



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

“PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA”.

AUTORA:

CRISTINA ALEXANDRA UCSIÑA QUISPE

PUYO – ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que la presente investigación, fue realizado por la señorita: Cristina Alexandra Ucsiña Quispe, el mismo que ha sido revisado en su totalidad y cumple con todos los aspectos normales, técnicos y reglamentarios establecidos conforme queda documentado en el archivo en la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, queda autorizado su publicación.

Ing. María Elena Espín Oleas
DIRECTOR

Ing. Raúl German Ramírez Garrido
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

El presente trabajo se ha realizado a través de investigaciones, respetando siempre la autoría de terceros el mismo que es mencionado en las citas, del mismo modo las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad de la autora.

Cristina Alexandra Ucsiña Quispe

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por haber bendecido mi vida y guiado cada uno de mis pasos.

A mi amado esposo que ha sido el impulso durante toda mi carrera y el pilar principal para la culminación de la misma, que con su apoyo constante y amor incondicional ha sido amigo y compañero inseparable, fuente de sabiduría, calma y consejo en todo momento.

A mi precioso hijo Juan Carlos para quien ningún sacrificio es suficiente, que con su luz ha iluminado mi vida y hace mi camino más claro.

A mis Padres ejemplo de rectitud, honestidad y trabajo quienes forman parte de mi vida y a quien me debo, por su cariño, dedicación, comprensión y consejos que me ha brindado durante mi carrera universitaria

AGRADECIMIENTO

Al señor todo poderoso, por estar conmigo en cada momento en cada paso que doy, por fortalecer mi alma, mi cuerpo y mí espíritu.

También con gratitud para mis distinguidos Maestros, que con nobleza y entusiasmo han sabido impartir sus conocimientos hacia nosotros.

Y a mí querida Universidad, porque en sus aulas recibí los más gratos recuerdos que nunca olvidaré.

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Cdeclaración de autenticidad	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de cuadros	x
Índice de gráficos.....	xi
Índice de flujo gramas.....	xii
Resumen ejecutivo	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Formulación del problema.....	4
1.1.2 Delimitación del problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS.....	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVO	7
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.2.1 Definición de archivo.....	8
2.2.2 El documento archivístico.....	9
2.2.2.1 Definición de documentación de archivo.....	10
2.2.2.2 Clases de documentos especiales y tipos de archivos que lo conforman.....	11
2.2.3 La Importancia de un Archivo en una Empresa Moderna	13
2.2.3.1 La Importancia del archivo en el sector publico	14
2.2.4 Valores de los documentos.....	15

2.2.5	Los sistemas de archivo	16
2.2.5.1	Organización de documentos	16
2.2.5.2	Selección documental.....	17
2.2.5.3	Clases de documentos en las oficinas municipales	18
2.2.5.4	Clasificación del sistema de archivos	20
2.2.6	Plan de mejoramiento.....	23
2.2.6.1	Definición de plan de mejoramiento	23
2.2.6.2	Importancia del mejoramiento continuo	25
2.2.6.3	Conceptos de serie documental	26
2.2.6.4	Gestión documental.....	27
2.2.6.5	El Diagnóstico Documental.	28
2.2.7	Clasificación y ordenación de los documentos	29
2.2.7.1	Tipos de ordenación	29
	CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	34
3.1	IDEA A DEFENDER	34
3.2	VARIABLES	34
3.2.1	Variable Independiente	34
3.2.2	Variable Dependiente.....	34
3.3	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.4	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	36
3.4.1	Descriptiva	36
3.4.2	Explicativa.....	36
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	37
3.5.1	Población.....	37
3.5.2	Muestra.....	37
3.5.2.1	Tipos de muestreos.....	38
3.5.2.2	Cálculo estadístico del tamaño de la muestra	38
3.6.1	Métodos.....	40
3.6.2	Técnicas de Investigación	40
3.6.2.2	Diseño de la encuesta	41
3.7	RESULTADOS	42
3.7.1	Análisis de la Entrevista realizada.	42
3.7.2	Análisis de la Encuesta realizada	46
3.8	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	50

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO	52
4.1 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	52
4.1.1 Datos Informativos.....	52
4.1.2 Antecedentes de la Propuesta.....	52
4.2 CONTENIDO DE PROPUESTA.....	53
4.3 OBJETIVOS	54
4.3.1 Objetivos	54
4.3.2 Objetivos específicos	54
4.4 CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	55
4.4.1 Marco legal del Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.....	55
4.4.1.1 Competencias del Departamento.....	56
4.4.1.2 Atribuciones del departamento	57
4.5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	58
4.5.1 Misión	58
4.5.2 Visión.....	58
4.5.3 Objetivos de la organización.....	58
4.5.4 Estrategias y Políticas	58
4.5.4.1 Estrategias	58
4.5.4.2 Políticas.....	59
4.5.5 Estructural organizacional del Departamento Jurídico	60
4.5.5.1 Funciones del Asesor jurídico.....	60
4.6 ANÁLISIS FODA	63
4.7 IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE ARCHIVO	64
4.7.1 Área del plan de mejora	64
4.7.2 Principales causas del problema.....	64
4.7.3 Objetivo del plan de mejoramiento continuo.....	65
4.7.4 Acciones de mejora para el plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo.....	65
4.7.4.1 Clasificación y organización del archivo activo	65
4.7.4.2 Clasificación por orden Alfabético	68
4.7.4.3 Clasificación por orden Cronológico	69
4.7.4.4 Clasificación por Asunto.....	70

4.7.4.5 Fases de ciclo de Vida de los Documentos	71
4.7.4.6 Descripción de los productos generados con la propuesta del Plan de mejoramiento del sistema de archivo:	72
4.7.4.7 Principales estrategias propuestas que aporta la autora para el plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo.....	73
4.7.5 Planificación y seguimiento de las Etapas que considera la implementación de la propuesta	78
4.7.5.1 Propuesta de uso del recurso financiero en la ejecución.....	83
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES:.....	86
BIBLIOGRAFIA	87
ANEXOS	90

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Operacionalización de variables	35
Cuadro N° 2 Población en estudio	37
Cuadro N° 3 Técnicas e instrumentos de investigación	41
Cuadro N° 4 Cuadro de interpretación de la entrevista realizada.....	43
Cuadro N° 5 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación Pregunta N°1.....	46
Cuadro N° 6 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación Pregunta N°3.....	47
Cuadro N° 7 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación Pregunta N°5.....	48
Cuadro N° 8 FODA del Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.....	63
Cuadro N° 9 Fases de ciclo de vida de los documentos del Departamento.....	72
Cuadro N° 10 Descripción del rediseñado del proceso de ingreso de documentación al archivo	79
Cuadro N° 11 Planificación de los recursos financiero anual	84
Cuadro N° 12 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación Pregunta N°1.....	95
Cuadro N° 13 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación Pregunta N°2.....	96
Cuadro N° 14 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación Pregunta N°3.....	97
Cuadro N° 15 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación Pregunta N°4.....	98
Cuadro N° 16 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación Pregunta N°5.....	99
Cuadro N° 17 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación Pregunta N°6.....	100
Cuadro N° 18 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación Pregunta N°7.....	101

Cuadro N° 19 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación Pregunta N° 8.....	102
Cuadro N° 20 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 9.....	103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°. 1 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 1.....	46
Gráfico N°. 2 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 3.....	47
Gráfico N°. 3 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 5.....	48
Gráfico N°. 4 Organigrama estructural del departamento jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.....	60
Gráfico N°. 5 Organigrama Funcional del departamento jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.....	62
Gráfico N°. 6 Clasificación por orden alfabético	68
Gráfico N°. 7 Clasificación por orden cronológico	70
Gráfico N°. 8 Clasificación por asunto.....	71
Gráfico N°. 9 mejoramiento continuo.....	81
Gráfico N°. 10 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 1.....	95
Gráfico N°. 11 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 2.....	96
Gráfico N°. 12 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 3.....	97
Gráfico N°. 13 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 4.....	98
Gráfico N°. 14 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 5.....	99

Gráfico N° 15 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 6.....	100
Gráfico N° 16 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 7.....	101
Gráfico N° 17 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 8.....	102
Gráfico N° 18 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 9.....	103

ÍNDICE DE FLUJO GRAMAS

Flujograma N° 1 Clasificación de los documentos activos	67
---	----

RESUMEN EJECUTIVO

Un Plan de mejoramiento continuo del sistema de Archivo en Instituciones públicas del estado son la herramienta perfecta e indispensable para el sostenimiento organizacional y satisfacción de los clientes tanto internos como externos, siendo esta herramienta indispensable para generar confiabilidad en la calidad del servicio que esta entidad oferta.

En el presente proyecto se busca plantear una propuesta que apunte a la mejora del sistema de Archivo en el Departamento Jurídico, generando así la documentación necesaria que soporte y agilice la aplicación y el uso de las herramientas existentes en beneficio de todos los usuarios del Departamento.

Los resultados obtenidos por medio de esta investigación permitirán gestionar sus actividades con mayor eficiencia, mejorar las políticas referentes al servicio que la institución ofrece.

Este trabajo contiene el planteamiento del problema a investigar, la justificación y los objetivos propuestos. El desarrollo del marco teórico y las definiciones conceptuales se basan en libros, tesis, y artículos publicados en el internet.

En la metodología se mencionan el tipo y métodos de investigación utilizados así como las técnicas e instrumentos aplicados, lo cual nos permitió obtener la información real de los aspectos investigados.

Finalmente se desarrolla la propuesta, donde se presenta el diseño del proceso de calificación de los archivos activos.

María Elena Espín Oleas
DIRECTORA

ABSTRACT

A continuous improvement plan of the filing system of Public Institution belonging to the State is the perfect and indispensable tool to be organized and satisfy the internal and external clients in order to generate confidence in the quality of service than this institution offers.

In this present project it is pretended to took for a proposal in order to improve the filing system in the Law Department generating necessary documentation supporting and helping the application and usage of the tools existing in benefit of all users of this department.

The result gotten from this investigation will help to the activities with high efficiency so that the policies referring to the institution service can be improved.

This paper contains the description of the problem to be investigated, the justification and the objectives. The development of theoretical frame and the definitions is based in books, paper, articles published on the internet.

Type, methods of investigation, techniques and instrument applied are mentioned in the methodology, this will let to get real information of the investigate aspects.

Finally, it is developed the proposal which submits the design of the process of classification of the active archive.

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Pastaza fue creado en la primera sesión inaugural del Primer Concejo Municipal el 12 de Mayo de 1948, En él se pudo observar varias deficiencias en la gestión documental, particularmente en el departamento Jurídico, trayendo como consecuencias inconvenientes que no le permite consolidar como una institución sólida en el aspecto de servicio hacia la comunidad, frente a esta realidad muchos funcionarios de turno identifican la problemática y no escatiman esfuerzos en buscar soluciones idóneas en mejorar un sistema de archivo que garantice el flujo y fácil acceso a informaciones relevantes no solo para la instituciones sino también a todos los usuarios que acuden a esta importante dependencia.

En base a estos antecedentes, se propone un Plan de Mejoramiento de Archivo en el Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado de Pastaza, el cual servirá como respuesta a inquietudes e información en la Secretaria del Departamento.

En síntesis el trabajo investigativo contiene: En el primer capítulo el Planteamiento, Formulación, Justificación y Delimitación del Problema el cual es objeto de estudio en la presente investigación; el objetivo General y Específicos que se pretenden alcanzar, la fundamentación científica está basada en las dos variables de estudio las cuales son el Plan de Mejoramiento como variable independiente y mejorar el servicio y atención al cliente como variable dependiente.

El segundo capítulo tenemos una breve historia respecto al sistema de archivo y su evolución y su trascendencia en un las instituciones públicas. También en este capítulo realizamos la fundamentación teórica.

El tercer capítulo trata acerca del Marco Metodológico mediante el cual se determina la Modalidad de la Investigación, Tipo de Investigación, Población y Muestra, Métodos Técnicos e Instrumentos utilizados a lo largo del desarrollo de la presente investigación, los resultados de las encuestas realizadas, cuyo análisis respectivo ha permitido la verificación de la idea a defender.

En el cuarto capítulo podemos observar la fundamentación de la propuesta, así como también un análisis FODA que permita la visualización óptima de la propuesta.

Y para finalizar se realizó las conclusiones y recomendaciones que deben ser tomadas en cuenta para mejorar la gestión documental mediante un sistema de archivo adecuado que en el lapso de largos años afecta al servicio a los clientes internos y externos y por ende al sistema organizacional.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En el Ecuador existen empresas públicas y privadas destinadas a brindar apoyo y servicios a la comunidad donde cada uno de éstos se desarrolla, pero la falta de una correcta organización y archivo de la información es lo que fundamentalmente provoca deficiencias e impedimentos en la continuidad de procesos que se presentan en los clientes internos y externos.

La inexistencia de un plan o un sistema adecuado que apoye la gestión documental ha ocasionado que se puedan observar varias deficiencias en el manejo de archivo del departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pastaza, por esta razón podemos observar que los inconvenientes más frecuentes son: la incomodidad en el usuario por el retraso de los trámites correspondientes, pérdida de documentos, malestar del personal administrativo en las gestiones, entre otros. Esta falencia claramente identificada implica otros problemas que son de tipo administrativo como son el medio de atención, reclamo y quejas.

También es evidente que en el Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Pastaza existen otros problemas asociados en la documentación del archivo, tales como la falta de identificación en el mobiliario, inexistencia de una base de datos, presentando así una infinidad de documentos trasapelados que por la mala organización causa retrasos en los trámites a los cuáles dicho departamento debe dar solución, todo estos inconvenientes observados origina una demanda progresiva en la investigación de soluciones prácticas y exitosas, razón por la cual la implantación de un plan de mejoramiento continuo de archivo y documento en el Departamento Jurídico será de mucha utilidad para el personal interno, y al usuario brindará la satisfacción de haber sido atendido eficaz y eficientemente.

1.1.1 Formulación del problema.

¿Con un plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo en el Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza se mejorará el servicio a los clientes internos y externos?

1.1.2 Delimitación del problema

Campo: Administrativo

Área: Departamento Jurídico

Aspecto: Plan de mejoramiento del sistema de archivo

Delimitación Espacial: Esta investigación se realizará en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza en el departamento jurídico ubicada en la calles Francisco de Orellana y 9 de Octubre de la ciudad de Puyo.

Delimitación Temporal: La presente investigación se realizará en el Período 2015.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es trascendental debido a que actualmente el Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza, no cuenta con un sistema adecuado en la administración documental, y los problemas que generalmente se presentan en la institución están directamente relacionados con la ineficiente distribución de la información por la falta de un plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo así como también la falta de capacitación en la gestión de la información.

Con la propuesta planteada se pretende dar solución a todos los inconvenientes observados, lo que nos permitirá tomar las correcciones necesarias para optimizar de mejor manera los recursos existentes, a través de la codificación en la documentación, identificadores, adecuada organización de la información desempeñando principalmente la función de reunir, organizar, conservar, y difundir la información mediante el uso de las técnicas adecuadas. Todo esto reflejará una mejor organización e imagen en relación

a los demás departamentos y sobre todo sirva como modelo de mejoramiento continuo en la gestión documental.

Las beneficiarias directas de la presente investigación son el personal que labora en el departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza, disminuyendo pérdidas de tiempo por la deficiente organización de la información y a la vez acelerando el proceso de búsqueda de información, debido a que llenaremos las expectativas de dar un mejor servicio tanto a los clientes internos de la institución y de quienes lo requieran y en base a un estudio focalizado en un plan de mejora continuo de un sistema de archivo adecuado llegar a dar las posibles soluciones de los problemas encontrados, con lo que se pretende obtener la satisfacción del cliente al demostrar un excelente desempeño laboral y fácil flujo de la información para quienes lo requieran.

Finalmente la investigación que se propone se justifica por la factibilidad que tiene para su realización, debido a que los directivos de la institución están prestos a proveer de toda la documentación necesaria e información adicional que la presente investigación lo amerite.

1.3 OBJETIVOS.

1.3.1 Objetivo General

Implementar un plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo en el departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza a fin de lograr una adecuada fluidez de la información.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Investigar en la bibliografía existente lo que permita fundamentar la situación actual del sistema de archivo en el Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

- Diagnosticar los problemas existentes en el archivo del Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.
- Diseñar el plan de mejoramiento del archivo para optimizar la atención a los usuarios internos y externos mediante métodos y técnicas adecuadas para la organización y archivo de documentos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVO

2.1.1 Antecedentes Históricos

Según (Fernández, s.f).año 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.

A partir del siglo XVI aparece el concepto de archivo de Estado. Se caracterizan estos archivos por la concentración de todos los fondos documentales dispersos. España fue la pionera en la creación de este tipo de archivos.

A finales del siglo XVIII, empieza la investigación en los archivos. En España, la persona que simboliza este trabajo, es el padre jesuita Marcos Burriel, pero la investigación que se hacía en esta época, era bajo sospecha, porque eran Archivos de la Corona. Se necesitaba un permiso específico que raramente se concedía.

Con la Revolución francesa, se produce una revolución en los archivos. El 25 de junio de 1794 se nacionalizan los archivos franceses. Se crea el Archivo Nacional, y se reconoce el derecho a la consulta de los documentos públicos.

En el siglo XX, se crean archivos intermedios, que conservan documentos que ya no tienen valor administrativo pero que todavía no se sabe si se van a conservar o no. Su primera mitad se caracteriza por la consolidación de los avances experimentados. La archivística se debate entre lo decimonónico y la modernidad.

Crece los archivos privados por la creación de las distintas Leyes de Archivos. Un carácter importante de los archivos en el siglo XX, es el carácter que le da la legislación. Identifica qué es un documento de archivo.

Otro aspecto importante es la creación de redes y de sistemas de archivos. Una red, es un conjunto de instituciones archivísticas que tienen un convenio entre sí. Para que haya una red, tiene que haber un acto jurídico para que el archivo se comprometa a participar. Un sistema de archivo es un conjunto de elementos que componen la política archivística de un país determinado. Tiene que haber una Ley de Archivos y una red de archivos y unas prácticas archivísticas comunes. También componen el sistema de archivos el personal y los archivos.

Hasta el siglo XX, los archivos estaban aislados porque funcionaban por libre. Con la llegada del siglo XX, se acaba el aislamiento de los archivos.

Entonces, la gestión documental es una actividad que tiene repercusión desde el surgimiento del documento, es parte de la actividad administrativa, en la que se recibe, utiliza y conserva, con el fin de que sea evidencia de la realidad y podría llegar a convertirse en documento histórico. A través de las fases del ciclo de vida se garantiza la mayor eficiencia y eficacia del trabajo, que se traduce en organización, agilidad, rentabilidad.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Definición de archivo

Diferentes autores lo definen de la siguiente manera:

Según (Antonia Heredia, 2007). “El verdadero concepto de archivo va ligado indiscutiblemente a los documentos, pero no cualquier documento sino a los

documentos de archivo, y sobre todo al servicio y utilidad de esos documentos para la sociedad.

(Cruz Mundet, José Ramón. 2010) “Los conjuntos orgánicos de documentos, o la reunión de varios de ellos, reunidos por las personas jurídicas, públicas o privadas, en el ejercicio de sus actividades al servicio de su utilización para la investigación, la cultura, la información y la gestión administrativa.

Dentro de cada institución se generan archivos que pasa su etapa de conservación, por lo que es muy relevante lo expuesto por la autora considerando valioso a todos los documentos, debido a que todo archivo se debe clasificar de acuerdo al uso, tiempo, tema, periodo entre otros.

2.2.2 El documento archivístico

Es preciso señalar que no todos los documentos son los que desde la disciplina archivística se entiende por documento, dicho de otro modo hay documentos que no son de archivo desde el punto de vista amplio el término de documento ha sido abordado por varias disciplinas que no lo tienen por objeto, existen coincidencia en que etimológicamente la palabra documento procede del término latín (documentum) derivado a su vez ,del verbo docere (enseñar) de manera que el significado etimológico del hombre sería algo que enseñar o instruye sobre algo.

