



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa la obtención del Título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

**“DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA MANEJO Y CONTROL DE
LA DOCUMENTACIÓN EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA, PERÍODO
2013 – 2014”**

AUTORA:

Arcelia Ana Arroyo Argoti

Puyo – Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema “DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA MANEJO Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA. PERÍODO 2013 – 2014.”, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Gerencial, ha sido desarrollado por la Sra. Arcelia Ana Arroyo Argoti, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

Ing. Sonia Enriqueta Guadalupe Arias
**DIRECTORA DEL TRABAJO
DE TITULACIÓN**

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina
**MIEMBRO DEL TRABAJO
DE TITULACION**

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, Arcelia Ana Arroyo Argoti, estudiante de la Escuela de Licenciatura en Secretariado Gerencial, declaro que la tesis que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Arcelia Ana Arroyo Argoti

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a los pilares fundamentales de mi vida: mi Madre: Teresa Argoti el ser que me dio la vida, la persona quien me guio en cada uno de mis pasos y es la parte fundamental de mi existencia por haberme educado y apoyado en cada una de mis decisiones.

A mi querida hija Kendra Fadheela la cual se convirtió en una hermosa bendición de Dios y una fuente de inspiración más para este desafío.

Dedico también a toda mi familia que de una u otra manera contribuyeron para el logro de este objetivo.

Arcelia Ana Arroyo Argoti

AGRADECIMIENTO

Mi imperecedera gratitud:

A Dios, nuestro Señor, por darme fortaleza y ser mi guía, se lo esencial que ha sido en mi posición firme de alcanzar esta meta.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a Mi Directora de Tesis y Miembro del Tribunal, a sus Autoridades del Centro de Apoyo Puyo, por guiarme en este trabajo final para alcanzar este importante objetivo.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza y en su nombre al Abg. Antonio Kubes Robalino, Prefecto Provincial, por haberme dado las facilidades para poder realizar este trabajo de investigación.

A mi tía Carmita, por su paciencia y apoyo incondicional.

Arcelia Ana Arroyo Argoti

RESUMEN

Este proyecto de tesis, contiene el problema, su formulación, delimitación, objetivos, y justificación; posteriormente se estableció el marco teórico en el cual se cita teoría investigada por varios autores que apoyó al desarrollo del tema propuesto, presentando alternativas de manejo y control de documentación en las entidades tanto públicas como privadas. Contiene además la metodología en la que se establece métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitieron recopilar información a fin de establecer la veracidad del problema y por último se diseñó la propuesta que se enfocó en la aplicación de estrategias para el manejo y control de documentación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

Las estrategias propuestas se abarcaron en cuatro tipos:

Estrategia Corporativa: En la que se propone establecer el manejo del archivo institucional como un sistema de archivo mixto, dando paso a la creación de un archivo centralizado.

Estrategias de Manejo y Control de documentos: Donde se detalla las estrategias que se deben aplicar en la organización institucional, como definir el ciclo de vida de los documentos, identificar los componentes de la gestión de archivo, como escoger al coordinador de archivo general y cómo interactuar entre los archivos descentralizados con el archivo centralizado.

Estrategias de definición de funciones: Se define las funciones de los responsables de los archivos tanto descentralizados como centralizados.

Estrategias de operación: Señalando la gestión de documentos desde su ingreso hasta su salida o archivo, llevando el control de la calificación del documento sin dejar de lado la correcta vigilancia de los préstamos, especificados formatos modelo para su utilización.

SUMMARY

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	ii
CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
SUMMARY.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ILUSTRACION.....	xi
INDICE DE ANEXOS.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	5
1.1.2. Delimitación del Problema.....	5
1.2. OBJETIVOS.....	5
1.2.1. Objetivo General.....	5
1.2.2. Objetivos Específicos.....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD).....	7
2.1.1. Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial (GADP).....	7
2.1.2. Implantación de la estrategia.....	10
2.1.3. Nuevos tipos documentales:.....	15
2.1.4. El archivo y gestión documental.....	16
2.2. MARCO SITUACIONAL.....	25

2.2.1. Estructura Orgánica Funcional Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.....	26
2.2.2. Diagnóstico del Uso de la documentación en los archivos de las diferentes Unidades que conforman el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.....	27
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	34
3.1. IDEA A DEFENDER.....	34
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	34
3.2.1. Tipos de estudios de investigación.....	34
3.2.2. Diseño de la Investigación.....	35
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	35
3.3.1. Población.....	35
3.3.2. Muestra.....	35
3.3.3. Observaciones:.....	36
3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	37
3.4.1. Métodos utilizados.....	37
3.4.2. Instrumentos utilizados.....	37
3.4.3. Herramientas utilizadas.....	38
3.4.4. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios.....	39
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	59
4.1. METODOLOGÍA:.....	59
4.2. PROPUESTA “DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA MANEJO Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA. PERÍODO 2013 – 2014”.....	61
4.2.1. El Problema.....	61
4.2.2. Objetivo institucional al que se orientan las estrategias.....	61
4.2.3. Objetivos de las estrategias.....	61
4.2.4. Base legal.....	62
4.2.5. Ámbito de Aplicación.....	62
4.2.6. Formulación de estrategias.....	62
4.2.7. Desarrollo de estrategias.....	63
4.2.8. Diseño de estrategias de manejo y control de la documentación.....	63
4.2.9. Política institucional en el manejo y control de archivos.....	65
4.2.10. Estrategias para el manejo y control de la documentación.....	66

4.3. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	80
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES:.....	82
BIBLIOGRAFÍA	83
ANEXOS	85

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y Muestra	35
Tabla 2. Frecuencia de Tramites	39
Tabla 3. Calidad de atención.....	40
Tabla 4. Tramites en el archivo del GADPP	41
Tabla 5. Evaluación del manejo y control de documentación	42
Tabla 6: Conservación de los archivos actuales	43
Tabla 7. Tramite Secuencial	44
Tabla 8. Resultados a las evaluaciones	45
Tabla 9. Rapidez del trámite en el GADPP	46
Tabla 10. Falta de organización para manejo de la documentación	47
Tabla 11: Estrategias para el manejo y control de documentos.....	48
Tabla 12: Utilización de los servicios de archivos	49
Tabla 13: Evaluación del servicio de archivos	50
Tabla 14: Existencia de archivo en el GADPPz	51
Tabla 15: Personal exclusivo para el manejo de archivo en la cada unidad	52
Tabla 16: Administración de archivo.....	53
Tabla 17: Gestión de archivo en su dependencia.....	54
Tabla 18: Elementos y tecnologías para la conservación de los documentos	55
Tabla 19: Estrategias para el manejo de documentos	56
Tabla 20: Organización e identificación	57
Tabla 21: Espacio para la conservación de los documentos	58

ÍNDICE DE ILUSTRACION

Ilustración 1. Frecuencia de Trámites.....	39
Ilustración 3. Calidad de atención.....	40
Ilustración 4. Tramites en el archivo del GADPP	41
Ilustración 5. Evaluación del manejo y control de documentación	42
Ilustración 6. Conservación de los archivos actuales	43
Ilustración 7. Tramite secuencial	44
Ilustración 8. Resultados a las evaluaciones.....	45
Ilustración 9. Rapidez del trámite en el GADPP	46
Ilustración 10: Falta de organización para manejo de la documentación.....	47
Ilustración 11: Estrategias para el manejo y control de documentos.....	48
Ilustración 12: Utilización de los servicios de archivos	49
Ilustración 13: Evaluación del servicio de archivos	50
Ilustración 14: Existencia de archivo en el GADPPz	51
Ilustración 15: Personal exclusivo para el manejo de archivo en la cada unidad.....	52
Ilustración 16: Administración de archivo.....	53
Ilustración 17: Gestión de archivo en su dependencia.....	54
Ilustración 18: Elementos y tecnologías para la conservación de los documentos.....	55
Ilustración 19: Estrategias para el manejo de documentos	56
Ilustración 20: Organización e identificación.....	57
Ilustración 21. Espacio para la conservación de los documentos	58

INDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1. Encuesta dirigida a los usuarios.....	85
Anexo N° 2. Encuesta dirigida a los funcionarios.....	87
Anexo N° 3. UAC-GAPPz-RD-01 Recepción de Documentos	88
Anexo N° 4. DPPz-RCD-01, Registro y control de trámite de documentos	89
Anexo N° 5. UAC-GADPPz-RSC-01, Registro de salida de correspondencia.....	90
Anexo N° 6. UAC-GADPPz-CPID-01 Control de préstamo interno de documentos....	91
Anexo N° 7. UAC-GADPPz-GFA-01 Guía para la formación de archivos.....	92
Anexo N° 8. UAC-GADPPz-RSC-01, Registro de salida de correspondencia.....	93
Anexo N° 9. UAC-GADPPz-CPID-01 Control de préstamo interno de documentos....	94
Anexo N° 10. UAC-GADPPz-GFA-01 Guía para la formación de archivos.....	95

INTRODUCCIÓN

Este trabajo nace ante la detección de la necesidad que el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, tiene respecto al manejo y control de los documentos dentro del archivo de cada dependencia.

Está dirigido particularmente a los funcionarios que en el desarrollo de sus actividades y responsabilidades a distintos niveles estén encargados o relacionados con el manejo de los archivos de la institución, como una herramienta útil para el mejor desempeño de su labor.

Es así que se basa en los artículos 1 y 5 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública que establecen el derecho de las personas a conocer el contenido de los documentos que reposan en los archivos de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público y privado y al artículo 10 de la misma ley dispone que sea responsabilidad de las instituciones públicas, crear y mantener registros para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud.

En ese contexto, el presente trabajo investigativo busca diagnosticar y generar estrategias en cuanto al proceso que se lleva a cabo en el Área de Archivo dentro de las Unidades, Jefaturas y Dependencias que conforman el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, quienes detectaron mediante encuestas, la necesidad de organizar y establecer un procedimiento de consulta y préstamo de documentos, el cual es de suma importancia para el área, puesto que tiene como objetivo principal satisfacer de manera eficaz, oportuna y con servicio de calidad las necesidades de información de sus usuarios.

Ante la premisa de que una estrategia determinará las metas y objetivos básicos de mediano o largo plazo, la adopción de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para lograr dichas metas. La cual debe estar íntimamente relacionada con la planificación es decir el conjunto de actividades, fines y recursos que se analizan, organizan y planean de tal manera que cumplan con los objetivos que se han establecido.

La investigación presente plantea estrategias que abarquen desde el diseño de las mismas, plantear los mecanismos de implementación, evaluación y control que permitan medir su desempeño y el logro de los objetivos propuestos; las cuales se reflejarán en un mejor manejo y control de la documentación institucional, es decir, desde la incorporación de un documento ya tramitado o formalizado, hasta su disposición final.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1.ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La finalidad de las organizaciones es atender al público en forma eficiente y satisfacer los requerimientos con calidad, cumpliendo de esta manera los objetivos por los cuales fueron creadas. Como un factor importante dentro del desarrollo de las Instituciones estatales está el ordenamiento de la documentación, trámites y seguimiento de éstos. Por esta razón la presente tesis permitirá establecer los niveles de satisfacción de los clientes internos especialmente en lo referente a la organización de la documentación que ingresa y se tramita en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza y proponer estrategias para mejorar este servicio.

