



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**  
**LICENCIATURA EN ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL**  
**Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS HISTÓRICOS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TIPO:** Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL Y**  
**ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS HISTÓRICOS**

**TEMA:**

**PROCEDIMIENTOS ARCHIVÍSTICOS PARA LA UNIDAD DE**  
**GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE**  
**CHIMBORAZO DEL MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO,**  
**2016.**

**AUTORA:**

**SILVIA XIMENA BARAHONA CASTILLO**

**RIOBAMBA - ECUADOR**

**2018**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Sra. Silvia Ximena Barahona Castillo, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación

Ing. Norberto Hernán Morales Merchán

**DIRECTOR**

Ing. Gerardo Luis Lara Noriega

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

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

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación.

Riobamba, 19 de abril de 2018

Silvia Ximena Barahona Castillo

C. C. 0601810989

## **DEDICATORIA**

*Como un homenaje a la memoria de mis padres Mariano Gilberto Barahona Arias + y Delia Dores Castillo Badillo + que son los ángeles de mi vida e inspiración, para continuar con su legado.*

*A mis padres políticos Alfonsito Caiza Montesdeoca + y Angelita Guambo Noriega que me acogieron en su familia como su hija.*

*A mi esposo Fernando Javier Caiza Guambo, que me enseñó que la vida sin amor no tiene sentido.*

*A mis hijas, Ángela María y Silvia Fernanda que me dan amor, dedicación, entrega y son el fruto de amar.*

*A mis hermanos, hermanos políticos, sobrinos y sobrinos nietos por su cariño, fidelidad y familiaridad.*

*A los ingenieros Norberto Morales Merchán y Gerardo Lara Noriega por su incondicional apoyo para escribir y concluir este trabajo de titulación.*

*A todos mis compañeros y compañeras con los que iniciamos y a los que concluimos esta carrera en su única fase.*

*Para todos ustedes, esta dedicatoria desde mi corazón.*

*Silvia Ximena Barahona Castillo*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por darme la vida que tengo, por demostrarme cada día soy obra de su Misericordia.*

*A mis maestros por su confianza en mí como ser humano y alumna, por saber ir construyendo el conocimiento a partir de nuestra experiencia, por su entrega a la verdadera enseñanza politécnica.*

*A Fernando, Ángela María y Silvia Fernanda por su extraordinario apoyo en todos los momentos de mi carrera.*

*Con la seguridad de que mis metas darán sus frutos los asumiré con respeto y humildad.*

*Silvia Ximena Barahona Castillo*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada...	i
Certificación del Tribunal.....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de anexos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	4
1.1.2 Delimitación del problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.3 OBJETIVOS.....	7
1.3.1 Objetivo General.....	7
1.3.2 Objetivos Específicos.....	7
1.3.3 Alcance.....	7
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>8</b>
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.2 RESEÑA HISTÓRICA DEL MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO.....	11
2.2.1 Antecedentes Históricos.....	13
2.2.2 Reseña Histórica del Ministerio de Cultura y Patrimonio.....	15
2.2.3 Misión.....	16
2.2.4 Visión.....	16
2.2.5 Objetivo (Ministerio de Cultura y Patrimonio, 2015).....	17
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	17

2.4	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	19
2.4.1	Gestión Documental .....	19
2.4.2	Documento.....	20
2.4.3	Archivo .....	22
2.4.4	Responsabilidades con el Archivo de gestión y activo.....	27
2.4.5	Administración.....	29
2.4.6	Organizar .....	33
2.4.7	Técnica.....	36
2.4.8	Procesos .....	38
2.4.9	Procedimiento .....	40
2.4.10	Flujogramas .....	40
2.5	MARCO CONCEPTUAL.....	42
2.6	VARIABLES .....	43
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		44
3.1	MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	44
3.2.1	De campo .....	44
3.2.2	Bibliográfica o Documental.....	44
3.2.3	No experimental.....	45
3.3	NIVELES DE INVESTIGACIÓN.....	45
3.3.1	Exploratoria .....	45
3.3.2	Descriptiva .....	45
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	47
3.4.1	Población .....	47
3.4.2	Muestra .....	47
3.5	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	48
3.5.1	Entrevista .....	48
3.5.2	Encuestas .....	48
3.5.3	Observación .....	48
3.6	INSTRUMENTOS .....	48
3.6.1	Cuestionario .....	48
3.6.2	Ficha de observación .....	49
3.7	RECOPIACIÓN DE DATOS.....	49
3.8	ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	49

3.8.1	Resultado Entrevista .....	56
3.8.2	Resultados Ficha de Observación .....	57
3.9	IDEA A DEFENDER .....	58
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		60
4.1	TITULO .....	60
4.2	DATOS INFORMATIVOS .....	60
4.3	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	60
4.3.1	Introducción .....	60
4.3.2	Reseña Histórica del Ministerio de Cultura y Patrimonio .....	61
4.4	JUSTIFICACIÓN .....	62
4.5	ALCANCE.....	62
4.6	OBJETIVOS .....	63
4.6.1	Objetivo General.....	63
4.6.2	Objetivos Específicos: .....	63
4.7	METODOLOGÍA .....	63
4.8	DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVÍSTICOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE CHIMBORAZO DEL MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO. ....	64
CONCLUSIONES .....		72
RECOMENDACIONES.....		73
BIBLIOGRAFÍA .....		74



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Simbologías de los Flujogramas .....	41
Tabla 2:	Variable Dependiente: Procedimientos archivísticos .....	43
Tabla 3:	Variable Dependiente: Organización de Archivos Unidad de Gestión Documental .....	43
Tabla 4:	Personal de la Dirección provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio.....	47
Tabla 5:	Procedimientos correctos y adecuados .....	50
Tabla 6:	Tramitación de documentos.....	51
Tabla 7:	Organización del Archivo .....	52
Tabla 8:	Tramite de documentos.....	53
Tabla 9:	Tiempo adecuado .....	54
Tabla 10:	Procedimientos Archivísticos .....	55

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Dirección Provincial .....	4
Gráfico 2: Ciclo de vida .....	21
Gráfico 3: Funciones del archivo .....	23
Gráfico 4: Categorías de Archivo .....	25
Gráfico 5: Requerimientos Técnicos para la Implementación de los Procedimientos Archivísticos .....	26
Gráfico 6: Responsabilidades con el Archivo de gestión y activo.....	27
Gráfico 7: Procedimientos correctos y adecuados .....	50
Gráfico 8: Tramitación de documentos.....	51
Gráfico 9: Organización del Archivo.....	52
Gráfico 10: Tramite de documentos.....	53
Gráfico 11: Tiempo adecuado.....	54
Gráfico 12: Procedimientos Archivísticos.....	55

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta .....	82
Anexo 2: Entrevista .....	83
Anexo 3: Solicitud de acceso a la información pública.....	84
Anexo 4: Formato rotulación de cartones.....	86
Anexo 5: Archivo de la dirección provincial de Chimborazo 2016.....	87
Anexo 6: Procedimientos archivísticos y documentos de la dirección provincial de Chimborazo 2016.....	90

## RESUMEN

Se ha diseñado una propuesta para la Unidad de Gestión Documental de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio con la finalidad de describir el proceso archivístico, unificar las tareas técnico-administrativas de ingreso y salida de documentación, codificación, etiquetación, transferencia documental, y conservación de documentos que se tramitan en esta dependencia. Para la investigación se aplicó una entrevista al Director Provincial y encuestas al personal administrativo de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio, que tiene como objetivo identificar si en la institución existe una normativa que rige para la organización del archivo. En el desarrollo de la investigación los funcionarios de la institución proporcionaron información sobre la importancia que tiene el archivo de los documentos considerando que estos archivos son prueba o testimonio de hechos, garantía de transparencia y al cabo del tiempo se convierten en depósito de la memoria e identidad de la institución. Se recomienda aplicar la propuesta que tiene como objetivo principal contar con una herramienta que norme las operaciones tanto archivísticas como documentales de la institución.

**Palabras Claves:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>  
<PROCEDIMIENTOS> <ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS> <CONSERVACIÓN DOCUMENTAL> <CHIMBORAZO (PROVINCIA)>.

Ing. Norberto Hernán Morales Merchán  
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

## **ABSTRACT**

It has been designed a proposal for the Unidad de Gestión Documental de la Dirección Provincial de Chimborazo from Ministerio de Cultura y Patrimonio in order to describe the archival process, to unify the tasks technical-administrative of entry and output of documentation, coding, tagging, documentary transference, and documents preservation processed in this unit. For the research were applied an interview to the Province Director and surveys to the administrative personnel from the Dirección Provincial de Chimborazo from Ministerio de Cultura y Patrimonio that has like objective identifying if in the institution there is a regulation that governs for the archival organization. In the research development, the institutional functionaries provided information about the importance of archiving documentation, considering that the archives are proof or act testimony, a guarantee of transparency that becomes in the deposit of memory and institutional identity. It is recommended applying the current proposal that allows counting with a tool that regulates the operations not only archival but also documental from the institution.

**KEY WORDS:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>  
<PROCEDURES> <ORGANIZATION OF ARCHIVAL> <DOCUMENTARY PRESERVATION> <CHIMBORAZO (PROVINCE) >.

## INTRODUCCIÓN

Con la creación del Ministerio de Cultura y Patrimonio y consecuentemente la iniciación de las actividades operativas en las diferentes Direcciones Provinciales; en la provincia de Chimborazo, la Dirección Provincial de Cultura y Patrimonio inicia actividades en el año 2007 y hasta el momento no se han implementado los procedimientos necesarios para gestionar su archivo documental; lo que conlleva al incumplimiento del objeto de la Norma Técnica expedida por Acuerdo Ministerial 1043 de la Secretaría Nacional de la Administración Pública sobre Gestión Documental y Archivo, como lo manifiesta en el capítulo I.- OBJETO: *“el objeto de la presente norma técnica es regular la gestión documental y archivo para cada una de las fases del ciclo vital del documento así como la preservación del patrimonio documental de la Nación con base en las buenas prácticas internacionales, a fin de asegurar a corto, mediano y largo plazo, el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos de archivo, en beneficio de una gestión pública eficiente, eficaz y transparente”*. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016)

Ante la necesidad de contar con un archivo que no solamente muestre la producción de documentos sino que estos en sus diversos soportes puedan ser utilizados por los funcionarios de la Dirección Provincial de Cultura y Patrimonio en Chimborazo, de manera ágil, confiable y en forma normalizada toda la información que poseen; se pone a consideración las herramientas y metodologías que permitan un registro, búsqueda y recuperación de esa información, para lo cual daremos el proceso técnico a los materiales hallados y hacerlos utilizables, conservarlos y mantenerlos actualizados.

Se propone el diseño de Procedimientos Archivísticos para la Unidad de Gestión Documental de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio; como documento de respuesta para la optimización de la administración ordenada de documentos para fomentar la adecuada atención al usuario y en consecuencia mejorar la eficiencia institucional en materia de acceso de información pública.

Dentro de la normativa institucional este trabajo investigativo está sujeto a métodos, técnicas y procedimientos a seguir; por tanto contiene:

Capítulo I: El problema aborda el planteamiento, formulación, justificación y delimitación del problema, el objetivo general y los objetivos específicos que se pretenden conseguir con esta investigación.

Capítulo II: El Marco Teórico en el cual se desarrollan los temas y subtemas del contenido fundamentado científicamente para este trabajo de investigación

Capítulo III: La Metodología en la cual se demuestra la modalidad y tipo de la investigación, métodos técnicas e instrumentos utilizados en esta investigación, lo cual nos permite la verificación y análisis de resultados y la idea a defender.

Capítulo IV: La Propuesta aquí se establece los procedimientos para la solución del problema. Se expone detalladamente los procedimientos para mejorar la gestión documental del archivo

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones dando nuestras ideas a fin de que sean tomadas en cuenta para mejorar la gestión documental de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio.

# CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Ecuador es un país con una tradición archivística poco enraizada, de hecho la política archivística del país así como la creación y el desarrollo de algunas de las instituciones responsables de la protección del patrimonio documental, tienen su origen en la Ley del Sistema Nacional de Archivos que junto a su reglamento datan de los años 1982 y 1983 respectivamente.

La aprobación de la Ley del Sistema Nacional de Archivos significó un importante intento de dotar al país de una estructura archivística moderna acorde con la necesidad de contar con un marco normativo y técnico que sirviera de referencia a las instituciones públicas y privadas. (Cobo Luna, 2011).

(Burbano M. & Potosí G., 2012), El archivo es importante porque es el centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los ya archivados, además sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado. También es importante por ser el elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto o la forma de hacerlo.

Mediante decreto Nro. 5 de 15 de enero de 2007, publicado en el Registro Oficial Nro. 22 de 14 de febrero de 2007, el Presidente de la República declaró como política de Estado el desarrollo cultural del país y creó el Ministerio de Cultura como organismo rector de este ámbito cultural.

En la provincia de Chimborazo en el año 2007 la Dirección Provincial de Cultura inicia actividades hasta el momento no se han implementado los procesos necesarios para gestionar su archivo documental lo que conlleva al incumplimiento del objeto de la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo; como lo manifiesta en el capítulo I.- *“OBJETO: El objeto de la presente norma técnica es normar la gestión documental y archivo para cada una de las fases del ciclo vital del documento así como la preservación del patrimonio documental de la Nación con base en las buenas prácticas*

*Internacionales, a fin de asegurar a corto, mediano y largo plazo, el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos de archivo, en beneficio de una gestión pública eficiente, eficaz y transparente”.* (Secretaría Nacional de la Información Pública , 2015).

En tal virtud, esta inexistencia de procedimientos archivísticos ha generado varios inconvenientes como el retraso en las actividades laborales de los funcionarios de la institución pues la búsqueda de información y producción documental no se realiza de manera ágil, confiable y en forma normalizada lo que consecuentemente disminuye la eficiencia institucional en cuanto se refiere a acceso de información pública.

Por lo mencionado es necesario la elaboración e implementación de procedimientos archivísticos para la Unidad de Gestión Documental de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿La implementación de los Procedimientos Archivísticos permitirá organizar técnica y administrativamente la documentación de la Unidad de Gestión Documental de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio?

### **1.1.2 Delimitación del problema**



**Gráfico 1: Dirección Provincial**



**Área:** Proyecto Sistematización de Procedimientos Archivísticos.

**Aspecto:** Documentos generados en la Dirección Provincial

**Espacio:** Unidad de Gestión Documental de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio.

**Tiempo:** Año 2016.

Se considera los siguientes procedimientos:

- Ingreso, Trámite y Salida del Documento
- Codificación y Etiquetación
- Transferencia de Documentos
- Conservación de Documentos

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

El desarrollo de la presente investigación permitió determinar una serie de contrariedades en el manejo de los procesos técnico documentales de la Unidad de Gestión Documental de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio, los cuales mediante la aplicación de criterios de calidad y alternativas de solución se han ejecutado objetivamente en el desarrollo de este trabajo investigativo.

El avance tecnológico permite el desarrollo de nuevas tendencias para la aplicación de métodos y técnicas al momento de gestionar la documentación como son:

1. Almacenar esta información a través de bases de datos digitalizadas.
2. Generar óptimos procesos de solicitud y entrega de documentos a los usuarios internos y externos.
3. Facilidad de manejo y acceso inmediato a los mismos.
4. Brindar calidad de atención.
5. Organización bajo índices de calidad

Este proyecto de investigación es relevante porque se demuestra la importancia que debemos dar a todos los documentos de la institución considerando los mismos son una consecuencia necesaria de la actividad administrativa pues se producen día a día, los

archivos deben manejarse de manera permanente, la institución tiene la responsabilidad del cuidado y disponibilidad de los mismos.

La presente investigación se justifica porque se contó con los elementos y recursos necesarios para el desarrollo de la misma, por lo tanto, los procedimientos archivísticos de la gestión documental son esenciales en el desarrollo de las actividades de la institución objeto de estudio.

El desarrollo de este trabajo es viable, ya que existió la colaboración de las autoridades y funcionarios de los distintos departamentos la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio.

La presente investigación es factible ya que se contó con referencia bibliográfica, se obtuvo información de fuentes primarias y secundarias, permitiendo de esta manera dar solución al problema planteado.

Los beneficiarios directos de la investigación son: Directivos, Personal Administrativo de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio, con lo cual se apoyará al desempeño institucional permitiendo optimizar el tiempo y mejorar la gestión documental.

El proyecto generará gran impacto por cuanto permitirá contar con una herramienta práctica y aplicable para mejorar y fortalecer el desempeño de las actividades internas del personal.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Desarrollar un sistema de gestión documental para el mejoramiento de los procesos y manejo de documentación en Unidad de Gestión Documental de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la información de las actividades Técnicas y Administrativas que se realizan en la unidad de Gestión Documental.
- Analizar la gestión Técnica y Administrativa de la Unidad de Gestión Documental de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio.
- Diseñar una propuesta para la aplicación de procedimientos archivísticos tomando en cuenta la clasificación, ordenación y conservación de la documentación.

### **1.3.3 Alcance**

En el presente trabajo se identificó los procedimientos archivísticos de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio, en donde se podrá encontrar en forma detallada las actividades que se realizarán con la documentación de la Unidad de Gestión Documental.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Los antecedentes de investigación son la base principal para el amplio desarrollo del tema de estudio, lo que nos permitirá recopilar y conocer información relacionada con el tema y las variables de investigación que han sido propuestas. A nivel mundial como en Ecuador se evidencian varios proyectos o trabajos investigativos relacionados con la temática, por lo que se han seleccionado una serie de estos estudios, los mismos que han proporcionado bases informativas relevantes.

Tomando como referencia inicial se menciona el estudio realizado por los autores españoles (Ruiz & Mena , 2013) titulado “Implementación de un Sistema de Gestión de Archivo para una Fundación en Medicina” el proyecto consiste en el diseño, planificación y puesta en marcha de un sistema de gestión integrado de Archivo que conste de servidores propios de gestión y almacenamiento y un conjunto de herramientas y aplicaciones digitales que serán instalados en la fundación de medicina para facilitar y agilizar las tareas de gestión documental y el flujo de actividades que se generen entre los diferentes actores que intervienen dentro y fuera de la Organización.

El Autor (Conde , 2015) en su Propuesta Metodológica para la Gestión Documental de los Procesos de la Administración Pública de España manifiesta que pese a la importancia vital de la documentación en las Administraciones Públicas no sólo como resultado de trabajo sino también como elemento de optimización y mejora de sus procesos, no existe ninguna metodología de implementación de Gestión Documental en las Administraciones Públicas y hasta ahora se han limitado a la aplicación de metodologías estándar de mera implantación de Sistemas de Gestión Documental que persiguen únicamente la correcta organización de los documentos sin considerar el potencial de mejora que el análisis y optimización de los procesos en los que son generados puede incorporar al funcionamiento de la propia Administración. La Administración Pública es la primera interesada en mejorar la forma en que se prestan los servicios públicos.