Las definiciones existentes sobre documento, cambian según el objeto de estudio de la ciencia que lo utiliza como por ejemplo los historiadores dicen: “documento es cualquier soporte que lleva fijado una información referida a un pasado humano y que haga referencia al hombre en algún sentido “para los jurista en cambio, documento es todo soporte que lleva fijado un texto y que goza de valor legal para imponer algo o para probar un hecho. Esta particularidad lo acerca más a la dominación de documento de archivo, como testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por personas físicas, jurídicas, públicas o privadas de acuerdo con unas características de tipo material y formal.” (Mena, 2005).

Según Heredia, A. (1993). Lo describe como cada documento debe estar situado en el fondo documental del que procede y este en su lugar de origen, este principio establece que los documentos deben conservarse en los archivos de acuerdo al sujeto productor de estos (institución o persona) lo que constituirá el fondo documental de esa institución o persona y dentro de estos en el orden y en el lugar donde fueron generados (las oficinas) en el cumplimiento de las funciones que les son asignadas, es un principio universal aceptado por todos los archiveros del cual se derivan otros principios y conceptos fundamentales. Según la misma autora, los principios archivísticos están dados por el doble valor interno que es denominado:

- **El respeto a la procedencia de los fondos:** Se ve el fondo como todo orgánico emanado de un sujeto productor.
- **El respeto a la estructura al orden natural de los documentos:** respeta la estructura que creó el fondo y las funciones del sujeto productor de los documentos series documentales y agrupaciones documentales.

Como en un archivo puede existir más de un fondo documental, aplica de este principio que permite mantener separados cada uno de ellos y evitar que se mezclen entre sí también admite una correcta organización de los documentos, que no estén organizados por materias, pues lo que interesa no es información que contienen los documentos.

2.2.2.1 Definición de documentación de archivo

El diccionario terminología archivística elaborado en 1993 por la dirección de archivos estatales españoles lo definen “un documento de archivo es el testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por personas físicas o jurídicas públicas, privadas de acuerdo con unas características de tipo material y formal.

Esta definición del documento de archivo se hace más amplia o extensiva, atendiendo a todos los caracteres externos e internos, que enumerados de forma didáctica para que quede constancia clara de los mismos y su relación con la entidad productora como lo son los siguientes:

Caracteres externos: Documento Archivístico es toda expresión testimonial en cualquier lengua, forma o soporte (forma oral, escrita, textual, gráfica manuscrita impresa, en lenguaje natural o codificado, en cualquier soporte documental así como en cualquier otra expresión gráfica, sonora en imagen o electrónica) generalmente en ejemplar único, sin embargo puede ser multicopiado o difundido en imprenta.

Caracteres internos: de carácter auténtico, objetivo e imparcial esencialmente administrativo y jurídico generado en cualquier fecha, de forma automática y espontánea conservado íntegro en forma original indivisible, seriado o unido a otros de su especie por su vínculo originario y necesario, interdependiente o interrelacionado (condicionado a los demás, siendo para ello condicionado y formando parte de un fondo o conjunto orgánico. (Relación con la actividad productora) producto recibido y acumulado como resultado del proceso natural de la actividad o gestión de una persona o entidad pública o privada en cumplimiento de sus funciones con fines jurídicos y administrativos conservando como prueba la información y continuidad de gestión. (Ruiz, Marzo 2001).

El autor considera al Archivo como uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural 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 lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia. Y de esta manera cumplir con una gestión documental eficiente.

2.2.2.2 Clases de documentos especiales y tipos de archivos que lo conforman

Clases o tipos de archivo que distinguen los autores sin duda es necesario categorizarlos si en el objetivo de estudio de la Archivística, sin embargo no siempre existe un criterio uniforme para dicha tarea, lo que sí es importante es determinar bajo qué criterio se clasifican como por ejemplo si se habla de archivos según el ciclo de vida de la documentación esto se clasifican de trámite, concentración e histórico.

La pregunta sería si deben determinarse los tipos de archivos y la forma de agrupación de estas clases documentales a partir del lenguaje empleado para transmitir la

información considerando su soporte esto puede resultar obvia la respuesta, sin embargo resulta prudente puntualizar algunas ideas al respecto.

Cuando Antonia Heredia habla de los nuevos documentos se refiere precisamente a aquellos que se encuentran en soportes distintos al papel, a los que también denomina como audiovisuales, englobando la mayoría de los que se han definido aquí como documentos especiales escribe la Doctora que:

“En el caso de nuevos documentos no hay duda que el calificativo va unido exclusivamente a los nuevos soportes ¿Son por lo tanto algo distinto? En cuanto que el soporte es algo externo y material la esencia no varía para ser riesgosos habría que decir no nuevos documentos sino, documentos con nuevos soportes”.

Reuniendo ambas observaciones en la problemática que plantea el diferenciar a los documentos que son de archivo de los que no lo son; e igualmente concluyen que la delimitación habrá de sustentarse en los documentos que designen al documento Archivístico.

Es decir, se otorga al soporte una función secundaria en la identificación del documento, elemento que sin embargo, es necesario para que este pueda existir. Archivísticamente hablando, cuando hacemos referencia al término audiovisual estamos considerando los componentes del documento soporte e información, hablamos solo de sonido o de imagen, nos referimos solo a la información y no al soporte, que teóricamente es aceptable pero en la realidad es imposible. El lenguaje para transmitir la información igualmente podría resultar secundario sin embargo, está más ligado al contenido informativo del documento, es aquí intrínsecamente ligado a la génesis como determinante en la organización de los documentos especiales.

Si la información es relevante para el usuario que utiliza y requiere para que el documento cumpla el objetivo por el cual se generó, en efecto el soporte resulta solo el medio para que pueda fijarse, por lo tanto el elemento material podrá variar más no su contenido en cuanto al lenguaje es la necesidad de gestión la que lo condiciona y define un informe una factura, un plano, una grabación sonora, responde a orígenes funcionales distintos. El formato y el soporte dependerán no solo de necesidades sino

también de las posibilidades tanto económicas como tecnológicas, así como de las limitaciones jurídicas. (Cervantes, 2008).

2.2.3 La Importancia de un Archivo en una Empresa Moderna

Un archivo es la memoria colectiva de una empresa y por tanto es de suma importancia para su supervivencia y su buen funcionamiento. Para ello precisa que todos estén involucrados en la labor aunque la gestión y ordenación sea realizada por un profesional especializado y que el archivo sea fácil de manejar.

El desorden es el conjunto de decisiones aplazadas. Todo papel encima del escritorio requiere decisiones y para cualquier tipo de información tenemos tres tipos de decisiones: tirarla, archivarla, actuar sobre ella. Tirar es la primera opción. Según Bárbara Hemphill “Si usted no sabe lo que tiene, o no puede encontrarlo, no vale nada para usted”. Nos es difícil desechar por los siguientes motivos: el hábito de ojear, no tener los objetivos claros y el miedo a deshacerse.

Antes de desechar la información nos debemos de hacer las siguientes preguntas:

- ¿Requiere esto alguna acción por mi parte?
- ¿Puedo encontrarlo en otro sitio?
- ¿La información es suficientemente reciente para ser útil?
- ¿Para qué puedo utilizar esta información?
- ¿Existen implicaciones legales o financieras?
- ¿Qué es lo peor que me podría pasar si no tengo esta información?
- ¿Necesita alguien esta información?

Los conceptos claves de un archivo son funciones, finalidad, fundamentos y criterios y reglas básicas. Un archivo tiene que permitir al menos dos funciones: almacenar y recuperar de inmediato.

2.2.3.1 La Importancia del archivo en el sector publico

El archivo en la institución pública constituye Fuente de inestimable valor para la investigación, transmisión de la herencia, cultural y memoria corporativa de ahí que genera la importancia de llevar una adecuada gestión documental.

En las instituciones públicas los archivos tienen varias finalidades como son:

- **Fines oficiales:** Para verificar decisiones anteriores y obligaciones vigentes
- **Fines culturales:** Para la investigación histórica y sociológica.
- **Fines civiles:** Para cumplir las obligaciones del Estado con los ciudadanos.

Para el funcionario radica su importancia en que debe tomar decisiones basándose en la información contenida en el archivo y su base de datos, y no en conjeturas u observaciones. Para el “Gobierno en línea” deben disponer de archivos actualizados, teniendo a mano toda la información evidente, que haya sido registrada y almacenada en forma técnica.

El Estado Ecuatoriano cuenta con Secretaría Nacional de la Administración Pública el y ha emitido la NORMA TÉCNICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO con el siguiente Objeto: “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 en el 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”.

Partiendo de este alcance en artículo 8 señala: **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.

Finalmente en concordancia con las normativas de archivo se podría concluir que el conservar la documentación de la Administración Pública se está generando un beneficio para el estado al contar con documentos relevantes que en todo momento beneficia a todos los actores participativos de una organización pública eficiente.

2.2.4 Valores de los documentos

En una organización muchos de sus documentos son mantenidos solo por un tiempo corto para proporcionar pruebas o información de la actividad que fue objeto de su creación otros sin embargo mantienen un valor más duradero como prueba de información de las acciones y funciones de un organismo en el transcurso del tiempo en este proceso son al cual están referidos y se han dominado como materia archivística y su valoración documental, en el cual se determina los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo.

Según Casas De Barrán, A. (2003). El valor primario de los documentos se refiere a la actividad y al fin por lo que fueron creados esto se deriva de su capacidad de testimoniarla esto puede ser valor administrativo, fiscal jurídico-legal, desde su nacimiento los documentos al despejar la actividad que los produce son prueba o testimonio de ella, dicho valor va unido a la fidelidad inmediata por la cual el documento fue producido por la institución.

Correspondiente con el valor primario, los documentos poseen un valor secundario que emerge transcurriendo el plazo de tiempo en el que se disminuye el valor primario este valor secundario está vinculado a la información, que también desde su nacimiento obra en el documento, que una vez cumplido el objetivo para el que fue creado puede servir en el futuro como testimonio institucional, como fuente para la investigación histórica como partida de información para múltiples usuarios.

Para Vázquez, M. (1998). Define el término patrimonio como “un conjunto de bienes que nos llegan de nuestros antepasados que nosotros utilizamos y que han de pasar a nuestros sucesores de ser posible enriquecidos”. Dentro del patrimonio cultural y junto con el Patrimonio Arquitectónico y Folclórico, encontramos aquel que están constituidos por libros y publicaciones periódicas, así como documentos de Archivo han sido seleccionados para su conservación permanente por el alto grado de importancia que presentan, como fuentes de información para la investigación y su difusión cultural que constituye lo que se ha dado en determinar patrimonio bibliográfico y documental.

2.2.5 Los sistemas de archivo

Para el autor (Cruz Mundet J. , 2011). Un sistema de archivos son los métodos y estructuras de datos que un sistema operativo utiliza para seguir la pista de los archivos de un disco o partición; es decir, es la manera en la que se organizan los archivos en el disco el término también es utilizado para referirse a una partición , disco que se está utilizando para almacenamiento, o el tipo del sistema de archivos que utiliza, así uno puede decir tengo dos sistemas de archivo refiriéndose a que tiene dos particiones en las que almacena los archivos.

2.2.5.1 Organización de documentos

Es un proceso técnico archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y sellar los documentos de cada entidad, en esta etapa se debe alcanzar a identificar las respectivas series y sub-series documentales que son:

Clasificar documentos: Significa separarlos o dividirlos en clases o grupos que sean susceptibles de sub-divisiones, teniendo en cuenta la estructura orgánica y/o las funciones institucionales.

Ordenar documentos: Se entiende por unir y relacionar los elementos de cada grupo mediante el sistema más conveniente: ordenamiento alfabético, numérico, alfanumérico, cronológico, etc.

Sellar o Signar documentos: Es asignarles símbolos de codificación para su rápida identificación (por unidades orgánicas, por series documentales, etc.). Pueden ser letras, números o la combinación de ambos.

2.2.5.2 Selección documental

Según (Cruz Mundet J. , 2011). Señala que es un proceso técnico archivístico que consiste en identificar, analizar y evaluar las series documentales generadas en una institución, esto sirve para establecer el tiempo que estas series pueden seguir siendo utilizadas para fines administrativos y cuáles se han de conservarse permanentemente para la consulta ciudadana, con fines culturales. Este proceso permite programar las transferencias de documentos además de la eliminación periódica de los documentos innecesarios, de acuerdo a su ciclo vital y de acuerdo al siguiente detalle:

a) Transferencia de documentos: A través de este proceso archivístico evitamos que los documentos que se producen a diario se acumulen en los primeros niveles de archivo en forma indefinida. Esto permite además disponer de un mayor espacio físico, equipos y materiales, garantizando la integridad y la conservación del patrimonio documental.

Se recomienda también en verificar que los documentos a transferirse hayan sido debidamente foliados.

b) Eliminación de documentos: Este proceso archivístico consiste en la destrucción de los documentos considerados innecesarios, previa autorización del Archivo General de la Nación o los Archivos Regionales en el ámbito de su competencia, para ello es

necesario conformar un (Comité evaluador de documentos *CED*). Que se constituye en la máxima autoridad archivística en cada institución.

2.2.5.3 Clases de documentos en las oficinas municipales

Entre estos documentos tenemos:

Oficios.

Es un documento o comunicación escrita de carácter netamente oficial, protocolario, utilizado por las autoridades o funcionarios de las diferentes dependencias de una entidad pública y también suelen ser utilizadas por las privadas. Existen diferentes tipos como son:

- Oficio Simple o Directo.- Este tipo de documento se utiliza cuando el texto o contenido va dirigido a una sola persona. Generalmente en caso de una invitación, una petición, agradecimiento o información de eventos o actividades culturales o deportivas. También cuando la autoridad se dirige a una empresa para gestionar algún servicio.
- Oficio Múltiple.-Es un documento que se usa cuando un mismo tema o texto va dirigido a distintos y varios destinatarios y por esta razón las instituciones o dependencias tiene hasta el número de oficio, dejando puntos suspensivos para escribir el nombre y el cargo de destinatario, sólo para colocar cuando el caso lo requiera; además esto ayuda a agilizar el proceso que dure la documentación.

Comunicaciones.

Las resoluciones de los Alcaldes y Presidentes de las Entidades locales se extenderán a su nombre, y si las mismas se adoptan por delegación se hará constar esta circunstancia. Las comunicaciones que hayan de dirigirse a las Autoridades serán firmadas por el Alcalde o Presidente y las demás comunicaciones, que den traslado de acuerdos y resoluciones, serán firmadas por el Secretario.

Todas las comunicaciones u oficios llevarán el sello de salida estampado y de ellos se unirá al expediente minuta rubricada

Acta

Un acta es un documento cuyo propósito es dejar constancia escrita de lo tratado en una reunión y de los acuerdos alcanzados. La redacción del acta corre a cargo de una persona que actúa como secretario de la reunión y la firma su presidente.

Expedientes

Se entiende por expediente administrativo el conjunto ordenado de documentos generados o recibido por una unidad u oficina (productor) en la resolución administrativa de un mismo asunto.

Informe

Es un texto a través del cual se da cuenta de los avances realizados en un proyecto en particular. Por lo general, un informe va dirigido a quienes se ocupan de financiar el proyecto o lo dirigen, de este modo, es posible que se le realicen correcciones y modificaciones antes de que éste lleve a su etapa final.

Estos documentos se caracterizan por ser claro y preciso, además debe cuentan con la cantidad de detalles suficientes como para que cualquier persona que lo lea por primera vez pueda comprender a cabalidad aquello que se trata a través del proyecto y el estado de avance que este ha alcanzado, este tipo de documento es muy utilizados en los gobiernos municipales.

Memorándum

Memorándum refiere a aquel informe en el cual se expone determinada cuestión la cual deberá ser tenida en cuenta llegado el momento de tratar el asunto o cuestión con la cual está relacionado

El memorando es una comunicación que se usa en diplomacia. Es menos solemne que la memoria y la nota, generalmente sin firma, en la cual se reseñan los hechos, razones y

circunstancias que han de tenerse presentes ante la consideración de un asunto importante o grave.

2.2.5.4 Clasificación del sistema de archivos

Según el autor (Quiñones, s.f.). Señala que en una empresa los archivos se clasifican según la información y su frecuencia con la que se consultan los documentos, así existen archivos semiactivos e inactivos.

Los archivos activos: Representan un material de información indispensable en la actividad diaria es una empresa ya que su consulta es constante.

Los archivos semiactivos: Se establece en un tiempo prudente, de acuerdo a las necesidades de la empresa, para la conservación de documentos; con la finalidad de dejar espacio a otros documentos ya que de lo contrario, el de las gavetas sería insuficiente.

Los archivos inactivos: se guardan los documentos que son consultados ocasionalmente. Por ejemplo, los datos de establecimiento de las empresas anónimas, estados contables, etc. Todos estos documentos nunca deben ser destruidos.

Dentro de un sistema de archivo, todo documento lleva una continuidad: se clasifica en registrar y archivar.

Clasificar: Es reunir todos los documentos de una misma clase o de un mismo asunto.

Registrar: Es anotar en tarjetas o libretas los datos de los documentos clasificados anteriormente.

Archivar: Es guardar ordenadamente en el archivo los documentos previamente clasificados, registrados y colocados en carpetas.

Los sistemas de archivo más usuales son: Alfabético, Cronológico, Geográfico. Por asuntos. Existen otros como el numérico y el decimal. (Moreno, 1998)

Sistema Alfabético: El uso de este sistema es el más frecuente y fácil de entender; se puede llevar a cabo sin dificultad. Como su nombre lo indica es ordenar alfabéticamente por los nombres.

Es uno de los sistemas fundaméntameles de archivo, esto tiene como base la secuencia de letras del alfabeto este sistema denomina unidad de archivo a cada una de las partes en que se divide el nombre de una persona, empresa o institución, a continuación tenemos los pasos correctos para archivar alfabéticamente:

1) Inspeccionar: Se revisan los documentos o papeles para comprobar si ha sido autorizado el archivo.

2) Clasificación: Se determina el título bajo el cual se archivarán los documentos, esto dependerá de la frecuencia que se le conceda, bien al nombre del remitente de la correspondencia al asunto de que se trata, al nombre del destinatario y nombre de la localidad donde provienen o hacia donde se envía.

3) Macar o codificar: Se procederá a señalar el título bajo el cual se archivara la correspondencia, este paso se realiza subrayando el título seleccionado.

4) Distribuir: Consiste en separar alfabéticamente los títulos marcados.

5) Archivar: Se procede a colocar los papeles o documentos en sus respectivas carpetas para luego proceder a archivarlos en su estricto orden alfabético.

Sistema Geográfico: En este sistema la clasificación es muy sencilla ya que se realiza con base en un ordenamiento alfabético de regiones, territorios, estados y provincias, etc.

Para el ordenamiento de los expedientes dentro de los muebles y archivadores, se usan guías divisionarias a cinco cortes en cuyas pestañas se anotan los nombres geográficos en el orden de su división política: nación, estado, ciudad, pueblo, etc.; ordenadas alfabéticamente o bien por los apellidos y nombres de los interesados en los asuntos

empleando siempre juegos de guías y en una distribución alfabética dentro de cada lugar.

En tales condiciones el sistema puramente geográfico es una combinación del geográfico con el alfabético de nombres de personas físicas, morales, asuntos este sistema de Archivos, es directo si se contrae a los lugares geográficos en ordenamiento estrictamente alfabéticos; pero requiere del catálogo si hay que determinar por los apellidos y nombres de personas, instituciones por asunto y el lugar en que radican la alfabetización se hace siguiendo la regla general de la materia.

En cuanto a la redacción de los nombres geográficos y a fin de evitar repeticiones se tratará en las reglas de redacción de catálogos, los documentos se ordenan siguiendo un orden decreciente de importancia con respecto al lugar, estado, ciudad, provincia y municipios. (Quiñones, s.f.)

Sistema Cronológico: Este sistema se lleva tomando en consideración la fecha de expedición de los documentos, en el caso de papeles con la misma fecha, será necesario recurrir a la ayuda del sistema alfabético. Los documentos se ordenan tomando en cuenta primero el año, después el mes y por último, el día.