Las instituciones especialmente del estado, han desarrollado sistemas de control de documentación, manejo de trámites, custodia de archivos, es así que desde hace algunos años se han aplicado nuevas tecnologías que permiten el ahorro de recursos tanto financieros como tecnológicos y también permiten que el personal que maneja la documentación a más de desarrollar su trabajo en forma eficiente y efectiva pueda sentirse a gusto con la labor que desempeña y motivado por la tecnología que utiliza y desarrollar sus actividades.

El gobierno del Ecuador con la finalidad de que las instituciones del estado apliquen normativas que permitan mantener la documentación tanto activa como pasiva, en completo orden y de fácil acceso, ha dictado leyes y reglamentos que apoyarán la gestión a nivel nacional. Es así que en el año 2012 se dicta el Reglamento a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en la disposición general ordena que el Sistema Nacional de Archivos aplique en las instituciones sometidas a dicha Ley Orgánica, normas relativas a archivos y custodia de información, a fin de poner a disposición de quienes legal y justificadamente la necesiten; En el marco de este instructivo se establecieron procedimientos técnicos que permiten estandarizar la aplicación de los procesos archivísticos, desde el ingreso del documento hasta la custodia, de todos los documentos considerados de propiedad de las instituciones

públicas y privadas con participación del Estado, cuya aplicación es responsabilidad de cada una de estas entidades y los encargados de los archivos institucionales;

Para cumplir con estos requerimientos la Dirección del Sistema Nacional de Archivos, preparó un Instructivo que permite cumplir el objetivo descrito. La Dirección del Sistema Nacional de Archivos, supervisa que se cumpla lo descrito en el Instructivo, así como busca los mecanismos más adecuados para que se capacite sobre la utilización del mismo.

Una de las actividades de la secretaria es el registro de la documentación que se genera y que se recibe en una dependencia por lo que el sistema de archivo debe brindar las facilidades necesarias de tal manera que se lo ejecute en forma eficiente. Desarrollar la propuesta para mejorar el sistema de documentación y archivo de la Secretaría de la Prefectura del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, a través de estrategias de manejo y control que es de gran importancia, porque con esto se pretende se estimular la aplicación de una fluida comunicación interpersonal entre el cliente interno y externo, con la finalidad de brindar una atención en forma eficiente.

Cabe recalcar que con el desarrollo y aplicación de esta propuesta que presentamos de manera clara y de la cual su principal objetivo es conseguir que el sistema de archivo que posee la institución sea más organizado y que la persona a su cargo lo maneje sin ningún inconveniente llevando esto a que la resolución de los trámites requeridos por la ciudadanía y a la vez por los mismos funcionarios de la institución sean resueltos con la agilidad, eficiencia y eficacia del caso, para con esto obtener la satisfacción de los clientes de la institución, a más del crecimiento de la misma.

Es necesario manifestar que toda organización pretende servir con eficiencia, por lo que se hace indispensable innovar y sistematizar procesos, como en este caso el de organización y archivo a través de la investigación que se desarrolló y concluyó con el Diseño de Estrategias para Manejo y Control de la Documentación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza. Período 2013 – 2014, que permitirá implementar cambios para mantener controles de información documentada y lograr así el cumplimiento de los objetivos institucionales, para trabajar sobre la base de una guía técnica y con la capacitación a los servidores de la institución en esta área.

1.1.1. Formulación del Problema

¿De qué manera el “diseño de estrategias para manejo y control de la documentación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza”, permitirá dinamizar la localización de documentación en los archivos de los departamentos que conforman la institución?

1.1.2. Delimitación del Problema

El presente trabajo investigativo se planteó en respuesta a la demanda del usuario tanto externo como interno, de atenderlos en forma oportuna en los trámites que desea realizar, entregando de manera ágil y acertada la documentación que solicita en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza (GADPPz).

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Diseñar estrategias para el manejo y control de la documentación ingresada durante el período, Diciembre 2013 – Diciembre 2014, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza (GADPPz).

1.2.2. Objetivos Específicos

Elaborar el marco teórico que guie el desarrollo del tema de investigación.

Diseñar la metodología de investigación adecuada que guie en la elaboración de las estrategias adecuadas para el manejo y control de la documentación que se genere en el GAD Provincial de Pastaza

Elaborar las estrategias para manejo y control de la documentación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se realizó en todas las dependencias administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, con la finalidad de conocer las falencias del sistema de archivo de esta entidad y proponer la aplicación de estrategias que permitan el manejo y control adecuado de la documentación, por lo tanto, es muy importante porque la Institución se beneficiará de este trabajo que permitirá mejorar el servicio de documentación y archivo.

La investigación es de relevancia provincial ya que al plantear la aplicación de estrategia de manejo y control de documentación se mejorará el servicio al usuario, a través de la satisfacción de sus requerimientos y por ende la imagen ante los ciudadanos cambiará. Durante la presente investigación se tomarán en cuenta teorías, conceptos que en conjunto servirán para solucionar el problema encontrado.

La tesis “Diseño de estrategias para manejo y control de la documentación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza. Período 2013 – 2014”, se desarrolló por que las Autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza ayudaron con la infraestructura y la información necesaria para concluir con la investigación y poder plantear la solución más adecuada.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD)

Según Active Ecuador (2012), manifiesta que: “Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) son instituciones descentralizadas que gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y están regidos por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana”.

Según AE (2012) los GAD están organizados de la siguiente manera:

GAD Regionales

GAD Provinciales

GAD Cantonales

GAD Parroquiales

2.1.1. Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial (GADP)

Como lo explica los GAD provinciales son niveles de gobierno de carácter provincial que se encargan de planificar y ejecutar obras públicas, además de otros servicios. Son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera y están integrados por las funciones de Participación Ciudadana, Legislación y Fiscalización, y Ejecutiva. El Prefecto o Prefecta y la Viceprefecta o Viceprefecto son elegidos mediante votación popular.

Su máxima autoridad es el Consejo Provincial y está integrado por la Prefecta o Prefecto, Viceprefecta o Viceprefecto, y por Alcaldes, Alcaldesas y Presidentes y Presidentas de las Juntas Parroquiales que conforman el Consejo Provincial. Duran cuatro años en sus funciones. La elección de Prefectos y Viceprefectos se realiza mediante votación popular.

El Consejo Provincial se encarga del ejercicio de la facultad normativa en las materias de competencia del GAD provincial, mediante la expedición de ordenanzas

provinciales, acuerdos y resoluciones; a través de votaciones en pleno, y a partir de la mayoría absoluta de sus miembros, se toman las decisiones; además,

Regula, mediante ordenanza provincial, la aplicación de tributos previstos en la ley a favor de este nivel de gobierno, los mismos que se guían por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, transparencia y suficiencia.

Expide acuerdos o resoluciones en el ámbito de competencia del GAD provincial, para regular temas institucionales específicos.

Aprueba el Plan Provincial de Desarrollo y el Plan de Ordenamiento Territorial, formulados participativamente con la acción del Consejo Provincial de Planificación y las instancias de Participación Ciudadana.

2.1.1.1. Estrategias

Según Lavanda (2010), en el cual exhibe los conceptos citados por Mitzberg y Quinn, (1995): quienes afirman que estrategia tiene su origen en: “El vocablo *strategos* inicialmente se refería a un nombramiento (del general en jefe de un ejército). Más tarde pasó a significar “El arte en general”, esto es, las habilidades psicológicas y el carácter con los que asumía el papel asignado. En la época de Pericles (450 a.C.) el término hacía referencia a la habilidad para aplicar la fuerza, vencer al enemigo y crear un sistema unificado de gobierno global”.

Voyer (1997), sostiene que: “El campo de la administración, una estrategia, es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas, de una organización, y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. Una estrategia bien formulada ayuda a poner orden y asignar con base tanto en sus atributos como en sus definiciones internas, los recursos de una organización, con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes”.

2.1.1.2. Estrategia en la Administración

La estrategia en la administración, es una guía fundamental que permitirá a este trabajo de investigación delimitar el tipo de estrategias que se deben aplicar para el manejo y

control del archivo del GAD Provincial de Pastaza, por lo que se ha recurrido a la investigación realizada por quien afirma (...) Una estrategia es un plan de acción que se lleva a cabo para lograr un determinado fin en una empresa a largo plazo, la estrategia Empresarial Se refiere al diseño del plan de acción dentro de una empresa para el logro de sus metas y objetivos. (Holguin, 2010)

En el campo de la administración, una estrategia, es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. Una estrategia adecuadamente formulada ayuda a poner en orden y asignar, con base tanto en sus atributos como en sus deficiencias internas, los recursos de una organización, con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes.

Las metas u objetivos establecen qué es lo que se va a lograr y cuándo serán alcanzados los resultados, pero no establecen cómo serán logrados. Todas las organizaciones poseen múltiples metas, pero las metas principales que son aquellas que afectan a la dirección general y la viabilidad de la entidad se llaman metas estratégicas.

Las políticas son reglas o guías que expresan los límites dentro de los que debe ocurrir la acción, y aquellas que guían la dirección general se llaman políticas estratégicas.

2.1.1.3. Elementos de una estrategia eficaz

Holguín (2010), explica que: “Las estrategias en el escenario de negocios deben abarcar como mínimo los siguientes factores y elementos estructurales”:

Objetivos Claros y Decisivos. Las metas específicas de las unidades subordinadas pueden transformarse al ritmo de la competencia, sin embargo las metas centrales de la estrategia para todas las unidades deben ser siempre lo bastante específicas y claras para que proporcionen continuidad y den cohesión al seleccionar las tácticas durante el horizonte temporal de la estrategia. No todas las metas requieren ser escritas o precisadas numéricamente, pero si deben entenderse bien y ser decisivas, es decir el logro de las metas debe asegurar la viabilidad y vida de la empresa frente a sus competidores.

Conservar la iniciativa. Una posición reactiva prolongada engendra cansancio, hace descender la moral, cede la ventaja del tiempo e incrementa los costos, disminuye el número de posiciones disponible, y baja la probabilidad de alcanzar el éxito.

Concentración y Atención. Puntos obvios, pero es mejor corroborarlos.

Flexibilidad. El reforzamiento de habilidades en un ámbito de acción planeado y la ubicación renovada permiten mantener a los contrincantes, con un mínimo de recursos, en relativa desventaja.

Con concentración y concesión, facilitan al estratega volver a emplear los mismos atributos para dominar posiciones seleccionadas en diferentes momentos.

También obligan a los contrincantes menos flexibles a usar más recursos para mantener posiciones predeterminadas, a la vez que hay menor asignación de recursos propios para propósitos defensivos.

Liderazgo coordinado y comprometido: Los líderes deben ser seleccionados y motivados, de tal manera, que sus propios intereses y valores coincidan con las necesidades del papel que se les asigne.