En América Latina podemos mencionar la siguiente investigación “La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano” de la autora (Ruiz, 2014) la cual cita que gestionar los archivos como un sistema tiene como objetivo el control sistemático de los documentos archivísticos, desde su incorporación al sistema de gestión de archivos hasta su disposición final; a través del establecimiento de los procedimientos que regulen su organización, mantenimiento, almacenamiento, acceso, uso, transferencia o descarte. Por lo que resulta indispensable la necesidad de gestionar todos los elementos que intervienen en este proceso en las organizaciones. Además que los resultados obtenidos en la evaluación de 22 empresas del Grupo Empresarial en Perfeccionamiento demuestra la necesidad de disponer de herramientas y metodologías para llevar a cabo proyectos de gestión documental exitosos que permitan a las organizaciones alcanzar el éxito con la calidad requerida. En este sentido y como parte de los proyectos que se llevan a cabo en estas instituciones se han definido un grupo de propuestas de estrategias para la implementación de los sistemas de gestión documental.

En la misma línea de investigaciones se presenta el “Diseño de un modelo de gestión documental para la Unidad Nacional de Tierras Rurales” ejecutado por el autor colombiano (Angarita, 2008) tuvo como interés principal diseñar un modelo para un programa de Gestión Documental para la UNAT nació de la necesidad de alcanzar los logros suficientes para cumplir con los requerimientos específicos que establece el Archivo General de la Nación y que como una entidad de carácter oficial debe cumplir. En Ecuador destacan la siguientes investigación denominada “Guía metodológica para la implementación de un sistema de gestión documental en una organización”, elaborado por (Mena & Imbacuan, 2008) de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Sede Ibarra, que lo define como un trabajo que permite conocer a través de los diversos capítulos los parámetros necesarios para implementar un sistema de gestión documental, desde la correcta selección de un escáner, el hardware y software requeridos, el análisis de los documentos físicos, la digitalización de documentos, reglas de indexación, y la correcta adquisición o desarrollo de un sistema de gestión documental que permita la administración de los documentos dentro de su ciclo de vida en una organización. Los parámetros señalados anteriormente facilitan a los lectores el éxito en implementar sistemas de gestión documental, con análisis efectivos sobre retornos de inversión para la organización, previniendo una reducción de costos operativos y administrativos en el manejo documental e incrementando los beneficios a los usuarios. Estos beneficios

también se ven reflejados en el medio ambiente, gracias a que los sistemas de gestión documental persiguen la disminución del uso del papel físico y las copias innecesarias, que apenas da un enfoque y una guía general de dicho sistema.

Así mismo, se expone la tesis con el tema “Implementación y personalización del Sistema de Gestión Documental Orfeo, para la optimización de los procesos de gestión de trámites institucionales de la Escuela Superior Politécnica Ecológica Amazónica”, desarrollado (Garrido & Cevallos, 2013), en el que dan a conocer sobre la gestión documental en una organización, como una acción fundamental para el correcto funcionamiento y adecuado desarrollo del trabajo que se realiza en organizaciones de esa magnitud. A medida que una organización crece, su volumen de documentos también lo hace de la misma manera; por ende, conforme pasa el tiempo, los documentos se acumulan, convirtiéndose en un proceso tedioso el hecho de buscar un archivo antiguo o archivar uno nuevo.

Finalmente, se debe manifestar la tesis de la Autora (Erazo, 2012) cuyo tema es “Sistema de gestión Documental en el Comando Conjunto de Fuerzas Armadas e instituciones del sistema militar para el mejoramiento de la información” establece que la gestión empresarial, en la que se entiende a la empresa como un conjunto de procesos que deben verse desde una perspectiva general y equilibrada para conseguir la máxima eficacia y eficiencia de desempeño y de satisfacción del cliente y la sociedad. Por eso los sistemas de gestión son concebidos como la dirección de acciones que contribuyan a tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos trazados, medir los sistemas y limita los procesos y procedimientos internos.

Es importante concluir que las investigaciones aludidas anteriormente de los diversos autores citados, contribuirán con fundamentos teóricos, metodológicos y prácticos para el desarrollo y conclusión de la investigación propuesta.

## 2.2 RESEÑA HISTÓRICA DEL MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo dar solución a la necesidad institucional y con este el inminente cumplimiento que se le debe dar a la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo, expedida por Acuerdo Ministerial 1043 de la **Secretaría Nacional de la Administración Pública sobre Gestión Documental y Archivo específicamente a los artículos 6-7-8-9 del capítulo I, a saber:**

### **Artículo 6. De la política institucional en materia de gestión documental y archivo.-**

- I. *Las dependencias emitirán la política institucional en materia de gestión documental y archivo, la que será aprobada por la máxima autoridad institucional y deberá estar alineada con las disposiciones de la presente Norma Técnica y la Metodología que para el efecto emita la SNAP. En ella se establecerá y difundirá el compromiso de organizar, gestionar, conservar y resguardar los documentos de archivo que se generen o reciban, aplicando la metodología de gestión documental y archivo que asegure su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad.*
- II. *Todos los servidores públicos de los sujetos obligados velarán por la integridad y adecuada conservación de los documentos de archivo que genere o reciba la dependencia en cualquier soporte y época, apegándose a los principios generales establecidos en la Declaración Universal sobre los Archivos y el Código de Ética Profesional, emitidos por el Consejo Internacional de Archivos de la UNESCO.*
- III. *El archivo deberá ser condensado en la unidad por el servidor responsable; por consiguiente, se prohíbe expresamente la constitución paralela de expedientes para uso personal. (Secretaría Nacional de la Información Pública , 2015)*

### **Artículo 7. De los documentos de archivo sujetos al procedimiento archivístico.-**

*Todos los documentos de archivo, cualquiera que sea su soporte, y que hayan sido creados o recibidos en cualquier época, como resultado del ejercicio de las atribuciones y responsabilidades de los sujetos obligados:*

- I. Forman parte del Sistema Institucional que les dio origen, así como del Sistema Nacional, por lo que están sujetos al procedimiento archivístico establecido en la presente Norma Técnica.*
- II. Se organizarán y gestionarán de acuerdo al ciclo vital del documento, representado por los Archivos de Gestión o Activo, el Archivo Central, el Archivo Intermedio y, a partir de los criterios de disposición, el Archivo Histórico o la baja documental controlada.*
- III. Se expedientarán, clasificarán, registrarán, preservarán, transferirán, valorarán y cumplirán su destino final, el que puede ser baja documental o transferencia final al Archivo Nacional del Ecuador para la preservación del patrimonio documental de la Nación, de conformidad con la metodología establecida en la presente Norma Técnica. (Secretaría Nacional de la Información Pública , 2015)*

### **Artículo 8. Del patrimonio documental de la Nación**

*El patrimonio documental de la Nación se conforma por aquella documentación histórica que custodia el Archivo Nacional del Ecuador, los manuscritos antiguos e incunables, mapas, ediciones raras de libros, los objetos y documentos que pertenecieron o se relacionan con los precursores y próceres de la independencia nacional, o de los personajes de singular relevancia para la historia ecuatoriana, en posesión de personas particulares o jurídicas, y todos aquellos documentos de archivo que sirvan de fuente para estudios históricos, económicos, sociales, jurídicos y de cualquier índole, que por su naturaleza no sean fácilmente sustituibles y que den cuenta de la evolución del Estado y de las personas e instituciones que han contribuido en su desarrollo, o cuyo valor testimonial, de evidencia o informativo les confiere interés*



*público, les asigna la condición de bienes culturales y les da pertenencia a la memoria colectiva del país. Por ello, las instituciones del Estado vigilarán, en sus respectivos ámbitos de competencia, el cumplimiento de las disposiciones de la presente Norma Técnica y de aquellas que sean aplicables para la debida organización y preservación del patrimonio documental de la Nación. (Secretaría Nacional de la Información Pública , 2015)*

### **Artículo 9. De la procuración de recursos**

*Las dependencias, promoverán que los procesos y procedimientos sean homogéneos a efectos que la información contenida en los documentos de archivo sea accesible y de fácil consulta, que coadyuven al ahorro, optimización de recursos y permitan eficiencia, eficacia, efectividad, agilidad, transparencia, participación en la gestión pública y solidaridad social.*

*Las dependencias, de acuerdo a su capacidad presupuestal, contarán con el talento humano suficiente y calificado para el desarrollo de las actividades de gestión documental y archivo con los espacios físicos, mobiliario, y los recursos técnicos y tecnológicos necesarios.*

*La SNAP, emitirá de referencia la metodología para la infraestructura de un repositorio documental.*

*Se justifica debido a que todo su contenido ya es material para el archivo central que debe ser custodiado por la entidad. (Secretaría Nacional de la Información Pública , 2015)*

#### **2.2.1 Antecedentes Históricos**

Se presenta una aproximación histórica a los Archivos y a la Archivística mediante una propuesta de periodización desde sus orígenes hasta la actual Sociedad del Conocimiento, tomando como basamento las investigaciones de Agustín Vivas Moreno y de Concepción Mendo Carmona. Quienes emplean el análisis bibliográfico clásico para presentar los diferentes criterios de periodizaciones desarrolladas por algunos autores y finalmente proponer la periodización objeto de estudio: Los archivos "*tienen*

*una existencia clara y de larga duración, [mientras] la ciencia que los estudia, por el contrario, es de factura relativamente reciente y con un perfil peor definido en el tiempo. Por consiguiente, se les atribuye (...) unos inicios que los acercan hasta los orígenes de la escritura. a mediados del cuarto milenio A.C.”; para ubicar a la Archivística hay que aproximarse a su nacimiento en 1841, e incluso hasta la publicación en 1898 del Manual para la clasificación y descripción de los archivos, obra de los archiveros holandeses S. Muller, J. A. Feith y R. Frin.*

(Concepción M., 1995), En el siglo XIX, surgió un fenómeno común a toda Europa, un fuerte sentimiento nacionalista que llevó a buscar en su pasado las raíces de la identidad nacional. Se desarrolló la historiografía científica que encontraba en los documentos archivísticos los elementos de la investigación histórica. Como consecuencia de ello, los archivos considerados memoria del pasado de la nación y, por ello, objeto de los historiadores científicos, se abrieron a la investigación y se convirtieron en verdaderos laboratorios de la historia, y dejaron de lado la función que había primado hasta entonces de servicio a la administración.

(Fernández M., 1995), Los primeros archivos aparecen con los primeros Imperios. Eran una herramienta de control de la población y de la riqueza. El estudio de los archivos y su documentación es tan antiguo como la organización social de la humanidad. Sus orígenes podrían remontarse a la aparición de la escritura. Desde las monarquías surgidas en el Asia Anterior hasta el bajo imperio romano, pasando por las civilizaciones egipcias y griega, se tiene constancia de la existencia de archivos y de fondos organizados.

Los primeros documentos son: documentación legal (leyes), documentación de control de las personas (padrones), documentación de hacienda (censos, catastros, títulos de propiedad). También hay mucha documentación militar (registros de soldados, quintas) y mucha documentación privada.

(Jaramillo G., 2011), Los documentos conservados de un archivo suelen ser un indicio de la entidad y trascendencia de cualquier organización a lo largo del tiempo. Partiendo de ese supuesto se muestra la revolución histórica del archivo.

El presente trabajo intenta exponer algunos de los momentos más significativos de la historia de la archivística hasta la actualidad, proponiendo una periodización histórica basada en la investigación documental que logra esclarecer el desarrollo de la propia actividad. Se infiere además, al menos en lo esencial, la diferencia existente entre archivos y bibliotecas a lo largo del tiempo y el grado de influencia que ejercieron estas en la praxis archivística. Con el objetivo de hacer más claramente entendible este intento de periodización, lo dividiremos en dos grandes períodos, el pre archivístico y el desarrollo archivístico.

### **2.2.2 Reseña Histórica del Ministerio de Cultura y Patrimonio**

La estructura organizacional por procesos del Ministerio de Cultura, se alinea con su misión consagrada en la Constitución de la República para ello el Presidente de la República, mediante Decreto Ejecutivo No. 05 de 15 de enero del 2007, publicado en el Registro Oficial N°. 22 de 14 de febrero del 2007, declaró como política de Estado el desarrollo cultural del país y creó el Ministerio de Cultura, como organismo rector del ámbito cultural y se sustenta en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico.

Las actividades que se desarrollan en esta cartera de estado. (Ministerio de Cultura y Patrimonio, 2015), constituyen parte de un proceso necesario para generar un producto demandado por servidores públicos, ciudadanas y ciudadanos.

Los procesos del Ministerio de Cultura, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional:

- Los procesos gobernantes orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas, la expedición de directrices, políticas, normas, procedimientos, planes estratégicos, acuerdos, resoluciones e instrumentos para el funcionamiento de la organización, la articulación, coordinación y establecimiento de mecanismos para la ejecución de los planes, programas, proyectos, directrices para el buen desempeño de la gestión cultural a nivel nacional.

- Los procesos asociados de valor o misionales son los responsables de generar, administrar y controlar el portafolio de productos y servicios primarios destinados satisfacer las demandas de los usuarios externos, los cuales permiten cumplir con la misión institucional, los objetivos estratégicos y constituyen la razón de ser de la Institución.
- Los procesos habilitantes, que se clasifican en procesos de asesoría y procesos de apoyo, están encaminados a generar el portafolio de productos y servicios secundarios institucionales demandados por los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión.
- Los procesos desconcentrados, encaminados a generar productos y servicios directamente a ciudadanas y ciudadanos, en áreas geográficas establecidas conforme la planificación territorial, contribuyendo al cumplimiento de la misión Institucional.

### **2.2.3 Misión**

El Ministerio de Cultura y Patrimonio ejerce la rectoría del Sistema Nacional de Cultura para fortalecer la identidad Nacional y la Interculturalidad; proteger y promover la diversidad de las expresiones culturales; incentivar la libre creación artística y la producción, difusión, distribución y disfrute de bienes y servicios culturales; y salvaguarda de la memoria social y el patrimonio cultural, garantizando el ejercicio pleno de los derechos culturales a partir de la descolonización del saber y del poder; y de una nueva relación entre el ser humano y la naturaleza, contribuyendo a la materialización del Buen Vivir. (Ministerio de Cultura y Patrimonio, 2015)

### **2.2.4 Visión**

El Ministerio de Cultura y Patrimonio ejercerá la rectoría de las políticas públicas culturales y del Sistema Nacional de Cultura; garantizará el ejercicio de los derechos culturales e incidirá en la integración simbólica del Ecuador y en el cambio cultural de la sociedad. (Ministerio de Cultura y Patrimonio, 2015)

### **2.2.5 Objetivo**

Establecer un modelo participativo de gestión, que contribuya al cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos institucionales dentro del marco de los lineamientos establecidos por la Constitución de la República del Ecuador, por el proceso de Reforma Democrática del Estado coordinado por la SENPLADES, que permitan aplicar las facultades y competencias que le corresponden, bajo los principios de desconcentración, servicios públicos de calidad y rendición de cuentas. (Ministerio de Cultura y Patrimonio, 2015)

### **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

El desarrollo de esta investigación está dentro de los lineamientos establecidos en la siguiente normativa nacional vigente:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Artículo 82 de la Constitución de la República refrenda el principio de seguridad jurídica que se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes;
- Art. 83 Son responsabilidad de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la constitución y la ley: Conservar el patrimonio cultural y natural del país, y cuidar y mantener los bienes públicos.
- Art. 377. El sistema nacional de cultura tiene como finalidad fortalecer la identidad nacional, proteger y promover la diversidad de las expresiones culturales; incentivar la libre creación artística y la producción, difusión, distribución y disfrute de bienes y servicios culturales; y salvaguarda la memoria social y el patrimonio cultural. Se garantiza el ejercicio pleno de los derechos culturales
- Art. 379: Son parte del patrimonio cultural tangible e intangible relevante para la memoria e identidad de las personas y colectivos, y objeto de salvaguarda del Estado, entre otros: ....Los documentos, objetos, colecciones, archivos, bibliotecas y museos que tengan valor histórico, artístico, arqueológico, etnográfico o paleontológico.

- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).
- Reglamento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley del Sistema Nacional de Archivos
- Instructivo sobre organización básica y gestión de archivos administrativos
- Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)
  
- Acuerdo N° 039.- Contraloría General del Estado: Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.
  
- Acuerdo N° 1043 Secretaría Nacional de la Administración Pública. NORMA TÉCNICA DE ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS.
  
- Ley de Patrimonio Cultural.
  
- Política Pública para la Investigación, Protección y Difusión del Patrimonio Documental del País.

## **2.4 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.4.1 Gestión Documental**

#### **2.4.1.1 Generalidades**

Según (Mejia, 2005) define a la gestión documental como:

El conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos.

(Férrandez, 2001), determina que la Gestión Documental “Pretende abarcar desde la elaboración de los documentos hasta su servicio, pasando por su organización y descripción.”

Con base a lo antes mencionado la gestión documental cumple con las tareas administrativas de clasificación, organización y archivo de todo tipo de documentación el cual permite mantener técnicas y prácticas adecuadas dentro de las instituciones fortaleciendo los procesos archivísticos.

#### **2.4.1.2 Importancia**

Para (Simba, 2012) la importancia de la gestión documental radica en los siguientes puntos:

- Ahorro de espacio físico para almacenamiento de documentos
- Disminución del riesgo de la pérdidas por incendios, robos, inundaciones, otros.
- Conservación intacta de los documentos a lo largo del tiempo.
- Acceso inmediato a los documentos independientemente del lugar geográfico
- Búsqueda de documentos definiendo criterios de acceso de forma flexible y fácil
- Consulta simultanea de varios lectores
- Reproducción y envío de documentos obviando el traslado físico
- Minimización de tiempos de distribución y consulta
- Ahorro de recursos físicos y económicos para gestionar los documentos

## **2.4.2 Documento**

### **2.4.2.1 Generalidades**

Para (Caro, 2004) el documento es como “un instrumento escrito que ilustra sobre algún hecho. Tiene gran importancia jurídica como plasmación de declaraciones de voluntad y medio de prueba de las mismas”.

(Cruz Mundet J. , 2011), de una forma genérica se pueden definir un documento como “información fijada en un soporte”. Esta definición, aunque muy general, incluye los dos elementos constitutivos de cualquier documento: uno interno, la información, el contenido del documento, y el otro, el soporte, el medio por el que se transmite y fija ese contenido.