Sistema de Archivo por Asunto: La clasificación que se hace por este sistema es tomando en cuenta el asunto tratado en los documentos y no tomando en consideración el nombre de la empresa remitente.

Archivo Numérico: Los expedientes se ordenan por número progresivo, del expediente se asignará a cada persona física o moral conforme se vayan "abriendo". Los Sistemas de Archivo pueden usarse combinados como por ejemplo: Nombre y fecha; número progresivo y alfabético; El sistema de archivo más común y el más utilizado por las instituciones es el Número progresivo y Alfabético, llamado también (Alfa-numérico).

Archivo Inactivo: Es ventajoso este sistema porque permite la destrucción de cantidades considerables de documentos con el objeto de economizar espacios; además la microfilmación de documentos importantes tiene la ventaja de que se guardan en cajas de seguridad.

Microfilmación: Es una técnica de archivamiento de documentos basados fundamentalmente en el cambio de soporte de los documentos de papel, de un material sintáctico plástico flexible muy resistente y durable normalmente se trata de una cinta se “fotografian” los documentos con fuertes reducciones sin perder calidad o información.

El objeto de este proceso es el producir películas y microfichas de todos los documentos de un archivo de manera de conservar permanentemente las imágenes contenidas en los rollos de microfilmación, para ello cada empresa utilizan sistemas apropiados a sus necesidades con el objeto de proporcionar seguridad y acceso inmediato a la información microfilmada.

2.2.6 Plan de mejoramiento

Para el siguiente autor (Harrington, 1993). El mejoramiento debe adjudicarse como un proyecto a corto, mediano y largo plazo y debe también planificarse de una manera apropiada y acertada. El plan radica en la delineación de una sucesión de pasos orientados a eliminar, en lo posible, las debilidades del sistema con el cual funciona actualmente una institución.

El plan de mejoramiento tiene como plataforma los resultados de la evaluación realizada, dentro del marco de referencia de la entidad encargado de la elaboración de los mismos, el objetivo es orientar las gestiones demandadas para eliminar las debilidades determinadas y sus causas, sin afectar las fortalezas conseguidas.

El marco de referencia en que se cimenta el plan de mejoramiento, priorizará el tratamiento de las necesidades señaladas por la evaluación y las causas o condiciones que las propician es decir eliminarlas por completo y nos permita evidenciar que el plan fue eficaz.

2.2.6.1 Definición de plan de mejoramiento

Diferentes autores lo definen de la siguiente forma:

Según (Guarenas, Miranda, Venezuela, 2009) Los Planes de mejoramientos son aquellos que consolidan las acciones de mejoramiento derivadas de la autoevaluación, de las recomendaciones generadas por la evaluación independiente y de los hallazgos del Control Fiscal, como base para la definición de un programa de mejoramiento de la función administrativa de la entidad a partir de los objetivos definidos, la aprobación por la autoridad competente, la asignación de los recursos necesarios para la realización de los planes, la definición del nivel responsable, el seguimiento a las acciones trazadas, la fijación de las fechas límites de implementación y la determinación de los indicadores de logro y seguimiento de las mejoras, con lo cual se establecen las especificaciones de satisfacción y confiabilidad.

Por lo tanto el Plan de Mejoramiento es el conjunto de elementos de control, que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos en una determinada organización.

Fadi Kabboul (1994), define el Mejoramiento Continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

James Harrington (1993), Para mejorar un proceso, significa: cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Abell, D. (1994), Explica como concepto de Mejoramiento Continuo una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado (tomado del Curso de Mejoramiento Continuo dictado por Fadi Kbbaul).

Según Eduardo Deming (1996), la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

L.P. Sullivan (1994), define el Mejoramiento Continuo, como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de la organización a lo que se entrega a clientes.

A todo lo expuesto por los diferentes autores podría decir que el mejoramiento continuo es una herramienta que en la actualidad es fundamental para todas las instituciones sean estas públicas o privadas, porque les permite reorganizar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual hace que las organizaciones estén en constante actualización; además, permite que estén sean más eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudarán a permanecer en el mercado y sobre todo mantener una gestión documental que coadyuve en el cumplimiento de la misión y visión.

2.2.6.2 Importancia del mejoramiento continuo

Según (Grupo Kaizen, 2011). La importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.

A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes.

La dirección debería emprender actividades de mejora continua escalonada integradas en los procesos existentes, así como oportunidades de iniciativa, con el fin de conseguir el máximo beneficio para la Organización y para las partes interesadas. Entre los beneficios claves que cita este grupo tenemos:

- Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.

La aplicación del principio de mejora se implementa por medio de:

- Aplicar un enfoque a toda la Organización coherente para la mejora continua del desempeño.
- Proporcionar al personal de la Organización formación en los métodos y herramientas de la mejora continua.
- Hacer que la mejora continua de los servicios, procesos y sistemas sea un objetivo para cada persona dentro de la Organización.
- Establecer objetivos para orientar la mejora continua, y medidas para hacer el seguimiento de la misma.
- Reconocer y admitir las mejoras.
- Proceso para la mejora continua

Partiendo de la importancia señalada por este grupo y los beneficios que esto transfiere el objetivo estratégico para toda organización debería ser el logro de la mejora continua de los procesos de la gestión documental para optimizar el desempeño de la organización y beneficiar a las partes interesadas, la mejora continua en un sistema de archivo debería ser interpretada como una actividad recurrente (paso a paso). Lo que esto quiere decir es que cuando se identifiquen oportunidades de mejora y cuando tales mejoras estén justificadas, es necesario decidir cómo van a ponerse en práctica, sobre la base de los recursos disponibles. Cuando se identifiquen oportunidades simultáneas, se podría establecer una prioridad para su implementación.

2.2.6.3 Conceptos de serie documental

Etimológicamente el término serie proviene del verbo la latino serere que significa entretejer o encadenar, de ahí que la serie documental la podamos entender como el conjunto de expedientes entrelazados de una misma función o la integración de documentos agrupados de una forma específica que resuelven una actividad o trámite, (Aguilera N. 2008, 36). Conceptualmente, la primera versión de la Norma Internacional General de Descripción Archivística, (Isad G. 1997,16), define la serie documental como “el conjunto de documentos organizados de acuerdo con el procedimiento administrativo o conservados como una unidad porque son el resultado de la misma gestión o procedimiento, o de la misma actividad, que tienen una misma tipología, o debido a cualquier otra relación derivada de su creación, recepción o utilización”.

Por lo expuesto la autora considera que los documentos deberían estar estrictamente relacionados acorde a su función y de igual forma se conserve acorde a los procedimientos de archivos de la institución.

2.2.6.4 Gestión documental

Según Cruz, F. (2011), la gestión de documentos es un concepto y una actividad cuyos orígenes se sitúan a comienzos de los años treinta del siglo XX en los Estados Unidos de Norteamérica cuando se configura el sistema archivístico nacional. Esta unión viene a ser la traducción literal del término norteamericano *records management*, que también se pudiera traducir como administración de documentos, pues la palabra management admite ambas acepciones, no es más que el tratamiento archivístico al que se someten los documentos en las primeras fases del ciclo de vida, orientado a una explotación más eficaz, eficiente, y económica de los mismos por parte de las organizaciones, durante el tiempo que son necesarios por la gestión administrativa, la toma de decisiones y la obtención de pruebas. Es el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las organizaciones.

Entonces, la gestión documental es una actividad que tiene repercusión desde el surgimiento del documento, es parte de la actividad administrativa, en la que se receipta, utiliza y conserva, con el fin de que sea evidencia de la realidad y podría llegar a convertirse en documento histórico. A través de las fases del ciclo de vida se garantiza la mayor eficiencia y eficacia del trabajo, que se traduce en organización, agilidad, rentabilidad. En base a esta analogía muchos autores aciertan en que se requiere del estudio constante del Sistema de Gestión Documental, o algunos de sus procesos, para conocer en una institución, empresa u organismo, el estado en que se encuentra y así constatar la realidad y poder desarrollar programas que mejoren la situación.

Por tal razón es evidente concretar los archivos de relevancia y en base a su importancia tomar decisiones de archivo y establecer procesos de uso.

2.2.6.5 El Diagnóstico Documental.

Diferentes autores lo definen de la siguiente manera:

Para Fernández, M. (2001). "Es entendido como la búsqueda e identificación de problemas, oportunidades y objetivos, así como el análisis y evaluación de las necesidades de información y mantenimiento del programa, además de planes de mejoramiento y planes de contingencia".

(Restrepo Mariluz; Rubio Ángulo, Jaime, 1992) Diagnóstico que quiere decir "conocer a través de". El diagnóstico es esencial para conocer la situación sobre la que se desea actuar. En nuestro caso, el permanente diagnóstico de los procesos de comunicación de la organización se hace indispensable para poder intervenir en ella.

El diagnóstico implica siempre una evaluación de la situación y toda evaluación corresponde a un proceso que permite valorar acciones y/o resultados en relación con ciertos objetivos que los generaron.

Un diagnóstico, entonces, es una investigación sobre lo esencial, lo particular, lo singular, lo inherente a una situación para evaluarla, comprenderla y poder actuar sobre ella. Es, en síntesis, una investigación sobre lo individual.

(Andrade de Souza , 1968). Define el diagnóstico como: "Un método de conocimiento y análisis del desempeño de una empresa o institución, interna y externamente, de modo que pueda facilitar la toma de decisiones"

En base a lo que ha definido estos autores podría decir que un diagnóstico son el o los resultados que se arrojan luego de un estudio, evaluación o análisis sobre determinado ámbito u objeto. El diagnóstico tiene como propósito reflejar la situación actual, estado o sistema para que luego se proceda a realizar una acción o tratamiento que ya se preveía realizar y que a partir de los resultados del diagnóstico arrancar medidas de análisis profundo enfocado en la mejora continua.

2.2.7 Clasificación y ordenación de los documentos

La organización de un archivo responde a una doble necesidad: por un lado, proporcionar una estructura lógica al fondo documental de modo que refleje las actividades que desarrolla la asesoría y, por otro lado, facilitar la localización de los documentos. Los documentos son el resultado de los procesos administrativos que la asesoría lleva a cabo en el desempeño de sus funciones y por eso la organización del archivo es producto de los procesos mediante los cuales se crean los diversos tipos de documentos. Pero además, debe hacer posible la rápida localización de los documentos: cada expediente o documento debe tener asignada una ubicación y no otra, de forma que su búsqueda sea ágil y siempre encuentre la respuesta justa.

2.2.7.1 Tipos de ordenación

(Navarro Araya, 2005), Este autor no dice que una vez que se ha elaborado el cuadro de clasificación con sus respectivas series o tipos documentales, es necesario definir el sistema de ordenación más adecuado para cada serie, a partir de las características que la definen. La ordenación va a indicar qué lugar exacto ocupa un expediente o documento concreto dentro de la serie a la que pertenece.

Los diferentes tipos de ordenación permiten seleccionar un criterio por el cual los expedientes o documentos serán situados de manera correlativa: según la fecha (ordenación cronológica), según el nombre (ordenación alfabética), según el código (ordenación numérica), según la división territorial o geográfica (ordenación topográfica) o según la temática (ordenación por materias):

- **La ordenación cronológica** se basa en un elemento presente en prácticamente cualquier documento, su fecha, y se concreta en la secuencia año, mes, día. Comenzando por el año más remoto, los documentos se suceden hasta la fecha más reciente, dentro de cada año por meses y dentro de éstos por días. Los libros de contabilidad o los libros de actas de una empresa son ejemplo de documentos que se deben ordenar cronológicamente por períodos anuales.

- La **ordenación alfabética** suele tener como referente principal los apellidos de una persona o la razón social de una empresa y utiliza las letras del abecedario como criterio de ordenación. Es el idóneo, por ejemplo, para series de expedientes personales, como es el caso del personal contratado de una empresa.
- **La ordenación numérica** responde habitualmente a un sistema de códigos que permiten identificar inequívocamente un documento concreto. Por ejemplo, el número asignado a una factura o un recibo, el número de un expediente, el número de registro de entrada o salida de la correspondencia, etc. Es el sistema más utilizado en las tareas más vinculadas a la contabilidad y las tareas administrativas comunes.
- La **ordenación geográfica o topográfica** permite la ordenación de elementos en función de su situación en una zona o territorio; sería el sistema empleado por un agente de la propiedad inmobiliaria para ordenar los inmuebles de una zona ya que emplearía la secuencia localidad, barrio o distrito, calle, etc.
- La **ordenación por materias** parte del contenido de los documentos y refleja los asuntos o temas tratados por ellos. Si existe abundante documentación es preciso elaborar listas alfabéticas de materias. Es un sistema adecuado para ordenar estudios, informes, dossiers y memorias técnicas, agrupándolos por áreas temáticas.

En base esta esta teoría se puede decir que con una adecuada gestión documental se mantendrá un buen dominio del sistema para la toma de decisiones, se protegerán y preservarán los documentos permitiendo a las organizaciones trabajar de forma ordenada, lo cual redundará en la mejor eficiencia y eficacia del trabajo. Para lo cual también será necesario el funcionamiento del subsistema de archivos y poseer y aplicar, todas las herramientas de la gestión documental y de esta forma lograr un sistema de archivo moderno.

A continuación exponemos la ley del sistema nacional de archivo que relaciona con la propuesta del trabajo del presente estudio:

Ley No. 7202 de 24 de octubre de 1990

Publicada en La Gaceta No. 225 de 27 de noviembre de 1990, Ley del Sistema Nacional de Archivos No. 7202, en las Disposiciones generales:

Artículo 1.-

Créase el Sistema Nacional de Archivos, que estará compuesto por el conjunto de archivos públicos de Costa Rica, y por los privados y particulares que se integren a él.

Artículo 2.-

La presente ley y su reglamento regularán el funcionamiento de los órganos del Sistema Nacional de Archivos y de los archivos de los poderes Legislativo, Judicial y Ejecutivo, y de los demás entes públicos, cada uno con personalidad jurídica y capacidad de derecho público y privado, así como de los archivos privados y particulares que deseen someterse a estas regulaciones.

Artículo 3.-

Todos los documentos con valor científico cultural son bienes muebles y forman parte del patrimonio científico cultural. La determinación del valor científico-cultural del documento corresponderá a la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos.

Se consideran de valor científico-cultural aquellos documentos textuales, manuscritos o impresos, gráficos, audiovisuales y legibles por máquina que, por su contenido, sirvan como testimonio y reflejen el desarrollo de la realidad costarricense, tales como: actas, acuerdos, cartas, decretos, informes, leyes, resoluciones, mapas, planos, carteles, fotografías, filmes, grabaciones, cintas magnéticas, "diskettes", y los demás que se señalen en el reglamento de esta ley.

Artículo 4.-

Los documentos que se consideren de valor científico-cultural deben ser custodiados en los diversos archivos administrativos públicos del país. Una vez cumplidos los plazos de remisión, serán transferidos a la Dirección General del Archivo Nacional.

Artículo 5.-

Los documentos de valor científico-cultural son de interés público y no podrán salir del territorio nacional sin la previa publicación de un decreto que lo autorice.

Quienes infrinjan la presente ley mediante exportación ilegal de estos documentos, serán penados con una multa de diez a cincuenta mil colones, si el hecho no configurare un delito sancionado con pena mayor. Lo recaudado por concepto de estas multas pasará a engrosar los fondos de la Junta Administrativa del Archivo Nacional.

Artículo 6.-

El Ministerio de Hacienda concederá exoneración de impuestos para la introducción en el país de documentos con valor científico-cultural, previo pronunciamiento de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos en que se declaren con ese valor.

Artículo 7.-

Los actos jurídicos de transferencia de documentos que pasen a ser propiedad del Estado, estarán exentos del pago de impuestos, tasas, timbres o cualquier tipo de gravamen.

Artículo 8.-

Los documentos producidos en las instituciones a las que se refiere el artículo 2o. de la presente ley, como producto de su gestión, cualquiera que sea su aporte: papel, película, cintas, "diskettes", serán propiedad de esas instituciones durante su gestión y su permanencia en los respectivos archivos centrales, salvo lo dispuesto en el artículo 53 de esta ley. Ninguna persona, funcionario o no, podrá apropiarse de ellos. Posteriormente formarán parte del fondo documental que custodia la Dirección General del Archivo Nacional.

Artículo 9.-

Si algún funcionario público, o cualquier particular, transgrediere las disposiciones del artículo anterior, será sancionado de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 208 y 209 del Código Penal.

En cualquier caso, además, se le obligará a devolver los documentos.

Artículo 10.-

Se garantiza el libre acceso a todos los documentos que produzcan o custodien las instituciones a las que se refiere el artículo 2o. de esta ley.

Cuando se trate de documentos declarados secreto de Estado de acceso restringido, perderán esa condición después de treinta años de haber sido producidos, y podrán facilitarse para investigaciones de carácter científico-cultural, debidamente comprobadas, siempre que no se irrespeten otros derechos constitucionales.

De los 10 artículos seleccionados se podría concluir que en la propuesta correspondiente se observará muy detenidamente cada una de las normas vigentes, sin embargo cabe recalcar que el sistema de archivo del departamento jurídico estará estrictamente relacionado a los estándares que brinde y contribuyan el mejoramiento continuo y en base a esto reflejar una atención al cliente de calidad.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 IDEA A DEFENDER

El Plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo en el departamento jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza permitirá dar un mejor servicio y atención al cliente interno y externo.

3.2 VARIABLES

3.2.1 Variable Independiente

Plan de mejoramiento continuo

3.2.2 Variable Dependiente

Mejorar el servicio y atención al cliente

En el siguiente cuadro realizamos la operacionalización de las variables:

Cuadro N° 1 Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			
VARIABLE INDEPENDIENTE: Plan de mejoramiento continuo			
DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO
Proyecto a corto, mediano y largo plazo y debe también planificarse de una manera apropiada y acertada. El plan radica en la delineación de una sucesión de pasos orientados a eliminar, en lo posible, las debilidades del sistema con el cual funciona actualmente una institución.	Delineación de acciones para eliminar las debilidades del sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen institucional • Seguridad • Fortalecimiento del sistema 	<p>Entrevista</p> <p>Encuestas</p>
VARIABLE DEPENDIENTE: Atención al cliente			
DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO
Gestión que realiza cada persona que trabaja en una organización y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción • Comunicación personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta • fiabilidad 	<p>Encuestas</p> <p>Entrevista</p>

Fuente: Información directa

Elaborado por: Cristina Alexandra Ucsña Quispe

3.3 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Bibliográfica – Documental

En base a esta modalidad permitió reunir información precisa y necesaria para la elaboración del marco teórico, relacionada al plan de mejoramiento de un sistema de archivo, como instrumento utilizaremos libros, manuales, folletos y páginas web a través del internet.

Campo

Mediante esta modalidad se estará en contacto directo con las personas involucradas en el problema, que en este caso son las autoridades y secretaria del departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza para conocer la realidad de la institución y conocer el problema objeto de estudio.

3.4 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución del presente proyecto investigativo se utilizó las siguientes tipos de investigación:

3.4.1 Descriptiva

El propósito de esta investigación es describir situaciones y eventos, es decir como es y cómo se manifiesta determinados fenómenos. Para realizar el presente proyecto de investigación se utilizó la modalidad bibliográfica - documental ya que para su ejecución se sustentó en información ya existente basada en libros, tesis, revista, lectura, biblioteca, etc. Con la finalidad de que la información este centrada en la comprensión y en el realismo permitiendo de esta manera que se pueda conceptualizar las variables y categorías.

3.4.2 Explicativa

Se ejecutará la investigación respectiva para lograr la verificación de la idea a defender y de esta manera contribuir a la solución del problema planteado.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1 Población

Esta investigación se realizó en el Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza., población que comprende los clientes internos que son el personal administrativo, clientes externos, así como también el directivo del departamento, con la finalidad de receptor información directa de la fuente. Ver cuadro No 2 en la que se representa la composición de la población.