Sorpresa. Se debe hacer uso en o durante la preparación de la estrategia de la velocidad, el silencio y la inteligencia para atacar, en momentos inesperados, a nuestros contrincantes. Junto con una correcta sincronización, la sorpresa puede alcanzar un éxito fuera de toda proporción en cuanto a la energía utilizada, y puede cambiar de manera decisiva posiciones estratégicas.

Seguridad. La estrategia debe asegurar la base de los recursos y demás aspectos operativos fundamentales para la empresa, debe también desarrollar un sistema efectivo de inteligencia suficiente para prevenir sorpresas por parte de los competidores.

2.1.2. Implantación de la estrategia

Holguin (2010), quien concluye que: “Implementar la estrategia comienza con un esquema de participación auténtica que viene a transformar la cultura, estructuras y sistemas de trabajo de la empresa. Debemos entender la implantación de la estrategia como un proceso continuo de despertar organizacional”.

El equipo empeñado en llevar adelante y contagiar la visión estratégica tendrá que trabajar en lo sucesivo mucho por obtener transformaciones significativas en el pensamiento, la actitud y conducta de todos. Una estrategia sin este proceso de revolución del frente interno es letra muerta.

2.1.2.1. Documentos

La Ley de Patrimonio Histórico Español (S/N), define el documento como: "toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluidos los soporte informáticos".

Según los Administrativo (ITH 2011), "Documento sería toda información o hecho fijado o registrado en cualquier tipo de soporte material que sirvan para comprobar o acreditar algo".

Tendrán la consideración de documento público administrativo los documentos válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas. Cada Administración Pública determinará reglamentariamente los órganos que tengan atribuidas las competencias de expedición de copias auténticas de documentos públicos o privados.

Las copias de cualquier documento público gozarán de la misma validez y eficacia, siempre que exista constancia de la autenticidad de los mismos. El documento oficial reúne, en general, las mismas características que los demás documentos aunque con algunas salvedades:

En ellos se establece una relación entre las personas físicas o jurídicas con la Administración Pública o de diferentes organismos públicos entre sí, la mayoría de estas relaciones se realizarán a través de unos impresos ya preestablecidos o normalizados; de manera que quede constancia de la fecha de recepción del documento.

Como se desprende de lo visto hasta ahora, el soporte material puede ser muy variado y cada vez con más frecuencia se utilizan los soportes audiovisuales, gráficos, informáticos, nos centraremos en el documento escrito que sigue siendo el más utilizado y el que con más frecuencia vamos a manejar.

El documento, al mismo tiempo que es fuente de información, se reconoce legalmente como prueba de un acto, que ha sido o no ejecutado, sin embargo no todos los documentos se encuentran regulados adecuadamente.

2.1.2.2. Soporte Documental

Administradores (ITH, 2011). Son los Medios en los cuales se contiene información, según los materiales empleados, además de los archivos en papel existen los Archivos audiovisuales, fotográficos, filmicos, informáticos, orales y sonoros.

El término "conservación", en el ámbito de los archivos y bibliotecas, hace referencia a todas aquellas medidas destinadas a proteger adecuadamente los documentos, con el fin de prolongar su utilización en condiciones óptimas durante el mayor tiempo posible.

Existen dos corrientes diferentes sobre la disciplina de la Conservación.

La anglosajona, que a su vez se divide en otras dos disciplinas, la denominada:

Preservación: que determina las medidas preventivas de permanencia y durabilidad de los documentos

Conservación: que determina las medidas a tomar para la restauración de los documentos deteriorados.

La latina: en la que se contempla una única disciplina llamada Conservación, de la que forman parte la Preservación y la Restauración.

La primera, también denominada Conservación Preventiva, se ocupa de la prevención del deterioro de los documentos y

La Segunda de la reparación y recuperación funcional de los documentos deteriorados.

Después de esta aclaración terminológica sobre los conceptos conservación, preservación y restauración, nos vamos a centrar en el papel que se han desempeñado estas disciplinas en el campo de las Ciencias de la Documentación.

2.1.2.3. Fases del tratamiento documental

Ferriol y otros, (2008) Quienes determinan que: “Es la fase del tratamiento archivístico que consiste en la investigación y sistematización de las categorías administrativas y archivísticas en que se sustenta la estructura de un fondo, es decir, la primera fase intelectual de la metodología archivística en que se profundiza en el estudio del sujeto productor y del tipo documental”.

Mesa y Maza (2008), determinan que es necesario conocer:

Fecha de creación de la unidad administrativa.

- **Cambios de estructura.**

Instituciones que le han precedido en el desempeño de la función.

El resultado de esta fase será la organización del fondo, con el establecimiento del cuadro de clasificación y la ordenación de sus series documentales, sentando las bases para las fases de valoración y descripción.

Identificación del organismo productor : Una entidad es o no generadora de un fondo, en función de su grado de autonomía, para ello es necesario que cumpla las siguientes condiciones:

Poseer estructura orgánica completa e independiente y personalidad jurídica.

Competencias estables y bien definidas por reglamento o texto legal.

Posición jerárquica administrativa definida con precisión en el texto legal de creación.

Creación por disposición jurídica específica y fechada.

Existencia de un responsable con nivel de decisión en los asuntos de su competencia.

- **Organigrama conocido.**

La documentación generada por un organismo, institución o entidad será considerada fondo único e independiente, en las grandes organizaciones con numerosas divisiones

administrativas y relaciones muy complejas es importante definir, cuáles son susceptibles de ser generadoras de fondos.

Estas actividades deben ser realizadas por los especialistas de mayor nivel. Y a la vez se requiere conocer, mediante una investigación; la historia institucional de los productores.

Para ello se recopilara datos sobre el origen, evolución, funciones, estructuras y desarrollo de la entidad que permita situar la documentación en su contexto.

Fuentes de información de obligada consulta:

- Boletines Oficiales
- Gacetas Oficiales
- Repertorios legislativos
- Enciclopedias Jurídicas
- Memorias
- Publicaciones periódicas
- Páginas web

El estudio de la propia documentación es fuente de información primaria para extraer datos del sujeto productor, ya sea de los membretes de los documentos oficiales como de los pies de firma.

Recopilación de la información:

Con toda la información recopilada se procederá a la elaboración de diferentes Organigramas, que permitan conocer de forma gráfica los cambios estructurales del organismo, en cada organigrama se señalarán las fechas de actuación del sujeto productor, así como las normas de aprobación de cada reorganización.

Resultado de la recolección de información:

Con esta información se podrá elaborar un conjunto de organigramas, los mismos que nos ayudaran con la organización y seguimiento de los departamentos de las entidades institucionales.

2.1.3. Nuevos tipos documentales:

Según el Ministerio de Cultura (MEC 1995), Aunque no es precisamente objeto de trabajo del presente manual los nuevos tipos documentales que han surgido producto del desarrollo de las nuevas tecnologías merecen un paréntesis para dar a conocer su existencia y por demás su estructura, tanto diplomática como jurídica y física.

Para continuar con el proceso del nuevo método de este tipo de documentación es indispensable conocer las siguientes características:

- Documentos electrónicos autorizados con firma digital.
- Mensajes resultantes del correo electrónico.
- Metadatos de carácter técnico para su identificación.
- No basta, como en el caso del papel, es decir el tipo de soporte, es necesario proporcionar información precisa de la descripción del sistema, características físicas y técnicas de los ficheros incluyendo la estructura de los campos de indagación como (diccionario de datos).
- Descripción de las relaciones entre los elementos de datos del fichero, como (Libros electrónicos).

Resultados de la etapa de identificación:

Conocimiento exhaustivo de los elementos que constituyen cada serie documental, que permitirá establecer criterios de clasificación y ordenación son:

- La organización del fondo.
- La elaboración del cuadro de clasificación.
- La ordenación de las series de acuerdo con su jerarquía.

La ordenación de los documentos teniendo en cuenta que el archivero no decide la misma, sino que se debe respetar el orden original en el que se ha producido ésta. Únicamente en el caso de fondos totalmente desorganizados se optará por uno de los tipos de ordenación existentes.

Como regla general la denominación de la serie coincide con el nombre del tipo documental y éste con el de la actividad que se realiza.

2.1.4. El archivo y gestión documental

El funcionamiento las empresas en la vida económica genera una enorme cantidad de información. De ahí se deriva la necesidad de almacenar de la forma más racional posible todo ese volumen de documentación escrita.

En consecuencia, toda empresa tiene que contar con un sistema de archivo de documentos, al margen del sector en que se opere y del tamaño que tenga. Las grandes empresas suelen contar en ocasiones con personal especializado al frente de este tipo de tareas, como veremos no siempre es así, ya que en algunas dependencias las secretarías prestan una atención cotidiana incluyendo el trabajo de archivo documental, para ello se toma las siguientes consideraciones:

- El conjunto de documentos clasificados y ordenados.
- El archivo es el espacio físico en que se custodian y conservan los documentos.
- Personal administrativo encargado de la recepción, clasificación, custodia y búsqueda de los documentos (secretaría de dirección).
- Las labores de archivo deben considerarse de primer orden; En la actualidad, las empresas son plenamente conscientes de la importancia que tiene el registro de documentos.

Asimismo el progreso tecnológico está facilitando de forma creciente este trabajo, los nuevos soportes informáticos están sustituyendo paulatinamente al papel, para la conservación de los documentos y medio ambiente.

Según la Secretaría ejecutiva cultural (SEC 1988), “Probablemente dicha sustitución nunca será completa, pero no hay duda que se mejorara perceptiblemente todas las operaciones relacionadas con el almacenamiento, búsqueda y consulta de documentos escritos. Por consiguiente, la secretaria debe conocer las técnicas básicas de clasificación y archivo con objeto de ejecutar estas tareas con arreglo a criterios de eficiencia, operatividad, rapidez y racionalidad”.

2.1.4.1. Finalidad del Archivo

Secretaría ejecutiva cultural (SEC, 1988), “La existencia del archivo en la empresa es consecuencia directa de que las actividades mercantiles necesitan un soporte documental. Cualquier empresa emite y recibe en el transcurso de su actividad ordinaria distintos tipos de documentación: correspondencia, facturas, informes contratos, etc. Así pues, una vez finalizada una gestión, la empresa deberá decidir si conserva la documentación adjunta o si, por el contrario es posible deshacerse de ella”.

En principio hay que señalar que existen documentos que por imperativo legal la empresa debe conservar durante un período de tiempo determinado, no pudiendo vaciar de ellos aunque lo se lo requiera. Por tanto la finalidad del archivo es guardar y clasificar todos los documentos que la empresa necesita conservar para poder funcionar normalmente:

- En razón de lo que establece la legalidad vigente
- Según el criterio y la conveniencia de la propia empresa.
- En este sentido, la empresa hace acopio de distintos tipos de material de archivo como:
 - Documentos de gestión: son todos aquellos relacionados con actividades o gestiones que se encuentran en curso de realización y que se dilatan en el tiempo.
 - Documentos legales: son aquellos que la empresa tiene que conservar obligatoriamente por ley. Como documentos relacionados con asuntos fiscales, laborales, etc.
 - Documentos históricos: los referidos a operaciones y actividades terminadas, y los que se acumulan por razones comparativas, estadísticas, etc.