### **2.4.2.2 Valor de los documentos**

Según (Gómez Martínez, 2007) existen dos tipos estos son:

- **Primario**

- Valor administrativo: utilidad inmediata para la gestión (nóminas), valor contable, fiscal, de comunicación, transparencia.
- Valor jurídico, legal: probatoria y testimonial (nombramiento), garantía de derechos y deberes, legalidad de actuación.
- Valor informativo: datos, antecedentes, estadísticas, facilita la gestión y las decisiones, eficacia y eficiencia

- **Secundario**

- Valor histórico: memoria e investigación, patrimonio documental, continuidad en la gestión administrativa.

### **2.4.2.3 Ciclo de Vida de los Documentos**

Según el Artículo 5 de la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo de (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016) mencionan que:



El ciclo vital del documento corresponde a las etapas por las que sucesivamente pasan los documentos desde su producción o recepción en una Dependencia, hasta la determinación de su destino final, que puede ser baja documental o conservación permanente en el Archivo Nacional del Ecuador o en el Archivo Histórico. Los tipos de archivo que se contemplan en el ciclo vital del documento son Archivo de Gestión o Activo, Archivo Central (ambos pertenecen a la entidad), Archivo Intermedio (pertenecen a la Secretaría de la Administración Pública) y Archivo Histórico (pertenecen al Ministerio de Cultura y Patrimonio).



**Gráfico 2: Ciclo de vida**

Fuente: Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016

#### 2.4.2.4 Fases de los documentos

Según (Correa, 2010) la fase de los documentos comprende:

- Creación: Un documento se crea cuando se escribe a mano o en la computadora.
- Recibo y distribución: Los documentos se reciben y se distribuyen por medio del servicio postal.
- Archivo: Es una fase esencial en el sistema de administración de documentos.
- Protección: Un documento debe ser conservado bajo condiciones ambientales adecuadas.
- Localización y uso: La razón básica para conservar los documentos es que estos se necesitarán y deben localizarse rápidamente.
- Disposición: La disposición de documentos incluye la transferencia, destrucción y conservación permanente.

En síntesis los documentos son creados por diversos medios de comunicación escrita los cuales posteriormente son distribuidos, archivados, utilizados y conservados según su fin, generalmente los documentos son la base esencial de los hechos en el tiempo.

### **2.4.3 Archivo**

#### **2.4.3.1 Generalidades**

Para (Salgado, 1990) “es la organización metódica y apropiada de los documentos para su manejo, registro, conservación, restauración, consulta y control”.

(Heredia Herrera A. , 1991), lo define como:

Es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona e institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia.

La autora (Oca, 2008) indica que:

El archivo es uno de los instrumentos más importantes, ya que en él se recopila en forma organizada los registros, documentos de interés para la empresa. El procedimiento de clasificar, organizar y conservar los registros de una empresa en forma sistemática se le conoce como archivar, actividad que se realiza con la finalidad de lograr rapidez y eficacia en la localización de los documentos

Para el Consejo Internacional de Archivos (ICA/CIA), la palabra “archivo” tiene tres acepciones:

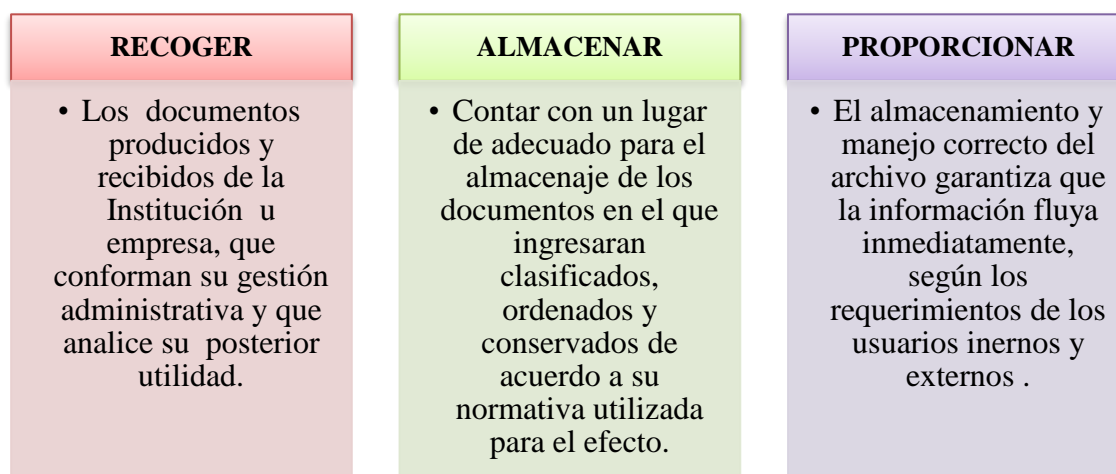
1. Conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicios u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propia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

2. Institución responsable de la acogida, tratamiento, inventariado, conservación y servicio de los documentos.
3. Edificio o parte de edificio donde los documentos son conservados y servidos.  
Es decir, "archivo" es una palabra polisémica que se refiere tanto a:
  - El fondo documental, como conjunto de documentos producidos o recibidos por una persona física o jurídica en el ejercicio de sus actividades.
  - La institución o servicio responsable de la custodia y tratamiento archivístico del fondo.
  - El edificio o local donde se custodia dicho fondo.

En síntesis, la palabra archivo hace referencia a un sin número de documentos de diversa procedencia o contenido los cuales tienen determinada utilidad por lo cual deben ser administrados y conservados en las instituciones.

#### 2.4.3.2 Funciones de un Archivo

A continuación gráficamente se muestran las principales funciones de un archivo:



#### Gráfico 3: Funciones del archivo

Fuente: Arévalo, J. (2003)

#### 2.4.3.3 Clasificación

El autor (Gavilán M. , 2009), clasifica a los archivos en dos grupos como se detallan a continuación:

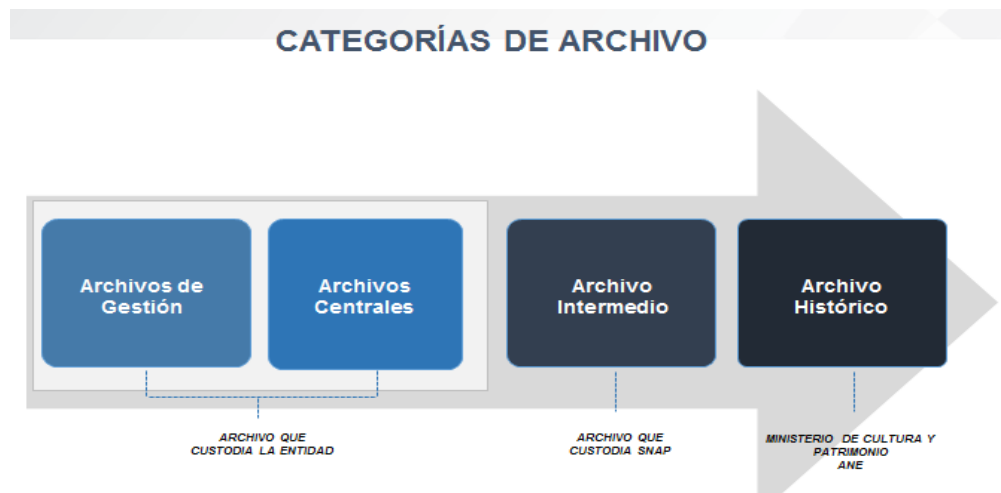
**Según la función o el uso, grado o frecuencia de utilización:**

- **Archivos activos o de gestión:** se les llama a los documentos que ya están archivados pero la información que conserva es consultada permanentemente, generalmente tiene vigencia un año de uso corriente o consulta de información.
- **Semiactivos o intermedio:** contienen documentos provenientes de archivos activos, por motivos legales o administrativos siguen siendo consultados pero con menor frecuencia y es evaluado para decidir su conservación permanente o eliminación. haberse realizado sobre ellos el trabajo concreto.
- **Inactivos:** recoge los documentos que habiendo perdido todo su valor operativo y funcional, conservan valor histórico, político, o documental, conforma la historia de la institución y su información puede ser útil para la ciencia.

**Según el ciclo vital o distintas edades de los documentos, podemos distinguir entre:**

- **Cinco o seis años:** primera edad del documento, son archivos de gestión o de oficina que son conservados hasta que se termina con la tramitación o baja el nivel de consulta de estos.
- **Diez años:** también es considerada primera edad del documento, la documentación es conservada en los archivos centrales, unidad que recoge la documentación de las distintas áreas o departamentos de una institución, empresa u organización.
- **Entre quince y treinta años:** segunda edad del documento, son archivos intermedios, este tipo de archivos resguarda la información que la entidad consideró más relevante y de alto valor, la documentación proviene desde los distintos archivos centrales, y es el paso previo de la documentación hacia el archivo histórico.
- **Indefinidamente:** tercera edad del documento, se trata de archivos históricos, este tipo de archivos también es llamado fondo documental, se refiere a la conservación de la memoria de sus actividades y procesos.

De acuerdo al Artículo 2 de la Norma Técnica de Gestión Documental de la (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016), los archivos se clasifican de acuerdo al ciclo vital que tiene cada documento de la siguiente manera:



**Gráfico 4: Categorías de Archivo**

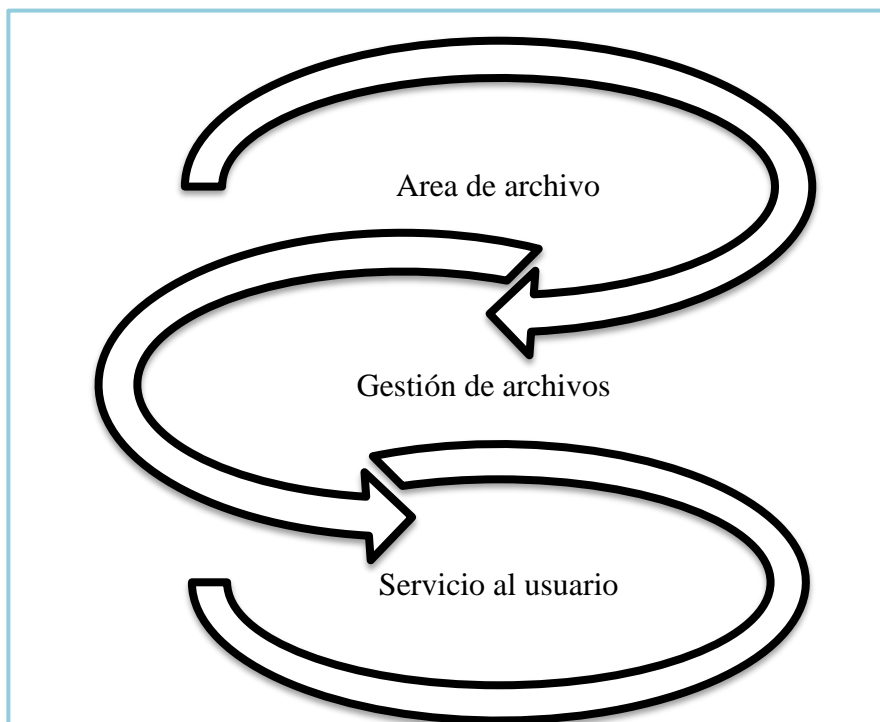
**Fuente:** Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016

- **Archivo de Gestión:** Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las unidades productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.
- **Archivo Central:** Son aquellas unidades de archivo que dependen de la Dirección de Gestión Documental y Archivo o quién haga sus veces, que custodian y administran la documentación procedente de las distintas unidades productoras, una vez que esta documentación ha finalizado su gestión administrativa, pero que conserva todavía validez legal y puede ser requerida tanto por personas naturales como jurídicas a efectos de verificación, acciones de habeas data o en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública contenida en estos documentos.
- **Archivo Intermedio:** Es el que concentra la documentación que conforme a la Tabla haya cumplido su plazo de conservación en el Archivo Central de las dependencias, y tendrá la finalidad de llevar a cabo una acción eficaz de administración documental a nivel nacional, para salvaguardar la documentación que por su importancia histórica, económica, científica, cultural y social constituyen el Patrimonio Documental de la Nación

- **Archivo Histórico:** Es el que custodia y gestiona fondos documentales que constituyen el Patrimonio Histórico, son la memoria colectiva de una nación, región localidad; testimonios que evidencian la experiencia humana y que deben conservarse permanentemente dado el valor, que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura.

Asimismo (Ríos & Beltrán , 2012), manifiestan que los archivos también se clasifican por: “la especificidad de su origen en: archivos judiciales, religiosos, universitarios y por su puesto en archivos pedagógicos, cada uno de éstos con su respectivo ciclo vital”.

#### 2.4.3.4 Requerimientos Técnicos y Finalidad del Archivo



**Gráfico 5: Requerimientos Técnicos para la Implementación de los Procedimientos Archivísticos**

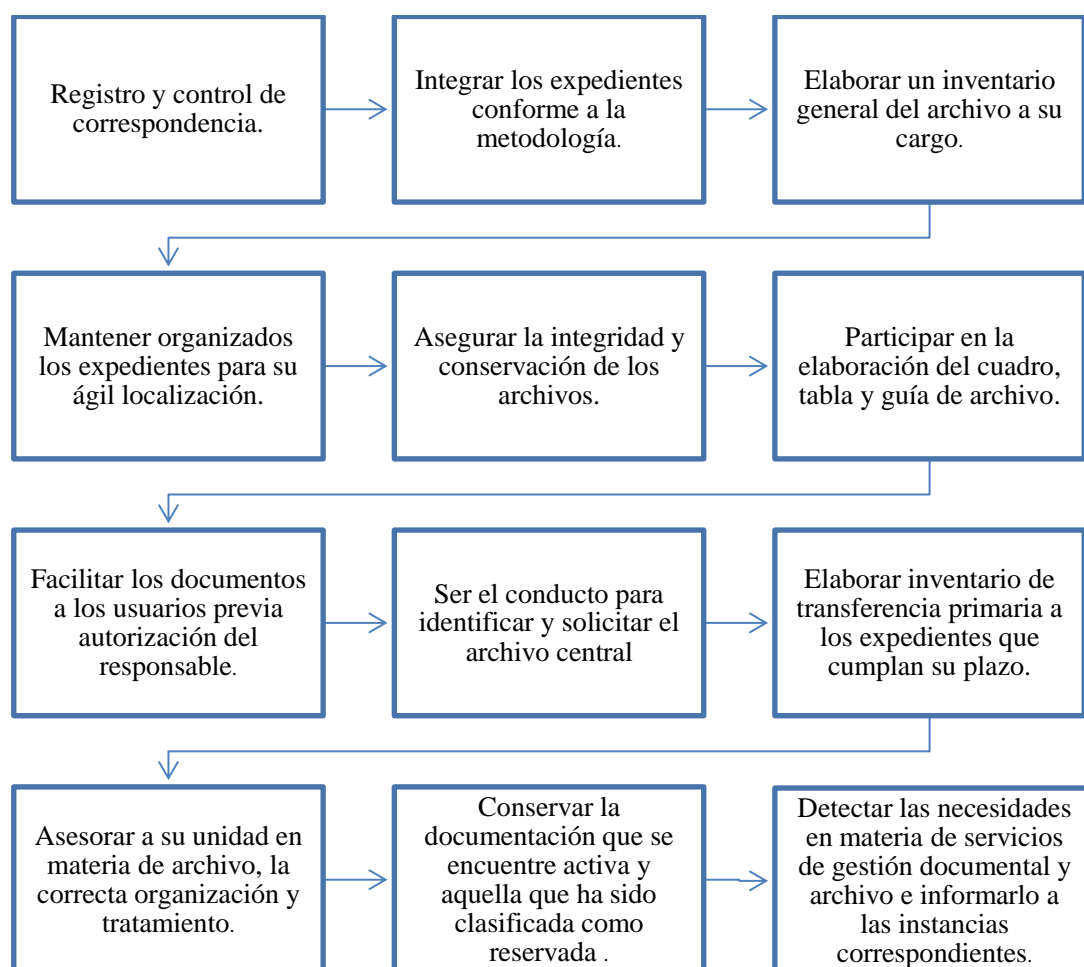
Fuente: Arévalo, J. (2003)

Su propósito está directamente relacionado con las necesidades de la administración para el desarrollo de su gestión y el cumplimiento de sus objetivos. Al encontrarnos en un estado democrático y de derecho, como el Ecuador, los archivos tienen la finalidad probatoria, garantizadora y perpetuadora, pues son la primera fuente de información en acciones fundamentales de la administración. Es así como un archivo tiene como

finalidad proveer la información requerida de manera inmediata, pues el documento debe ser encontrado con prontitud, para ello debe estar debidamente organizados para atender las necesidades de los usuarios.

#### 2.4.4 Responsabilidades con el Archivo de gestión y activo

Por el valor que tienen todos estos expedientes es importante que los responsables de este archivo cumplan con las actividades que muestra en el siguiente gráfico:



**Gráfico 6: Responsabilidades con el Archivo de gestión y activo**

**Fuente:** Secretaria Nacional de la Administración Pública, 2016

Las funciones genéricas propias de un archivo se pueden agrupar en tres bloques según indica (Gavilán M. , 2009):

- 1) **Génesis o reunión de los documentos:** se trata de una reunión “natural” de los materiales, no artificial. Mientras que la formación de una colección bibliográfica

es el resultado de una voluntad, de una necesidad o demanda social, el fondo archivístico es el resultado de una actuación espontánea de una institución. El origen de los documentos es fruto de una relación con el organismo productor en el marco de la Administración pública o de la empresa, y no mediante adquisición (compra, intercambio o donación) como en el caso de las bibliotecas. En este sentido, el archivo es consustancial a la actividad de los individuos e instituciones, y de ello se deduce la inevitabilidad de su existencia: el archivo nace espontáneamente como sedimentación documental de una actividad práctica, administrativa o jurídica.

**2) Tratamiento de la documentación:** A pesar de la tendencia actual homogeneizadora y estandarizadora de las normas, persisten diferencias muy importantes en el tratamiento de la documentación que se justifica en la distinta génesis y tipología de los materiales. No es posible aplicar sistemas universales de clasificación, a diferencia de lo que ocurre en las bibliotecas: es necesario aplicar sistemas de clasificación propios y específicos, de acuerdo con el tipo de fondo. La selección de la información, en el caso de la archivística, se realiza después de recoger los documentos y la evaluación se lleva a cabo en un contexto complejo de valoración administrativa, fiscal, legal, testimonial e informativa, y con la finalidad de conservar permanentemente los documentos. En las bibliotecas, por lo contrario, la selección se realiza antes, según las necesidades de los usuarios. La descripción en los archivos también presenta algunas peculiaridades: se puede realizar a muchos niveles (fondo, sección, serie, unidad documental), según el tipo de agrupación documental de que se trate. El objeto del tratamiento archivístico es el documento de archivo, que es producto de una acción continuada y forma parte de una secuencia de producción documental, al tiempo que refleja las funciones y las actividades de los individuos y de las instituciones que lo han generado. Las bibliotecas se ocupan de otras tipologías documentales de concepción individual e independiente, sobre las que asume la responsabilidad de informar. Del carácter único e irrepetible del documento de archivo, y esa originalidad comporta unas obligaciones jurídicas de conservación y acceso que los documentos bibliográficos, de naturaleza múltiple, no tienen.