Cuadro N° 2 Población en estudio

No	CATEGORÍAS	CANTIDAD
1	Directivo	1
2	Clientes internos	10
3	Clientes externos	170
	Total	181

Fuente: Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza

Elaborado por: Cristina Alexandra Ucsña Quispe

3.5.2 Muestra

La elaboración de la muestra constituí el paso más importante en la búsqueda de la información primaria relacionado al estudio. En el presente estudio el cuadro N° 2 demuestra la población total en donde también consideramos no solo al personal administrativos sino también al cliente externo, debido a que prácticamente representan los beneficiarios finales de los servicios que oferta el departamento y además se obtendrá información relevante del cómo se encuentra actualmente el sistema de archivo de la organización, información que nos permitirá alinear el plan de mejoramiento al sistema de archivo propuesto. Existe diferentes tipos de muestro que es preciso conocerlos.

3.5.2.1 Tipos de muestreos

Antes de conocer los diferentes tipos de muestreo, primeramente es necesario definir el término de muestreo:

El muestreo es una herramienta de la investigación científica. Su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio (población o universo) debe examinarse con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población. El error que se comete debido al hecho de que se obtienen conclusiones sobre cierta realidad a partir de la observación de sólo una parte de ella, se denomina error de muestreo. Obtener una muestra adecuada significa lograr una versión simplificada de la población, que reproduzca de algún modo sus rasgos básicos.

Ventajas y desventajas del muestreo

El trabajo con una muestra implica eficiencia, pues significa ahorro de recursos, esfuerzos y tiempo. Con el uso del muestreo se pueden obtener resultados razonablemente más precisos que el estudio de todo el universo, pues para el estudio de solo una muestra, el personal mínimo necesario puede ser mejor preparado para recoger información más detallada y elaborada.

Como desventaja se debe mencionar el error de muestreo, producto de variabilidad íntima que poseen los elementos de todo universo o población. El término error no debe entenderse como sinónimo de equivocación. También suelen introducirse errores por otras vías, los cuales se denominan errores sistemáticos. Los cuales son: Imputables al observador, Imputables al método de observación o medición e Imputables a lo observado (unidad de muestreo).

3.5.2.2 Cálculo estadístico del tamaño de la muestra

En nuestra investigación utilizaremos el tipo de muestra de Aleatorio Simple en la que todos los miembros de la población tendrán la oportunidad a ser elegidos o tomados como muestra, con lo que nos permitirá obtener conclusiones en la muestra e inferir lo que pudiera ocurrir, a partir de ésta, en la población, con un elevado grado de pertinencia.

Se aplicara una encuesta a la muestra seleccionada y también la entrevista al Director Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

Se obtuvo el cálculo de la muestra utilizando la fórmula que a continuación se detalla, donde se utilizó un grado de confianza del 95% y un grado de incertidumbre del 5%.

Fórmula a aplicar:

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

DONDE TENEMOS:

N = Población

e = Error admisible (entre 0,01 a 0.10)

El error de muestreo es la desviación de la muestra seleccionada de las verdaderas características, rasgos, comportamientos, cualidades o figuras de toda la población, en definitiva el margen de errores el intervalo en el que puede oscilar un resultado

El error de estimación se utiliza con dos finalidades:

Determinar la exactitud necesaria

Determinar el tamaño de la muestra más apropiado

n = Muestra de la población

Entonces tenemos los datos estadísticos para el cálculo de la muestra:

N = 181

e = 0,05

n = Muestra de la población

n = 125

$$n = \frac{181}{0,05^2(181-1)+1}$$

Inmediatamente al realizar el cálculo de la muestra se determina que se debe efectuar un total de 125 encuestas en toda la población objeto de estudio.

3.6 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.6.1 Métodos

Inductivo

A través de este método se obtendrá la información y encontrará la forma más idónea ya que se parte de lo general a lo particular y se extraerá conclusiones.

Este método describe en analizar los argumentos específicos de la trayectoria, lo cual será importante para la clasificación y organización de archivo activo, permitiendo con mayor rapidez al momento de expresar a los usuarios del departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

Deductivo

Este método permitirá partir del planteamiento del problema en forma general, en el cual se irá derivando las diferentes causas y efectos por las cuales se producen un manejo errado del sistema de archivo y por ende como esto influye en el servicio al cliente a los diferentes usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

3.6.2 Técnicas de Investigación

Esto será útil para la obtención del resultado, la técnica que se utilizará será la investigación de campo, aplicando como instrumentos la encuesta y la entrevista. (VER CUADRO No 3.)

Cuadro N° 3 Técnicas e instrumentos de investigación

TIPO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICA	INSTRUMENTOS
Primaria	Entrevista Focalizada	Cuestionario de Entrevista
Primaria	Encuesta	Cuestionario Estructurado

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsña Quispe

3.6.2.1 Entrevista

Consiste en la recopilación de la información en forma oral de una conversación entre dos partes el (entrevistado y entrevistador) en forma directa, esta técnica se ejecutó al Sr. Director de Departamento Jurídico Dr. Wilman Pericles Zuniga Sambrano el cual es de gran importancia en el tema investigativo. (VER ANEXO 1).

3.6.2.2 Diseño de la encuesta

Esta técnica se lo efectuara a los clientes internos y externos, el cual nos permitirá conocer diferentes criterios respecto al sistema de archivo que actualmente se lo lleva en el departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

Con la elaboración de la encuesta alcanzaremos de manera ordenada la información, sobre todas las variables que intervienen en la actual investigación; de acuerdo con lo anteriormente presentado se tiene previsto realizar una investigación concluyente de tipo descriptiva con un diseño trasversal simple en donde se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual se aplicará. (VER ANEXO 2)

Aplicación de la encuesta a la muestra

El objetivo de la encuesta al ser aplicada es verificar las falencias que se derivan el no contar con un plan de Mejoramiento continuo del sistema de archivo en el

Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza, con el fin de obtener una información confiable y directa. La encuesta definitiva se aplicará del 2 al 8 de Julio del 2015 a la muestra elegida.

3.7 RESULTADOS

De acuerdo a las técnicas establecidas en la matriz de operacionalización de variables se derivan a presentar los resultados obtenidos tanto en la entrevista como en la encuesta; éstas gravitaron a la investigación orientándonos en el problema que mantiene el Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza, en cuanto al Plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo.

3.7.1 Análisis de la Entrevista realizada.

La técnica de la entrevista fue dirigida hacia el Sr. Director de Departamento Jurídico Dr. Wilman Pericles Zuniga Sambrano.

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Establecer las falencia que tiene el Departamento Jurídico al no contar con un plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo.

ENTREVISTA: FUE REALIZADA AL SEÑOR DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO JURÍDICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA. A CONTINUACIÓN SE EXPONE LOS RESULTADOS MÁS RELEVANTES OBTENIDOS EN CADA UNA DE LAS PREGUNTAS:

Cuadro N° 4 Cuadro de interpretación de la entrevista realizada

PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA	ANÁLISIS
<p>1.- ¿EXISTE ALGUNA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO?</p>	<p>El departamento Jurídico no cuenta con ninguna implantación, pero considero que es de mucha importancia.</p> <p>En base a esta pregunta se nota que el Director del Departamento Jurídico como máxima autoridad de esta área busca mejorar continuamente y tiene claramente identificado su misión.</p>
<p>2.- ¿CREE USTED QUE CON UNA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO SE PUEDE LOGRA UNA MEJOR ATENCIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA?</p>	<p>Indudablemente que mejoraría el servicio tanto a los clientes internos como a los externos.</p> <p>De esta pregunta podemos deducir que un plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo repercutirá desde el surgimiento del documento y es parte de la actividad administrativa.</p>
<p>3.- ¿CREE USTED QUE AL NO CONTAR CON UN PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO ES POR LA FALTA DE UN PRESUPUESTO DESIGNADO A ESTA ÁREA?</p>	<p>En este caso no es tanto por el presupuesto sino podría afirmar que es, por la falta de conocimiento de las personas que trabajan y no están capacitadas para esta área.</p> <p>En base a esta pregunta el Sr. Director está muy consciente de las necesidades que requiere el departamento para implementar un plan de mejoramiento del sistema de archivo acorde a las necesidades de los clientes internos y externos.</p>

<p>4.- ¿USTED CREE QUE EL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO, ESTÁ CAPACITADA PARA EL MANEJO ADECUADO DE LA DOCUMENTACIÓN?</p>	<p>El personal no se encuentra capacitada en el manejo de la documentación, pero tratamos de hacer lo posible para prestar el servicio y lograr la eficiencia en este campo.</p> <p>En base a esta pregunta notamos que todos quienes tienen el difícil reto de conjugar las actividades acorde a los servicios de una institución tienen el pleno comprometimiento y sobre todo de buscar soluciones adecuadas en beneficio de los usuarios cada día más exigentes.</p>
<p>5.- ¿USTED CONSIDERA QUE LOS DOCUMENTOS REPOSAN EN UN LUGAR SEGURO?</p>	<p>Me parece que nos falta mucho en el resguardo de la documentación, porque no contamos con ningún plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo en el departamento jurídico.</p> <p>En base a esta pregunta notamos al Sr. Director la necesidad de la protección y preservación del patrimonio documental y que es preciso contar con un plan de mejoramiento que sirva como instrumento continuo que garantice la efectividad en el manejo y control de la gestión documental.</p>

Fuente: Entrevista aplicada

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsña Quispe

Pautas a considerar por parte de las autoridades de turno en la gestión documental

La gestión documental y de archivos debe verse desde la creación del documento y todos los integrantes del departamento, o unidad organizativa, están implicados; directivos, secretarías, técnicos, porque en todos los departamentos se manejan

documentos, tanto en formato tradicional como electrónico, y dichos documentos son los que evidencian la realidad, dan prueba de lo hecho, y pueden llegar a tener determinados valores permanentes en el tiempo. Por tanto personal del Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza debe intervenir desde el propio surgimiento de los documentos, su labor deberá tenerse en cuenta por los responsables de las entidades.

Con una adecuada gestión documental se mantendrá un buen dominio del sistema para la toma de decisiones, se protegerán y preservarán los documentos permitiendo a las organizaciones trabajar de forma ordenada, lo cual redundará en la mejor eficiencia y eficacia del trabajo. Es necesario el funcionamiento del subsistema de archivos y poseer y aplicar, todas las herramientas de la gestión documental: las funcionales, las normativas y las operativas.

Los diagnósticos relacionados con la Gestión Documental son necesarios porque así se puede constatar científicamente cuáles son los problemas existentes y se visualizan los elementos que deben tenerse en cuenta para la implementación y/o revisión del Sistema de Gestión Documental que impere. Para nada serviría estar ajeno a la situación.

Si no se tiene en cuenta la sinergia de los sistemas de archivos, no se logrará conservar la documentación de valor permanente que satisfaga las demandas de los usuarios y la posibilidad del surgimiento de un nuevo conocimiento. Los archivos hay que verlos también como lo que son; sistemas de información al igual que las bibliotecas, los centros de documentación, los museos, los cuales adquieren, registran, analizan, almacenan, recuperan y difunden, en sentido general, la información.

Sin la capacitación del recurso humano, aplicación de las leyes y un control sistemático de la gestión documental y de archivos, será imposible establecer un verdadero sistema de gestión documental.

todas las organizaciones deben estar a tono con las leyes y reglamentaciones existentes sobre la gestión documental y de archivos.

3.7.2 Análisis de la Encuesta realizada

La recopilación de datos de la encuesta se presenta en graficas estadísticas que permitió valorar porcentualmente los resultados de las preguntas más importantes, el resto de análisis se expone en el ANEXO N°. 3.

1.- ¿USTED CONOCE SI EXISTE ALGÚN PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO?

(SI) (NO)

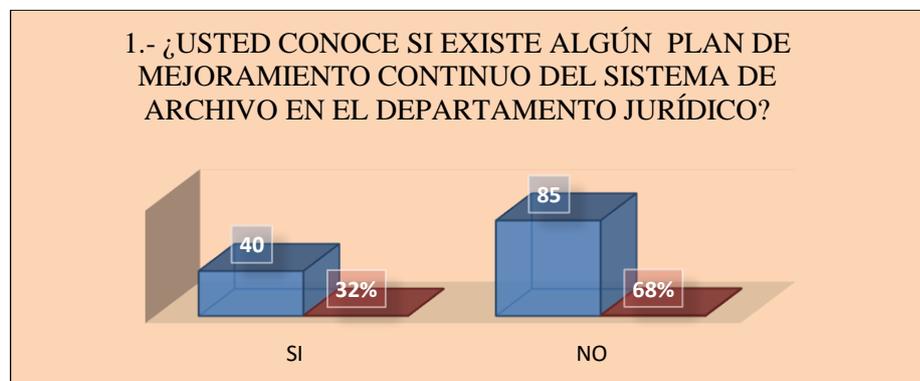
Cuadro N° 5 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación Pregunta N°1

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	40	32%
NO	85	68%
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsña Quispe

Gráfico N°. 1 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 1.



Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsña Quispe

Interpretación y análisis de los datos obtenidos:

Al preguntar que si **¿Conoce si existe algún plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo en el Departamento Jurídico?**, Respondieron un 32% SÍ y NO 68%, con estos resultados se evidencia que es muy importante y necesario implementar un plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo.

3.- ¿LOS TRAMITES QUE USTED REALIZA EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA SON?

TARDÍO () A TIEMPO () INMEDIATO ()

Cuadro N° 6 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación Pregunta N°3

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
TARDÍO	75	60%
A TIEMPO	30	24%
INMEDIATO	20	16%
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsña Quispe

Gráfico N°. 2 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 3.



Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsña Quispe

Interpretación y análisis de los datos obtenidos:

Al preguntar si ¿Los trámites que usted realiza en el Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza son: Tardío, a tiempo, inmediato? Respondieron un 60% Tardío 24% a tiempo y 16% inmediato, con estos resultados se evidencia que es muy importante y necesario realizar una implementación de un plan de mejoramiento del sistema de archivo que permita agilizar todos los trámites que se desarrollen en este departamento.

5.- ¿USTED CREE CON LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO SE SOLUCIONARÍAN LOS INCONVENIENTES EN EL SERVICIO DE ENTRADA, SALIDA DE DOCUMENTOS Y SU RESPALDO?

SI () NO ()

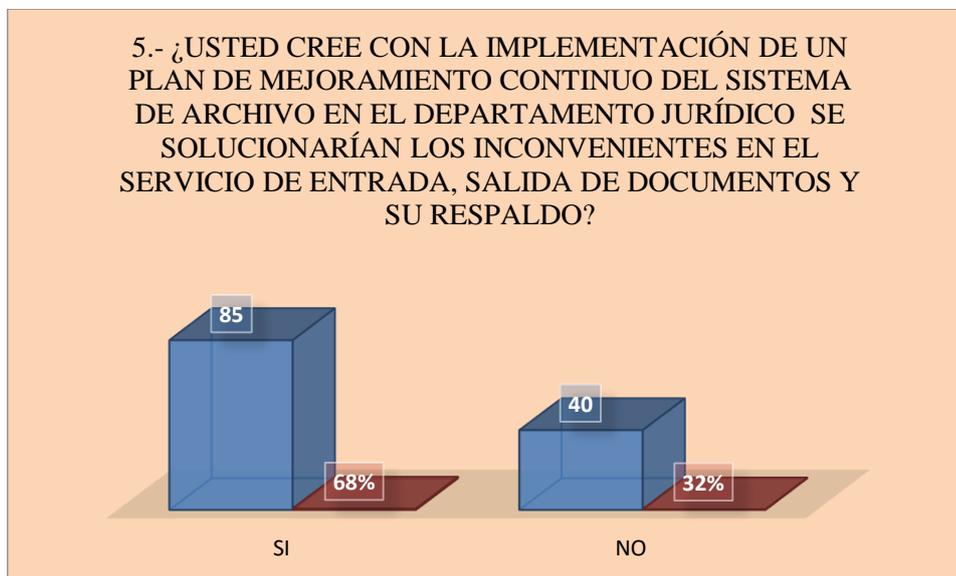
Cuadro N° 7 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación Pregunta N°5

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	85	68%
NO	40	32%
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsuña Quispe

Gráfico N° 3 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 5



Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsuña Quispe

Interpretación y análisis de los datos obtenidos:

Al preguntar que si **¿usted cree con la implementación de un plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo en el departamento jurídico se solucionarían los inconvenientes en el servicio de entrada, salida de documentos y su respaldo?**

Respondieron un 68% SÍ y NO 32%, En base a estos resultados podemos observar que el personal de la institución toma mucha importancia a la gestión documental y la gran mayoría siente que esta no supera un nivel de aceptabilidad y se encuentra consiente que el plan de mejoramiento en este campo se solucionaría estos inconveniente.

Elemento del plan de mejoramiento

Entre estos elementos es preciso mencionar los siguientes:

Objetivos:

Aquello que se desea alcanzar en un tiempo determinado. Suelen expresarse mediante un verbo en infinitivo. ISO 9001:2000 demanda, Además, que los objetivos establecidos sean medibles.

Actuaciones:

Acciones concretas que deben realizarse para alcanzar el objetivo. Cada objetivo puede concretarse en una o más actuaciones.

Responsable:

Persona a la que se le encomienda la tarea de diseñar las actuaciones, ocuparse de su seguimiento, vigilar el cumplimiento de los plazos.

Recursos:

Medios que se disponen para desarrollar una actuación. Puede tratarse de documentación, normativas, bibliografía, esquemas de trabajo.

Procedimiento de trabajo:

Es la manera en que se va a desarrollar la actuación prevista.

3.8 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

El plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo en el Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza, se sustenta en las preguntas 1, 3, y 5,10 de la encuesta aplicada, las mismas que en un porcentaje notorio respaldan la idea propuesta y a ser defendida, y a esta se le presentan los siguientes argumentos:

1.- Aliados

- Los colaboradores del departamento tienen toda la predisposición para participar dentro del plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo, el cual les permita mejorar la atención al cliente interno y externo.
- Plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo en el Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza cuenta con los recursos humanos necesarios para poner en marcha su implementación.
- Mediante la entrevista aplicada al director del departamento se evidenció un apoyo incondicional a la implementación del plan de mejoramiento continuo.

2.- Oponentes

- La falta de capacitación en un manejo efectivo de un archivo activo.
- El Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza no cuentan con capacitación técnica que permita implementar un sistema de archivo de la documentación adecuado.
- Hace falta un Flujoograma actual de los procesos de gestión de la documentación.

3.- Oportunidades

- El departamento Jurídico es generadora y receptora de documentos e información que sirven para conocer la evolución de varios trámites administrativos de ésta, pero en dependencia de su gestión, dependerá su acceso y disponibilidad.
- Todos los usuarios deberán recurrir con frecuencia a los documentos que se han producido, recibido para verificar muchos de los tramites, llevar a cabo investigaciones, tomar decisiones, mantener las evidencias y conservar la memoria para el futuro con lo que está expuesta a la afluencia continua de usuarios que acreditaran su eficiencia.
- La gestión de sus archivos y documentos tienen incidencia general en toda la institución, esto conllevará la racionalización de los procesos y la optimización de los recursos.

4.- Riesgos

- Los documentos de archivo contienen información que constituye un recurso valioso y un activo importante de la organización, por lo tanto se debería tomar una adopción de un criterio sistemático para la gestión de documentos de archivo
- Cuando no existen sistemas unificados de gestión, se produce un mal uso y aprovechamiento de los recursos, se aplican prácticas de archivos que tienen como única base la intuición o el criterio personal, o, simplemente se siguen prácticas heredadas, sin plantearse su idoneidad, y siempre sujetos a las opiniones cambiantes de los responsables de cada área.
- El archivo se convierte en una fuente de información sobre las actividades de la organización que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones, al tiempo que garantiza la elevación de responsabilidades frente a las partes interesadas presentes y futuras.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

Propuesta de un Plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo en el Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

4.1.1 Datos Informativos

Empresa: GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA

Provincia: Pastaza

Cantón: Pastaza

Ciudad: El puyo

Dirección: Ubicada en la calles Francisco de Orellana y 9 de Octubre.