2.1.4.2. Objetivo del Archivo

Para que este objetivo se cumpla es esencial que los criterios que rigen la estructura y organización del archivo se ajusten a los siguientes parámetros:

- Que sea posible localizar los documentos de forma fácil y rápida.
- Que la documentación se conserve en buen estado: se debe evitar su deterioro y, en cualquier caso, su pérdida, extravío o destrucción.

- Que el espacio físico ocupado por el archivo sea el menor posible. La creciente mecanización e informatización de estos procesos viene a solventar inconvenientes como éste.
- Que se eviten la inflación de papeles y las duplicidades, copias innecesarias.
- Que se utilice un criterio de clasificación claro, eficiente y sencillo, al alcance de todos los potenciales usuarios, y no sólo de la persona directamente encargada del archivo.
- Que el coste de mantenimiento del archivo no sea excesivo y resulte económico. La estructura y el alcance del archivo deben estar en concordancia con el tamaño y el volumen de actividad de la empresa.

2.1.4.3. Archivo Según Frecuencia de Uso

Camacho (2008), señala que: “Podemos destacar dos modalidades de archivo según la frecuencia de uso de los documentos que conserva: el archivo ordinario – en que se guardan los documentos de uso inmediato – y el archivo de depósito – que engloba los documentos que no se consultan de modo habitual, aun siendo necesaria su conservación”.

Por consiguiente, la frecuencia de uso de un documento varía en función a la actualidad que éste tenga en cada momento: a mayor actualidad, mayor frecuencia de uso y consulta, desde el momento que una empresa decide no destruir un documento sin utilidad inmediata y lo conserva es evidente que está transformando el archivo normal u ordinario en un archivo de depósito, es decir que va a ser menos consultado.

En definitiva, parece lógico que el archivo esté dividido en varias secciones o niveles, según el grado de actualidad y la frecuencia de uso de los documentos que lo componen; Actualmente, son muchas las empresas que dividen su archivo de la siguiente forma:

Archivo activo: comprende los documentos correspondientes a gestiones en tramitación. Este archivo tiene una considerable frecuencia de uso y consulta. Por tanto, podríamos definirlo como una especie de archivo momentáneo. Generalmente, antes de archivar definitivamente un documento se debe comprobar que no corresponde a asuntos en tramitación, ya que éstos deben ser continuamente utilizados. Así, cuando además es

posible que se siga generando documentación adicional, la secretaria suele tener a mano la documentación en cuestión.

Archivo inactivo: comprende todos los documentos que no se consultan de modo muy frecuente, pero que la empresa decide conservar hasta su eventual corrección o destrucción.

Cada cierto tiempo es obligado que la secretaria, o el personal administrativo encargado, proceda a realizar una exhaustiva revisión de los documentos que se pueden destruir por carecer de valor para el funcionamiento de la empresa. Es necesario abordar esta tarea por razones de espacio y con objeto de que el archivo sea operativo y eficiente.

Una forma de medir la utilidad del archivo consiste en comprobar el índice de frecuencia de uso de sus fondos documentales. Se trata de comparar el número de consultas efectuadas en un período de tiempo determinado con el número total de referencia de que consta el archivo. Si la medición efectuada marca un índice muy bajo, es señal de que seguramente hay un exceso de documentos que no se consultan por haber dejado de tener utilidad práctica.

Por otra parte, una de las cuestiones que tiene que decidir la empresa cuando se propone constituir su archivo documental hace referencia al archivo, es decir, si el archivo debe ser centralizado o descentralizado. Ambas posibilidades de organización presentan sus ventajas e inconvenientes, y cada empresa debe decidir el modelo a adoptar en función de sus necesidades. Lógicamente, las empresas pequeñas no tienen este tipo de problemas, ya que la existencia de un archivo único, que suele estar a cargo de la secretaria, es suficiente para cubrir sus necesidades en este campo.

Por lo que respecta al grado de centralización del archivo, es importante destacar que las empresas más avanzadas organizativamente, y de una cierta dimensión, tienden a abandonar el modelo de archivo ordinario único y centralizado por una serie de archivos independientes, en igual número a los departamentos sectoriales de la empresa. La secretaria de dirección es la encargada de la organización, mantenimiento y puesta al día del archivo que almacena los documentos que maneja la dirección en su actividad a corto y medio plazo. Posteriormente, lo más habitual es que la documentación de los

distintos departamentos pase a formar parte del archivo de depósito, el cual es objeto de periódicas expurgaciones.

La descentralización del archivo sólo es útil en las empresas bien organizadas; es decir, aquellas en que existe una óptima distribución de competencias y responsabilidades. La idea subyacente a una descentralización de este tipo es la bondad de acercar el archivo a los puestos de trabajo. Indudablemente esto permite, por ejemplo, que la secretaria conozca la topografía del archivo facilitando la rapidez de la recuperación de los documentos de frecuente consulta que se necesitan en cada momento.

Los documentos de gestión son, por así decirlo, de uso privativo, o por lo menos principal, del director del departamento en cuestión. Con todo, la secretaria no necesita seguir unas normas excesivamente rigurosas o complejas en el manejo del archivo que atañe de forma más próxima a su trabajo. Debe tener presente la conveniencia del periódico expurgo de documentos y el envío al archivo de depósito de los documentos correspondientes a asuntos ya tramitados.

Por otra parte, la organización del archivo de depósito debe tener como guía unas precisas normas de clasificación, conservación, consulta y expurgo.

2.1.4.4. Clasificación del Archivo

Según Garcia (2010), “Clasificar es, sencillamente, ordenar o disponer elementos por clases. En este sentido, un buen criterio de ordenación del archivo es todo aquel que facilite la accesibilidad de un determinado documento. Sin lugar a dudas, el criterio clasificatorio que se adopte debe traducirse en la práctica en un sistema de búsqueda que los potenciales usuarios del archivo encuentren comprensibles y fácil de usar”.

La multiplicidad de las consultas obliga a que el conjunto de los documentos se clasifique en un determinado orden. Desde este punto de vista, se puede afirmar que ningún archivo puede funcionar adecuadamente sin un sistema de clasificación que lo estructura.

Por consiguiente, la secretaria en su ámbito de trabajo tendrá que adoptar un determinado criterio ordenador si pretende acometer la creación de un archivo. Es más,

sería imprescindible el establecimiento de un plan de clasificación que tomara en consideración varias circunstancias:

- El criterio clasificatorio que se adopte tiene que ser comprensible para todo aquel que consulte el archivo.
- Se tienen que definir con claridad los fines y objetivos fundamentales que se pretende por medio de la clasificación.
- El archivo debe organizarse en función de las necesidades y de la actividad de la empresa. Así, hay que tener muy en cuenta las características del material objeto de archivo: tipología, cantidad, etc.
- Es conveniente poseer un cierto conocimiento de las diversas técnicas de clasificación para que la estructura y la organización del archivo respondan a criterios de eficacia y operatividad.
- Hay que organizar el archivo de acuerdo con criterios de economía del espacio a fin de que los documentos ocupen el mínimo espacio. El sistema elegido debe permitirnos clasificar en el lugar habilitado para tal fin la mayor cantidad de documentos posibles.
- El sistema de clasificación del archivo debe tener en consideración las necesidades futuras. Es conveniente que se puedan introducir modificaciones cuando se estime oportuno.
- Desde el momento en que existen diferentes criterios clasificatorios, no parece aconsejable dar una excesiva preferencia a alguno de ellos. En este sentido, el criterio ordenador adoptado será el adecuado en tanto en cuanto satisfaga las exigencias de rapidez y accesibilidad a los documentos.
- Es asimismo necesario que el sistema de clasificación esté normalizado o tipificado, es decir, que se ajuste a un tipo modelo o norma común.
- Vamos a ver a continuación los principales criterios clasificatorios que se pueden adoptar para organizar el archivo, teniendo en cuenta que el acceso a los documentos debe hacerse en función de un criterio lógico.

Los criterios clasificatorios se basan en un sistema alfabético, numérico o alfanumérico.

Clasificación alfabética:

- Nominativo
- Geográfico
- Ideológica o por materiales
- Profesional
- Clasificación numérica
- Cronológica
- Numérico consecutiva o correlativa
- Terminal
- Decimal
- Clasificación alfanumérica

2.1.4.5. Material de Archivo

Gavilán (2009), establece que el material de archivo comprende: “Mobiliario, material de papelería. Lo ideal es disponer del mobiliario especialmente diseñado para albergar de la manera más racional y operativa posible todos los elementos que contiene los documentos archivables”.

Entre los principales tipos de muebles destinados a este uso podemos citar los siguientes:

Armario/estantería con estantes para colocar cajas o carpetas de archivo o con guías para enganchar carpetas, pudiendo ser telescópicas.

Columna rotativa para archivadores y carpetas. Este mueble de archivo suele componerse de varios niveles en disposición circular. Cada uno de estos niveles es independiente de los demás, pudiendo también girar autónomamente.

Un separador metálico sujeta los archivadores, que van colocados verticalmente. Es un sistema fácil y sencillo, que permite además consultar de forma simultánea a varias personas.

Soporte metálico con rueda para archivadores de listados.

Cajonera con archivo para carpetas colgantes.

El mobiliario en forma de cajón es muy utilizado para las funciones de archivo. La cajonera suele ir equipada con un bastidor telescópico, y constituye una forma de archivo horizontal muy conveniente cuando hay que realizar frecuentes consultas. Los sistemas modulares de clasificación horizontal son también extremadamente útiles para el trabajo de archivo que realiza la secretaria. Los cajones van dispuestos en forma de módulos individuales, que se pueden ir ampliando en función de las necesidades, tanto horizontal como verticalmente

2.1.4.6. El Control del Archivo

Una vez estructurado el archivo, elegidos el mobiliario y los archivadores y definidos los métodos más adecuados para clasificar cada tipo de documento, el archivo tiene que estar con continuamente puesto al día.

Para la correcta utilización del archivo, no debe extraerse sólo el documento del fichero, sino toda la carpeta, para evitar que se extravíe. En el supuesto de que se tenga que sacar únicamente el documento, se deja una tarjeta que indique para qué se extrajo, cuándo se extrajo y dónde se encuentra o a quién se le ha entregado.

Con el fin de evitar que el archivo se encuentre fuera de control, sólo podrán acceder a los ficheros las personas autorizadas, y cualquier solicitud de un documento habrá de ser cursada a través de ese personal.

Debe utilizarse un sistema de registro y control de entrada y salida de documentos del archivo, que se revisará periódicamente para reclamar los que deben ser devueltos.

2.1.4.7. Nuevas Tecnologías de Archivo

Los modernos avances tecnológicos que han revolucionado todos los campos de la actividad humana han incidido también poderosamente en el terreno de la gestión del archivo de documentos, en el que hoy se usan con relativa profusión los medios ópticos y, sobre todo, los informáticos en todo tipo de empresas.