**3) Servir la documentación:** el concepto de libre acceso a la información es un derecho constitucional básico que cada día cobra más fuerza en los archivos. La



modalidad de acceso en los archivos es también un rasgo distintivo: a los archivos les concierne una fuerte carga jurídica (restricciones, términos, normativa legal).

Las funciones de reunir y tratar la documentación están orientadas para dar un servicio:

- a) las administraciones o personas productoras del archivo para obtener los documentos de forma eficaz;
- b) los ciudadanos para ofrecer la información que soliciten, sobre todo en los archivos públicos;
- c) la investigación y difusión cultural, sobre todo para poner a disposición del solicitante datos del pasado.

Junto con la función educativa y cultural, los archivos cada vez cobran mayor importancia en el ámbito de la gestión y tratamiento de los documentos administrativos.

La función genérica de un archivo, por tanto, es reunir, organizar/conservar y difundir/servir documentos. Estas funciones se resumen en las siguientes tareas llevadas a cabo por el personal de archivo:

- Asegurar la transferencia periódica a archivos donde su uso no es periódico.
- Valorar los documentos, tras el tiempo establecido, para su conservación o destrucción.
- Descripción para facilitar el acceso a los documentos utilizando aquellos instrumentos necesarios.
- Adecuación de las instalaciones donde se conservan los documentos.

## **2.4.5 Administración.**

### **2.4.5.1 Generalidades**

El autor (Chiavenato, 2010) determina que la administración consiste en “interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante planeación, organización, dirección y control de actividades”.

Para (Hitt, Black, & Porter, 2006) definen la administración como "el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional".

Según (Rodas, 2011) la administración es un "proceso que consiste en la planeación, organización, dirección y control que se ejecutan para lograr objetivos mediante el uso de recursos humanos, materiales y financieros".

De acuerdo a las definiciones la administración se puede concluir como un proceso que de distintas actividades, que busca alcanzar un determinado fin.

#### **2.4.5.2 Importancia**

La importancia de la administración, está en que imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad. El mejoramiento es su consigna constante.

Para (Reyes, 2012), la administración es importante porque "Es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social."

Según (Fernández, 2001) la administración es importante porque es una "Ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de un mecanismo de operación y a través del esfuerzo humano."

Para los autores, (Heinz & Koontz, 2012). "La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos".

Se concluye que la administración es importante en la aplicación de actividades, procedimientos los cuales son controlados con la finalidad de lograr eficientemente los objetivos de la organización, mediante la aplicación de recursos humanos y materiales.

### 2.4.5.3 Características

Las características que predominan en la administración se muestran a continuación, según (Bello, 2012):

1. **Universalidad:** El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social ya que dentro de estos siempre tiene que existir una coordinación sistemática de medios.
2. **Especificidad:** Aunque la administración se auxilie de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan su carácter específico.
3. **Unidad temporal:** A pesar de que el proceso administrativo este compuesto por diferentes etapas, este es único. Esto no significa que existan aisladamente. Todas las partes del proceso administrativo existen simultáneamente.
4. **Unidad jerárquica:** Todas las personas que tienen carácter de jefes en un organismo social, tienen un nivel de participación, este lógicamente esta dado en distintos grados y modalidades.
5. **Valor instrumental:** La administración es un medio para alcanzar un fin, es decir, se utiliza en los organismos sociales para lograr en forma eficiente los objetivos establecidos.
6. **Amplitud de ejercicio:** Se aplica en todos los niveles de un organismo formal, por ejemplo, presidentes, gerentes, supervisores, ama de casa, etc.
7. **Interdisciplinarietà:** La administración hace uso de los principios, procesos, procedimientos y métodos de otras ciencias que están relacionadas con la eficiencia en el trabajo. Está relacionada con matemáticas, estadística, derecho, economía, contabilidad, sociología, Psicología, filosofía, antropología, ciencia política.
8. **Flexibilidad:** Los principios y técnicas administrativas se pueden adaptar a las diferentes necesidades de la empresa o grupo social.

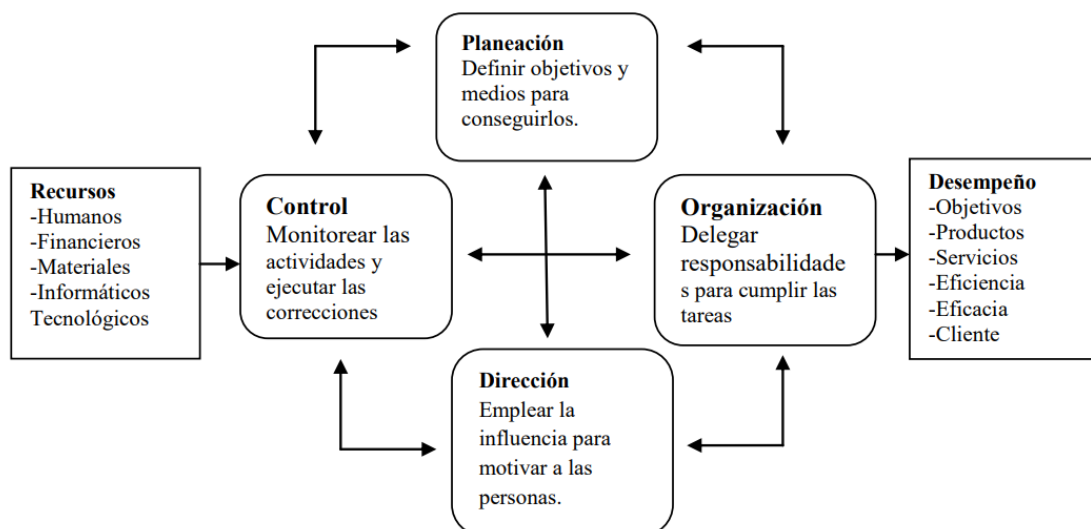
#### 2.4.5.4 Principios de la Administración

Según (Chiavenato, 2010) los principios de la administración son los siguientes:

- **Planeación:** Sustituir el criterio individual del obrero, la improvisación y la actuación empírica en el trabajo por métodos basados en procedimientos científicos.
- **Principio de Preparación:** Seleccionar científicamente los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes; prepararlos y entrenarlos para que produzcan más y mejor, de acuerdo con el método planteado.
- **Principio de Control:** Controlar el trabajo para certificar que se ejecuta de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.
- **Principio de Ejecución:** Distribuir de manera distinta las funciones y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo se mas disciplinado.

#### 2.4.5.5 Elementos de la Administración

Para (Chiavenato, 2010) los seis elementos de la administración están sujetos a las funciones fundamentales de la administración- planeación, organización, ejecución y control para lograr los objetivos declarados.



**Gráfico 7: Proceso Administrativo**

Fuente: (Chiavenato, 2010)

### **2.4.5.6 Beneficios del Proceso Administrativo**

Para (Rodríguez, 2002) el proceso administrativo es importante para manejar de manera integral una empresa y lograr los objetivos de la misma, sus ventajas son:

- Es una guía práctica y metodológica para la generación de empresas.
- Permite sintetizar y controlar las operaciones continuas.
- Da las bases para estructurar el trabajo y dividirlo en jerarquías.
- Permite establecer un sistema de selección de individuos acorde con las necesidades.

### **2.4.6 Organizar**

#### **2.4.6.1 Generalidades**

La organización es la parte de la administración que supone es establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa.

Según (Treviño, 2000) organizar consiste en “decidir qué recursos y actividades son necesarias para alcanzar los objetivos de las organizaciones, distribuir recursos, definir funciones y tareas, y clarificar autoridad y responsabilidades”.

(Gallo, 2011) determina que:

Organizar es el acto de disponer y coordinar todos los recursos con que cuenta la empresa (materiales, humanos y financieros), para funcionar mediante las normas, procedimientos y políticas que han sido dispuestas a nivel institucional para cumplir los objetivos de la planeación. En este proceso se realiza el establecimiento de la estructura necesaria para sistematizar racionalmente los recursos, mediante la determinación de funciones, jerarquías, correlación y agrupación de actividades según la naturaleza de cada área, con el fin de realizar funciones como grupo social, trabajando en equipo en la consecución de los objetivos importantes de la empresa. Determinar la estructura de la organización, nos ayuda a conocer el tipo de personal que necesitamos y donde puede éste

realizar su mejor desempeño para contribuir al logro de la misión y visión de la empresa.

Organizar no es más que identificar y clasificar las actividades requeridas de manera que se agrupen para dar respuesta a los objetivos coordinando las actividades y recursos necesarios.

#### **2.4.6.2 Importancia**

Según (Terry, 2006) la organización promueve la colaboración y negociación entre individuos en un grupo y mejora así la efectividad y la eficiencia en las comunicaciones en la organización.

- Es de carácter continuo; jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes, lo que obviamente redundaría en la necesidad de efectuar cambios en la organización.
- Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.
- Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente con un mínimo esfuerzo.
- Evitar la lentitud e ineficiencia en las actividades, reduciendo los costos e incremento de la productividad.
- Reduce o elimina la duplicación de esfuerzos. delimita funciones y responsabilidades.

#### **2.4.6.3 Principios de la Administración**

Según varios autores proponen los siguientes principios aplicativos para la organización:

- 1. Del objetivo:** Se refiere a que todas las actividades establecidas en la organización deben estar relacionadas con los objetivos y propósitos de la empresa.
- 2. Especialización:** Afirma que el trabajo de una persona debe limitarse, hasta donde sea posible a la realización de una sola actividad. El trabajo se llevará a cabo más fácilmente y se subdivide en actividades claramente relacionadas y delimitadas.

Mientras más específico y menos sea el campo de acción de un individuo, mayor será su eficiencia y destreza.

3. **Jerarquía:** Se refiere a la necesidad de establecer centros de autoridad de los que emane la comunicación necesaria para lograr los planes, en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyen en línea clara e ininterrumpida, desde el más alto ejecutivo hasta el nivel más bajo.
4. **Paridad de autoridad y responsabilidad:** Esto se refiere a que cada grado de responsabilidad debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad.
5. **Unidad de mando:** Establece que al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un solo jefe; y los subordinados no deberán reportar más de un superior porque si el empleado recibe órdenes de más de un solo jefe, esto solo le ocasionará confusión, ineficiencia y fuga de responsabilidad.
6. **Difusión:** Las obligaciones de cada puesto que cubren autoridad y responsabilidad, deben publicarse y ponerse por escrito a disposición de todos los miembros de la empresa que tenga relación con dicha autoridad de responsabilidad. por otra parte la relación de labores no deben hacerse con demasiado detalle.
7. **Amplitud o tramo de control:** Debe de haber un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportar a un ejecutivo, de manera que este pueda realizar sus funciones con eficiencia
8. **De la coordinación:** Siempre deberán mantenerse en equilibrio las unidades de una organización.
9. **Continuidad:** La empresa debe mantenerse, mejorarse y ajustarse constantemente.

#### 2.4.6.4 Etapas de la Organización

Las etapas de la organización benefician la división de trabajo en la separación y delimitación de las actividades con el fin de realizar una función con la mayor precisión,

eficaz y mínimo de esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento de trabajo, seguidamente se detallan las mismas:

- **Jerarquización:** se refiere a la disposición de funciones por orden de rango, grado o importancia.
- **Departamentalización:** es la división o agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas en su similitud.
- **Descripción de funciones, actividades y responsabilidades:** es la recopilación ordenada y clasificada de todos los factores y actividades necesarias para llevar a cabo el trabajo de la mejor manera.
- **Coordinación:** se refiere a sincronizar y armonizar los esfuerzos, las líneas de comunicación y autoridad deben ser fluidas y deben lograr la combinación y la unidad de esfuerzos integrados y balanceados en grupos social.

#### 2.4.7 Técnica

##### 2.4.7.1 Generalidades

Es el concepto universal del procedimiento que se realiza para ejecutar una determinada tarea. En el uso de la técnica se emplean muchas herramientas, con el fin de concretar los objetivos de la responsabilidad adquirida. La técnica no puede considerarse una ciencia o parte de ella, en vista de que las técnicas se generalizan para todo campo en el que sea necesario aplicar un procedimiento o reglaje para hacer algo, según la necesidad que se presente la técnica se adaptara a la situación. (Concepto y Definición, 2011)

Según (Arias, 2006) determina que es un procedimiento o conjunto de reglas, normas o protocolos que tiene como objetivo obtener un resultado determinado y efectivo, ya sea en el campo de las ciencias, de la tecnología, del arte, del deporte, de la educación o en cualquier otra actividad. Es el conjunto de procedimientos que se usan para un arte, ciencia o actividad determinada que, en general, se adquieren por medio de su práctica y requieren determinadas habilidades o destrezas.



### 2.4.7.2 Características

- La técnica supone que en situaciones repiten conductas para llevar a cabo un mismo procedimiento de un mismo efecto se trata de actuar ordenadamente.
- Usualmente la técnica requiere de herramientas y conocimientos que puedan ser físicos o intelectuales.
- Pueden llevar a cabo la modificación en su entorno para conseguir una mejor y mayor calidad de vida.
- La técnica se mejora tanto con el tiempo como la práctica

### 2.4.7.3 Tipos de Técnicas

Existen varios tipos de técnicas, se mencionan las más relevantes:

- **Técnicas de arte:** Refiere a los variados procedimientos que utiliza un artista a la hora de plasmar su obra. Son muchas las técnicas que emplea el artista al momento de crear un determinado arte, con las cuales se consiguen terminaciones distintas
- **Técnicas de relajación:** Refiere a los diversos procedimientos que se llevan a cabo para relajar el cuerpo mejorando así el estrés y el estado físico en general. Todos los procedimientos utilizados hacen uso de la autosugestión como es el caso de la meditación.
- **Técnicas de impresión:** Son todos los métodos empleados para reproducir textos e imágenes de manera impresa, ya sea a través de la serigrafía, flexografía, tipografía, imprenta, grabado, etc.
- **Técnicas de estudio:** Refiere al grupo de procedimientos con los cuales se logra mejorar la eficacia, la calidad y la eficiencia de los estudios y aprendizaje dentro de un área determinada.
- **Técnica vocal:** Son los procedimientos empleados en la música para utilizar los órganos fonadores al momento de desarrollar la voz, donde se debe tratar de no lesionar las estructuras fonatorias que interactúan en el momento.

- **Técnica jurídica:** Se trata del conjunto de métodos intelectuales que se llevan a cabo para una correcta interpretación y aplicación del Derecho.
- **Técnicas de investigación:** Refiere a los procedimientos utilizados para llegar a ciertos conocimientos, entre los cuales se destacan las observaciones, las encuestas, las entrevistas, etc.
- **Técnicas administrativas:** Son técnicas encargadas de la planificación, organización, integración, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser social, económico, dependiendo de los fines perseguidos por la organización.
- **Técnicas de archivo:** El proceso de deleccionar, ordenar, clasificar y conservar adecuadamente documentos en un lugar determinado a fin de localizarlos fácil y rápidamente protegerlos de pérdidas y deterioros. Es un sistema que nos va a permitir clasificar y buscar rápidamente la documentación.

## 2.4.8 Procesos

### 2.4.8.1 Generalidades

Según la Norma Internacional (ISO 9000:2000), puntualiza que proceso es “cualquier actividad o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados, puede considerarse un proceso”.

Los autores (Juran & Godfrey, 2011), mencionan que proceso es “la organización lógica de personas, materiales, equipamiento, finanzas, energía, información, que interactúan con el ecosistema y están diseñadas en actividades de trabajo encaminadas al logro de un resultado final deseado: satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes”

Con base a lo mencionado los procesos al definirse como una serie de actividades sistemáticas permiten desarrollar las actividades de manera óptima con mayor enfoque a los resultados esperados.

### 2.4.8.2 Clasificación de los procesos

Para (Rey, 2010) los procesos se suelen clasificar en tres tipos: Estratégicos, Clave y de Apoyo.

- **Procesos Estratégicos:** Son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Los procesos que permiten definir la estrategia son genéricos y comunes a la mayor parte de negocios (marketing estratégico y estudios de mercado, planificación y seguimiento de objetivos, revisión del sistema, vigilancia tecnológica, evaluación de la satisfacción de los clientes...). Los procesos estratégicos intervienen en la visión de una organización.
- **Procesos Clave:** Los procesos clave son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Componen la cadena del valor de la organización. También pueden considerarse procesos clave aquellos que, aunque no añadan valor al cliente, consuman muchos recursos. Los procesos clave intervienen en la misión, pero no necesariamente en la visión de la organización.
- **Procesos de Apoyo:** En este tipo se encuadran los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión, que no puedan considerarse estratégicos ni clave. Normalmente estos procesos están muy relacionados con requisitos de las normas que establecen modelos de gestión. Estos procesos no intervienen en la visión ni en la misión de la organización.

## **2.4.9 Procedimiento**

### **2.4.9.1 Generalidades**

Según la norma (ISO 9000, 2000), un procedimiento “es una forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso”.

El procedimiento se refiere en principio a la “sucesión ordenada de actos procesales a través de los cuales el proceso se sustancia, es decir, se manifiesta, toma forma, se lleva a cabo; se refiere por tanto a la manifestación externa y formal del proceso”. (Álvarez, 2014)

### **2.4.10 Flujogramas**

#### **2.4.10.1 Generalidades**






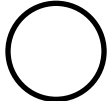


(Gómez Ceja, 2012) Lo define como “un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc.”.