Teléfonos: (593) 032 884-881 / (593) 032 890-216

Responsable de la investigación: Cristina Alexandra Ucsiña Quispe

Periodo de ejecución: Año 2015

4.1.2 Antecedentes de la Propuesta

De acuerdo a la investigación realizada mediante la aplicación del cuestionario se puede afirmar que en el Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza, no se evidencia la ejecución de un plan de mejoramiento del sistema de archivo que otorgue un sistema estandarizado en lo que respecta a la administración de sus archivos. Lo anterior está directamente relacionado con la incapacidad de actuar en red al momento de implementar la circulación de información cuando los usuarios así lo requieran.

La gestión documental es una actividad que tiene repercusión desde el surgimiento del documento, es parte de la actividad administrativa, en la que se recibe, utiliza y conserva, con el fin de que sea evidencia de la realidad y podría llegar a convertirse en documento histórico. A través de las fases del ciclo de vida se garantiza la mayor eficiencia y eficacia del trabajo, que se traduce en organización, agilidad, rentabilidad. Es por ello que se requiere del estudio constante del Sistema de Gestión Documental, o algunos de sus procesos, para conocer en una institución, empresa u organismo, el estado en que se encuentra y así constatar la realidad y poder desarrollar programas que mejoren la situación.

Hoy en la actualidad se observa en el Sector público a muchas entidades el inicio de varios proyectos que efectivamente han mejorado esta importante actividad es así que somos testigos en el SRI (Sistema de rentas Internas), que desde Mayo del 2015 inicio un proyecto de mejora denominado **“Actualización del proceso de Gestión de Archivos de acuerdo a la Norma Técnica de Gestión Documental”** con lo que se propende Actualizar los procedimientos de Gestión de Archivos de la institución de acuerdo a la Norma Técnica de Gestión Documental emitida por la SNAP (Secretaría Nacional de la Administración Pública) con la finalidad de lograr el empadronamiento en la base general de la SNAP. Alinear las Hojas de Instrucción de Archivos (HIAS) al nuevo estatuto orgánico por procesos y a la norma técnica de Gestión Documental.

En el desarrollo de esta investigación concretamente los resultados evidenciados en el capítulo tres de la investigación exigen una propuesta que solucione las diferentes dificultades encontradas, planteadas a partir del establecimiento de un Plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo en el Departamento Jurídico que permita operar estandarizada mente y ofrezcan los mismos servicios, con un mismo estándar de calidad.

4.2 CONTENIDO DE PROPUESTA

En este capítulo se exponen los aspectos relacionados con la propuesta un Plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo, mediante la implementación de procesos estandarizados en la clasificación y organización de los documentos activos, esta

alternativa no solo resuelve el problema central identificado, sino que se mejorará notablemente el sistema de archivo, permitiendo mejorar los tiempos de atención a los clientes internos y externos , definiendo roles, funciones y responsabilidades que en la actualidad se encuentran difusas y poco definidas, finalmente los procesos que se establezcan de los archivos activos optimizara la cantidad de actividades de los procesos actuales impactando tanto en la carga de trabajo de los funcionarios como en la gestión interna del departamento

4.3 OBJETIVOS

4.3.1 Objetivos

Elaborar un Plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo en el Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza, para el buen funcionamiento de la manipulación de los documentos internos de la Unidad, Disminuir la localización de los procesos de postulación, consulta e ingreso de documentación, vinculados con la atención ciudadana.

4.3.2 Objetivos específicos

- Investigar los argumentos teóricos sobre la clasificación y organización del Archivo Activo, para mejorar el funcionamiento de los archivos activos en el Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.
- Determinar causas y efectos de la clasificación y organización de los archivos activos y obtener información precisa.
- Diseñar un Plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo, para el personal administrativo del Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

4.4 CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

4.4.1 Marco legal del Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza

(Constitución de la República del Ecuador, 2010) De acuerdo al Art.264 en lo referente a las competencias exclusivas de los gobiernos municipales.

Los gobiernos municipales y sus diferentes departamentos tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que determine la ley:

1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.
2. Ejercer el control sobre uso y ocupación del suelo en el cantón.
3. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
5. Crear, modificar y suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.
6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.
7. Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.

8. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.

9. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.

10. Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.

11. Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.

12. Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentran en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.

13. Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.

14. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas cantonales.

4.4.1.1 Competencias del Departamento

- Asesorar respecto a la correcta interpretación y aplicación de la Constitución, leyes, reglamentos, ordenanzas, resoluciones y más normas vigentes.
- Estudiar y recomendar la creación y/o modificación de ordenanzas y reglamentos municipales de conformidad a la necesidad institucional y formar un archivo digitalizado de las mismas.
- Elaboración de contratos, convenios, minutas, actas, informes jurídicos y otros.
- Tramitar los procesos judiciales inherentes a la institución municipal.

4.4.1.2 Atribuciones del departamento

Contratación Pública

- Asesorar legalmente a funcionarios y empleados sobre los diferentes procesos de contratación;
- Asesorar a la Comisión Técnica durante la realización de los procesos contractuales que lleve adelante la institución;
- Supervisar que en materia de contratación pública se respete la normativa existente, evitando la violación de la misma;
- Elaboración de contratos de obra de menor cuantía, cotización, ínfima cuantía, contrato de bienes y servicios, subasta inversa, licitación, complementarios.

Asuntos internos

- Asesorar en la correcta interpretación y aplicación de las normas legales:
- Asesorar a los clientes internos y externos de la forma prevista en la ley.
- Resoluciones administrativas.
- Criterios jurídicos.
- Elaboración de contratos del personal de la municipalidad.
- Elaboración de convenios.
- Elaboración de contratos de arrendamiento, comodatos, compra venta, expropiaciones, permutas, donaciones, adjudicaciones,
- Elaboración de declaratoria de propiedad horizontal

Patrocinio Legal

- Tramitar los procesos judiciales en el área civil, penal, laboral, constitucional, administrativo, entre otros inherentes a la institución municipal

4.5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El direccionamiento estratégico lo integran los principios corporativos, la visión, la misión, Objetivos de la Institución, políticas y valores de la organización.

4.5.1 Misión

Constituirnos en el mejor departamento del Municipio, ejemplo de trabajo, eficiencia, responsabilidad y cooperación.

4.5.2 Visión

Coordinar, asesorar y dar asistencia legal a los clientes internos y externos del Municipio de Pastaza.

4.5.3 Objetivos de la organización

- Coadyuvar a una eficiente y eficaz defensa de los intereses institucionales.
- Generar credibilidad en los clientes internos y externos, respecto de las actividades que desarrolla el departamento.
- Procurar el bienestar integral de la ciudadanía del cantón, en base a un trabajo eficiente y oportuno del departamento

4.5.4 Estrategias y Políticas

4.5.4.1 Estrategias

- Empezar en actividades de evaluación a las actividades y tareas cumplidas por los servidores de las diferentes dependencias de la Institución en procura del mejoramiento de los servicios reclamados por los contribuyentes.

- Fortalecer la comunicación con las diferentes Direcciones Departamentales, Empresas Públicas y Unidades Internas Municipales para apoyar eficientemente los procesos de planificación.

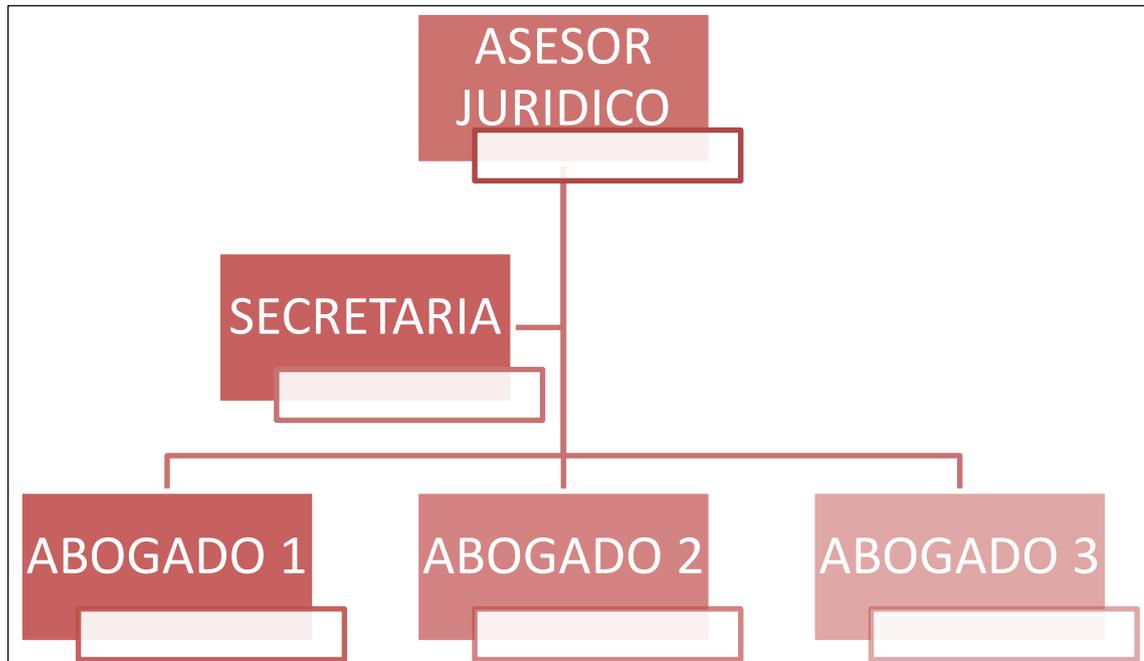
La Dirección Jurídica depende de la Alcaldía y su responsabilidad es dar asesoría legal al Concejo Municipal, para que se cumplan todas las disposiciones legales relacionadas con la Institución, así como la elaboración de proyectos de ordenanzas, acuerdos, resoluciones, contratos, convenios, reglamentos, la codificación y recopilación de Leyes, asistencia técnica y jurídica en las resoluciones que tome el Concejo y sus departamentos, siempre que tengan relación directa en el campo jurídico; conjuntamente con el Alcalde, suscribirá toda la acción legal en que se compromete la Entidad, ya sea por trámite judicial o por contratación de obras, prestación de servicios o adquisiciones de bienes.

4.5.4.2 Políticas

- Partición ciudadana
- Fortalecimiento del espacio publico
- Desarrollo integral , equitativo y sostenible del área urbana y rural
- Priorización del ser humano

4.5.5 Estructural organizacional del Departamento Jurídico

Gráfico N°. 4 Organigrama estructural del departamento jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsiña Quispe

4.5.5.1 Funciones del Asesor jurídico

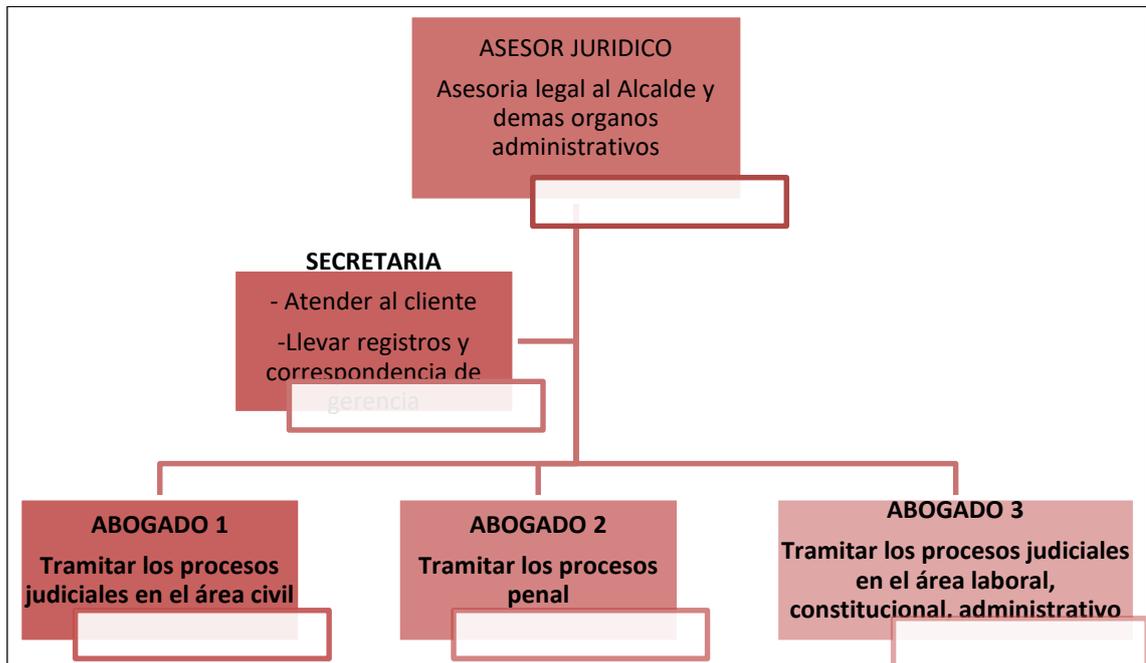
De acuerdo al Art.17 son funciones del asesor jurídico:

- 1.- Representar junto con el Alcalde, judicial y extrajudicialmente al Municipio;
- 2.- Dar asesoría al Alcalde, Concejales, y demás órganos administrativos de la Municipalidad;
- 3.- Asistir a las sesiones de Concejo, obligatoriamente con voz y asesora;
- 4.- Formar parte de los Comités de Contratación de acuerdo a la Ley de Contratación Pública, estando obligado a asistir a toda reunión de estos y velar por el cumplimiento de las disposiciones legales;

- 5.- Presentar al Concejo Municipal y al Alcalde los informes jurídicos sobre lo aplicable de los proyectos de ordenanzas y sus reformas;
- 6.- Realizar el seguimiento de los contratos y convenios que celebre la municipalidad e informar al Concejo y Alcalde;
- 7.- Coordinar con el Comisario el control que debe realizarse para cumplimiento de las ordenanzas y el juzgamiento de infracciones de conformidad a lo previsto en la Ley Orgánica de Régimen Municipal y Ordenanzas;
- 8.- Presentar informes periódicos al Alcalde sobre las actividades desarrolladas;
- 9.- Planificar y dirigir las actividades de asesoría, dentro de Sindicatura y demás órganos administrativos de la municipalidad;
- 10.- Asesorar y coordinar para la correcta interpretación y aplicación de la Constitución, Leyes, Reglamentos, Ordenanzas, Resoluciones y más normas para el efecto;
- 11.- Estudiar y recomendar ciertas modificaciones en las Ordenanzas municipales de conformidad a la necesidad institucional; y,
- 12.- Las demás que le designare el Concejo y el Alcalde.

En el siguiente grafico para visualizar de forma sintética se expone la estructura funcional del departamento Jurídico:

Gráfico N°. 5 Organigrama Funcional del departamento jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsña Quispe

4.6 ANÁLISIS FODA

Las principales Oportunidades, Amenazas, Fortalezas y Debilidades identificadas son las siguientes:

Cuadro N° 8 FODA del Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza

A	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	A
M	Misión y visión definidas	Mejorar la imagen institucional	M
B	Apoyo de las autoridades del Gobierno Municipal	Presupuesto económico anual establecido para capacitación	B
I	Número adecuado del personal del Departamento.	estandarización de procesos de archivos	I
E	Políticas definidas	Mejorar la atención al cliente interno y externo	E
N	Formación profesional de los colaboradores del Departamento.	Optimización, eficiencia y agilidad en los procesos de los tramites	N
T	Existe voluntad política al cambio		T
E			E
	DEBILIDADES	AMENAZAS	
I	Deficiencia en la comunicación interdepartamental.	Nuevas políticas de gestión Gubernamental	E
N	Falta de actualización del equipo informático	Cambios en la situación administrativa	X
T			T
E	Falta de capacitación en temas específicos.	Deficiencia en aplicación de normas relacionadas a los temas donde se requiere la capacitación.	E
R			R
N			N
O			O
	ASPECTOS NEGATIVOS		

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsña Quispe

4.7 IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA DEL SISTEMA DE ARCHIVO

4.7.1 Área del plan de mejora

El plan de mejora se llevara a cabo del sistema de archivo en el Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza, para el buen funcionamiento de la manipulación de los documentos internos de la Unidad.

4.7.2 Principales causas del problema

El sistema de archivo del departamento Jurídico no cuenta con un proceso general de clasificación de los archivos activos. La mayoría de los procesos que se realizan en esta área no se ejecutan como corresponde, debido a la falta de documentación que permita abordar sus actividades con una misma metodología. El orden y clasificación de las carpetas no está estructurado y la codificación no es homogénea, debido a que muchos documentos se han extraviado, son requeridos por los usuarios y no son devueltos por los mismos, en algunos casos hay duplicidad de archivos y así mismo se pudo notar la presencia de documentos que no deberían estar almacenados en el área por pertenecer a otros departamentos.

Causa – efecto

Métodos.- Existe un descontrol en la clasificación de los documentos activos, esto se genera por no tener normativas y procedimientos establecidos.

Mano de Obra.- No hay una persona encargada del área, por ende hay tardanza para atender al usuario.

Materiales.- Las carpetas no se encuentran bien distribuidas en el área debido al poco espacio

Ambiente Espacio insuficiente para almacenar el gran número de carpetas existentes, se debe definir el ciclo de vida de los documentos generados en el departamento

4.7.3 Objetivo del plan de mejoramiento continuo

El objetivo del plan de mejora continuo del es lograr un sistema de archivo adecuado que permita mejorar la gestión documental que permita ofertar un servicio de calidad a todos los usuarios mediante las siguientes actividades:

Hacer un inventario de todas las carpetas existentes en el archivo del Departamento jurídico. Crear las normas necesarias para mantener el adecuado funcionamiento del área mediante la elaboración de los procesos de clasificación del sistema de archivo. Realizar la clasificación de los archivos en orden alfabético, cronológico y por asuntos y en base a esto realizar una ampliación del área de archivo. Determinar en base a las carpetas que se encuentran sin ubicación fija de estantes, las necesidades reales de espacio y de estanterías para almacenar adecuadamente las mismas. Para las estanterías y carpetas diseñar e imprimir etiquetas autoadhesivas que permitan identificarlas. Establecer las fases de ciclo de vida de todos los documentos generados. Establecer estrategias para la propuesta del plan de mejoramiento

4.7.4 Acciones de mejora para el plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo

“Las técnicas para el archivo son herramientas que los archivólogos utilizan para realizar todos aquellos procesos necesarios para la correcta organización de los archivos de una institución o de personas. Entre estas técnicas de archivos tenemos: la clasificación, ordenación, descripción, selección, expurgo, traslado y transferencia”. (Cruz Mundet J. , 2011). Acorde a lo enunciado por este autor el departamento Jurídico deberá determinar las técnicas más adecuadas que nos coadyuve las acciones de mejora que permita el mejoramiento continuo del sistema de archivo que.