Archivos de microfilmes. El microfilme se utiliza en empresas con un considerable volumen de documentos o información para archivar. Como guardar los documentos en papel resulta caro y, por otra parte, requiere grandes espacios y el uso de muebles

archivadores, se ha recurrido, como alternativa a la microfilmación, técnica que consiste en fotografiar el documento original con una cámara que contiene película de pequeño formato y, una vez revelado el negativo, aparece una copia de tamaño reducido, no legible a simple vista (existen varios factores de reducción, aunque los más habituales son los de 20:1 y 24:1). Las imágenes reducidas se almacenan, ya sea en rollos de películas o en transparencias.

Archivo Computarizado. Con la introducción de computadoras y de procesadores de texto en muchas oficinas, es posible almacenar la información que se desea archivar en la misma computadora.

Disco Óptico. Es un disco que almacena y conserva la documentación, previa reproducción directa y total mediante un rayo láser, que se usa también para la exploración o lectura. Supera con mucho al microfilme, ya que su duración se considera indefinida, frente a los problemas de caducidad de aquél. Por otra parte, los documentos grabados en disco óptico son imperecederos, porque las memorias ópticas no pueden borrarse y porque no sufren desgaste, al no existir contactos físicos o mecánicos en el momento de la lectura del soporte.

2.2. MARCO SITUACIONAL

La información técnica es fundamental en la planeación y desarrollo de las actividades que están implícitas en las competencias que la ley le otorga al GAD Provincial de Pastaza.

Los informes de estas actividades, merecen un proceso de organización por parte de la entidad administradora de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales, que permitan su adecuada conservación, utilización y consulta.

Para tal efecto, el GAD Provincial de Pastaza, presenta una propuesta alineada al Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos expedida por el Consejo Nacional de Archivo, el cual es de uso obligatorio en los Archivos de las Instituciones Públicas y Privadas contempladas en la Ley del Sistema Nacional de Archivos y la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

La propuesta mencionada plantea una serie de estrategias que se constituirán en instrumento didáctico que permita guiar la organización y custodia de documentos y archivos, aplicando normas y técnicas universales.

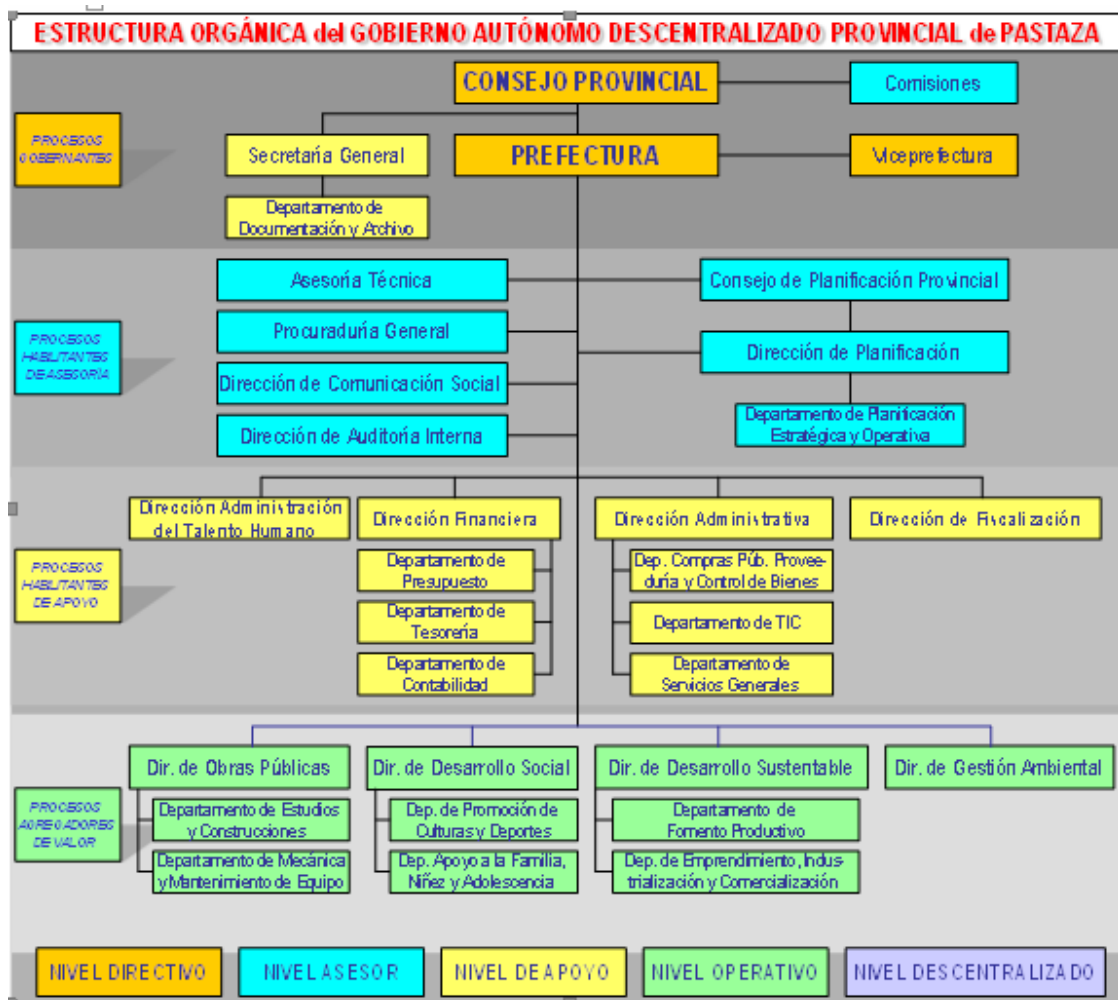
Las mencionadas estrategias, por su claridad y sencillez en la estructura de su contenido, brindarán el apoyo y orientación en la consulta y comprensión del proceso técnico que se quiere implementar en las instituciones públicas y privadas; por tanto, facilitará el conocimiento elemental para quienes desconozcan el manejo de documentos y archivos administrativos.

Es así que cada estrategia detallada en esta propuesta, basa su criterio bajo la contextualización de que la gestión documental se define como el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

2.2.1. Estructura Orgánica Funcional Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, en concordancia con las normas del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, para el cumplimiento de su misión, objetivos, competencias y responsabilidades, está integrado por los siguientes niveles:

- A. Nivel de Legislación y Fiscalización
- B. Nivel Ejecutivo
- C. Nivel Asesor
- D. Nivel de Apoyo
- E. Nivel Operativo
- F. Nivel Descentralizado (Patronato de Amparo Social)



2.2.2. Diagnóstico del Uso de la documentación en los archivos de las diferentes Unidades que conforman el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

Tomando como prioridad la necesidad de organizar la oficina de archivo y controlar debidamente el flujo de correspondencia, las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, a través de una tesis de grado conoció los problemas y solución de los inconvenientes causados en esta área.

En una primera observación a las instalaciones donde reposan documentos y el lugar que está asignado para el archivo se detectó que no existe un sistema adecuado que permita la fácil localización de información, lo que conlleva al retraso en los trámites dejados por usuarios, así como a la difícil tarea de ubicar documentos que están en un archivo. Este inconveniente trae consigo otros aspectos negativos, tales como, la molestia del usuario, mala imagen de la Institución, pérdida de credibilidad que perjudican tanto a la entidad como a las personas que laboran en ella.

Esta propuesta procura establecer e implementar procedimientos que faciliten los trámites para lograr eficiencia en la gestión documental, constituyéndose así en un aporte para la Institución, facilitando la realización del trabajo diario, ahorrando tiempo y recursos económicos, debido a que si existen Instituciones que cuentan con un archivo organizado y por ende el trabajo es más ágil y se brinda una atención oportuna al cliente.

Bajo este contexto, se realizó visitas in – situ a los diferentes departamentos con el fin de determinar el tipo de archivo que se estaba manejando, es así que se definió que en toda la institución se está usando el tipo de archivo descentralizado, es decir que cada departamento cuenta con su propio archivo del cual es la encargada, la secretaria de cada dependencia, el cual presenta:

Las ventajas del archivo descentralizado son:

- Mayor autonomía.
- Ajuste permanente.
- Rapidez de acceso.

- No requiere personal especializado aunque debería de tenerlo.
- Normas estrictas en cuanto al número de copias.
- Normas para el control y seguimiento de documentos.

Las desventajas del archivo descentralizado son:

- Puede faltar información.
- Falta de conocimiento del personal.
- Incremento de las tareas.
- Búsqueda y control de los documentos difícil.

En este sentido se analizó el tipo de información que manejan en el archivo de los diferentes departamentos que conforman el GADPPz, así como los criterios en los que se basa su organización. Dando como resultado lo siguiente:

Departamento Financiero: Divide su archivo en documentos internos que los archivan por departamento y externos que los archivan por asunto. Además tiene un archivo en el cual por el volumen de documentos, archivan los comprobantes de pago; esto es por secuencia numérica y fecha.

Departamento de Obras Públicas: Este archivo también está dividido en documentos internos y externos. Los Documentos Internos: Los archivan por departamento.

Además tienen abierto diferentes folders individuales por el volumen de documentos que se tramitan, estos son:

- Informes técnicos
- Partidas Presupuestarias
- Obras por administración directa
- Ordenes de trabajo
- Registro de movilización
- Adquisición de repuestos
- Informes de mantenimientos viales
- Reportes diarios de maquinaria
- Resumen de explotación de material pétreo

Los Externos: Los archivan geográficamente; es decir por cantones y parroquias.

Departamento de Fiscalización: Se divide en documentos internos y externos.

Dentro de los documentos internos tienen separado por folders tales como:

- Contratos
- Planillas
- Estudios de construcción de puentes, vías y asfaltos

Departamento de Talento Humano: Al igual que en los otros departamentos el archivo está dividido en documentos internos y externos.

Debido a que en este departamento se lleva el archivo del personal de toda la Institución se abre una carpeta individual por cada persona:

- Carpetas individuales del personal a contrato de la LOSEP
- Carpetas individuales del personal a contrato que están bajo el Código de Trabajo
- Carpetas individuales del personal que pertenece al Sindicato de Trabajadores de la Institución
- Carpetas individuales del personal a Nombramiento.

Departamento de Planificación: También en la Dirección de Planificación tienen archivado por documentos internos y externos.

Adicionalmente tienen un archivo de:

- Archivo del POA Clasificado por años
- Rendición de cuentas
- Plan de desarrollo y ordenamiento territorial
- Sistema de Movilidad Energético y Conectividad
- Sistema Crítico Ambiental
- Sistema Socio Cultural
- Sistema económico productivo
- Plan estratégico institucional

Departamento de Gestión Ambiental: Del mismo modo en la Dirección de Planificación tienen archivado por documentos internos y externos.

Los Documentos Internos: Los archivan por departamento y hacen una clasificación a parte de la documentación que por su volumen es necesario abrir carpetas individuales.

- Informes de Conformidades ambientales
- Informes de monitoreos Ambientales
- Convenios
- Consultorías Ambientales
- Informes técnicos de reforestación

Los Externos: Los archivan de acuerdo a la sumilla del Director, es decir se abre una carpeta por cada técnico y los documentos que por las actividades propias del Departamento se maneja con mayor frecuencia se abre una carpeta, tales como:

- Documentos recibidos y enviados del Ministerio del Ambiente
- Documentos recibidos y enviados de la Secretaria del Agua
- Documentos recibidos y enviados de la Subsecretaria de Minas

Departamento de Desarrollo Sustentable: Igualmente a los otros Departamentos de la Institución se maneja un archivo de documentos internos y externos.