#### **2.4.10.2 Simbologías de los Flujogramas**

El lenguaje gráfico de los diagramas de flujo está compuesto de símbolos, cada uno de ellos tiene un significado diferente, lo que garantiza que tanto la interpretación como el análisis del diagrama se realicen de forma clara y precisa. Asimismo, para asegurar la interpretación unívoca del diagrama de flujo resulta necesario el diseño y escogencia de determinados símbolos a los que se les confiera convencionalmente un significado preciso, así como definir reglas claras con respecto a la aplicación de estos. (Mideplan, 2009)

A continuación se detalla la simbología a utilizar en esta investigación:

**Tabla 1: Simbologías de los Flujogramas**

CONCEPTO	DIAGRAMA
<p><b>Terminal:</b> Indica la iniciación y terminación del procedimiento; ejemplo, busca información o archiva documento.</p>	
<p><b>Operación:</b> Describe la acción o actividad que debe desarrollarse; Ejemplo, transcribir el documento, revisar texto, pasar un comprobante de un sitio a otro.</p>	
<p><b>Decisión o alternativa:</b> Indica un punto dentro del flujo en que son posibles caminos alternativos, dependiendo de una condición dada:</p>	
<p><b>Documento:</b> Representa cualquier tipo de documento que se utilice en el proceso y aporta información para que éste se pueda desarrollar, una cuenta de cobro, la cédula de ciudadanía, una orden de compra, etc.</p>	
<p><b>Conector:</b> Es un símbolo que facilita la continuidad de las rutinas de trabajo, evitando la intersección de líneas. Normalmente se indica la continuidad de un paso con otro a través de letras o números insertos en el símbolo. El conector puede asumir dos formas:</p>	
<p><b>De rutina:</b> Representa una conexión o enlace de un paso del proceso con otro dentro de la misma página o entre páginas. El símbolo lleva inserto un número.</p>	
<p><b>De página:</b> Representa una conexión o enlace en un paso de final de página con otro paso en el inicio de la página siguiente, donde continúa el flujo grama. El símbolo lleva inserta una letra mayúscula.</p>	
<p><b>Sentido de circulación del flujo de trabajo:</b> Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben ejecutar los distintos pasos, definiendo de esta manera la secuencia del proceso.</p>	

## 2.5 MARCO CONCEPTUAL

- **Área:** sitio donde se lleva a cabo el proceso de Archivo.
- **Área Usuaría:** el que envía la documentación por archivar.
- **Anaqueles:** Espacios donde se localizan las cajas con la documentación.
- **Concentración.-** Lugar en el que se encuentra consolidada la información.
- **Custodia.-** Guardar y proteger la documentación a su cargo.
- **Distribución.-** Asignar la documentación a los funcionarios Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio según su competencia.
- **Documentación pasiva.-** Documentos que se encuentran en el archivo central, luego de haber permanecido en el Archivo de oficina. Esta documentación conserva su valor administrativo, legal, jurídico, fiscal y Cultural.
- **Documentación Generada.-** Documentación que se produce en Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio.
- **Inventario.-** Listado ordenado de la documentación de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio.
- **Localización.-** Parámetros determinados que permitan encontrar la documentación.
- **Registro.-** Acción administrativa de control de la expedición, salida, entrada y circulación de los documentos.
- **Serie Documental.-** Agrupamiento de documentos que dan testimonio continuado de actividades desarrolladas por una función determinada.
- **Sistema Documental.-** Es un grupo de elementos, componentes o partes interrelacionadas que trabajan en forma coordinada para lograr una meta común.
- **Trámite.-** Forma y actuación concreta del procedimiento administrativo; y,
- **Uso.-** utilización de la documentación.

## 2.6 VARIABLES

- **Variable Independiente:** Procedimientos archivísticos
- **Variable Dependiente:** Técnicas Administrativas

**Tabla 2: Variable Dependiente: Procedimientos archivísticos**

DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA
Conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y sellar los documentos, con la finalidad de tener un archivo organizado y de fácil acceso a la información.	Gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso, Trámite y Salida del Documento</li> <li>• Codificación y Etiquetación</li> <li>• Transferencia de Documentos</li> <li>• Conservación de Documentos</li> </ul>	Encuesta

**Fuente:** Elaboración Propia

**Tabla 3: Variable Dependiente: Técnicas Administrativas**

DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE DE MEDICIÓN
Actividad fundamental para mantener los criterios de calidad y eficacia en el acceso a la documentación generada.	Administración, Clasificación, Organización, Control	Manual de procedimientos Plan operativo Seguimiento y evaluación	Observación

**Fuente:** Elaboración Propia

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

El presente trabajo investigativo está orientado a los procedimientos archivísticos de la Unidad de Gestión la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio, puesto que presentan inconvenientes, lo que afecta al cumplimiento óptimo de esta actividad

### **3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

La modalidad de investigación es cuali-cuantitativa, cualitativa porque se aplicó en el análisis del problema cada una de las características, las causas y las consecuencias; cuantitativa, porque se definió valores estadísticos en los datos obtenidos en la investigación de campo, estableciendo que no existen procedimientos archivísticos que permitan normalizar el archivo de la Unidad de Gestión la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

En la presente investigación se utilizó los siguientes tipos de investigación:

#### **3.2.1 De campo**

Es de campo porque se pudo constatar que no existen procedimientos definidos para el archivo de la documentación en los diferentes departamentos de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio puesto que no se cuenta con una herramienta técnica administrativa para realizar este trabajo que evite la pérdida de tiempos y recursos económicos.

#### **3.2.2 Bibliográfica o Documental**

En el presente trabajo de investigación se pudo obtener información de fuentes bibliográficas - documentales como libros, leyes, normas, internet, revistas, guías y archivos que contiene información específica relacionada al proceso archivístico. Mismo que sirvió de sustentación teórica para el presente proyecto.



### **3.2.3 No experimental**

Se utilizó el tipo de investigación no experimental, la misma que permitió observar tal y como se presenta el problema que viene ocurriendo evidenciando que existe pérdida de tiempo y recursos económicos, debido a que la documentación existente no está en su respectivo archivo.

## **3.3 NIVELES DE INVESTIGACIÓN**

### **3.3.1 Exploratoria**

La falta de procedimientos que permita realizar una óptima gestión documental , genera pérdida de tiempo y recursos económicos, ya que el mismo proceso se lo realiza de varias formas, debido a que no existe una solo persona encargada de esta función y a la vez no existe información escrita que proporcione información necesaria para realizar estas actividades.

### **3.3.2 Descriptiva**

En este tipo de investigación se logró describir el problema que se presenta, situando como causa principal la falta de documentos que describa las actividades que se debe realizar para archivar la documentación, dando como efectos la pérdida de tiempo y recursos económicos, es decir cómo se exterioriza determinado fenómeno en estudio.

Con el propósito de determinar y tener una imagen clara del estado actual de los archivos de cada una de los departamentos que conforman Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio, se pudo evidenciar y obtener información de los documentos que se generan y del archivo institucional.

El archivo de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio de Documentos y Archivo, físicos y digitales, encontramos la siguiente estructura:

**Archivos de Oficina.-** Son los archivos que se forman con los documentos a cargo de cada unidad administrativa, acorde a su competencia.

**Unidad de Documentación y Archivo.-** Es el área, en donde se localiza y custodia la documentación pasiva de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio, los acuerdos ministeriales, resoluciones, convenios, contratos, publicaciones y cualquier otra documentación de carácter general.

**Archivo Medio.-** Es aquel que conserva de manera permanente la documentación que habiendo perdido su valor administrativo, legal, jurídico y fiscal, mantiene su valor científico, cultural e histórico.

**Archivo Biblioteca.-** Está constituido por las publicaciones de Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio, las de sello editorial de nuestro Ministerio, publicaciones de sus entidades coordinadas, publicaciones remitidas a la Institución por instituciones públicas o privadas, y las adquisiciones bibliográficas físicas o en cualquier otro formato, que constituyen fuente de consulta, que se conservarán de manera permanente.

De acuerdo a esta estructura podemos mencionar las siguientes observaciones realizadas:

- Falta una política institucional enfocada a salvaguardar el patrimonio documental
- Los responsables de mantener el archivo en cada uno de los departamentos de la institución lo realizan de manera empírica por cuanto no existe una persona calificada para que pueda preservar y mantener la documentación de la institución.
- La custodia de los documentos no la realiza una sola persona, lo cual no permite que exista la integridad, seguridad y confidencialidad de la documentación evitando de esta manera que se produzca hurtos, adulteraciones, mutilaciones, etc.
- La inexistencia de políticas archivísticas puede producir la eliminación de documentos de vital importancia para la institución.
- No existe espacio físico para almacenar la documentación en su totalidad (falta espacio para instalar un archivo intermedio y/o central).

- Los espacios para los archivos no son acondicionados y están expuestos a la contaminación que producen las mismas, están cerca de espacios con humedad y con excesivo polvo.
- No existe sistemas de señalización y ubicación de extintores, así como alarmas contra incendio.
- El almacenamiento de los documentos se realiza por criterios propios de cada dependencia.
- Los depósitos de archivo no prestan las condiciones adecuadas para su custodia.
- Uno de los grandes problemas que presentan la mayoría de los archivos es la falta de organización y unificación de los mismos con criterios de aplicación general.
- Acumulación indiscriminada de documentos que posiblemente ya hayan perdido su valor contable, jurídico, legal, fiscal y administrativo.
- Ninguna dependencia posee TRD (Tablas de Retención Documental) inventarios o un sistema de clasificación homologado.

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1 Población**

La población que participará para poder obtener la información que se utilizará en la investigación es el personal administrativo y técnico de la Dirección provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio con una totalidad 7 personas

**Tabla 4: Personal de la Dirección provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>N°</b>
<b>Autoridades</b>	<b>1</b>
<b>Personal Administrativo</b>	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>7</b>

#### **3.4.2 Muestra**

La muestra corresponde a 7 personas que trabajan en los diferentes departamentos de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio, en este caso

la muestra es igual a la población ya que el grupo de estudio es pequeño; razón por la cual se define a la muestra como no probabilística y no es necesario aplicar la fórmula.

### **3.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.5.1 Entrevista**

La entrevista se aplicó a la máxima autoridad el Director de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio, con la finalidad de conocer la opinión de las autoridades sobre el manejo del archivo de la institución.

#### **3.5.2 Encuestas**

Para el desarrollo de esta investigación también se aplicaron encuestas a los empleados y usuarios internos de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio.

#### **3.5.3 Observación**

La observación directa se aplicó a la institución y particularmente a las instalaciones, organización y funcionamiento del Archivo de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio.

### **3.6 INSTRUMENTOS**

#### **3.6.1 Cuestionario**

Se elaboraron dos tipos de cuestionarios para este trabajo investigativo como es el de la entrevista el cual fue elaborado con preguntas de carácter y consta de tres ítems; así también el cuestionario elaborado para la encuesta que se desarrolló utilizando preguntas dicotómicas relacionadas con el tema de investigación.

### **3.6.2 Ficha de observación**

La ficha de observación se la realización en base a la información visual obtenida en el área de evaluación siendo este un trabajo 100% de campo.

### **3.7 RECOPIACIÓN DE DATOS**

La recopilación de información se realizó a través del personal que labora en los diferentes departamentos de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio, datos que aportaron para el desarrollo de la investigación, utilizando como herramienta el cuestionario con preguntas cerradas, lo que permitió precisión en cada una de las respuestas que constituyen n la parte medular de la investigación y la observación de aspectos que se evidencio durante la recopilación de datos.

### **3.8 ANÁLISIS DE RESULTADOS**

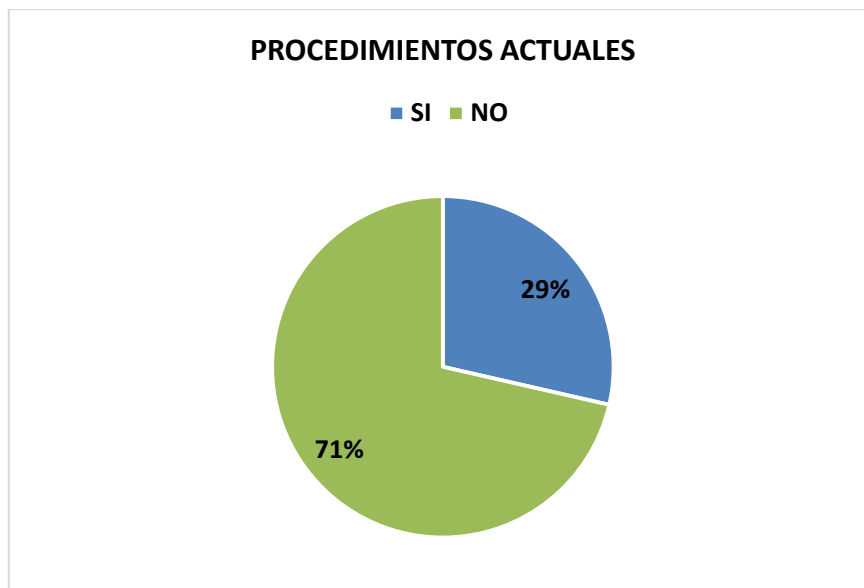
Resultados de la encuesta realizada al personal administrativo que labora en la Dirección provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio

1. ¿Los procedimientos que tiene actualmente son los correctos, precisos y adecuados para realizar el archivo de la documentación?

**Tabla 5: Procedimientos correctos y adecuados**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	29%
NO	5	71%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 7: Procedimientos correctos y adecuados**

Fuente: Elaboración propia

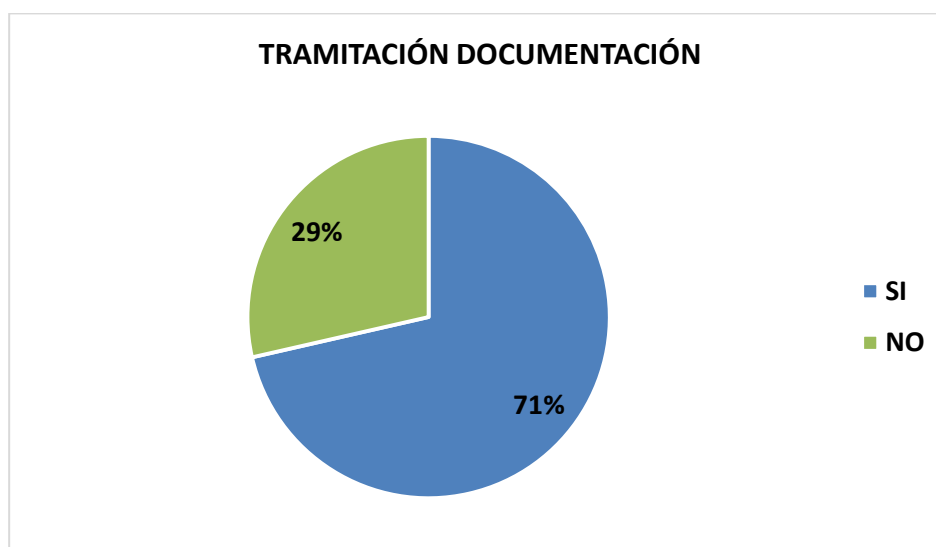
**Análisis e interpretación:** De las siete personas encuestadas, cinco que representan el 71% del personal administrativo de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio expresan que no tienen conocimiento sobre la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo por lo que la clasificación, organización y archivo de los documentos lo realizan de manera empírica sin tener conocimientos archivísticos. El 29% que representan a dos personas de los encuestados manifiestan que si tienen conocimientos de la normativa de archivos por lo que ya lo realizan optimizando tiempo y recursos.

2. ¿Ha requerido atención del personal de secretaria de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio, respecto a la tramitación de diferentes documentos?

**Tabla 6: Tramitación de documentos**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	71%
NO	2	29%
TOTAL	7	100%

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 8: Tramitación de documentos**

Fuente: Elaboración propia

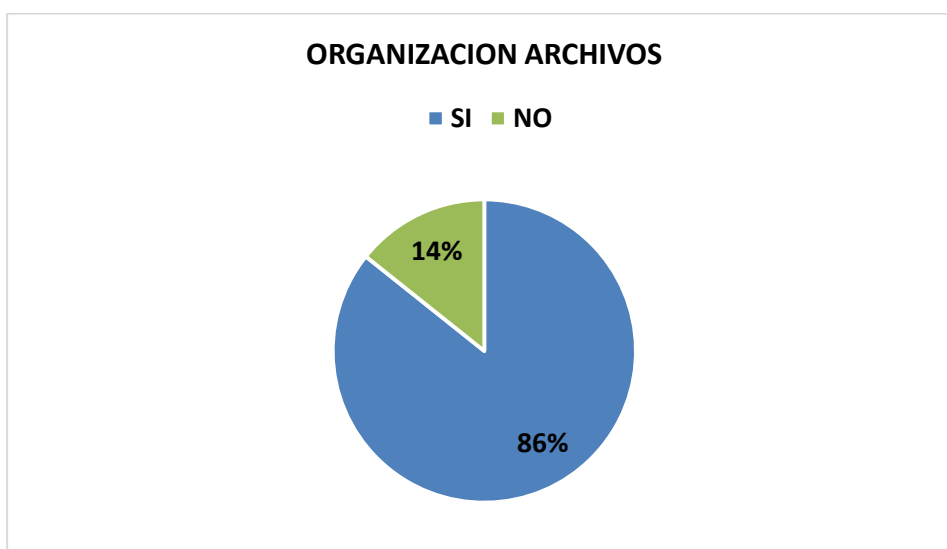
**Análisis e interpretación:** De las siete personas encuestadas, cinco que representan el 71% del personal administrativo de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio manifiesta que si ha requerido de ayuda para realizar el tramite de diferente documentacion. Los otros dos encuestados que constituyen el 29% no lo ha hecho solo porque si tienen conocimientos. Podemos observar que en su mayoría el personal requiere ayuda para realizar el proceso archivístico de la Institución.

3. ¿Cree usted que un archivo bien organizado ayuda a mejorar la calidad de servicio en secretaria de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio?

**Tabla 7: Organización del Archivo**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 9: Organización del Archivo**

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** De las siete personas encuestadas, seis que representan el 86% del personal administrativo de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio concluyen un archivo bien organizado ayuda a mejorar la calidad de servicio en la institución, el otro 14% que fue expresado por una persona no comparte en que la organización del archivo sea un beneficio.