4.7.4.1 Clasificación y organización del archivo activo

En el departamento existe varios tipos de documentos activos de diferentes entidades o departamentales para su respectivo tramite y consultas frecuentes por los usuarios, lo más importante es dar la seguridad de los expedientes, y cumplir con la ley que está en vigor, en forma ordenada, los expedientes más necesarios de la Unidad tanto privadas y

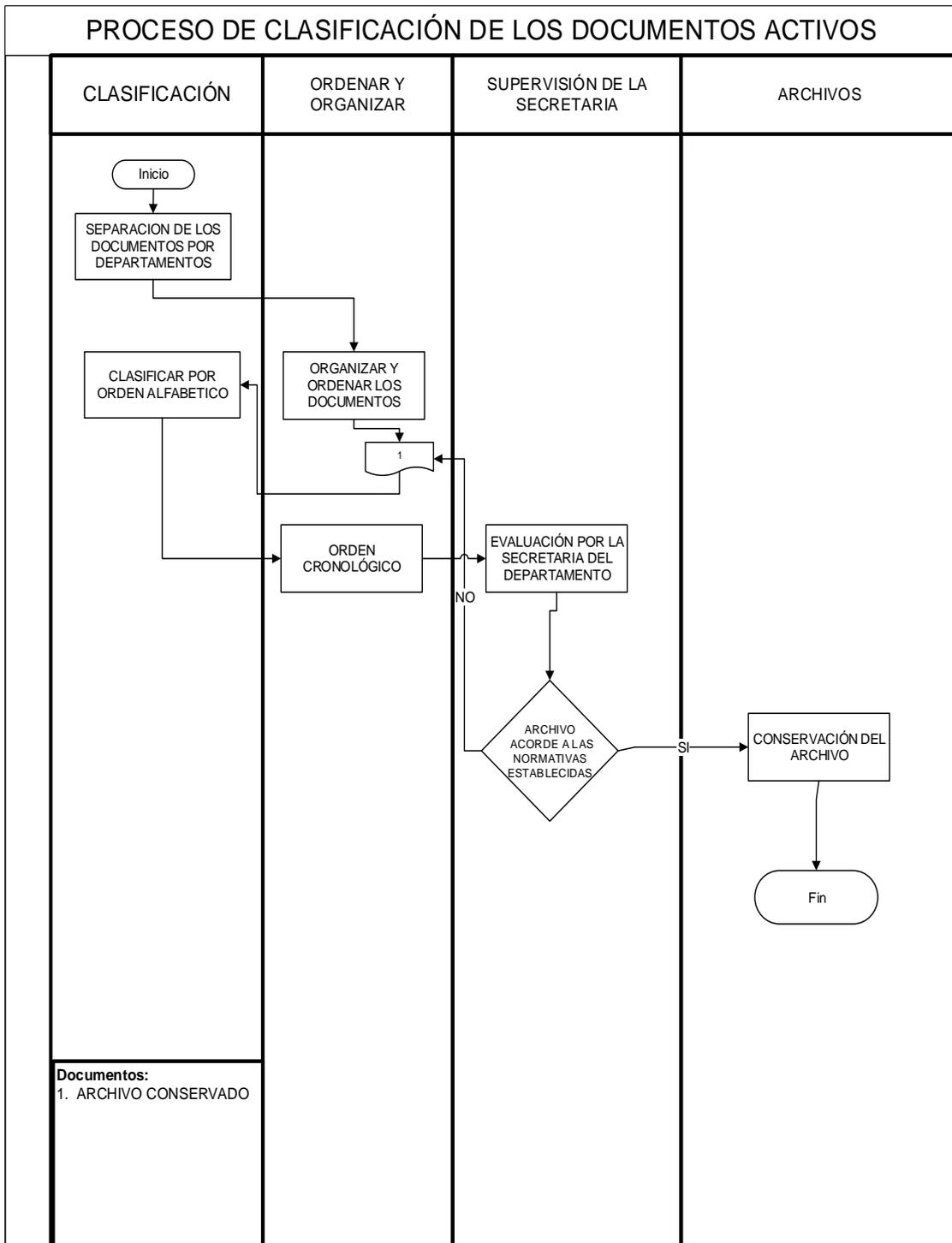
públicas, desarrollando de un modo lógico y eficaz, para su localización de rápida cuando sea necesario.

Los documentos activos se clasificarán en base del sistema del archivo y las técnicas para ordenar y la agrupar los expedientes, por conceptos o categorías dentro de una estructura jerárquica y lógica de institución para lo cual se ejecutara las siguientes actividades:

1. Verificar los documentos, de qué departamento o de oficina llegan o a donde se dirigen.
2. Identificar los documentos, la fecha de elaboración de los expedientes, (mes, día, año, código de oficio), y el sello de la Institución que es muy importante para la circulación de los expedientes tanto dentro y fuera de la misma.
3. Buscar clase, subclase y división de clasificación a la que pertenece el documento. Se debe proceder de lo general a los concreto, verificar quien firma el dicho documento.
4. Distinguir los documentos activos por asuntos, por departamentos y por autoridad, que sea fácil de manipulación de los mismos, igual manera las pestañas de las carpetas debe ser rotulado de acuerdo como lo clasificó.

En siguiente Flujograma determinamos el proceso de clasificación de los archivos activos:

Flujograma N° 1 Clasificación de los documentos activos



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsña Quispe

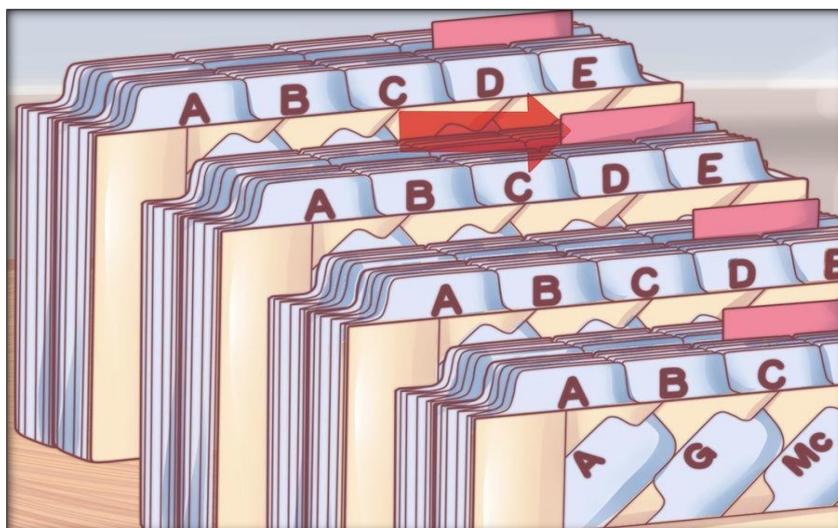
4.7.4.2 Clasificación por orden Alfabético

(Cruz Mundet J. R., 1994) El autor señala que esta clasificación consiste en realizar en el orden uniforme de las letras del alfabeto, es un sistema primario donde indica la secuencia de la alfabetización, para clasificar es el método más utilizado, porque es más fácil de manipular los expedientes y seguir la secuencia de acuerdo letras alfabéticas, en los nombres de los departamentos o de las autoridades. En base a lo expresado por el autor el departamento realizara las siguientes acciones:

- Clasificar por los nombres, posteriormente ordenará cronológicamente y abreviado si no tiene siglas, no utilizar siglas más conocidas.
- Los nombres de las personas, se registra el primer apellido, si coincide el primer apellidos se tomara el segundo apellido.
- Posteriormente se ubicará en el lugar que le corresponde a cada carpeta, de acuerdo al sistema alfabético empezando desde la A hasta Z.

Con esta técnica manejo de los expedientes, se considera de consulta directa, rápida y precisa.

Gráfico N°. 6 Clasificación por orden alfabético



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.
Realizado por: Cristina Alexandra Ucsiña Quispe

4.7.4.3 Clasificación por orden Cronológico

Se entiende por cronología a la ciencia o sistema que permite organizar de manera ordenada y sucesiva los hechos históricos de acuerdo a como estos hayan ido sucediéndose. La cronología (del griego *chronos* 'tiempo' y *logos* 'estudio') no es más que el estudio del tiempo según este pasa y es por esto que la cronología se vuelve de especial importancia para otras ciencias como la historia que recurren al ordenamiento de datos y fechas de manera permanente. (Galan Sempere, 2012).

En base a lo enunciado por el autor se clasificará y ordenará los documentos por fechas, cronológicamente es una técnica más sencilla, rápida, eficaz de manipulación de los mismos, todos los expedientes que ingresa ordenará de acuerdo a como llegan lo más antiguo atrás y lo más recientes adelante.

Es un procedimiento, de todas las documentaciones internas de cada carpeta y sus subdivisiones se utiliza este sistema para su respectivo registro, de forma ascendente y descendiente para facilitar la búsqueda con rapidez.

También se organiza todas las correspondencias como: resoluciones, actas, certificados, etc., archivar en un solo color de carpeta como puede ser: azul, celeste, verde, entre otros, los documentos se rotulará en cada pestaña, verificando el contenido interno de las carpetas.

- Se agruparan los expedientes en base de la fecha de emisión.
- Seguir la secuencia de los documentos, y más recientes al frente para su manipulación fácil y sencillo y al final los más antiguos.
- Confirmar el año, mes y día, para su respectivo registro y archivo.
- Se creará grupos de 12 meses del año, y dentro de ellos se clasificará por día, naturalmente y según las necesidades de la institución pueden crearse grupos por semana.

Gráfico N°. 7 Clasificación por orden cronológico

MES	DICIEMBRE
AÑO	2014
DÍA	10,9,8,7,6,5,4,3,2,1
MES	NOVIEMBRE
AÑO	2013
DÍA	10,9,8,7,6,5,4,3,2,1



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.
Realizado por: Cristina Alexandra Ucsaña Quispe

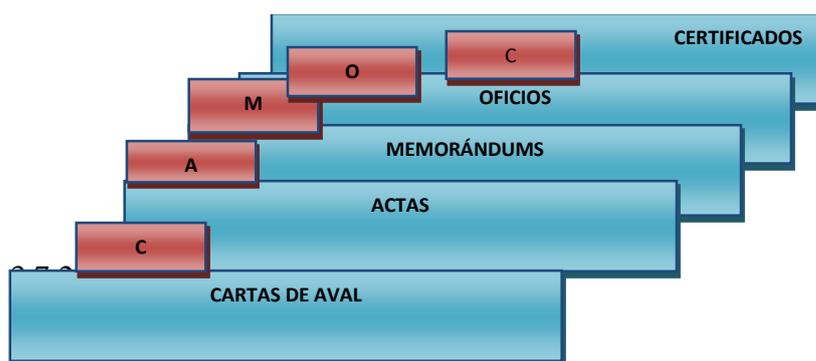
4.7.4.4 Clasificación por Asunto

(Heredia Herrera, 1991) Este sistema de clasificación de los documentos se hace por su contenido, es decir, por el asunto de que se trate. Se emplean guías divisionarias principalmente para los asuntos que, como tales, se consideren como una división en conjunto.

Acorde a lo expuesto por el autor este sistema ayuda para ordenar los expedientes de forma correcta, efectúa la clasificación de archivos activos por: oficios, memorándum, cartas, solicitud, certificados, aval, etc., temas, actividades, de acuerdo a la secuencia lógica.

Esta técnica es propiamente para ordenar, clasificar y organizar, todas las documentaciones internas y externas de la entidad a continuación tenemos el grafico de como deberá ir la clasificación por asunto:

Gráfico N°. 8 Clasificación por asunto



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsiña Quispe

4.7.4.5 Fases de ciclo de Vida de los Documentos

En este departamento, el archivo deberá tener un ciclo de vida con cinco etapas variadas que forman parte del proceso completo de la clasificación organización del archivo activo con eficaz:

- Creación y clasificación
- Orden y organización
- Transferencia
- conservación
- Eliminación

Todos los expedientes deberá pasar y cumplir por las siguiente etapas del proceso: deben ser clasificado, ordenado, guardado, actualizado, transferido y finalmente deberá ser conservando, eliminado de acuerdo a su validez en la institución que puede convertirse un elemento de patrimonio cultural de la Institución.

Cuadro N° 9 Fases de ciclo de vida de los documentos del Departamento

FASE	FUNCIÓN	DURACIÓN	LOCALIZACIÓN
ACTIVA	Documentación en trámite, y Consulta.	3 a 5 años	Archivos de oficina
SEMIACTIVOS	Consulta fortuito. Evaluación para su selección y expurgo.	6 a 25 años	Archivo Intermedio
INACTIVA	Valor histórico y conservación Permanente.	A partir de 25 años (valor permanente)	Archivo activo

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsña Quispe

4.7.4.6 Descripción de los productos generados con la propuesta del Plan de mejoramiento del sistema de archivo:

En términos generales a partir la implementación de la propuesta implica la generación de dos grandes productos: El primero de ellos remite al diseño de los procesos de clasificación de los archivos activos de la organización; en tanto que el segundo se refiere al establecimiento de un ciclo de vida de los documentos correctamente establecidos.

A partir de la interrelación de ambos se puede mencionar la generación de una serie de cambios, entre los que se pueden mencionar los siguientes:

- Tener un centro o lugar activo donde puedan archivar la documentación e información a disposición de toda entidad.
- Asegurar una perfecta conservación de los documentos del archivo activo.
- Escuchar al cliente interno y externo activamente entendiendo sus necesidades, requerimientos, comprender cuales es su expectativa.
- Guardar información que le sea necesaria a la empresa que se le preste el servicio.
- Satisfacer eficazmente las exigencias de consulta a todas las oficinas y servicios de la entidad

4.7.4.7 Principales estrategias propuestas que aporta la autora para el plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo

Es parte fundamental en la propuesta del plan de mejoramiento las siguientes estrategias las cuales nacen de las sugerencias vivenciadas por parte de los empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

Los planes de capacitación y adiestramiento del personal en las organizaciones surgieron como respuesta inmediata al equilibrio que se debe lograr y mantener entre las competencias (conocimientos y habilidades) actuales y futuras de las personas, y las necesidades presentes (representadas por el cargo) y futuras de la organización en función de su entorno, su misión y su estrategia.

Las organizaciones que deseen ser competitivas y perdurar en el tiempo deben contar con individuos adiestrados, capacitados y competentes que unan sus esfuerzos y contribuyan positivamente al logro de las metas y objetivos propuestos en sus diferentes áreas de trabajo. De allí que las empresas e instituciones deban propender a la consecución de individuos capacitados, y nada más indicado que conocer sus fortalezas y debilidades a fin de crear los planes y programas de adiestramiento capaces de mejorar y potenciar el desempeño de los empleados.

Chiavenato I. (2002) sostiene que: la capacitación es el proceso de desarrollo de cualidades en los recursos humanos para habilitarlos, con el fin de que sean más productivos y contribuyan mejor a la consecución de los objetivos organizacionales. El propósito del entrenamiento es aumentar la productividad de los individuos en sus cargos, influyendo en sus comportamientos.

En tal virtud la capacitación constituye un proceso continuo de orientación - aprendizaje, mediante el cual se desarrollan las habilidades y destrezas de los colaboradores del departamento, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales, esta capacitación puede ser interna y externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución. La capacitación significará el esfuerzo que realiza la entidad para mejorar el desempeño de todo el personal, por lo tanto, el tipo de capacitación estará en relación directa con el puesto que

ocupan. El personal de la institución recibirá la capacitación necesaria para el buen desempeño de sus funciones.

El personal designados por la entidad para recibir capacitación externa, están en la obligación de difundir los conocimientos adquiridos al interior de su dependencia, a efecto de mejorar el rendimiento de todo el grupo.

La capacitación es una herramienta privilegiada para progresar, para desarrollar y mejorar competencias, para incentivar hábitos positivos de trabajo, para pensar formas alternativas de gestionar y de resolver situaciones complejas, para descubrir maneras más eficaces en la clasificación de los documentos activos y los ciclos de vida de los documentos y para profundizar en el entendimiento de los procesos en general de la propia Organización.

La capacitación se llevara a cabo en base a una planificación anual en coordinación con las instituciones asignadas y los costos estará enfocados al presupuesto anual.

Enfocado en los parámetros de la mejora continua se coordinara con la máxima autoridad de la entidad, el cual dispondrá que el personal administrativo del departamento Jurídico sean entrenados y capacitados en forma obligatoria, constante y progresiva, en función de la especialización y del cargo que desempeñan.

Para garantizar este proceso la entidad emitirá un reglamento que contenga los aspectos inherentes a la capacitación y las obligaciones que asumirán el personal capacitado, además deberá programar en el presupuesto institucional un rubro para capacitación permanente.

La autora propone se seleccione al personal a capacitarse considerando lo siguiente:

1. La misión y los objetivos de la entidad.
2. Las necesidades de capacitación.
3. El conocimiento requerido para el ejercicio de la función.

4. Las perspectivas de aplicación del nuevo conocimiento en el desempeño de sus funciones, por parte de la persona seleccionada.

5. Que la designación recaiga en una persona que no haya concurrido anteriormente a eventos similares.

6. Que se repliquen los conocimientos adquiridos en dichas capacitaciones.

Cumplimiento con lo establecido en la norma técnica de gestión documental y archivo:

De los procesos relativos a la gestión documental y archivo

Artículo 18. De los procesos que deberá realizar el Sistema Institucional.-

El Sistema Institucional operará de manera articulada e integral llevando a cabo los siguientes procesos:

I. Registro de entrada y salida de correspondencia y control de la gestión documental;

II. Identificación de documentos de archivo;

III. Integración y ordenación de expedientes;

IV. Clasificación archivística por procesos;

V. Descripción documental;

VI. Valoración documental;

VII. Transferencias documentales;

VIII. Preservación de archivos; y,

IX. Control de la gestión documental y archivo

La SNAP emitirá la metodología para la aplicación de cada uno de los procesos que se ejecutarán en el Sistema Institucional.

Artículo 19. De los instrumentos de consulta y control de la gestión documental y archivo.- Para operar los procesos del Sistema Institucional, cada dependencia contará con los siguientes instrumentos:

I. El Cuadro;

II. La Tabla;

III. Los inventarios documentales:

a. General por expediente

b. De transferencia

c. De baja documental

IV. La Guía de Archivos

Estos son los instrumentos básicos para la gestión, organización, clasificación, Conservación y consulta de los diferentes tipos de archivo, por lo que serán de uso obligatorio para todos los servidores públicos participantes en el Sistema Nacional y en los Sistemas Institucionales correspondientes.

Norma técnica de gestión documental y archivo

Los instrumentos dictaminados y aprobados se remitirán para su conocimiento, Validación y registro a la Dirección Nacional de Archivo de la Administración Pública.

Artículo 20. Del registro de entrada y salida de correspondencia y control de la gestión documental.- Será el canal para la recepción y el despacho de los documentos oficiales que se dirijan a la dependencia o se envíen hacia el exterior, cualquiera que sea su destino, garantizando seguridad, eficiencia y eficacia en el envío.

Se llevará a cabo a través del Sistema Informático Integral de Gestión Documental y Archivo, que determine la SNAP, de conformidad con lo establecido en la Metodología contenida en esta Norma Técnica. En dicho sistema se gestionará la documentación

digital y/o impresa al interior de una entidad, entre entidades y la enviada por la ciudadanía a las instituciones.

Artículo 21. De la identificación de documentos de archivo.-Los documentos de archivo, con independencia de su soporte físico o tipología documental, están sujetos al proceso archivístico completo: expedientación, clasificación, inventario, preservación, transferencias y disposición final.

Los documentos no considerados de archivo, como son los de comprobación administrativa inmediata, que de manera enunciativa mas no limitativa pueden ser: vales de fotocopias, solicitud de permisos de salida, registro de visitantes, invitaciones a eventos, entre otros, y los documentos de apoyo informativo, tales como manuales de uso, directorios telefónicos, impresiones de Internet, libros y revistas que no forman parte del asunto, entre otros. No están sujetos al proceso archivístico, por lo que pueden darse de baja de manera inmediata al término de su utilidad, de conformidad con la normatividad y políticas institucionales en la materia.

Artículo 22. De la integración y ordenación de expedientes.-Las unidades productoras abrirán un expediente por cada asunto o trámite que surja en el marco de sus responsabilidades normadas, en el que se integrarán y ordenarán los documentos de archivo vinculados al inicio, desarrollo y conclusión del trámite que corresponda.

Siguiendo los procedimientos establecidos en la Metodología, cada expediente generado por las unidades productoras deberá:

- I. Clasificarse conforme al Cuadro;
- II. Identificarse con carátula y pestaña;
- III. Registrarse en el inventario general por expediente;
- IV. Estar sujeto a expurgo y limpieza a la conclusión del asunto o trámite;
- V. Foliarse;
- VI. Transferirse al cumplir su plazo de conservación conforme a la Tabla;
- VII. Valorarse y;
- VIII. Cumplir su disposición final.