Los documentos internos se los archiva por departamentos enviados y recibidos, aparte se abre una carpeta por cada uno de los componentes que pertenecen a este Departamento esto es:

- Fomento Productivo
- Fomento Pecuario
- Fomento Piscícola
- Emprendimiento y fortalecimiento empresarial
- Inducción en procesos agregadores de valor y redes de comercialización
- Fortalecimiento productivo agroindustrial
- Bio Centro de Investigación Productivas y Ambientales de la Provincia de Pastaza
- Centro de Interpretación Natural y Cultural Pastaza, Selva Viva

- Proyecto de Gestión Integral de Infraestructura de Riego y Drenaje
- Turismo, aventura y culturas
- Unidad de Proyectos y Estudios Especiales – Cooperación Internacional
- Plan de Desarrollo Provincial
- Ferias
- Convenios Parroquiales, Cantonales, Provinciales e Internacionales

Los documentos externos se los archiva en una sola carpeta por fecha de recibido del departamento.

Dirección Administrativa: De la misma manera se maneja documentos internos y externos.

Los internos se archiva por departamento: enviados y recibidos, además se abren carpetas por:

- Elaboración de Salvoconductos
- Control de los vehículos diario

Los documentos externos se los archiva en una sola carpeta por fecha de recibido del departamento.

Departamento Jurídico: Asimismo en este Departamento la documentación se la clasifica por documentos internos y externos.

Los documentos internos se archiva por departamentos: enviados y recibidos, a parte tienen un archivo de:

- Convenios
- Resoluciones
- Contratos de: Obras, Estudios, Adquisiciones, Consultorías
- Actas de terminación de contratos por mutuo acuerdo.
- Los documentos externos se los archiva en una sola carpeta

Secretaria General: Los documentos internos se archiva por departamentos: enviados y recibidos, a parte tienen un archivo de:

- Comisión de Planificación y Presupuesto
- Comisión de Legislación
- Comisión de Fiscalización

- Ordenanzas
- Reglamentos
- Acuerdos
- Viáticos – Subsistencias
- Partes Pertinentes
- Consejo de Planificación
- Asamblea Provincial Local
- Convenios
- Proceso de elaboración del Presupuesto 2015
- Actas de las Sesiones de Consejo
- Los documentos externos los han clasificado de la siguiente manera:
- Contraloría General del Estado
- Municipios de la Provincia de Pastaza
- Instituciones Locales
- Instituciones Nacionales
- Secretaria de la Prefectura: En la Secretaría de la Prefectura se ha hecho una clasificación a igual que los otros departamentos en documentos internos y externos.
- Los documentos internos se los archiva por departamentos enviados y recibidos.
- Los documentos externos se los archiva geográficamente y por entidades, esto es:
- Parroquias
- Cantones
- Provincias
- Entidades del sector Publico
- Entidades del sector Privado

Como se detalla en cada departamento, han organizado el archivo en documentos internos y externos, clasificados acorde al tipo de información que manejan.

Sin embargo no están garantizando un buen manejo del mismo por cuanto no se están cumpliendo con los criterios que abarcan los conceptos claves de un archivo que son: funciones, finalidad, fundamentos y criterios y reglas básicas.

Funciones: Un archivo tiene que permitir al menos dos funciones: almacenar y recuperar de inmediato.

Finalidad: En toda organización las finalidades del archivo son:

- Ser el centro de la información y de la documentación.
- Proporcionar los mejores servicios al menor coste.
- Ser un instrumento que ayude a conocer el funcionamiento de otros servicios.
- Asegurar la conservación de los documentos.
- Los fundamentos metodológicos de un archivo son:

Lógica: Como me piden los documentos. Como necesitamos la información.

- Rigor.
- Sencillez.
- Los criterios para un archivo eficaz son:
- Inequívocos.
- Explícitos.
- Objetivos.

Una organización básica de un archivo como son:

- Existencia de unas normas de archivo o manual.
- Existencia de un índice.
- Instalaciones.

Los mismos que en este trabajo investigativo procuran definirse en cada uno de los departamentos acorde a la información que manejan.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. IDEA A DEFENDER

La aplicación de estrategias para manejo y control de la documentación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, permitirá desarrollar el uso del archivo institucional en forma eficiente y beneficiará a los usuarios internos y externos de la entidad, ya que obtendrán la información requerida de manera ágil y rápida.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación que se propone es Cualitativa, porque se constituirán en el soporte que ayudará a determinar el tipo de estrategias a aplicar para el manejo del archivo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, lo cual se establecerá mediante el empleo de métodos de recolección de datos, como la encuesta, la observación, etc., que al ser tabulados, arrojará una idea general de cómo se debe manejar el archivo en esta institución, lo cual llevará a la investigadora a tomar la decisión en cuánto al diseño de estrategias útiles y prácticas que resuelvan el problema ya detallado.

La investigación que se propone es de tipo descriptiva y bibliográfica por cuanto se limitó a reseñar la situación actual de la documentación en la Secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado de Pastaza y describir los lineamientos teóricos para una propuesta de estrategias.

3.2.1. Tipos de estudios de investigación

Al alinearse al tipo de investigación, el trabajo propuesto se definiría como, un estudio descriptivo, porque se detallará las estrategias a aplicar en el manejo del archivo de la Institución y explicativo, ya que se determinarán mediante procesos, las estrategias mencionadas.

3.2.2. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación que se adapta a este trabajo es cuasi experimental, puesto que no se dispone de variables. Al estar inmerso en esta investigación la documentación ingresada durante el año 2014, pues se lo considera de un diseño de investigación longitudinal, puesto que este año el manejo de información cambió de criterio conforme la nueva administración que ingresó en el mes de mayo.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

El universo para el presente estudio está dividido en tres grupos: el primero conformado por Directivos, el segundo por funcionarios y el tercero por usuarios promedio atendidos en una semana laborable del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

Tabla 1. Población y Muestra

POBLACION	CANTIDAD
DIRECTIVOS	22
FUNCIONARIOS	172
USUARIOS	2200
TOTAL	2394

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

3.3.2. Muestra

Se realizará una entrevista a los Directivos de la Institución, y se aplicarán encuestas tanto a funcionarios como usuarios de la Institución. Para establecer el tamaño de la muestra se aplicará la fórmula de población finita (menos de 100.000 habitantes):

$$n = \frac{z^2 pqN}{Z^2 pq + Ne^2}$$

n :Número de elementos de la muestra.

N: Número de elementos del universo.

p/q: Probabilidades con las que se presenta el fenómeno.

z2 : Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido: siempre se opera con valor sigma. Véase la tabla de valores de Z.

e: Margen de error o de imprecisión permitido (lo determinará el director del estudio).

Aplicación de Formula para el cliente externo (usuario):

$$n = \frac{z^2 pqN}{Z^2 pq + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.95)(0.05)(2200)}{(1.96)^2 * (0.95)(0.05) + (2200)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{401.45}{5,68}$$

$$n = 70,65 = 71 \text{ Usuarios a encuestar}$$

Aplicación de Formula para el cliente interno (empleados):

$$n = \frac{z^2 pqN}{Z^2 pq + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.95)(0.05)(172)}{(1.96)^2 * (0.95)(0.05) + (172)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{31.39}{0,61}$$

$$n = 51.24 = 51 \text{ Empleados a encuestar}$$

3.3.3. Observaciones:

Una vez determinada la población y la muestra que son objeto de estudio en este trabajo investigativo, se procede a describir el método y herramientas para la determinación de los resultados del análisis.

Método: La búsqueda y ubicación de bibliografía propia del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, de manera tal que orienten este trabajo investigativo.

- Observación
- Recolección de la información
- Análisis e interpretación de los resultados

Herramientas: La estructura orgánica funcional del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, constituye una base fundamental para determinar la población objeto de investigación. Selección de la muestra mediante la fórmula de cálculo para poblaciones finitas.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1. Métodos utilizados

Método Hermenéutico: Ya que se interpretó y develó el sentido de las respuestas obtenidas en las encuestas y en la entrevista aplicada, así como también de las situaciones que se presentaron a lo largo de esta investigación, haciendo que la comprensión sea posible evitando con las explicaciones los malos entendidos, favoreciendo adecuadamente su función normativa.

Método Científico: Este método permitió descubrir, demostrar y verificar los conocimientos científicos en la revisión de literatura para el desarrollo de la tesis, ya que mediante la aplicación de procedimientos lógicos se desarrolló la misma.

Método Analítico – Sintético: Este permitió descubrir los resultados de la presente investigación que se expresa en las alternativas de solución para la problemática de manejo de la documentación en el GAD Provincial de Pastaza.

Método Descriptivo: porque se expondrán los datos e información del área de archivo y como se desarrollan las actividades de manejo y control de correspondencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

Método Deductivo: Se aplicó para determinar el área problemática partiendo de causas y efectos generales hasta establecer el problema objeto de estudio. Además la utilización de este método sirvió para el estudio de los aspectos generales del problema de la falta de estrategias para manejo y control de la documentación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

3.4.2. Instrumentos utilizados

Para el desarrollo de este trabajo investigativo, se utilizaron los siguientes instrumentos:

La encuesta: Que se la utilizará aplicada a una muestra de empleados, trabajadores y directivos, que representen al colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

Mediante la encuesta se requiere obtener datos de interés sociológico interrogando a los empleados y trabajadores de GAD Provincial de Pastaza.

El cuestionario: Que se lo utilizará como un conjunto de preguntas sobre los hechos o aspectos que interesan en una evaluación sobre el manejo y control de documentos, en una investigación o en cualquier actividad que requiera la búsqueda de información. Las preguntas son contestadas por los encuestados. Se trata de un instrumento fundamental para la obtención de datos.

El cuestionario será redactado una vez que se ha determinado el objetivo de lo que se va a preguntar, de los que se necesita para la investigación, de los datos que se nos solicitan o de las características que deben ser evaluadas.

La encuesta responderá necesariamente a lo que se ha desarrollado a partir de los objetivos específicos, de tal modo que las preguntas que se hagan respondan a la información que se desea obtener. No debe precipitarse el profesor en la confección del cuestionario porque es pieza esencial en la obtención de los fines propuestos.

Cabe destacar que para el desarrollo de esta investigación se aplicó el cuestionario respectivo acorde a la muestra calculada siendo: 71 usuarios de una población de 2200; 51 funcionarios de 172; y 17 directivos de un universo de 22, determinados al azar por ser los usuarios más frecuentes, funcionarios más relacionados con el manejo y control de la documentación y directivos que aportan en la gestión documental.

3.4.3. Herramientas utilizadas

a) Estadísticas: Se las utilizaran para determinar índices de aceptación a la propuesta.

b) Mapas estratégicos: O gráficos estadísticos serán quienes visualmente guíen la opinión de los encuestados.