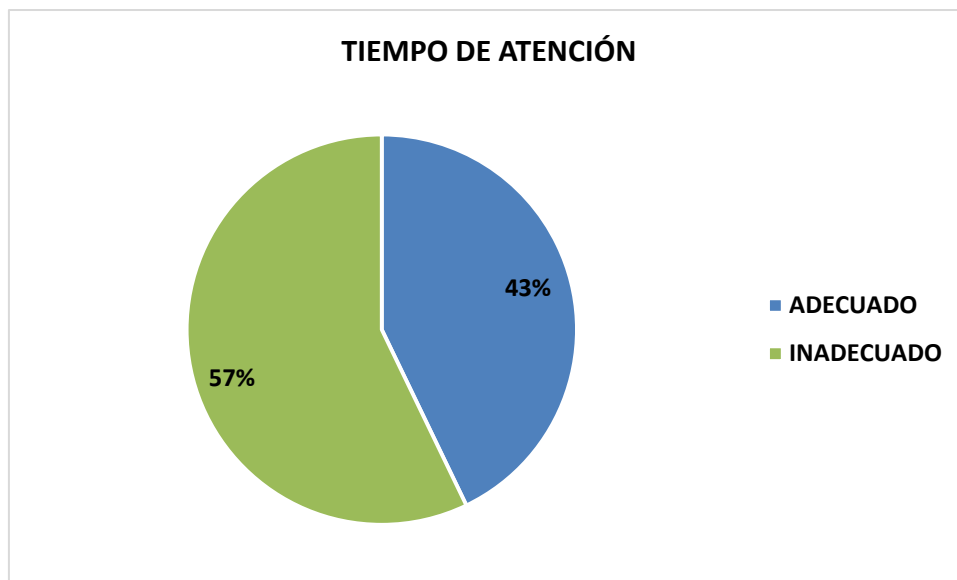


#### 4. ¿Cuándo realizó trámites administrativos el tiempo de atención fue?

**Tabla 8: Tramite de documentos**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADECUADO	3	43%
INADECUADO	4	57%
TOTAL	7	100%

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 10: Tramite de documentos**

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** De los siete encuestados, cuatro que representan el 57% del personal administrativo de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio dice que si es inadecuado y el 43% es decir los 3 encuestados restante que es el adecuado. Se puede observar que los tiempos de atención a los trámites deben mejorar y así los usuarios se sentirán satisfechos con la atención respectiva.

5. ¿Qué tiempo considera el adecuado para dar solución a un trámite?

Tabla 9: Tiempo adecuado

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 A 5 M.	1	14
5 A 15 M.	5	72
15 A 30 M.	1	14
TOTAL	7	100%

Fuente: Elaboración propia

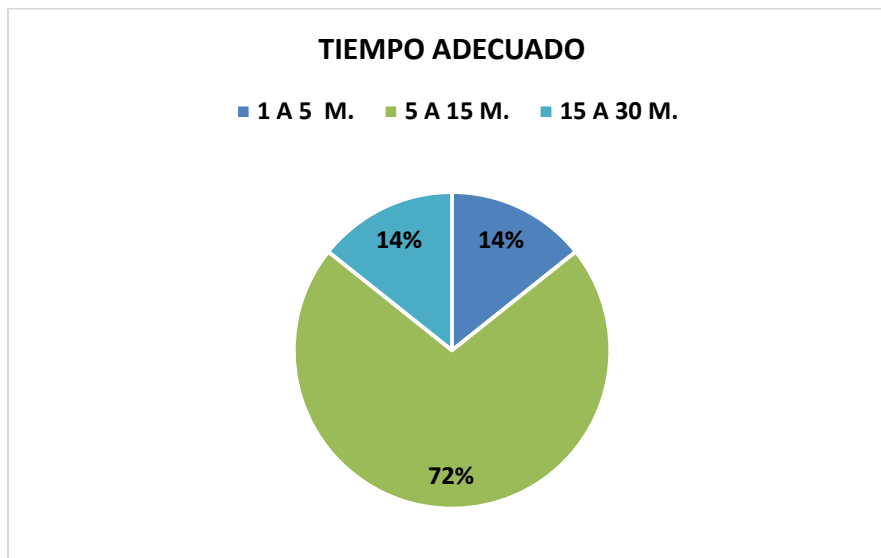


Gráfico 11: Tiempo adecuado

Fuente: Elaboración propia

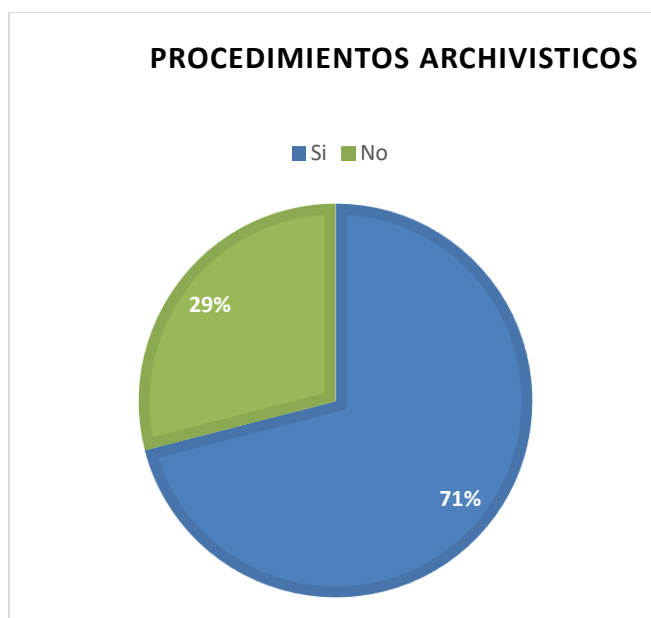
**Análisis e interpretación:** De acuerdo a la opinión de los encuestados, el 72% que representa a 5 encuestados dice que el tiempo adecuado para la realización y solución de un trámite es de 5 a 15 minutos, un encuestado que constituye el 14% dice que no es así que debería ser de 1 a 5 minutos y la persona faltante es decir el 14% restante opina que el tiempo debería ser de 15 a 30 minutos. Este resultado ayuda a determinar que los usuarios en su mayoría se encuentran satisfechos con el tiempo para tramitar la documentación en la Institución.

6. ¿Cree usted que es posible establecer procedimientos archivísticos en la Unidad de Gestión Documental Dirección provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio?

**Tabla12: Procedimientos Archivísticos**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	71
NO	2	29
TOTAL	7	100%

Fuente: Elaboración propia



**Gráfico 12: Procedimientos Archivísticos**

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** En lo referente de establecer procedimientos archivísticos en la Unidad de Gestión Documental, cinco encuestados que representan el 71% de los encuestados dice que si es necesario que se los implemente ya que son fundamentales para el desarrollo del archivo de la Institución y los dos encuestados restante que son el 29% dice que no son necesarios.

### 3.8.1 Resultado Entrevista

La entrevista fue desarrollada a la principal autoridad de la institución objeto de investigación según se muestra a continuación:

**ENTREVISTA MAGISTER ESTUARDO SANTAMARIA ROJAS  
DIRECTOR PROVINCIAL MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE  
CHIMBORAZO**

1. **¿Indíquenos cuál fue su impresión al conocer el estado de la documentación Dirección Provincial Ministerio de Cultura y Patrimonio de Chimborazo cuando usted inicia sus actividades el 01 Agosto de 2014?**

**Respuesta:** Cuando me hice cargo de la Dirección Provincial Ministerio de Cultura y Patrimonio de Chimborazo, me encontré con toda la documentación en forma desorganizada, tenía falencias, existía pérdida de información y por ende no se sabía con qué información se disponía.

2. **¿Cree usted que la inadecuada organización de la documentación de la Dirección Provincial Ministerio de Cultura y Patrimonio de Chimborazo no permite brindar una apropiada obtención del requerimiento y la atención al usuario, interno y externo?**

**Respuesta:** Si, en efecto como Director Provincial debía buscar la manera de que este archivo pueda ser organizado además de mejorar el servicio a los usuarios de manera rápida y eficiente.

3. **¿Coméntenos cuál es la persona responsable del archivo en la Dirección Provincial Ministerio de Cultura y Patrimonio de Chimborazo?**

**Respuesta:** El archivo de la Dirección Provincial está bajo la responsabilidad de la persona que cumpla con las funciones de Secretaria Institucional.

**Análisis e interpretación:** Con base a lo manifestado por el Director Provincial, es evidente cada una de las falencias que presenta la institución como es la desorganización en todo aspecto del archivo lo cual afecta directamente al desarrollo de las actividades del personal, ya que toma más tiempo realizarlas así como también no es posible brindar la atención óptima a los usuarios.

### 3.8.2 Resultados Ficha de Observación

**Observación.-** Durante la observación se pudo encontrar los siguientes aspectos en el archivo de la Unidad de Gestión Documental:

---

<b>R</b>	El espacio físico es muy limitado para el departamento administrativo lo que dificulta la ubicación de mobiliario que facilite el archivo de los trámites.
<b>E</b>	El poco mobiliario con que se disponen no cumplen correctamente con su finalidad ya que son muy pequeños, por lo que no se pueden ubicar todo los documentos existentes.
<b>S</b>	
<b>U</b>	Existe una demora en ocasiones ya que no se encuentran con prontitud los trámites, dando como consecuencia que no se cumpla con brevedad lo solicitado.
<b>L</b>	Los documentos no se encuentran debidamente ordenados y clasificados, además no existe una sistematización total que indique los procedimientos que se debe llevar a cabo para mantener un adecuado control de los documentos.
<b>T</b>	
<b>A</b>	Perdida de documentos
<b>D</b>	Disposiciones emitidas que no se ejecutaron y que por falta de mantener un archivo se han extraviado
<b>O</b>	
<b>S</b>	No existe un registro adecuado de archivo histórico.

---

**Análisis e interpretación:** Según la observación realizada la situación del archivo no beneficia a las actividades de la institución ya que muestra falencias desde las condiciones físicas hasta el manejo administrativo del mismo, la inexistencia de procedimientos definidos hacen que las actividades no desempeñen prósperamente, es necesario implementar procedimientos que mejoren la situación actual de la institución.

### **3.9 IDEA A DEFENDER**

Los procedimientos archivísticos planteados para la Unidad de Gestión Documental de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura, 2016, contribuirán en la organización técnico - administrativa de la documentación de la institución

### **CONCLUSIONES**

- Se evidencia que el personal que labora en la Unidad de Gestión Documental de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura no aplican metodologías o normas de gestión técnicas y administrativas para la clasificación y preservación de la documentación que se maneja en la institución.
- La Unidad de Gestión Documental de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura según los análisis realizados se determina que no cuenta con las condiciones y espacio físico requeridos para el manejo de la documentación lo cual ocasiona que esta sufra deterioro, no se clasifique y archive los documentos de una manera correcta.
- La implementación de procedimientos archivísticos enfocados a la clasificación, organización, archivo y preservación de la documentación, contribuirá a lograr eficacia y eficiencia en las respuestas de los procesos institucionales así como también en el servicio al usuario final.
- Por lo expuesto se concluye que se debe realizar los procedimientos archivísticos para la Unidad de Gestión Documental de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio

## **RECOMENDACIONES**

- Se sugiere implementar técnicas de archivo acorde a las necesidades de la Unidad de Gestión Documental de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura, las cuales deberán ser implementadas en su totalidad para cumplir eficientemente los procedimientos administrativos.
- Considerar las especificaciones físicas del lugar como ubicación, altura, para que las personas que realizan esta actividad puedan organizar el archivo de una manera ordenada y sistemática para brindar las facilidades necesarias a los usuarios cuando requieran información.
- Para el desarrollo de los procedimientos se deberá tomar en cuenta las Normas Técnicas nacionales e internacionales de Archivo vigentes las cuales deberán ser implementadas en su totalidad para cumplir eficientemente los procedimientos administrativos.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TITULO**

PROCEDIMIENTOS ARCHIVÍSTICOS PARA LA UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE CHIMBORAZO DEL MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO, 2016.

### **4.2 DATOS INFORMATIVOS**

Institución: Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio

Segmento: Unidad de Gestión Documental

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba

Dirección: Calle Veloz entre Colón y Larrea, edificio Millenium 3° piso

Beneficiarios: Directivos, Personal Administrativo y usuarios.

### **4.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

#### **4.3.1 Introducción**

La Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio, cuenta con un fondo de gestión documental por lo que es necesaria la aplicación de procedimientos para la organización del archivo, por tal motivo la presente investigación ha permitido diseñar una propuesta para mejorar el archivo y como objetivo fundamental conservar la documentación la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio.

El presente proyecto es una guía, en el cual los procedimientos relacionados a la preservación del fondo documental la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio, se estandarizan para su cumplimiento. Se detalla una reseña histórica de la institución, justificación en la que se indica las ventajas de los



procedimientos, objetivos y la diagramación de los operaciones de: Ingreso, Trámite y Salida del Documento. Codificación y Etiquetación. Transferencia de Documentos. Conservación de Documentos.

#### **4.3.2 Reseña Histórica del Ministerio de Cultura y Patrimonio**

La estructura organizacional por procesos del Ministerio de Cultura, se alinea con su misión consagrada en la Constitución de la República para ello el Presidente de la República, mediante Decreto Ejecutivo No. 05 de 15 de enero del 2007, publicado en el Registro Oficial N°. 22 de 14 de febrero del 2007, declaró como política de Estado el desarrollo cultural del país y creó el Ministerio de Cultura, como organismo rector del ámbito cultural y se sustenta en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico.

Las actividades que se desarrollan en el Ministerio de Cultura, constituyen parte de un proceso necesario para generar un producto demandado por servidores públicos, ciudadanas y ciudadanos.

Los procesos del Ministerio de Cultura, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional.

Los procesos gobernantes orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas, la expedición de directrices, políticas, normas, procedimientos, planes estratégicos, acuerdos, resoluciones e instrumentos para el funcionamiento de la organización, la articulación, coordinación y establecimiento de mecanismos para la ejecución de los planes, programas, proyectos, directrices para el buen desempeño de la gestión cultural a nivel nacional.

Los procesos agregadores de valor o misionales son los responsables de generar, administrar y controlar el portafolio de productos y servicios primarios destinados satisfacer las demandas de los usuarios externos, los cuales permiten cumplir con la misión institucional, los objetivos estratégicos y constituyen la razón de ser de la Institución.

Los procesos habilitantes, que se clasifican en procesos de asesoría y procesos de apoyo, están encaminados a generar el portafolio de productos y servicios secundarios institucionales demandados por los procesos gobernantes, dando un valor agregado y para sí mismos, viabilizando la gestión.

Los procesos desconcentrados, encaminados a generar productos y servicios directamente a ciudadanas y ciudadanos, en áreas geográficas establecidas conforme la planificación territorial, contribuyendo al cumplimiento de la misión Institucional. (Ministerio de Cultura y Patrimonio, 2015)

#### **4.4 JUSTIFICACIÓN**

La organización de la información es necesaria entre otras razones, para evidenciar los hechos y conservar los documentos; esto se pone de manifiesto en el concepto dado por algunos autores sobre Gestión Documental, por lo que se hace necesario en las instituciones un sistema que regule los procedimientos y permita el control y organización de la documentación.

La elaboración de procedimientos para la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio es relevante ya que este documento detalla las actividades de cada procedimiento los cuales permitirán un mejor desarrollo, organización y mantenimiento del archivo de la institución mejorando su gestión documental y archivística.

La adecuada implementación de los procedimientos permite efectuar las actividades de una forma clara y precisa que permitan lograr eficacia y eficiencia en las respuestas a sus procesos; optimizando recursos y estandarizando el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

#### **4.5 ALCANCE**

El presente trabajo se desarrollará en la Unidad de Gestión Documental de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio con el objetivo de organizar los documentos que se generan en la Institución, por lo que se desarrollara los procedimientos de:

- Ingreso, Trámite y Salida del Documento
- Codificación y Etiquetación.
- Transferencia de Documentos.
- Conservación de Documentos.

## **4.6 OBJETIVOS**

### **4.6.1 Objetivo General**

- Elaborar los procedimientos para la Unidad de Gestión Documental de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio, que sirva como una herramienta para la gestión técnica y administrativa del archivo de la institución.

### **4.6.2 Objetivos Específicos:**

- Identificar los tipos de archivos que manejan los Unidad de Gestión Documental de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio
- Realizar el levantamiento de los procedimientos archivísticos que se realizan en la Unidad de Gestión Documental de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio
- Diseñar los procedimientos archivísticos para la Unidad de Gestión Documental de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio.

## **4.7 METODOLOGÍA**

La aplicación de la metodología en la Unidad de Gestión Documental de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio, implica recurrir a la utilización de los procedimientos archivísticos y recursos intelectivos, intelectuales y vivenciales, los cuales se plasman en el desarrollo de flujogramas como se muestra a continuación:

**4.8 DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS ARCHIVÍSTICOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE CHIMBORAZO DEL MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO.**



**DIRECCIÓN PROVINCIAL DE CHIMBORAZO DEL MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO**

**1. PROCEDIMIENTO DE INGRESO, TRÁMITE Y SALIDA DEL DOCUMENTO**



**DIRECCIÓN PROVINCIAL DE CHIMBORAZO DEL MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO**

**2. PROCEDIMIENTO DE CODIFICACIÓN Y ETIQUETACIÓN**

**2.1 Objetivo**

Realizar la codificación y etiquetación del archivo central, de la Unidad de Documentación y Archivo de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio para su organización.

Todos los documentos susceptibles de archivo y los expedientes deberán tener un código y etiqueta que permita clasificarlos, archivarlos, identificarlos y ubicarlos de acuerdo a las normas establecidas.

**2.2 Reglas Generales**

**Documentación:** Es la que procede de las oficinas sean recibidos o enviados (oficios, memorandos, y otros), no forman expedientes y permanece dos años antes de enviarlo al Archivo Central del Ministerio.

- La documentación debe estar en carpetas que contengan máximo 250 folios.
- Se debe identificar y establecer series documentales
- La documentación debe ser depurada permitiendo eliminar los documentos inservibles, obteniendo un archivo óptimo.
- Se ordenara las carpetas según los diferentes tipos documentales, siguiendo el orden original y teniendo en cuenta su fecha de trámite. Se utilizara el archivo numérico o cronológico, teniendo en cuenta las series y sub series.
- Se designara la serie y sub serie que corresponda a la documentación en cada carpeta. Se elaborara la caratula principal que estará al inicio de la carpeta siguiendo el siguiente orden:
  - Sello y Nombre del Fondo Documental (Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio).
  - Nombre y siglas del Proceso y subproceso
  - Nombre de la serie
  - Nombre de la Sub serie ( si lo amerita)
  - Nombre del Expediente ( documentos relacionados entre si)
  - Fechas (desde – hasta)
  - Numero de fojas
  - Numero de Tomos
  - Año
- Se debe elaborara separadores internos para los diferentes grupos documentales y localizar la información en forma rápida.
- De igual forma se debe elaborar pestañas para identificar cada serie o sub serie permitiendo localizar la documentación.
- Todas las hojas deben estar debidamente enumeradas en el extremo superior derecho con esfero azul en forma legible y sin errores.
- Se debe realizar un índice de todos los documentos que consten en las carpetas

**Expedientes:** Se formarán expedientes con los documentos relacionados con un mismo asunto, tema o persona, los cuales deben ordenarse sucesivamente, el contenido de un expediente puede estar en una o varias carpetas.

