            |        |                           |                                   |         |            |   |                   |              |  |
|   |            |        |                           |                                   |         |            |   |                   |              |  |
|   |            |        |                           |                                   |         |            |   |                   |              |  |
|   |            |        |                           |                                   |         |            |   |                   |              |  |

Elaborado por: Chimbo, Myriam, 2019

## Recuperación de archivos

Para el tema de la recuperación de archivos, la comisión nombrada para la revisión documental debe tener claro el proceso al que se someterá la documentación existente en la institución municipal, de hecho, las actividades estarán enfocadas en reclasificar únicamente la documentación necesaria, para ello se debe cumplir con los siguientes requerimientos:

- Ordenar los procesos de manera secuencial, para que la información sea coincidente a las actividades realizadas.
- Eliminar documentos duplicados, conservar lo estrictamente necesario,
- Eliminar grapas, clips o cualquier otro artículo que llegue a dañar la documentación causando oxido y deteriore al papel.
- Al tratarse de documentación permanente se debe sacar una copia clara para trabajar con el duplicado y conservar el original en perfecto estado.
- En el caso de manuales de cualquier tipo estos deben conservarse en cada unidad y ser considerados como una herramienta administrativa de gran importancia ya que orientaran las actividades de los funcionarios.



**Figura 8-3:** Recuperación de archivos

Elaborado por: Chimbo, Myriam, 2019

## Condiciones de la oficina de gestión documental

Debido a los componentes del papel, este debe tener un tratamiento especial, razón por la cual el sitio destinado al archivo debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser amplio y ventilado, para evitar la humedad y proliferación de bacterias y moho que deterioren el papel
- Las estanterías deben ser amplias de tal manera que las cajas quepan holgadamente y existe un apropiado acceso a la documentación.
- Las cajas estarán debidamente etiquetadas y colocadas en orden cronológico
- En la parte superior de la estantería se colocará un identificador que indique la temática de los archivos.
- Los espacios entre las estanterías deben estar a 1 metro con 20 centímetros de distancia la una de la otra.
- La altura de las estanterías debe ser de 2 metros con 10 centímetros como máximo, y 3 metros de largo
- Las divisiones deben tener 70 centímetros de altura entre la una y la otra.



**Figura 2:** Organización de archivos  
Elaborado por: Chimbo, Myriam, 2019

## **Digitalización documental**

Parte del proceso del sistema de gestión documental es la digitalización, este proceso debe considerar la implementación de sistemas informáticos que optimicen los tiempos de localización de documentos, para el efecto se deberá desarrollar un software especializado.

Dentro de este proceso se debe realizar el escaneo de la documentación hoja por hoja de los procesos y trámites institucionales, lo que llevará un tiempo prudencial la organización de archivos digitales.

El beneficio de mantener un sistema digital es garantizar que la información sea procesada de manera segura.

## CONCLUSIONES

- Se realizó un diagnóstico sobre la organización del archivo general de la institución, en el cual se determinó la inexistencia de un sistema de gestión documental, por lo que fue necesario consultar los fundamentos teóricos para desarrollar una secuencia apropiada sobre el tema.
- Se aplicaron criterios de valoración documental mediante el uso de técnicas, métodos e instrumentos que aportaron en los criterios para la conservación, selección o eliminación según la metodología para ello establecida.
- Se elaboró la propuesta de un sistema de gestión documental para el manejo del archivo general en el Gobierno en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural y Plurinacional del Cantón Arajuno, como una herramienta para agilizar los procesos.

## **RECOMENDACIONES**

- Es recomendable realizar un análisis periódico a la organización del archivo, con el cual se podrá conocer si el funcionamiento cumple con los requerimientos de los usuarios internos y externo de la municipalidad de Arajuno.
- Es necesario que mediante el uso de métodos, técnicas e instrumentos de investigación se logre determinar los aspectos relevantes en la aplicación del sistema de gestión documental.
- Considerar la propuesta planteada en relación al sistema de gestión documental para el manejo del archivo general en el Gobierno en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural y Plurinacional del Cantón Arajuno, para que los procesos puedan alcanzar los niveles de gestión deseados.

## GLOSARIO

El Sistema de Gestión Documental incluye ciertas definiciones de palabras de uso común dentro los procesos de gestión documental, creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición.