3.4.4. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios

1.- ¿Con qué frecuencia realiza trámites de documentos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza?

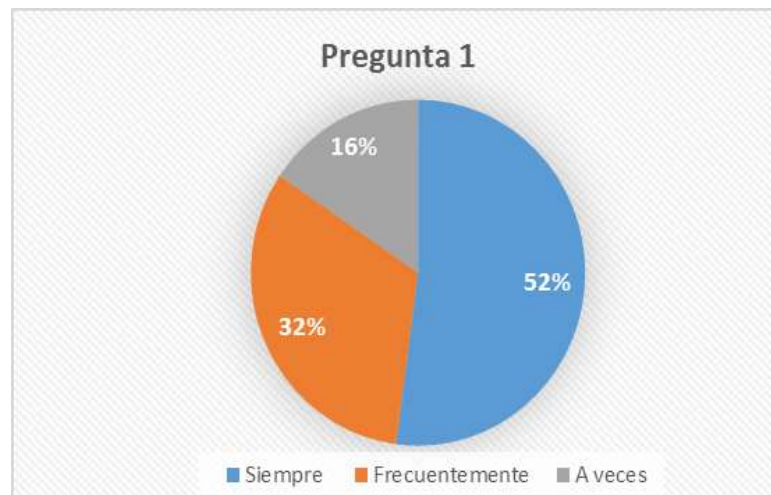
Tabla 2. Frecuencia de Tramites

Siempre	37
Frecuentemente	23
A veces	11

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Ilustración 1. Frecuencia de Trámites



Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Interpretación de la Pregunta 1:

De los 71 usuarios encuestados el 52% siempre realizan trámites de documentos en el GADPPz, el 32% de los usuarios hacen este tipo de trámites muy frecuentemente, y un considerable 16% acude a veces a las unidades administrativas de la Institución, con el fin de realizar trámites de tipo documental puesto que no disponen del tiempo, muchas veces delegan a otras personas para estas actividades.

2.- ¿Qué calidad de atención recibió en la solicitud de documentación realizada en el GADPPz?

Tabla 3. Calidad de atención

Excelente	12
Bueno	34
Regular	25

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Ilustración 2. Calidad de atención



Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Interpretación de la Pregunta 2:

De los 71 usuarios encuestados el 48% lo considera como buena la atención que recibió al momento de solicitar la documentación que requería, un muy considerable 36% de los usuarios califica a esta atención como regular, por cuanto no satisfizo sus necesidades en la ubicación a tiempo o peor en la no ubicación de la documentación solicitada, y un 17% lo percibió como excelente por cuanto se le atendió en corto tiempo su solicitud ya que era documentos ingresados muy recientemente.

3.- ¿Los trámites en el archivo de las Unidades Administrativas del GADPPz son:

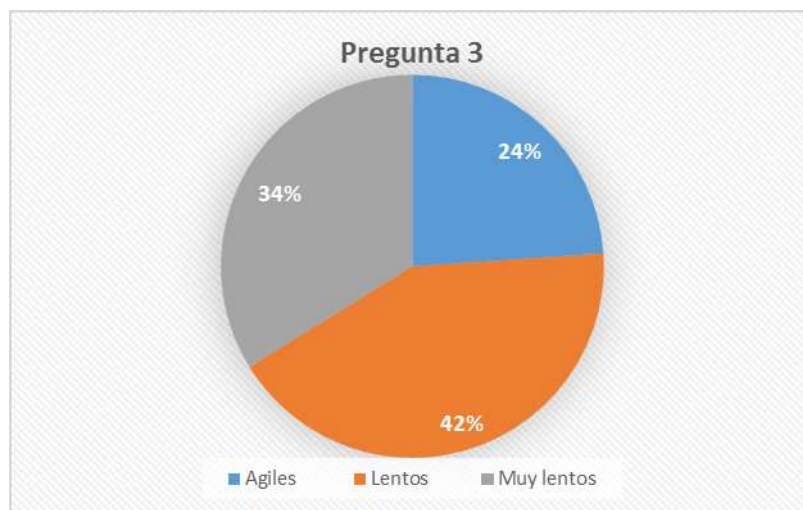
Tabla 4. Tramites en el archivo del GADPP

Agiles	17
Lentos	30
Muy lentos	24

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Ilustración 3. Tramites en el archivo del GADPP



Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Interpretación de la Pregunta 3:

De los 71 usuarios encuestados el 42% califica a los trámites que se realizan en el archivo de las unidades administrativas como lento, un muy considerable 34% de los usuarios califica a esta atención como muy lento, por cuanto tuvo que esperar más de 30 minutos para que le entreguen la documentación solicitada, y un 24% lo percibió como ágiles a los procesos que realizan en el archivo de la unidad administrativa que solicitó su documentación, a lo expresa que influyó que la solicitud ingresada era entre 0 y 3 meses.

4.- ¿Cómo califica el manejo y control de la documentación por parte de los funcionarios, para los procesos de gestión de imagen, prestigio, organización y evidencia en las unidades administrativas del GADPPz?

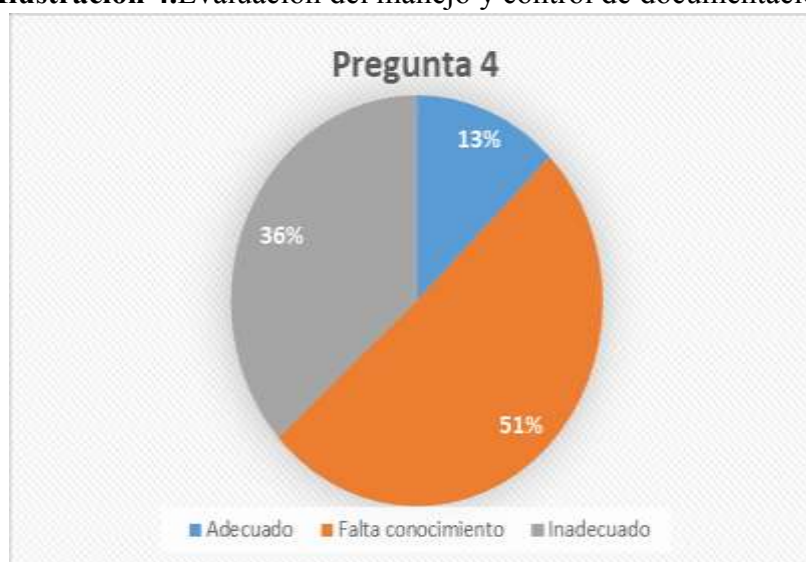
Tabla 5.Evaluación del manejo y control de documentación

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Adecuado	9
Falta conocimiento	36
Inadecuado	26

Elaborado por: Anita Arroyo

Ilustración 4.Evaluación del manejo y control de documentación



Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Interpretación de la Pregunta 4:

De los 71 usuarios encuestados el 51% considera que a los funcionarios les falta conocimiento sobre el manejo y control de la documentación en las unidades administrativas, por cuánto muchas de las veces dicen que aún no les han entregado de la unidad que realizó el trámite anterior, cuando resulta que el documento en mención ya se ha tramitado en esa unidad administrativa, un muy considerable 36% de los usuarios califica al manejo y control de documentación como inadecuado, ya que lo perciben como consecuencia de la falta de conocimiento, y un 13% lo consideró adecuado, ya que no tuvo mayores inconvenientes, porque él mismo le ha estado dando

seguimiento a la documentación que se ha ido generando en cada una de las unidades administrativas.

5.- ¿Le consta a usted que la conservación de los documentos que actualmente existe en los archivos de las Unidades administrativas de la secretaría GADPPz es?

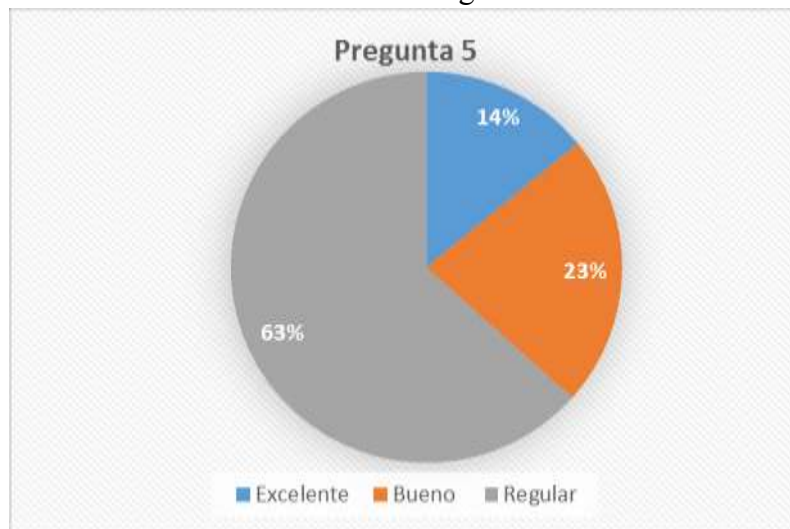
Tabla 6: Conservación de los archivos actuales

Excelente	10
Bueno	16
Regular	45

Fuente: Trabajo de campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Ilustración 5. Pregunta N 5



Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Interpretación de la Pregunta 5:

De los 71 usuarios encuestados el 63% percibe a la conservación de los documentos como regular, debido a que documentos que pasan de los 4 años se les ha entregado en mal estado y además creen que influye el aspecto climatológico de la ciudad, el 23% de los usuarios califica que se han conservado a los documentos en buen estado, coincidiendo en que influye la edad del documento y un 13% consideró que el documento solicitado estuvo excelentemente conservado, igualmente influyendo la edad del mismo.

6.- ¿Considera adecuada la secuencia que como usuario debe dar a los trámites documentales en el GADPPz?

Tabla 7.Tramite Secuencial

Si	11
No	60

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

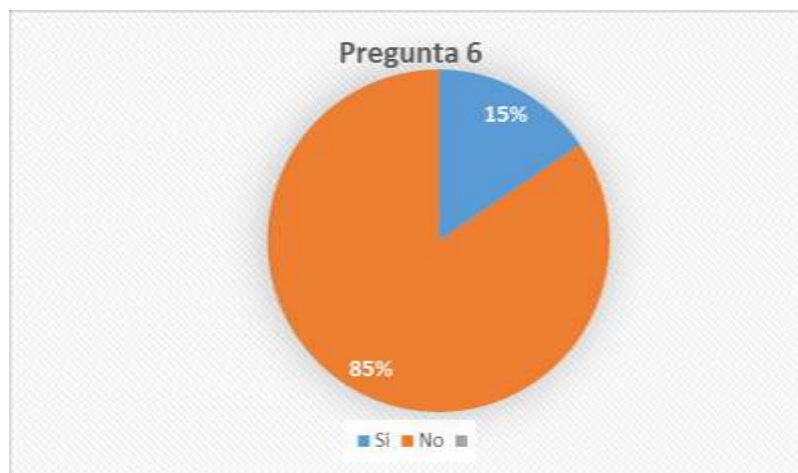


Ilustración 6. Tramite secuencial

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Interpretación de la Pregunta 6:

De los 71 usuarios encuestados el 85% considera que no es adecuado que él realice la respectiva secuencia a los trámites que esté realizando, puesto que ello da lugar a que se utilicen influencias de funcionarios para ubicar el trámite, y un 15% consideró adecuado hacer el seguimiento acorde a las instrucciones de los funcionarios, ya que así consiguen una atención más rápida a su trámite.