La autora respalda las normas establecidas anteriormente para un adecuado manejo de archivo en el Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza

4.7.5 Planificación y seguimiento de las Etapas que considera la implementación de la propuesta

Las etapas que considera la implementación de la propuesta son las siguientes:

Etapas de diseño

Rediseñar los procesos de ingreso de toda la documentación al archivo del Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

- Procesos documentados que incluya mapa de procesos, responsables y plazos asociados

Cuadro N° 10 Descripción del rediseñado del proceso de ingreso de documentación al archivo

N°	Función	Descripción	Responsable	Soporte
1	Área o unidad del Departamento Jurídico que envía a Oficina del archivo la documentación para Archivo	Las personas responsables, remiten la documentación generada y que debe ser archivada, a la Oficina del departamento Jurídico.	Encargado de área	Formulario
2	Oficina del Departamento recibe documentación y entrega a Archivo para su clasificación	Encargado del Departamento recibe la documentación, revisa formulario con documentos entregados y traspasa a Archivo	Jefe del departamento	
3	Archivo recibe documentación ingresada	Encargado de Archivo recibe documentación ingresada y procede a su clasificación	Encargado de Archivo	
4	Encargado de Archivo escanea, la documentación ingresada	Encargado de Archivo escanea la documentación	Encargado de Archivo	scanner
5	Encargado de Archivo ingresa al sistema de gestión de archivos la documentación escaneada	Encargado de Archivo ingresa al sistema de gestión de archivos la documentación escaneada clasificándola según su procedencia y criterios de gestión de archivos. (Espacio, secuencial, etc.)	Encargado de Archivo	Sistema de gestión de archivos
6	Encargado de Archivo archiva documentación en papel	Encargado de Archivo archiva documentación en papel según su procedencia y criterios de gestión de archivos. (Espacio, secuencial, etc.)	Encargado de Archivo	Archivo

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsña Quispe

- Roles y funciones del Departamento Jurídico definidos a la clasificación de los documentos activos y los ciclos de vida de los documentos. Entre estos roles y funciones tenemos los siguientes:

Asesorar en la correcta interpretación y aplicación de las normas legales para el resguardo de la información.

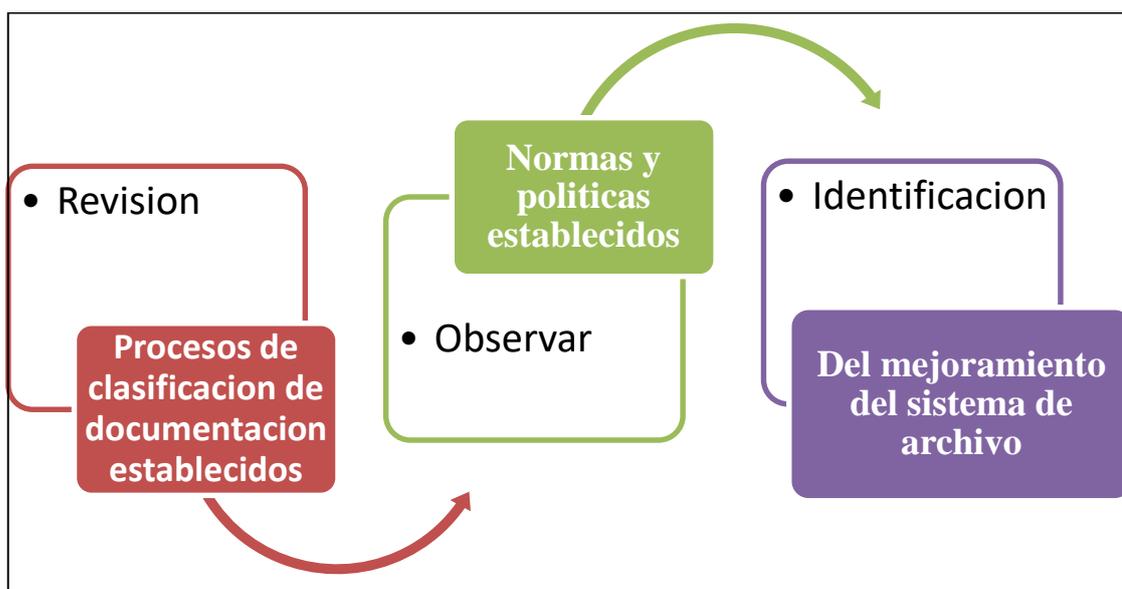
Asesorar a los clientes internos y externos de la forma prevista en la ley en cuanto al uso de la documentación dentro y fuera de la institución

Resoluciones administrativas en cuanto a la clasificación y uso de la documentación.

- Estándares mínimos en infraestructura y apoyo tecnológico, definidos. Considerando la informatización y automatización de los procesos, cuando así corresponda. Entre los estándares mínimos debemos considerar que será necesario realizar la adquisición a un nivel mínimo en cuanto Material de oficina (papelería, cardritge, etc.) y el mobiliario necesario para implementar la infraestructura adecuada para un sistema de archivo mejorado. (VER ANEXO DE FOTOGRAFÍAS DEL SISTEMA DE ARCHIVO)
- Estándares en los procedimientos y sus costos asociados, definidos acorde a la planificación de costos de cada etapa especificado acorde al presupuesto anual definido en el cuadro N° 11.
- Mejoramiento continuo del sistema archivo.

En esta actividad conlleve una negociación entre todos los responsables e implicados, a diferentes niveles, de igual manera, el hecho de dar al plan de mejoras un carácter formal adecuado, según las características y el modo de hacer de cada institución, favorecerá su éxito, y por tanto, la consecución del objetivo previamente fijado. Mediante el siguiente grafico se identifica el mejoramiento continuo del sistema de archivo.

Gráfico N°. 9 mejoramiento continuo



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsiña Quispe

Esta etapa tendrá una duración de siete meses.

Etapa Implementación

Implementar los procesos del Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza, considerando la deslocalización de la entrada y salida y su clasificación.

- Procesos rediseñados implementados acorde a la propuesta establecida
- Adquisición de equipamiento mínimo para apoyo tecnológico e Infraestructura, de acuerdo a estándares definidos. Entre los equipos necesarios para el apoyo tecnológico es indispensable la adquisición de tres computadores y dos escáneres multifuncionales así como también el mobiliario que sirviera para colocar la documentación archivada.
- Institución con procesos rediseñados socializados. En este punto será muy importante incrementar una reunión semanal con todo el personal en la cual tendrá como finalidad socializar las normas establecidas y la aplicación correcta de los procesos establecidos.

- Personal del Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza capacitados. Seguir la propuesta de estrategias de capacitación establecida en la página 68.
- Funcionarios y personal del Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza dispuestos a los cambios y participando en forma activa.
- Aplicación

Tiempo de ejecución de la etapa cinco meses.

Etapa Evaluación y Aplicación de Mejoras

En esta etapa se realizará una evaluación respecto a los resultados obtenidos y si los parámetros obtenidos no se consideran aceptable se iniciara los ajustes requeridos por esta razón es necesario que periódicamente se lleve a cabo una evaluación periódica del plan en uso para poder incorporar los cambios necesarios y cumplir exitosamente con los objetivos establecidos. Cabe señalar que antes de realizar algún cambio es necesario un estudio detallado que demuestre con refulgencia lo siguiente:

- Cambios en la naturaleza del Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza
- Cambios en la organización del Departamento y donde deben estar organizados y ubicados los archivos
- Forma y tamaño de los documentos que manejan en el departamento
- Nivel de consulta a los documentos y tasa de exactitud en la localización de los documentos
- Pertinencia del equipo, los materiales y los medios de almacenaje en uso o si requieren cambios

- Cambios necesarios en el programa de retención para que responda a las categorías de documentos a conservar
- Volumen de los documentos y el espacio necesario para su conservación.
- Espacio disponible en el departamento Jurídico y otras consideraciones ambientales.
- Seguridad y protección que requieren los documentos en resguardo en contraste con la protección que les brinda que se les brinda contra desastres naturales y humanos.
- Nuevos requisitos del personal
- Pertinencia de los procedimientos y métodos que se siguen o si requieren revisión.
- Si la información solicitada por un cliente interno o externo se la puede proveer al instante y de forma económica.
- Problemas principales que se presentan en el sistema actual

En base a estos procesos establecidos se determinara si amerita o no realizar los cambios sugeridos.

Tiempo de ejecución en esta etapa será de cuatro meses.

4.7.5.1 Propuesta de uso del recurso financiero en la ejecución

En la Propuesta siguiente se demuestra el costo total necesario para la implementación del plan de mejora el mismo deberá ser considerada en el presupuestos anual del Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

Cuadro N° 11 Planificación de los recursos financiero anual

ETAPA	TIPO DE RECURSOS	TOTAL AL AÑO
Etapa I diseño	Capacitación Personal	4000
	Bienes y servicios	1500
Etapa II Implementación	Personal	1000
	Bienes y servicios	2400
Etapa III Evaluación	Personal	1000
	Bienes y servicios	500
TOTAL		10400

Esta propuesta ha sido elaborada para mejorar el sistema de archivo en el Departamento Jurídico, el cual permitirá un buen funcionamiento de la manipulación de los documentos internos de la Institución, disminuir la localización de los procesos de postulación, consulta e ingreso de documentación, vinculados con la atención ciudadana. Cabe destacar que si no se tiene en cuenta la sinergia de los sistemas de archivos, no se logrará conservar la documentación de valor permanente que satisfaga las demandas de los usuarios del Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza.

CONCLUSIONES

A través de la elaboración de la presente investigación podemos concluir que:

- El Marco Teórico sirvió de fundamento para realizar la presente investigación, lo cual se sustentó en las citas de varios autores mediante las cuales se determinó en forma exacta los diferentes puntos de vista que sirvieron de soporte para manejar el plan de mejoramiento del sistema de archivo
- El estudio y análisis de la situación actual de Clasificación y organización de los archivo activo del Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza, permitió conocer las necesidades de un rediseño de los procesos de clasificación de los archivos activos de la entidad.
- En el proceso de la investigación se determina que la implementación, de un plan continuo de mejoramiento en el sistema de archivo en la organización evitara cualquier situación de riesgo de la documentación por lo tanto facilitará el desarrollo, la toma de decisiones y su seguridad de los archivos, debido a que permite el ciclo de vida completo de los documentos, su tratamiento ordenado y lógico desde el momento que se creó o se reciben hasta que son conservados o eliminados, en dependencia de las políticas que poseen cada Institución.
- Establecer la planificación de la capacitación del factor humano en el sistema de manejo de archivo acorde a la estrategia de capacitación permanente.

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda al Departamento Jurídico que el plan de mejoramiento presentado en esta investigación del sistema de archivo, deben ser aplicados en más Instituciones ya sean públicas y privadas, ya que la investigación de campo demostró que es un problema latente que aparentemente no incide en las decisiones administrativas.
- Realizar las coordinaciones necesarias para la implementación de la propuesta vista traerá grandes beneficios a la institución lo que sin lugar a duda mejorara el servicio al cliente.
- Que los directivos del Departamento Jurídico canalicen y elaboren un plan de capacitación acorde al presupuesto asignado en que se incluya cursos, seminarios etc. relacionados con los sistemas de archivos.

BIBLIOGRAFIA

- Fernández Gil, P. (1999). *Manual de Organización de Archivos de Gestión en las Oficinas Municipales*. Madrid: diciones Adhara,
- Andrade de Souza , T. (1968). *Diccionario profesional de relaciones publicas y comunicacion y glosario de terminos angloamericanos*. Sao Paulo.
- Arévalo Jordán, V. H. (2003). *Diccionario de términos archivísticos*. Córdoba, Argentina: Ediciones del Sur.
- 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>
- Cruz Mundet , J. (2011). *Administración de documentos y archivo*. Madrid: creative commons.
- Cruz Mundet, J. R. (1994). *Manual de Archivística*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Dessler, G. (1996). *Administración de Recursos Humanos* . Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Eduardo Peis y Antonio A. Ruiz-Rodriguez. (2010). *El archivo como sistema de información*. Recuperado el 02 de 06 de 2015, de Univercidad de Granada, Facultad de biblioteconia documental: www.ugr.es/~epeis/docencia/archivistica/ruiz3.do
- Fernández, M. (s.f). *El Archivo en la historia*. Recuperado el 01 de 05 de 2015, de Islabahia.com: http://www.islabahia.com/arenaycal/2009/164_octubre/miguel_angel_164.asp
- 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/>
- Gonzalez Lemus , F. (s/f). *Archivo cronológico*. Obtenido de Auxiliar Administrativo: <https://cplfernando.wordpress.com/archivo/archivo-cronologico/>
- Grupo Kaizen. (01 de 11 de 2011). *Mejoramiento continuo principio de gestión de la calidad*. Recuperado el 20 de 03 de 2015, de GestioPolis: <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/136.htm>
- Grupo telecom. (s/f). *Gestion documental*. Recuperado el 02 de 06 de 2015, de tbs-telecon.e: <http://www.tbs-telecon.es/que-es-gestion-documental>
- Guarenas, Miranda, Venezuela. (05 de 02 de 2009). *Plan de mejoramiento empresarial*. Recuperado el 18 de 3 de 2015, de Gestion Administrativa: <http://yerojusa2009.blogspot.com/2009/02/plan-de-mejoramiento-empresarial.html>

- Harrington, J. (1993). *Administración Total del mejoramiento continuo*,. Colombia: McGraw-Hill.
- Heredia Herrera, A. (1991). *Archivística General teoría y práctica*. Sevilla, España: Diputacion Provincial de Sevilla.
- Llanos, M. (22 de 03 de 2011). *Etapas del archivo*. Obtenido de Archivo : <http://lorenacalero.blogspot.com/2011/03/etapas-del-archivo.html>
- Londoño, M. (2011). *Habilidades de gestión para la secretaria eficaz: organización, planificación, habilidades y protocolo* (3ra Edición. ed.). Madrid, España: Editorial Fundación Confemetal.
- Macero, B. (02 de 02 de 2009). *el plan de mejoramiento*. Recuperado el 01 de 05 de 2015, de Gestion Administrativa: <http://grupo3gestionadministrativa.blogspot.com/2009/02/el-plan-de-mejoramamiento.html>
- Manzano, M. (11 de 03 de 2010). *los valores de los documentos*. Obtenido de Sobre archivística: <http://manolili123.blogspot.com/2010/02/tema-8-los-valores-de-los-documentos.html>
- Martinez Vega, M. (01 de 2008). *Metodos basicos para archivar y mantener los documentos*. Recuperado el 11 de 06 de 2015, de slideshare.net: <http://es.slideshare.net/marisolmartinezvega/metodos-basicos-para-archivar-y-mantener-los-documentos>
- Mendez, C. (2003). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Bogota: McGRAW-HILL.
- Moreno, A. (1998). *Sistemas de Información Histórica para las Colecciones Ficticias de Archivos Históricos modelo de investigación, Facultad Biblioteconomía y Documentación, Universidad de Extremadura* ,. España: Los Andes.
- Navarro Araya, A. V. (05 de 11 de 2005). *Clasificación y ordenación de los documentos*. Obtenido de El mundo documental: <https://elmundodocumental.wordpress.com/2012/12/05/clasificacion-y-ordenacion-de-los-documentos/>
- Pascua, C. P., & Pascua, C. (2006). *Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa* (1ra ed.).
- Pérez Torres, V. C. (2006). *Calidad Total en la Atención al Cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio* (1era edicion ed.). España: Ideaspropias .
- Pino Jiménez, E. (2006). *Manual para Secretarías y Asistentes de Dirección*,. Especial Directivos.
- Quijano, V. (s.f.). *que es calidad en el servicio*. Recuperado el 10 de septiembre de 2014, de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos28/que-es-calidad-servicio/que-es-calidad-servicio.shtml#ixzz3J9oDSf4n>

- Quiñones, L. E. (s.f.). *Clasificación de Archivo*. Recuperado el 29 de 04 de 2015, de Escribd: <http://es.scribd.com/doc/53755479/CLASIFICACION-DE-ARCHIVO#scribd>
- Restrepo Mariluz; Rubio Ángulo, Jaime. (1992). *Intervenir en la Organización*. Bogota: Significantes de Papel Ediciones.
- Reyes Ponce, A. (2004). *Administración moderna*. Mexico: Limusa.
- Richard I. Levin & David S. Rubin. (1996). *estadística para administradores* (sexta ed.). Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Ruiz , F. F. (2001). (*Ruiz, Archivística, Archivo y Documento*. Murcia, España: Facultad de Ciencias de la Documentación.
- Secretaria nacional de la Administración Pública. (2014). *Gestión Pública*. Obtenido de quipux: <http://www.administracionpublica.gob.ec/sgdq-sistema-de-gestion-documental-quipux/quipux-3/>
- SI-FORMA-NET. (29 de 11 de 2011). *Sistema de clasificación de archivo*. Recuperado el 11 de 06 de 2015, de Centro de Formación para el Trabajo (SIFORMA): <http://www.si-forma.net/cursos/sistema-de-clasificacion-de-archivo/>
- Univercidad de Cádiz. (s/f). *Expediente administrativo*. Recuperado el 10 de 07 de 2015, de área de biblioteca y archivo: <http://archivo.uca.es/gestion/normasorganizacion>
- Urbina, G. V. (1995). *Evaluación de proyectos* (3ra. ed.). Mexico: McGRAW - HILL.
- Valiente, J. (13 de 01 de 2010). *Conservación de documentos*. Recuperado el 10 de 06 de 2015, de mailxmail.com: <http://www.mailxmail.com/curso-archivistica-manejo-organizacion-archivos-manual-archivero>

ANEXOS

DISEÑO DE LA ENTREVISTA APLICADA AL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO JURÍDICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Establecer las falencias que tiene el Departamento Jurídico al no contar con un plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo.

ENTREVISTA: REALIZADA AL SEÑOR DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO JURÍDICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA.

1.- ¿EXISTE ALGUNA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO?

El departamento Jurídico no cuenta con ninguna implantación, pero considero que es de mucha importancia.

2.- ¿CREE USTED QUE CON UNA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO SE PUEDE LOGRA UNA MEJOR ATENCIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA?

Indudablemente que mejoraría el servicio tanto a los clientes internos como a los externos.

3.- ¿CREE USTED QUE AL NO CONTAR CON UN PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO ES POR LA FALTA DE UN PRESUPUESTO DESIGNADO A ESTA ÁREA?

En este caso no es tanto por el presupuesto sino podría afirmar que es, por la falta de conocimiento de las personas que trabajan y no están capacitadas para esta área.

4.- ¿USTED CREE QUE EL PERSONAL QUE LABORA EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO, ESTÁ CAPACITADA PARA EL MANEJO ADECUADO DE LA DOCUMENTACIÓN?

El personal no se encuentra capacitada en el manejo de la documentación, pero tratamos de hacer lo posible para prestar el servicio y lograr la eficiencia en este campo.

5.- ¿USTED CONSIDERA QUE LOS DOCUMENTOS REPOSAN EN UN LUGAR SEGURO?

Me parece que nos falta mucho en el resguardo de la documentación, porque no contamos con ningún plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo en el departamento jurídico.

DISEÑO DE LA ENCUESTA A SER APLICADA

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ESTA ENCUESTA SE REALIZA CON EL OBJETIVO DE DETERMINAR EL GRADO DE ACEPTACIÓN A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA.

MARQUE CON UNA X EN EL ESPACIO DE SU INTERÉS.

1. ¿USTED CONOCE SI EXISTE ALGÚN PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO?

(SI) (NO)

2. ¿COMO CALIFICA USTED EL SERVICIO DE ATENCIÓN QUE OFRECE EL DEPARTAMENTO JURÍDICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA EN LA ENTREGA DE DOCUMENTOS SOLICITADOS?

EXCELENTE () BUENO () REGULAR () MALO ()

3. ¿LOS TRAMITES QUE USTED REALIZA EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA SON?

TARDÍO () A TIEMPO () INMEDIATO ()

4. ¿EXISTE PERSONAL ADECUADO PARA EL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA?

SI () NO ()

5. ¿USTED CREE CON LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO SE SOLUCIONARÍAN LOS INCONVENIENTES EN EL SERVICIO DE ENTRADA, SALIDA DE DOCUMENTOS Y SU RESPALDO?

SI () NO ()

6. ¿USTED CREE QUE LOS DOCUMENTOS REPOSAN EN UN LUGAR SEGURO?