Para el (Archivos., 2005)

- **Accesibilidad:** Posibilidad de consulta de los documentos de archivo, determinada por la normativa vigente, su control archivístico y su estado de conservación.
- **Acceso:** Derecho de los ciudadanos a la consulta del Patrimonio Documental, de acuerdo a la normativa vigente.
- **Archivística:** Disciplina que trata de los aspectos teóricos y prácticos de los archivos y el tratamiento archivístico de sus fondos.
- **Administración de documentos:** Control sistemático de documentos desde su creación hasta su destino final.
- **Administrador de documentos:** Persona a cargo de administrar todo lo referente a los documentos de una institución.
- **Archivo:** Conjunto de documentos de cualquier tipo de formato o soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados con las técnicas adoptadas para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuente de la historia. También se puede entender como la unidad administrativa de una institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información y la investigación.
- **Archivo administrativo:** Todo archivo que reúne los documentos que corresponden a cualesquiera de las tres primeras etapas del ciclo vital (archivo de gestión, central o general).
- **Archivo público:** Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se derivan de la prestación de un servicio público por entidades privadas.
- **Ciclo vital de los documentos:** Creación, distribución, uso, mantenimiento y disposición de un documento.
- **Clasificación documental:** Operación intelectual que consiste en el establecimiento de las categorías y grupos que reflejan la estructura orgánica y/o funcional del fondo.
- **Conservación:** Conjunto de procedimientos y medidas precautelares destinadas a asegurar, por una parte, la preservación o prevención de posibles alteraciones físicas en los documentos, y, por otra, la restauración de éstos cuando la alteración se ha producido.
- **Consulta:** Examen directo de la documentación por parte de los usuarios.

- **Custodia:** Responsabilidad jurídica que implica el control y la adecuada conservación de los fondos por parte de una institución archivística, cualquiera que sea la titularidad de los mismos.
- **Difusión:** Función archivística fundamental de promover y generalizar la utilización de los fondos documentales de los archivos y hacer partícipe a la ciudadanía del papel que desempeñan los archivos.
- **Documento activo:** Documentos a los que nos referimos con frecuencia.
- **Documento de archivo:** Toda expresión testimonial de las actividades del hombre, de los grupos humanos y de las instituciones en cualquier lenguaje y en cualquier tipo de formato o soporte material.
- **Documento inactivo:** Documentos a los que nos referimos pasado el año vigente.
- **Documento semi-activo:** Documento al que nos referimos durante el año vigente.
- **Documento temporal:** Documento que no posee valor continuo o permanente para la institución. Se refiere a ellos en ocasiones como documentos transitorios.
- **Eliminación:** Destrucción física de unidades o series documentales que hayan perdido su valor administrativo, probatorio o constitutivo o extintivo de derechos y que no hayan desarrollado ni se prevea que vayan a desarrollar valores históricos. Esta destrucción se debe realizar por cualquier método que garantice la imposibilidad de reconstrucción de los documentos.
- **Expediente:** Conjunto de todos los papeles pertenecientes a una persona, asunto o negocio.
- **Gestión administrativa:** Conjunto de actuaciones regladas que realizan las entidades de la administración para ejercer las funciones a ellas encomendadas.
- **Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes al manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, para facilitar su utilización y conservación.
- **Inventarios:** Instrumento de consulta que describe las unidades documentales de una serie o series, respetando su estructura.
- **Ordenación:** Operación archivística realizada dentro del proceso de organización que consiste en establecer secuencias dentro de las categorías y grupos, de acuerdo con las series naturales cronológicas y/o alfabéticas.
- **Organización:** Adaptación material o física de un fondo a la estructura que le corresponde, una vez realizado el proceso intelectual de identificación, incluye las fases de clasificación y ordenación.
- **Préstamo de documentos:** Acción que aplica la salida temporal de documentos de un archivo con fines administrativos o de difusión cultural.

- **Registro:** Acción administrativa y jurídica de control de la expedición, salida, entrada y circulación de los documentos.
- **Sección documental:** Conjunto de documentos generados en razón de la actividad, bajo una estructura orgánica funcional que dependen del fondo documental.
- **Serie documental:** Agrupamiento de documentos que dan testimonio continuado de actividades desarrolladas por una función determinada.
- **Sistema:** Es un grupo de elementos, componentes o partes interrelacionadas que trabajan en forma coordinada para lograr una meta común.
- **Sistema de archivos:** Se entiende al conjunto ordenado de normas, medios y procedimientos con que se protegen y se hacen funcionar los archivos.
- **Soporte documental:** Medios materiales en los cuales se contiene la información.
- **Tabla de plazos de conservación documental:** Listados de series a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.
- **Tramite:** Forma y actuación concreta del procedimiento administrativo. (pp. 6-22)