Cada expediente inicia con el documento que inicia el trámite, anexos, toda la documentación que genera el proceso y el documento de finalización del proceso

La foliación debe hacerse de manera consecutiva, numerando la totalidad de los documentos existentes para el facilitar acceso a la información.

Todo documento y registro será sujeto a codificación es decir será numerado para su control

Los registros deberán ser guardados para demostrar el cumplimiento de actividades.

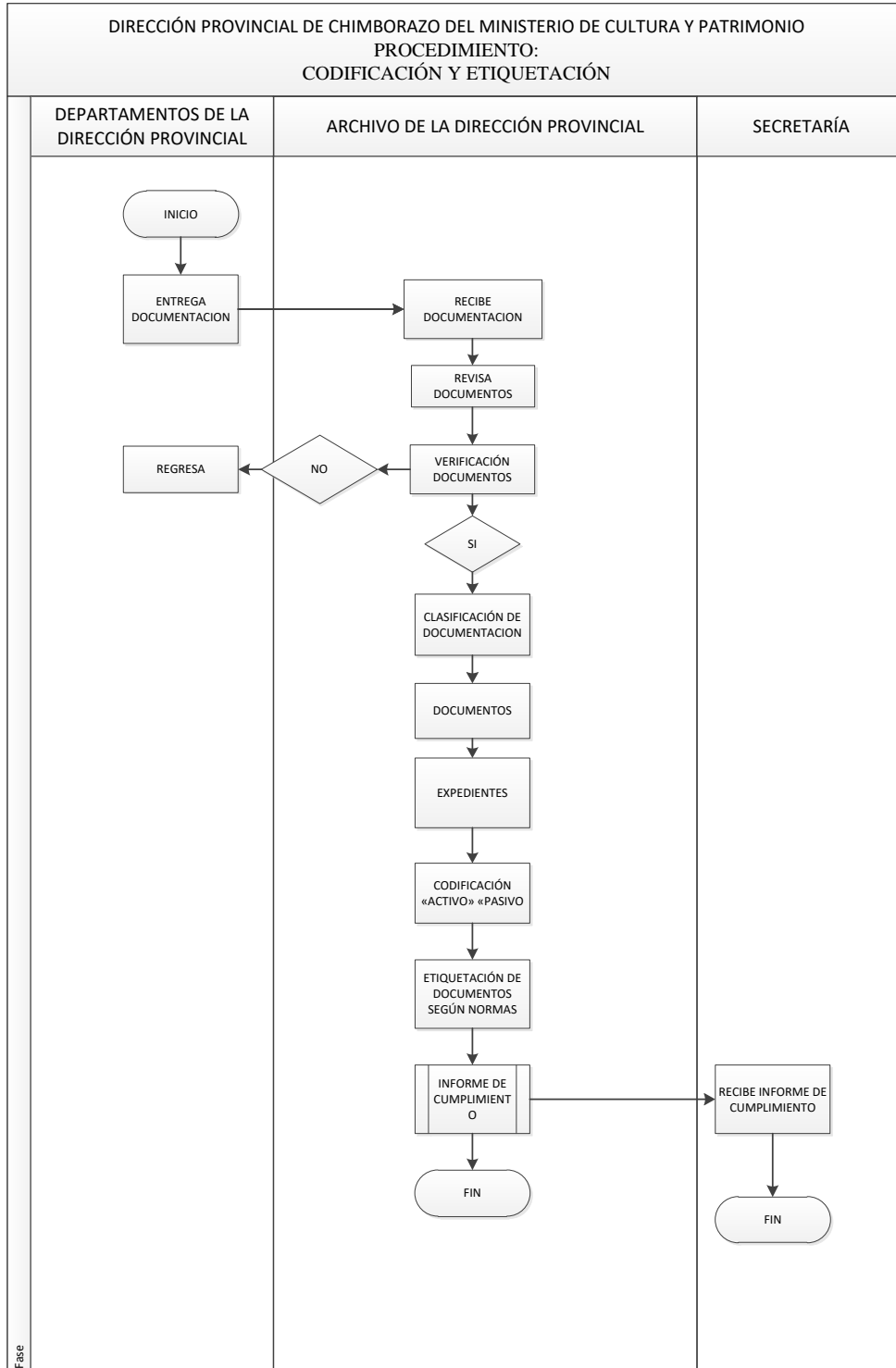
Los documentos permanecerán por el período de un año laboral (del 1 de enero al 31 de diciembre) como archivo activo

### **2.3 Reglamentos a utilizar**

- Ley del Sistema Nacional de Archivos del Ecuador
- Norma Técnica de Archivo
- Archivar la documentación existente de acuerdo a normas Técnicas
- Tablas de Retención Documental
- Normas ISAD-G.

# PROCEDIMIENTO DE CODIFICACIÓN Y ETIQUETACIÓN DE DOCUMENTO

## 2.4 Flujograma de Codificación y Etiquetación de Documentos



## DIRECCIÓN PROVINCIAL DE CHIMBORAZO DEL MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO

### 3. PROCEDIMIENTO TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS

#### 3.1 Objetivo

Transferir la documentación existente al archivo para su respectivo proceso archivístico.

#### 3.2 Reglas Generales

- Los documentos que han cumplido su plazo de conservación en un nivel de archivo es decir han pasado hacer pasivo son trasladados a otro nivel del archivo. Tratándose de la transferencia de los documentos de los Archivos de Oficina al Archivo Central y de este al Archivo Medio, la unidad administrativa correspondiente, será la encargada de ejecutar el trabajo de preparación de los documentos en coordinación con la Unidad de Documentación y Archivo, considerando los siguientes aspectos:
- La transferencia de documentos se realizará al finalizar cada año previo el inventario correspondiente.
- Toda la documentación deberá estar debidamente identificada con sus nombres correspondientes.
- Se programara un cronograma en el cual se llevara un registro completo de toda la documentación archivada y su respectiva tabla de conservación documental.
- Se suscribirá el acta de entrega recepción entre los funcionarios asignados.

#### 3.3 Reglamentos a utilizar

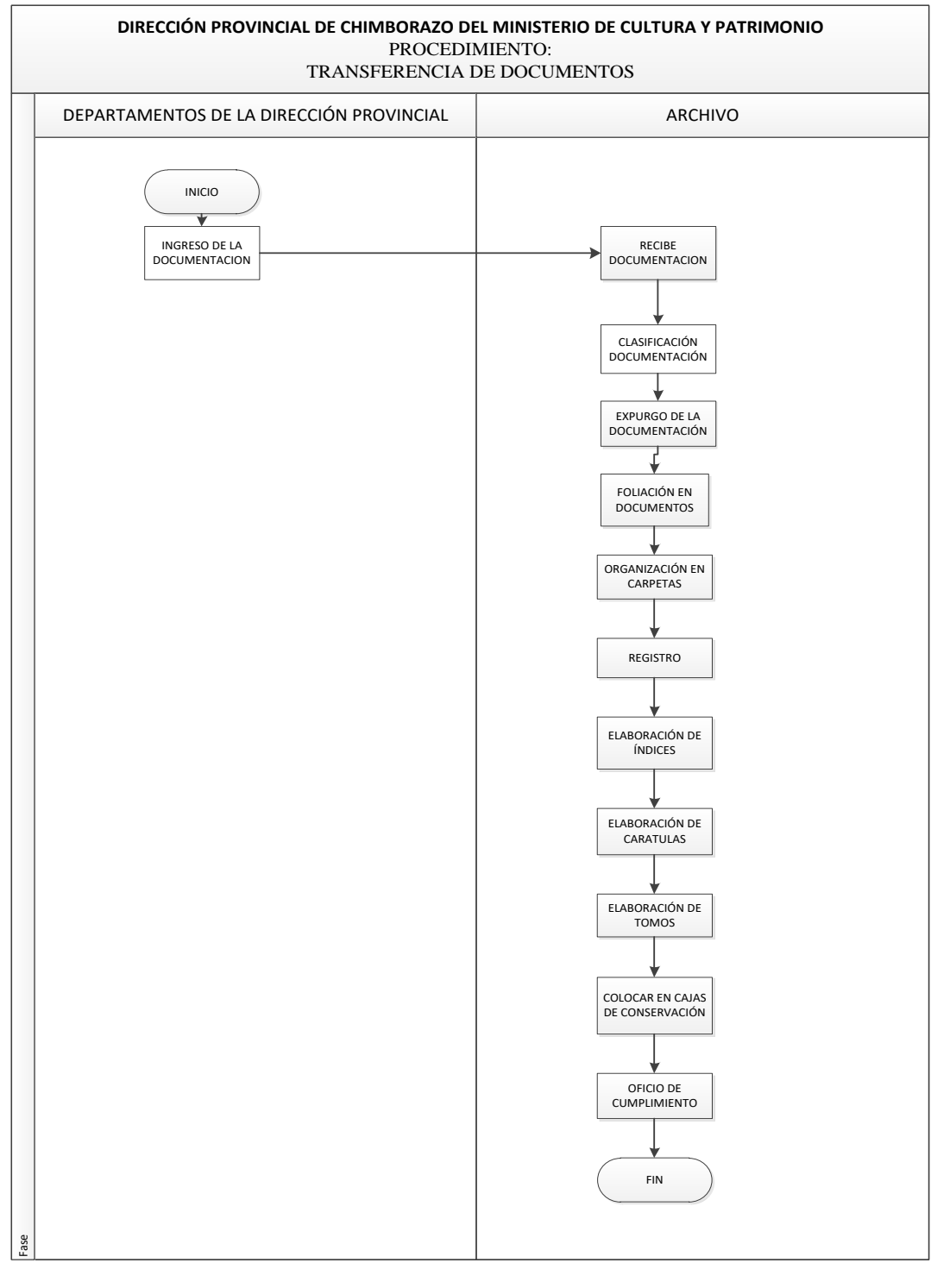
- Ley del Sistema Nacional de Archivos del Ecuador
- Norma Técnica de Archivo NBE CT - 79
- Archivar la documentación existente de acuerdo a normas Técnicas
- ISAD-G Norma ISO 11799: 2003
- Normas



**DIRECCIÓN PROVINCIAL DE CHIMBORAZO DEL MINISTERIO  
DE CULTURA Y PATRIMONIO**

**PROCEDIMIENTO DE TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS**

**3.4 Flujograma de Transferencia de documentos**



**DIRECCIÓN PROVINCIAL DE CHIMBORAZO DEL MINISTERIO  
DE CULTURA Y PATRIMONIO**

**4. PROCEDIMIENTO CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS**

**4.1 Objetivo**

Conservar el archivo de la institución por la importancia documental existente.

**4.2 Normas Generales**

- Las instituciones necesitan conservar la información para que “pueda ser verificada, sirva de referencia futura y no esté sujeta a la capacidad de memorizar e interpretar de quienes intercambian o tienen la responsabilidad de manejarla”.
- En el primer trimestre de cada año, el responsable de los archivos de cada Unidad Administrativa, contando con la autorización del Director Provincial, enviará a empastar todos los documentos a la imprenta que se establezca mediante el proceso pertinente de contratación establecido en la ley.
- Para conservar los documentos en forma definitiva debemos separar los que ya no son de uso frecuente y archivarlos en otro lugar. Con esta técnica se evita también la duplicidad documental
- Es primordial contar con un espacio adecuado, el mismo que no debe ser muy pequeño ya que haría que se limitaría la movilidad del personal encargado, se debe evitar la humedad, puesto que perjudica la conservación de los documentos.

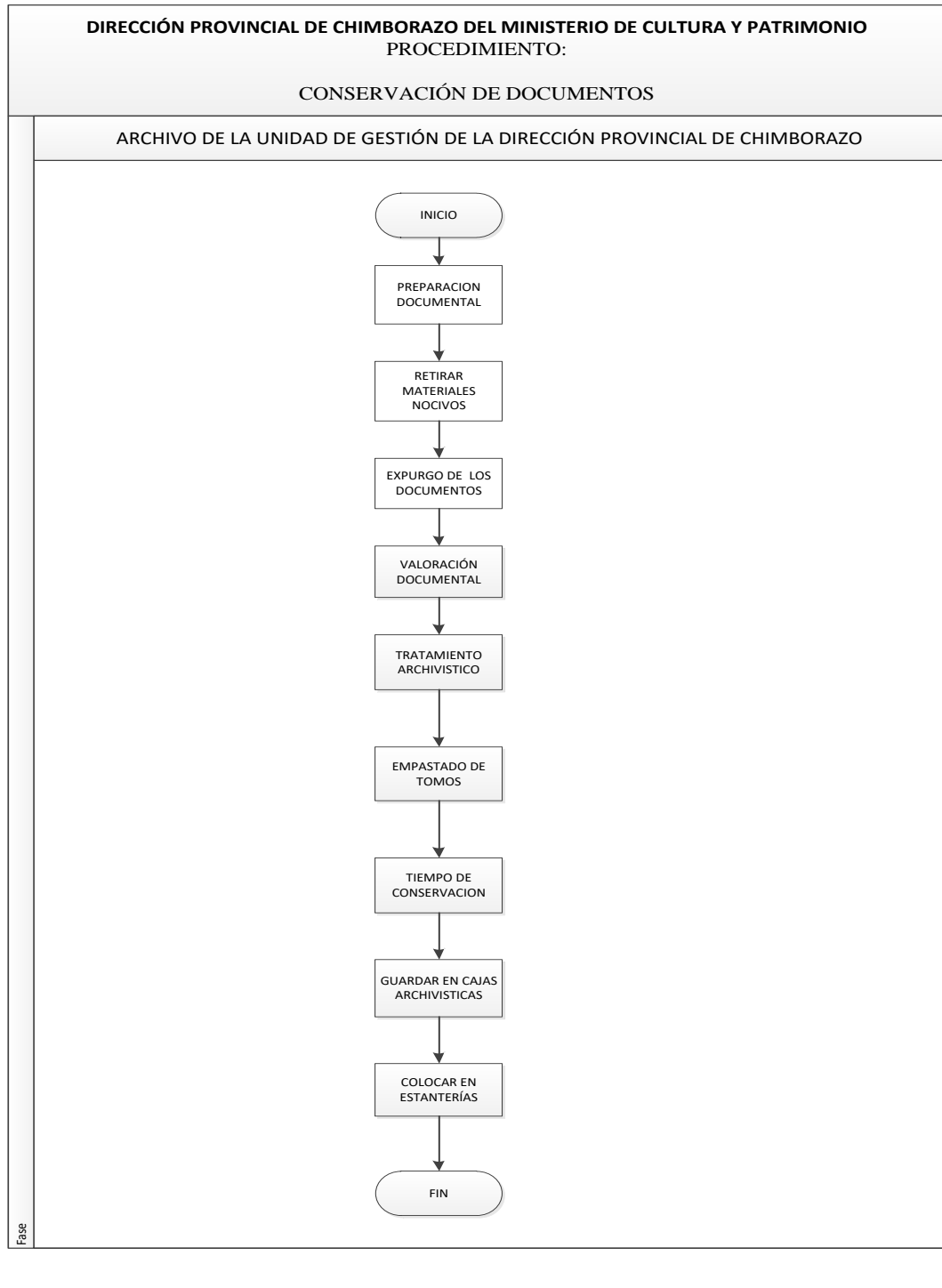
**4.3 Reglamentos a utilizar**

- Ley del Sistema Nacional de Archivos del Ecuador
- Norma Técnica de Archivo NBE CT - 79
- Archivar la documentación existente de acuerdo a normas Técnicas
- Norma ISO 11799: 2003
- Normas ISAD-G

## DIRECCIÓN PROVINCIAL DE CHIMBORAZO DEL MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO

### PROCEDIMIENTO DE CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

#### 4.4 Flujograma de Conservación de documentos.



## CONCLUSIONES

Realizada la investigación se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- Una vez concluido el proceso de investigación, se determina que el deficiente manejo y la falta de conocimientos del personal encargado del archivo, genera que la entidad carezca de normas y procedimientos técnicos y administrativos para la gestión documental, siendo este un aspecto fundamental en la institución.
- La presente propuesta está situada en un manual de manejo del archivo que orientará en el desempeño de labores frecuentes en los funcionarios responsables en llevar el archivo de la Unidad de Gestión Documental, el cual estandariza y sistematiza los procesos archivísticos de la institución.
- La implementación de los procedimientos que se propone podrá establecer de manera específica las actividades que se deben cumplir en la Unidad de Gestión Documental para mejorar y facilitar el desempeño del personal que labora en esta área evitando aglomeración, pérdida y daño de la documentación asimismo servir con calidad y eficiencia a los usuarios.

## RECOMENDACIONES

Para esta investigación se propone las siguientes recomendaciones:

- Se propone seguir los puntos propuestos para cada caso en el presente manual de archivo, ya que servirá de ayuda para que el personal mejore el criterio de clasificación y organización de archivo en la institución, de manera que permita mantener una adecuada homogenización en los archivos, de ese modo evitar la acumulación de documentos y pérdida de uno de ellos dificultando su trámite.
- Se debe realizar una redistribución del espacio físico, para que de esta manera se cree un sitio adecuado donde se puedan archivar todos los trámites que son generados en la actualidad y se mantenga un control histórico de los trámites de años anteriores
- Es importante realizar un seguimiento periódico con la finalidad de identificar posibles falencias en los procedimientos y poder corregirlos manteniendo así la calidad de la atención y evitar que los procedimientos técnicos y administrativos tengan falencias significativas que afecte al cumplimiento de los procesos.
- Socializar el presente trabajo con el personal de la institución, de esta forma se encaminara los esfuerzos para el cumplimiento de las actividades y mejora continua del archivo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Heinz, W., & Koontz, H. (2012). *Administración : una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- (2005). *Las normas españolas UNE-ISO 15489-1*. Madrid.
- Conservación documental.blog*. (09 de 2008). Recuperado el 02 de 06 de 2016, de <http://conservaciondocumental.blogspot.com/2008/09/la-microfilmacion.html>
- Diccionario de la Real Academia Española*. (2012). España.
- (2014). *Formulación del Plan Institucional de Archivos - Colombia*. Colombia: Archivo General de la Nación Colombia.
- Comunidad Informativa Pymempresario*. (09 de 12 de 2015). Obtenido de <http://www.pymempresario.com/podcasts/pymempresario-podcast-noviembre-2013/>
- Acosta Hernandez, R. (2005). *Gestion y Administracion de Organizaciones Deportivas*. Baladona: Paidotribo.
- Alberch, R. (2000). *Gestión Integral del Archivo*. Madrid: UOC.
- Alcoba, A. (2001). *Enciclopedia del Deporte*. Madrid: M.G. Comunicacion Grafica.
- Alemanly J., M. (2004). El Ciclo Shewhart o el Ciclo Deming. *CTPE*.
- Alvarado Aguilar, M. (2007). *Administración de la información*. UED.
- Álvarez, A. (2014). *Apuntes de Derecho Procesal Laboral*. Obtenido de <http://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/6871/Procesal4.pdf?sequence=32>
- Arévalo Jordán, V. H. (2003). *Diccionario de términos Archivísticos*. Buenos Aires: Ediciones del Sur.
- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de Investigación* (Quinta ed.). Venezuela: Editorial Episteme.
- Ayala, J. C. (1988). *Técnicas de Organización y Métodos*. San Jose: UNED.
- Batellil, G. (s.f.).
- Bello, M. (2012). *Administración, Concepto de administración, importancia, características*. Obtenido de <http://marinabello177.blogspot.com/2012/11/desarrollo.html>
- Benavides , L. (2011). *Gestión, liderazgo y valores en la administración de la Unidad Educativa "San Juan de Bucay" del Cantón General Antonio Elizalde (Bucay)*.