SI () NO ()

7. ¿SEGÚN SU CRITERIO COMO SE DEBERÍA ORGANIZAR LOS ARCHIVOS ACTIVOS EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA?

ALFABÉTICO

CRONOLÓGICO

GEOGRÁFICO

POR ASUNTOS.

8. ¿ESCOJA LA RESPUESTA SEGÚN SU CRITERIO CUALES SERIAN LOS ELEMENTOS DE CLASIFICACIÓN A TENER EN CUENTA PARA MEJORAR EL SISTEMA DE ARCHIVO EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA?

LA ESTRUCTURA ORGÁNICA (CLASIFICACIÓN ORGÁNICA).

LAS ACCIONES (CLASIFICACIÓN FUNCIONAL).

LOS ASUNTOS (CLASIFICACIÓN POR MATERIAS)

9. ¿CONSIDERA USTED ES IMPORTANTE CAPACITAR AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL MANEJO DE ARCHIVO ACTIVO?

SI () NO ()

ANÁLISIS PORCENTUAL DE LA ENCUESTA APLICADA

1.- ¿USTED CONOCE SI EXISTE ALGÚN PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO?

(SI) (NO)

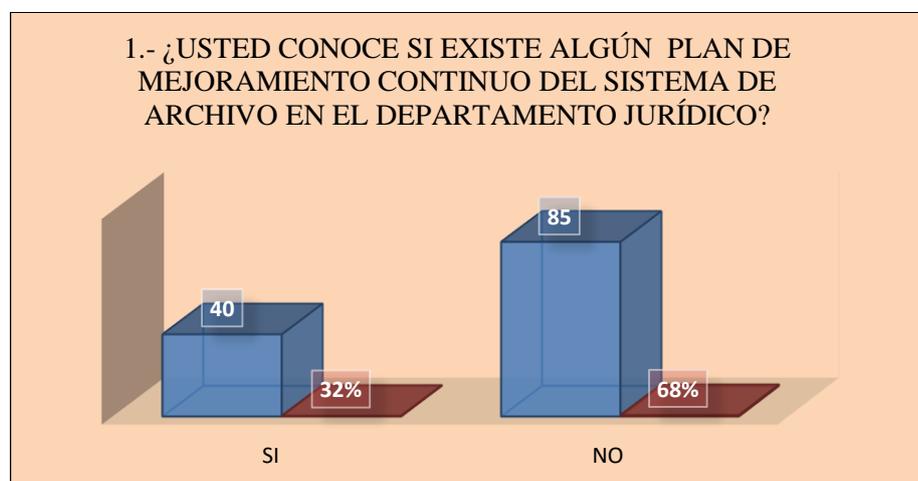
Cuadro N° 12 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación **Pregunta N°1**

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	40	32%
NO	85	68%
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsaña Quispe

Gráfico N°. 10 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 1.



Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsaña Quispe

Interpretación y análisis de los datos obtenidos:

Al preguntar que si ¿Conoce si existe algún plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo en el Departamento Jurídico?, Respondieron un 32% SÍ y NO 68%, con estos resultados se evidencia que es muy importante y necesario implementar un plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo.

2.- ¿COMO CALIFICA USTED EL SERVICIO DE ATENCIÓN QUE OFRECE EL DEPARTAMENTO JURÍDICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA EN LA ENTREGA DE DOCUMENTOS SOLICITADOS?

EXCELENTE () BUENO () REGULAR () MALO ()

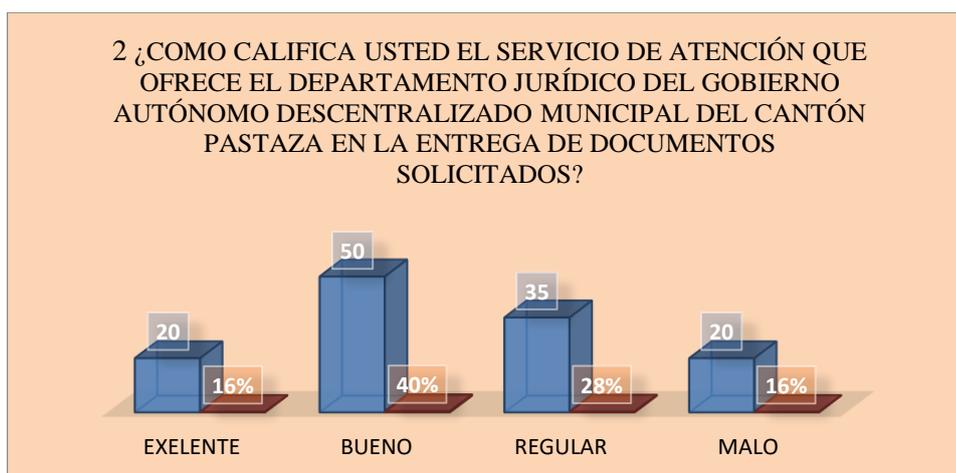
Cuadro N° 13 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación Pregunta N°2

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	20	16%
BUENO	50	40%
REGULAR	35	28%
MALO	20	16%
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsiña Quispe

Gráfico N°. 11 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 2.



Fuente: Encuestas aplicadas al personal administrativo

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsiña Quispe

Interpretación y análisis de los datos obtenidos:

Al preguntar **¿Cómo califica usted el servicio de atención que ofrece el Departamento Jurídico del Gobierno autónomo descentralizado Municipal del Cantón Pastaza en la entrega de documentos solicitados?**, Respondieron un 40% Bueno, 28% regular, 16% excelente y 16% malo con estos resultados se evidencia que es muy importante y necesario que se debe mejorar el servicio de atención que ofrece el Departamento Jurídico.

3.- ¿LOS TRAMITES QUE USTED REALIZA EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA SON?

TARDÍO () A TIEMPO () INMEDIATO ()

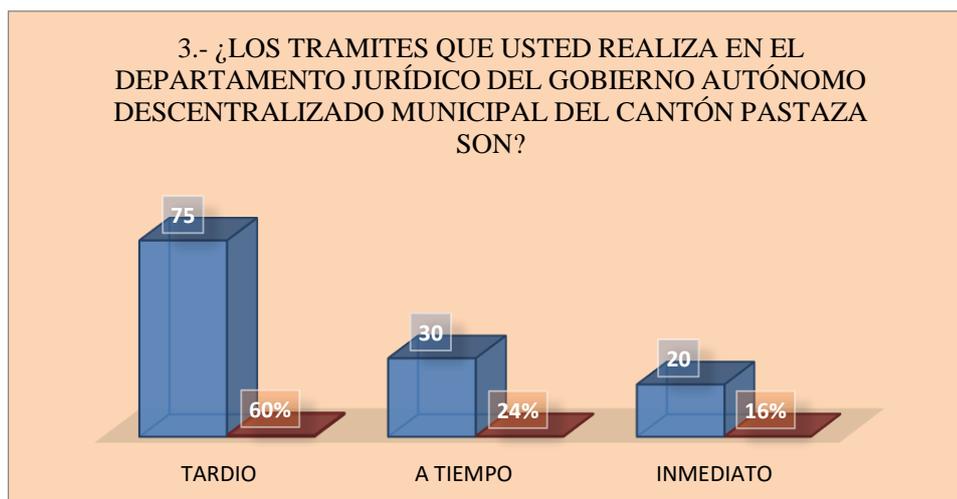
Cuadro N° 14 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación Pregunta N°3

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
TARDÍO	75	60%
A TIEMPO	30	24%
INMEDIATO	20	16%
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsiña Quispe

Gráfico N°. 12 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 3.



Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsiña Quispe

Interpretación y análisis de los datos obtenidos:

Al preguntar si ¿Los trámites que usted realiza en el Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza son: Tardío, a tiempo, inmediato? Respondieron un 60% Tardío 24% a tiempo y 16% inmediato, con estos resultados se evidencia que es muy importante y necesario realizar una implementación de un plan de mejoramiento del sistema de archivo que permita agilizar todos los trámites que se desarrollen en este departamento.

4.- ¿EXISTE PERSONAL ADECUADO PARA EL MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA?

SI () NO ()

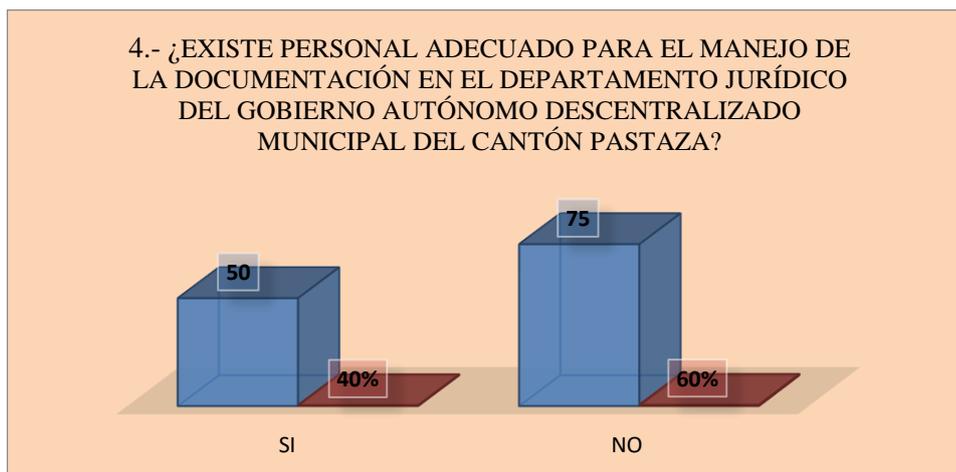
Cuadro N° 15 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación Pregunta N°4

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	50	40%
NO	75	60%
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsuña Quispe

Gráfico N°. 13 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 4



Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsuña Quispe

Interpretación y análisis de los datos obtenidos:

Al preguntar que si **¿Existe personal adecuado para el manejo de la documentación en el Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza?** Respondieron un 40% SÍ y NO 60%, En base a estos resultados podemos observar que es necesario contar con un personal adecuado que maneje la documentación, razón por lo cual de acuerdo a estos resultados se evidencia que el departamento no lo tiene por lo que será necesario la implementación de un personal acorde a la función.

5.- ¿USTED CREE CON LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA DE ARCHIVO EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO SE SOLUCIONARÍAN LOS INCONVENIENTES EN EL SERVICIO DE ENTRADA, SALIDA DE DOCUMENTOS Y SU RESPALDO?

SI () NO ()

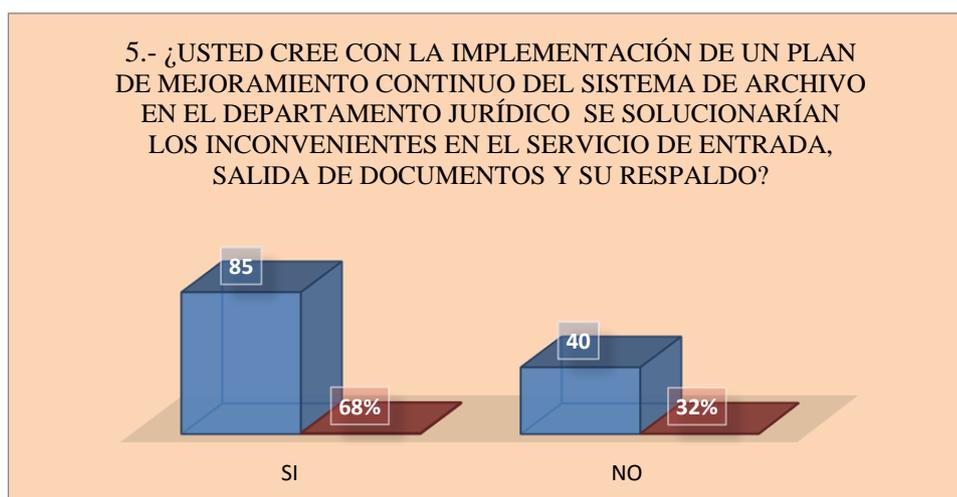
Cuadro N° 16 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación Pregunta N°5

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	85	68%
NO	40	32%
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsña Quispe

Gráfico N°. 14 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 5



Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsña Quispe

Interpretación y análisis de los datos obtenidos:

Al preguntar que si ¿usted cree con la implementación de un plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo en el departamento jurídico se solucionarían los inconvenientes en el servicio de entrada, salida de documentos y su respaldo? Respondieron un 68% SÍ y NO 32%, En base a estos resultados podemos observar que el personal de la institución toma mucha importancia a la gestión documental y la gran mayoría siente que esta no supera un nivel de aceptabilidad y se encuentra consiente que el plan de mejoramiento en este campo se solucionaría estos inconveniente.

6.-¿USTED CREE QUE LOS DOCUMENTOS REPOSAN EN UN LUGAR SEGURO?

SI () NO ()

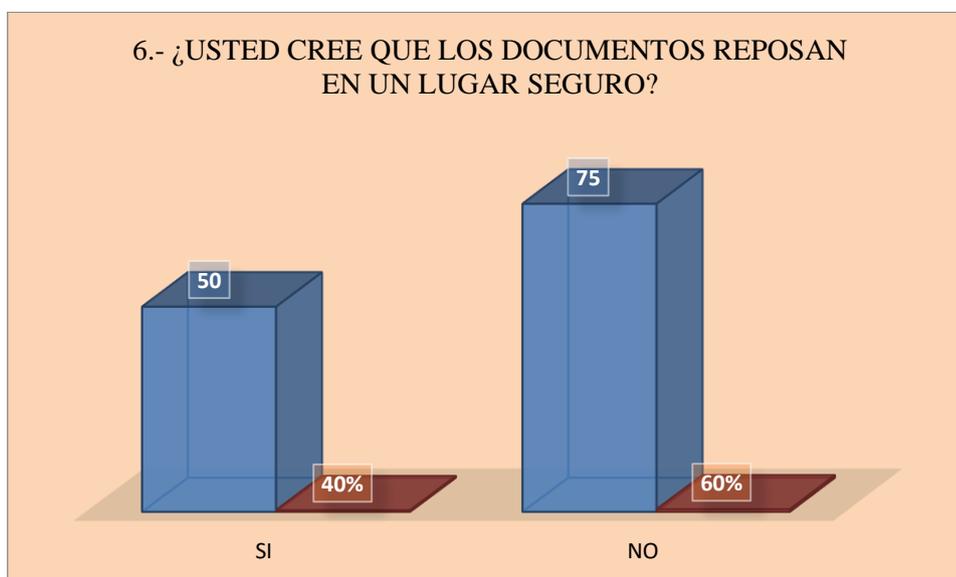
Cuadro N° 17 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación Pregunta N°6

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	50	40%
NO	75	60%
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsuña Quispe

Gráfico N°. 15 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 6



Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsuña Quispe

Interpretación y análisis de los datos obtenidos:

Al preguntar que si ¿Usted cree que los documentos reposan en un lugar seguro? Respondieron un 40% SÍ y NO 60%, En base a estos resultados podemos observar que el personal del departamento considera que los documentos no reposan en un lugar seguro, situación que evidencia que es necesario buscar un lugar adecuado para la documentación que se genere.

7.-¿SEGÚN SU CRITERIO COMO SE DEBERÍA ORGANIZAR LOS ARCHIVOS ACTIVOS EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA?

- ALFABÉTICO
- CRONOLÓGICO
- GEOGRÁFICO
- POR ASUNTOS.

Cuadro N° 18 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación Pregunta N°7

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
ALFABÉTICO	36	29%
CRONOLÓGICO	30	24%
GEOGRÁFICO	26	21%
POR ASUNTOS	33	26%
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsuña Quispe

Gráfico N°. 16 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 7



Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsuña Quispe

Interpretación y análisis de los datos obtenidos:

Al preguntar que si ¿según su criterio como se debería organizar los archivos activos en el Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza? Respondieron un 29% En orden alfabético, 26% por asuntos, 24% en forma cronológica, y 21% en orden Geográfico. En base a estos resultados podemos observar que los archivos se deberían organizar primeramente en orden alfabético a pesar que no existe mucha diferencia en las demás formas de organización por lo tanto la primer opción de organizar es en orden alfabético.

8.- ¿ESCOJA LA RESPUESTA SEGÚN SU CRITERIO CUALES SERIAN LOS ELEMENTOS DE CLASIFICACIÓN A TENER EN CUENTA PARA MEJORAR EL SISTEMA DE ARCHIVO EN EL DEPARTAMENTO JURÍDICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PASTAZA?

LA ESTRUCTURA ORGÁNICA (CLASIFICACIÓN ORGÁNICA).

LAS ACCIONES (CLASIFICACIÓN FUNCIONAL).

LOS ASUNTOS (CLASIFICACIÓN POR MATERIAS)

Cuadro N° 19 Tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a la población en estudio de nuestra investigación Pregunta N° 8

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
ORGÁNICA	50	40%
FUNCIONAL	45	36%
POR MATERIAS	30	24%
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsiña Quispe

Gráfico N°. 17 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 8



Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsiña Quispe

Interpretación y análisis de los datos obtenidos:

Al preguntar qué **¿Escoja la respuesta según su criterio cuales serían los elementos de clasificación a tener en cuenta para mejorar el sistema de archivo en el Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza?** Respondieron un 40% en forma orgánica, 36% funcional, 24 % por materias, lo cual nos indica que el elemento de clasificación que mejoraría el sistema de archivo en el departamento sería en forma orgánica.

9.- ¿CONSIDERA USTED ES IMPORTANTE CAPACITAR AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL MANEJO DE ARCHIVO ACTIVO?

SI () NO ()

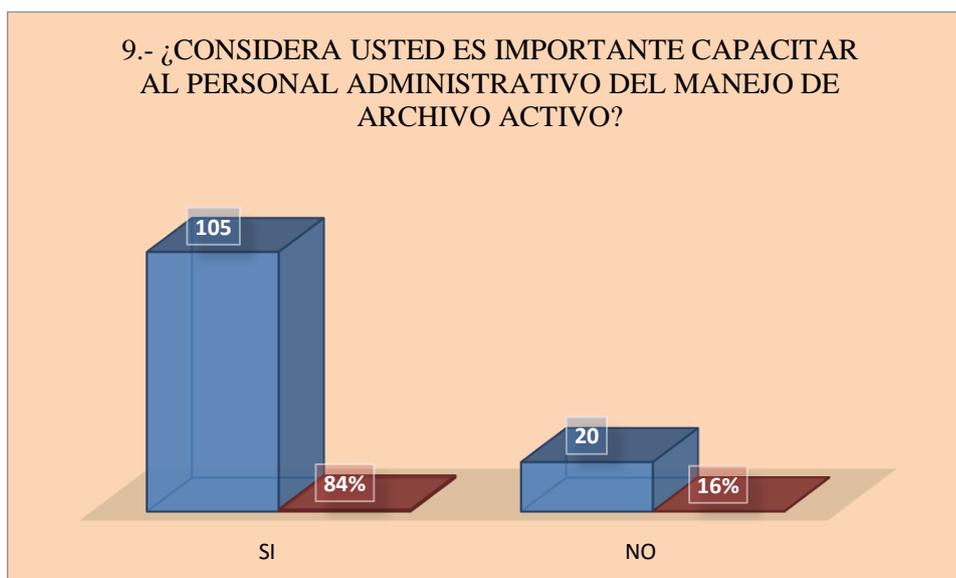
Cuadro N° 20 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 9

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	105	84%
NO	20	16%
TOTAL	125	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsña Quispe

Gráfico N°. 18 Representación porcentual de la tabulación de las encuestas de la pregunta N° 9



Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Cristina Alexandra Ucsña Quispe

Interpretación y análisis de los datos obtenidos:

Al preguntar que si ¿considera usted es importante capacitar al personal administrativo del manejo de archivo activo?, Respondieron un 84% SÍ y NO 16%, mediante esta pregunta se evidenció que los colaboradores de la institución en sí necesita una capacitación inmediata para desarrollar mejor sus actividades diarias y de esta forma contribuir a la eficiencia y eficacia en su entorno laboral y ofertar un servicio al cliente de calidad.

FOTOGRAFÍAS DEL SISTEMA DE ARCHIVO

ARCHIVOS DESORGANIZADOS