## BIBLIOGRAFÍA

- ATS Gestión documental. (2019). *gestión*. Recuperado de <https://atsgestion.net/gestion-documental-en-archivo/>,
- Consejo Nacional de Archivos.(2005). *Instructivo de Organización y Gestión de Archivos Administrativos*. Quito: Lexis.
- Consejo Nacional de Aechivos. (2005). *Instructivo de Organización y Gestión de Archivos Administrativos*. Quito: Lexis.
- Fernández, P. (2006). *Manual de organización de archivos de gestión en las oficinas municipales. 3a ed.* Granada: CEMCI.
- Gavilán, C. (2009). *Conceptos y función de archivo, clases de archivos. el sistema archivístico Español*. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf>
- Graterol, A. (2011). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <https://jofillop.files.wordpress.com/2011/03/metodos-de-investigacion.pdf>
- Grupo Baratz. (2017). *¿Por qué los archivos son vitales y más que necesarios?* Recuperado de [https://twitter.com/grupobaratz?ref\\_src=twsrc%5Etfw%7Ctwcamp%5Eembeddedtimeline%7Ctwterm%5Eprofile%3Agrupobaratz&ref\\_url=http%3A%2F%2Fwww.comunidadebaratz.com%2Fblog%2Fpor-que-los-archivos-son-vitales-y-mas-que-necesarios%2F](https://twitter.com/grupobaratz?ref_src=twsrc%5Etfw%7Ctwcamp%5Eembeddedtimeline%7Ctwterm%5Eprofile%3Agrupobaratz&ref_url=http%3A%2F%2Fwww.comunidadebaratz.com%2Fblog%2Fpor-que-los-archivos-son-vitales-y-mas-que-necesarios%2F)
- Guzman, A. (2006). *Método inductivo*. Recuperado de <http://guzmanci.blogspot.com/2006/10/metodo-inductivo.html>
- Hernández., Fernández., & Baptista. (2001). *Diseños no experimentales*. Recuperado de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>
- Huergo, J. (2018). *Gestión- Jorge Huergo.rtf - ABC*. Recuperado de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- ISO/TR 15489-1. (2006). *Información y documentación. Gestión documentos*. Recuperado de [https://www.uma.es/media/tinyimages/file/ISO\\_15489.2.pdf](https://www.uma.es/media/tinyimages/file/ISO_15489.2.pdf)
- López, P. (2004). *Población, muestra y muestreo*. Recuperado de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- López, P., & Gallego, O. (2007). Recuperado de [http://culturagalega.gal/album/docs/CCG\\_ig\\_album\\_OGB\\_docdearquivo.pdf](http://culturagalega.gal/album/docs/CCG_ig_album_OGB_docdearquivo.pdf)
- Meneses, J., & Rodríguez, D. (s/f). *El cuestionario y la entrevista*. Recuperado de [http://femrecerca.cat/meneses/files/pid\\_00174026.pdf](http://femrecerca.cat/meneses/files/pid_00174026.pdf)
- Micronet. (2015). *La importancia de la gestión documental efectiva*. Micronet S.A. Recuperado el 2018, de <http://blog.micronet.es/la-importancia-de-una-gestion-documental-efectiva/>

- Peña, A. (2017). *Definiciones de gerencia y gestión según autores*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/361332358/Definiciones-de-Gerencia-y-Gestion-Segun-Autores>
- Pixelware. (2017). *Sistema de gestión documental y beneficios de su implementación en los procesos de negocio*. Recuperado de <https://pixelware.com/sistemas-gestion-documental/>
- R2, Cloud Docs & Wodkflow. (2018). *Como implemental un sistema de gestión documental en la nube*. Recuerado de <https://www.r2docuo.com/es/blog/gestion-documental>
- Revista de actualización clínica investigación. (2011). *Técnicas de recopilación de datos en la investigación científica*. Recuperado de [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=s2304-37682011000700008&script=sci\\_arttext](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=s2304-37682011000700008&script=sci_arttext)
- Reyes, J. (2009). *Definiciones investigación documental*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/19058681/definiciones-Investigacion-Documental>
- Stella, L. (2016). *Gestión documental*. Recuperado de <http://gdencolombia.blogspot.com/2016/08/gestion-documental.html>
- Universidad de Armería. (2018). *Cuadro de Clasificación - cladificación funcional - archivo general*. Recuperado de <http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/archivo/servicios/servicio/SERVICIO15245>
- Universidad, Oberta de Cataluña. (2015). *Qué es un sistema de gestión documental (SGD) - Archivo....-UOC*. Recuperado el 2018, de <https://www.uoc.edu/portal/es/arxiu/gestio-documental/que-es/index.html>



## ANEXOS

### ANEXO A: FOTOS GADMIP ARAJUNO



GAD Municipal Intercultural y Plurinacional del Cantón Arajuno.



Oficina de recepción de documentos



Parte interna primera planta



Parte interna segunda planta



Empleados del GADMPP Arajuno