*Durante periodo 2010-2011.* Guayaquil: Universidad Tecnica Particular de Loja

- Burbano M., E., & Potosí G., E. (2012). *SISTEMA DE ARCHIVO ESTUDIANTIL NUMÉRICO Y MEJORAMIENTO*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Calderon Hernandez, G., & Castaño Duque, G. A. (2005). *Investigación en Administración en América Latina: Evolución y Resultados*. Colombia: Edigraficas.
- Caro, A. (2004). *Diccionario LID. Comunicación y Marketing Lid*. Madrid.
- Casas de Barran, A. (2003). *Gestion de documentos del sector publico desde una perspectiva archivística*. Uruguay: Universidad de la Republica, Archivo General.
- Ceja, G. (1994).
- Chiavenato, I. (2010). *Introduccion a la Teoría Genral de la Administración*. México: McGraw-Hill.
- Chillagana , R. (2010). *iseño d ela estructura organizacional basada en procesoss para el CIDFAE, Ambato*. Latacunga: ITSA.
- Chiong Lanegra , L. (2012). *Medición de la calidad del servicio de la biblioteca de la facultad de letras y ciencias humanas de la UNMSM: una experiencia con LibQual+*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cobo Luna, P. y. (22 de 04 de 2011). *Mundo Archivístico*. Recuperado el 04 de 07 de 2016, de Primer Congreso Archivístico de las Américas: <http://www.mundoarchivistico.com/?menu=articulos&id=226>
- Concepción M., C. (1995). *El Largo Camino de la Archivística: Práctica y Ciencia. Historia de la Cultura Escrita*.
- Concepto y Definicion. (2011). *Definición de Técnica*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/tecnica/>
- Constitución de la República del Ecuador. (09 de 03 de 2010). *Competencias exclusivas de los gobiernos municipales*. Recuperado el 25 de 07 de 2015, de Gobierno Autónomo Decentralizado del Canton Pastaza: <http://www.puyo.gob.ec/municipalidad/base-legal/constitucion-de-la-republica-del-ecuador.html>
- Coromines , J. (2010). *Diccionario crítico etimológico de la lengua castellana*. Madrid: Gredos.
- Correa, C. (2010). *Administración de Documentos, Enfoque manual y electrónico*. México: McGraw- Hill Interamericana Editores.

- Cruz Mundet , J. (2011). *Administración de documentos y archivo*. Madrid: creative commons.
- Diamond, S. (1983). *Como preparar manuales administrativos*. . Mexico: Interamericana.
- Duhat Kizatus, M. (2012). *Diseño de un Manual de Procedimiento Administrativo*.
- Duque, D. (2009). *Wordprees*. Obtenido de <https://doraduque.wordpress.com/category/los-archivos-y-algo-mas/los-archivos-y-la-ciencia-de-la-informacion/>
- Ecuador, A. N. (2011). *Reseña Histórica*. Quito.
- Ecuador, Secretaría Nacional de la Información Pública. (2015). *ACUERDO # 1043*. Quito.
- Ejecutivo. (2009). *Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado*. Ecuador.
- Ejecutivo. (2009). *Reglamento del Sistema Nacional del Archivo*. Quito.
- Escuela Técnica de la Fuerza Aérea. (2016). *Organigrama estructural ETFA*. Obtenido de <http://etfa.mil.ec/index.php/2013-11-27-21-47-04/quienes-somos>
- Fernandez Garcia, M. A. (2002). *Organizacion de Archivo*. España: REALDES.
- Fernández M., A. (1995). *El Archivo en la Historia*. *Arena y Cal*.
- Fernández, A. (2001). *Elementos de Administración*. Mexico: DIANA.
- Férrnandez, P. (2001). *Manual de organización de archivos de gestión en las oficinas municipales*. Granada.
- Fincowsky, F. (2008). *Manuales Administrativos: Guía para su elaboración*. México: UNAM.
- Fugueras A., R. (2003). *Los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*. (Primera ed.). UOC.
- Galan Sempere, E. M. (11 de 06 de 2012). *Origen de los archivos*. Obtenido de Alquiblaweb: <http://www.alquiblaweb.com/2012/06/11/origen-de-los-archivos-30-2/>.
- García Casermeiro, M. J. (2014). *Técnicas de información y atención al cliente-consumidor*. Málaga: INNOVACIÓN Y CUALIFICACIÓN S.L..
- Gavilán, M. (2009). *Concepto y función de archivo*. *Clases de archivos: El sistema archivístico español*. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf>
- Gómez Ceja, G. (2012). *Planeación y organización de Empresas*. México: McGraw-Hill.



- Gómez Martínez, D. (2007). *Auxiliar Administrativo del servicio de salud de v.* Madrid: Editorial Mad.
- Gordillo T., J. P., & López G., V. J. (2014). *EL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO DE LA SECRETARÍA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y COMPUTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES, AÑO 2013, PROPUESTA ALTERNATIVA.* Ibarra.
- Guamani , A., & Andrango, M. (2015). *PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL MILITAR .* Quito: Escuela Politecnica Nacional.
- Helios Mejía , A. (21 de 06 de 2015). *Clúster Puebla Tic.* Obtenido de [http://www.clusterpueblatic.mx/wordpress/helios\\_ma/la-importancia-de-los-documentos-digitales-en-nuestra-organizacion/](http://www.clusterpueblatic.mx/wordpress/helios_ma/la-importancia-de-los-documentos-digitales-en-nuestra-organizacion/)
- Heredia , R. (2012). *Dirección Integrada de Proyecto.* Madrid: Universidad Politécnica de Madrid.
- Heredia Herrera, A. (1991). *Archivística General: teoría y práctica.* Sevilla: Servicio de publicaciones de la Diputación de Sevilla.
- Hitt, M., Black, J., & Porter, L. (2006). *Administración.* México: Pearson Educación.
- Hoyle, D., & John, T. (2012). *Del aseguramiento a la gestión de.* Madrid: Aenor.
- ISO 9000. (2000). *ISO 9000:2000.*
- Jaramillo G., M. A. (2011). *Documentación Medieval en el Archivo Universitario Sanmaltino.* Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Jenkinson, H. (2000). *Archivo.* Londres: Elli.
- Juan Herrera . (05 de 2008). <https://juanherrera.files.wordpress.com/2008/05/investigacion-cualitativa.pdf>.
- Juran, & Godfrey. (2011). *Introducción a la Gestión de la calidad.* Levantamiento de Procesos Caso: Unidad de Compras Públicas de la EP FLOPEC: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas..
- Manes, J. M. (2005). *Gestión Estratégicas para Instituciones Educativas.* Buenos Aires: Granica, S.A. .
- Martinez I., I. (30 de junio de 2016). *Investigación Cualitativa.* Obtenido de <http://investigacioncuali.blogspot.com/2011/01/investigacion-de-campo.html>

- Mejia, M. (2005). *Guía para la implementación de un programa de gestión documental*. Bogotá: Archivo General de la Nación.
- Mideplan. (2009). *Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo* . Obtenido de <https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/6a88ebe4-da9f-4b6a-b366-425dd6371a97/guia-elaboracion-diagramas-flujo-2009.pdf>
- Ministerio de Cultura y Patrimonio. (2015). *Inicio*. Recuperado el 29 de Mayo de 2016, de [www.ministerioculturaypatrimonio.gob.ec](http://www.ministerioculturaypatrimonio.gob.ec)
- Moreiro, J. A. (1998). *Introducción al estudio de la Información y la documentación*. Medellín : Editorial Universidad de Antioquia.
- Murillo, J. (2010). *Los Procesos*. Obtenido de <http://jsmurillorodriguez.blogspot.com/>
- Nación, A. G. (2013). *Historia del ANG*. Mexico.
- Oca, I. (2008). *Archivo de documentos. La organización moderna*. . Venezuela.
- Ogalla Segura , F. (2015). *Sistema de Gestión*. Espana: Díaz de Santos.
- Parera C., P. (2011). *Técnicas de archivo y documentación en la empresa*. Madrid: Published by FC Editorial..
- Pérez , J. (2010). *Gestión por procesos* . España: Esic.
- Ponjuán Dante, & al. (2010). *Principios y métodos para el mejoramiento organizacional*. La Habana: Félix Varela.
- Potosí, G., & Burbano, M. (2012). *SISTEMA DE ARCHIVO ESTUDIANTIL NUMÉRICO Y MEJORAMIENTO*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Prieto Corcoba, M. (2010). *6 Sigma: Un antídoto para la crisis*. España: Fragma Reprografía S.L.
- Prieto Herrera, J. E. (2008). *Gestión Estratégica Organizacional*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ramió, C., & Ballart, X. (1993). *Lecturas de Teorías de la Organización*. España: Imprenta Nacional del Boletín Oficial del Estado.
- Rey, D. (2010). *Todo sobre la Gestión por Procesos (Parte I)*. Obtenido de <http://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>
- Reyes, A. (2012). *Administración Moderna*. México: Limusa.
- Richard I. Levin & David S. Rubin. (1996). *estadística para administradores* (sexta ed.). Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

- Ríos , R., & Beltrán , S. (2012). *Memoria de archivo/ Memoria digital: Reflexiones sobre los archivos pedagógicos en la perspectiva digital*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105124264011>
- Rodas, C. (2011). *Administración básica*. México: Limusa.
- Rojas Moya, J. L. (2010). *Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud*. Bolivia: Juan Carlos Martínez Coll.
- Salgado, L. (1990). *aller didáctico de archivo: Material para prácticas de archivo y control de documentos*. Bogota: McGraw-Hi.
- Salvador A., B., & Ruíz A., Á. (2005). *CUADERNOS DE DOCUMENTACIÓN MULTIMEDIA*.
- Secretaría Nacional de la Información Pública . (2015). *ACUERDO # 1043, SNPA, Norma Técnica para la Gestión Documental de Archivos*. Quito.
- SENPLADES. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*. Quito.
- Sevilla Quiroz, A. (2006). *1001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz*. Quito: Ecuador FBT Cia. Ltda.
- Simba, B. (2012). *Elaboración de un manual de manejo del archivo para la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche – Zona el canal del cantón Salcedo, del periodo Académico noviembre 2011*. Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Tribunal Constitucional de la Republica del Ecuador. (11 de 08 de 2010). *Asamblea Nacional, Ley del Deporte, Educacion Fisica y recreacion*. Obtenido de <http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/ley-deporte.pdf>
- Ugalde R, M. P. (2006). *Manuales de procedimientos y diagramas de flujo en la adminstración de documentos*.
- UNID. (2012). *Estructuras Administrativas*. Obtenido de [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/lic/AE/EA/S08/EA08\\_Lectura.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/S08/EA08_Lectura.pdf)
- Uresti Charre, E. (s.f.). *INTRODUCCION AL METODO SIMPLEX*. pdf. Obtenido de <http://www.mty.itesm.mx/dmti/materias/tc3001/lecturas/tc3001-03-intro-simplex.pdf>
- Vértice Editorial, E. (2010). *La Calidad en el Servicio al Cliente*. Málaga: Vértice.
- Vivas Moreno, A. y. (2005). *La Representación de la Archivística como metodo de investigación: las fuentes indirectas*.

wordpress.com. (09 de 10 de 2014). *Archivística Facil Condiciones-ambientales-en-conservacion-de-archivos-humedad*. Obtenido de <https://archivisticafacil.wordpress.com>

Zatatiegui, J. (2010). *Los gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa*.

# ANEXOS

**Anexo 1: Encuesta**

**DIRECCIÓN PROVINCIAL DE CHIMBORAZO MINISTERIO  
DE CULTURA Y PATRIMONIO**

**Objetivo:** Analizar y orientar la incidencia del manejo inadecuado del archivo en la calidad de atención a los usuarios internos de la institución.

**Pregunta 1** ¿Los procedimientos que tiene actualmente son los correctos, precisos y adecuados para realizar el archivo de la documentación?

SI ( ) NO ( )

**Pregunta 2** ¿Ha requerido atención del personal de secretaria de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio, respecto a la tramitación de diferentes documentos?

SI ( ) NO ( )

**Pregunta 3** ¿Cree usted que un archivo bien organizado ayuda a mejorar la calidad de servicio en secretaria de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio?

SI ( ) NO ( )

**Pregunta 4** Cuando realizó trámites administrativos el tiempo de atención fue:

ADECUADO ( ) INADECUADO ( )

**Pregunta 5** ¿Qué tiempo considera el adecuado para dar solución a un trámite?

(1 de 5 minutos)..... (5 de 15 minutos)..... (15 de 30 minutos).....

**Pregunta 6** ¿Cree usted que es posible establecer procedimientos archivísticos en la Unidad de Gestión Documental Dirección provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio?

SI ( ) NO ( )

## **Anexo 2: Entrevista**

### **ENTREVISTA MAGISTER ESTUARDO SANTAMARIA ROJAS DIRECTOR PROVINCIAL MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE CHIMBORAZO**

- 1. ¿Indíquenos cuál fue su impresión al conocer el estado de la documentación Dirección Provincial Ministerio de Cultura y Patrimonio de Chimborazo cuando usted inicia sus actividades el 01 Agosto de 2014?**
- 2. ¿Cree usted que la inadecuada organización de la documentación de la Dirección Provincial Ministerio de Cultura y Patrimonio de Chimborazo no permite brindar una apropiada obtención del requerimiento y la atención al usuario, interno y externo?**
- 3. ¿Coméntenos cuál es la persona responsable del archivo en la Dirección Provincial Ministerio de Cultura y Patrimonio de Chimborazo?**

**Anexo 3: Solicitud de acceso a la información pública**

**DIRECCIÓN PROVINCIAL DE CHIMBORAZO MINISTERIO  
DE CULTURA Y PATRIMONIO**

**NOMBRE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA:**

\_\_\_\_\_

**HOJA N°** \_\_\_\_\_

**DATOS DEL SOLICITANTE:**

Nombres y Apellidos	
N° Cédula de Identidad o Pasaporte	
Dirección Domiciliaria Calle N°	
Teléfonos	
E. Mail:	
Lugar de trabajo:	
Teléfonos	
E. Mail:	

**DATOS DE LA CONSULTA**

--

---

**FIRMA DEL SOLICITANTE**





Ministerio  
de Cultura  
y Patrimonio

**DIRECCIÓN PROVINCIAL DE CHIMBORAZO MINISTERIO  
DE CULTURA Y PATRIMONIO**

**HOJA N: 2  
FORMATO SOLICITUD DOCUMENTACIÓN**

**FECHA DE LA SOLICITUD**

---

**DATOS INTERNOS DEL DOCUMENTO**

**CÓDIGO UBICACIÓN FÍSICA**

<b>CAJA N°:</b>	<b>OBSERVACIONES:</b>	<b>CONTROL DE DEVOLUCIÓN CÓDIGO UBICACIÓN FÍSICA:</b>
<b>ESTANTE N°:</b>		
<b>BANDEJA N°:</b>	<b>DETALLE DE COPIAS ENTREGADAS N°:</b>	<b>VISTO BUENO:</b>

**Anexo 4: Formato rotulación de cartones**

**DIRECCIÓN PROVINCIAL DE CHIMBORAZO MINISTERIO  
DE CULTURA Y PATRIMONIO**

	
Ministerio de Cultura y Patrimonio	
<b>DIRECCIÓN PROVINCIAL DE CHIMBORAZO DEL MINISTERIO DE CULTURA Y PATRIMONIO</b>	
<b>DIRECCION</b>	
Página 1	
<b>DOCUMENTACION</b>	
<b>A</b>	
<b>DESDE</b>	<b>HASTA</b>
<b>CÓDIGO (S)</b>	
<b>2016</b>	

**Anexo 5: Archivo de la Dirección Provincial de Chimborazo 2016**







**Anexo 6: Procedimientos archivísticos y documentos de la Dirección Provincial de Chimborazo 2016**



Nº 01
AÑO 2016
ACTIVIDADES
DIRECCION
PROVINCIAL
DE
CYMBORAZO
CARPETAS:
1-40
03



ANEXO 4  
DIRECCION PROVINCIAL DE CHIMBORAZO  
INGRESO Y DESPACHO DE CORRESPONDENCIA

ENERO 2018

N.-	FECHA	ORIGEN	ASUNTO
001			
002			
003			
004			
005			
006			
007			
008			
009			
010			
011			
012			
013			
014			
015			
016			
017			
018			
019			
020			
021			
022			
023			
024			
025			
026			
027			
028			
029			
030			
031			
032			
033			
034			
035			

Elaborado: Silvia Barahona Castillo



**TRANSFERENCIA DEL ARCHIVO DE GESTIÓN AL ARCHIVO CENTRAL INSTITUCIONAL**

**ACTA DE ENTREGA - RECEPCIÓN**

En la ciudad de Riobamba, a los 16 días de agosto de 2017, la Sra. Silvia Ximena Barahona Castillo, Responsable de la Unidad de Archivos y Documentación de la Dirección Provincial de Chimborazo del Ministerio de Cultura y Patrimonio, y por otra parte el funcionario Wilson Vega Vega, Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la Matriz -Quito, comparecen a la firma del acta entrega-recepción de 111 contenedores documentales, correspondiente a los años 2007-2016, como se detalla en el respectivo inventario documental que se anexa al presente.

Para dejar constancia de lo actuado, se firma la presente acta por duplicado.

**ENTREGA CONFORME**

**RECIBE CONFORME**

Sra. Silvia Ximena Barahona Castillo  
Responsable de la Unidad de Archivos y Documentación de la Dirección Provincial de Chimborazo de Cultura y Patrimonio

Wilson Vega Vega  
Responsable de Unidad de Documentación y Archivo Matriz Quito del Ministerio de Cultura y Patrimonio