7.- ¿Los resultados a las solicitudes de los usuarios, son oportunas y eficientes?

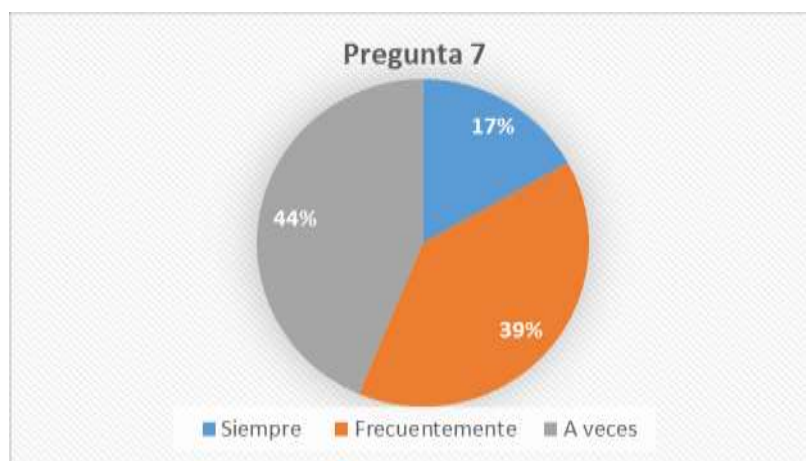
Tabla 8. Resultados a las evaluaciones

Siempre	12
Frecuentemente	28
A veces	31

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Ilustración 7. Resultados a las evaluaciones



Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Interpretación de la Pregunta 7:

De los 71 usuarios encuestados el 44% opina que a veces si se les atiende a sus solicitudes de manera oportuna y eficiente, a sabiendas que su pedido no tiene mucha complejidad, el 39% de los usuarios expresa que frecuentemente si obtiene una atención oportuna a las solicitudes que emite, puesto que le ayudan los funcionarios, y un 17% consideró que su solicitud se la atiende de manera oportuna y eficiente, por cuánto habla con las autoridades y ellos disponen su atención y muchas veces porque su pedido no conlleva a mucha gestión interna.

8.- ¿Considera usted que la documentación que solicita al GADPPz, se la encuentra de manera rápida y oportuna?

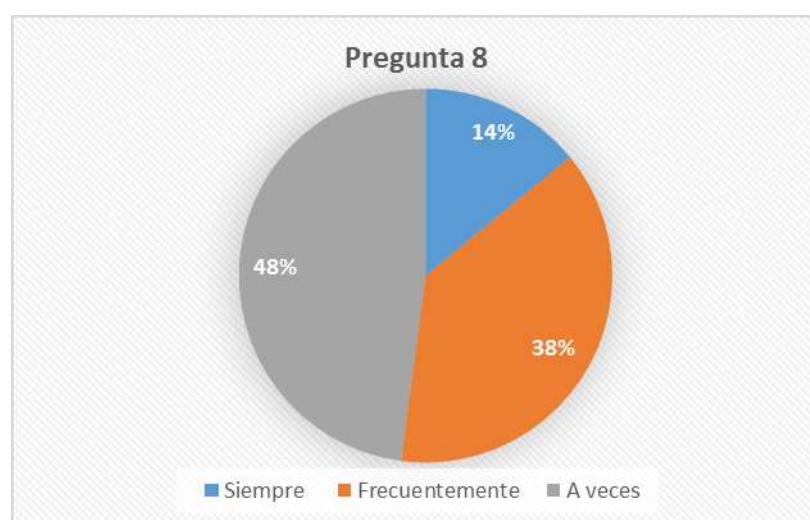
Tabla 9. Rapidez del trámite en el GADPP

Siempre	10
Frecuentemente	27
A veces	34

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Ilustración 8. Rapidez del trámite en el GADPP



Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Interpretación de la Pregunta 8:

De los 71 usuarios encuestados el 48% opina que a veces si se les ubica a sus solicitudes de manera rápida, como influencia del tiempo en el que ingresó, el 38% de los usuarios expresa que frecuentemente si le entregan la documentación rápidamente, influenciando la ayuda de un funcionario y un 14% consideró que su solicitud se la atiende siempre rápido, por cuánto es de la 3era edad, o su documento no tenía mayor trascendencia con la máxima autoridad.

9.- ¿Cree usted que hace falta otro tipo de organización para el manejo y control de la documentación del GADPPz?

Tabla 10. Falta de organización para manejo de la documentación

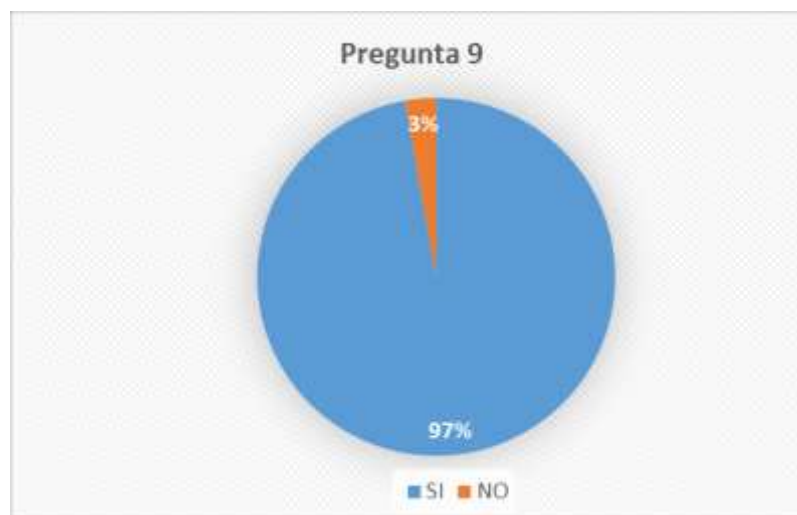
SI	69
NO	2

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Ilustración 9: Falta de organización para manejo de la documentación

Elaborado por: Anita Arroyo

Fuente: Trabajo de Campo 2015



Elaborado por: Anita Arroyo

Interpretación de la Pregunta 9:

De los 71 usuarios encuestados el 97% está de acuerdo en que se debe dar otro tipo de organización para el manejo y control de la documentación, por cuánto no se le ha dado la importancia debida, a pesar que los usuarios asisten a esta Institución a entregar y recibir documentos, y un 3% no comparte esa opinión por cuánto al inicio suele retrasar el proceso para ubicar el trámite.

10.- Cree usted importante que las autoridades emitan estrategias para el manejo y control de la documentación del GADPPz?

Tabla 11: Estrategias para el manejo y control de documentos

SI	70
NO	1

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Ilustración 10: Estrategias para el manejo y control de documentos



Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Interpretación de la Pregunta 10:

De los 71 usuarios encuestados el 99% está de acuerdo en que las autoridades deben preocuparse por crear estrategias que permitan un mejor manejo y control de la documentación que se tramita internamente en la Institución, para dar una mejor atención al usuario y un 1% no cree que se debe cambiar porque el usuario ya está acostumbrado a realizar los trámites acorde a su necesidad.

Resultados de la Encuesta aplicada a los funcionarios

11. ¿Utiliza usted regularmente los servicios de archivo de las unidades administrativas del GADPPz?

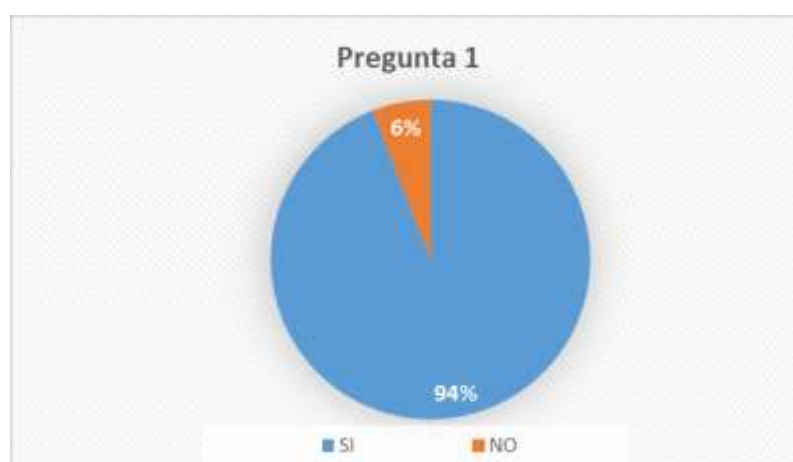
Tabla 12: Utilización de los servicios de archivos

SI	48
NO	3

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Ilustración 11: Utilización de los servicios de archivos



Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Interpretación de la Pregunta 1:

De los 51 funcionarios encuestados el 94% utiliza regularmente el servicio del archivo que dispone cada una de las Unidades Administrativas del GADPPz, ya sea por requerimiento de los usuarios internos o externos, o para cumplir con alguna de las actividades asignadas a su cargo, de y un 6% no hace uso regular del archivo cree que se de las unidades por cuánto delega a otra persona para esa actividad.

13. ¿Al utilizar el servicio de archivo de las unidades administrativas, considera que es?

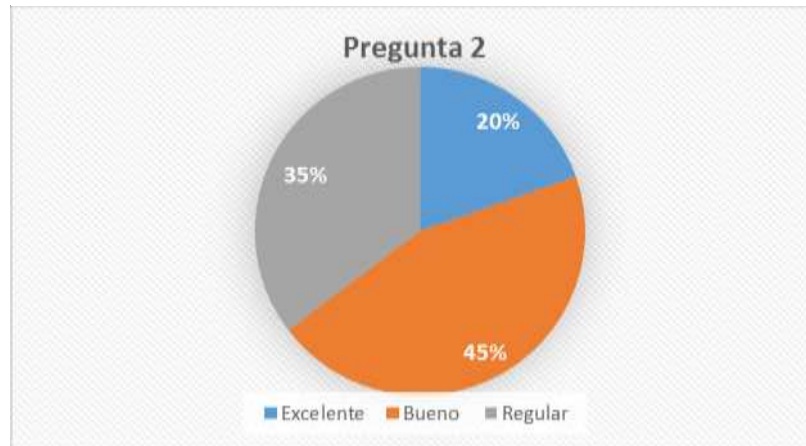
Tabla 13: Evaluación del servicio de archivos

Excelente	10
Bueno	23
Regular	18

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Ilustración 12: Evaluación del servicio de archivos



Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Interpretación de la Pregunta 2:

De los 51 funcionarios encuestados el 45% considera bueno el servicio del archivo que dispone cada una de las Unidades Administrativas del GADPPz, puesto que hay una inducción previa para el uso del mismo, un 35% regular ya que no siempre se encuentra en el lugar que se supone está la información que se está buscando, y un 6% considera que hay un servicio excelente del archivo puesto que es la persona que archiva y tiene mejor sentido de ubicación de la documentación.

14. ¿Conoce usted si existe un archivo Central en el GADPPz?

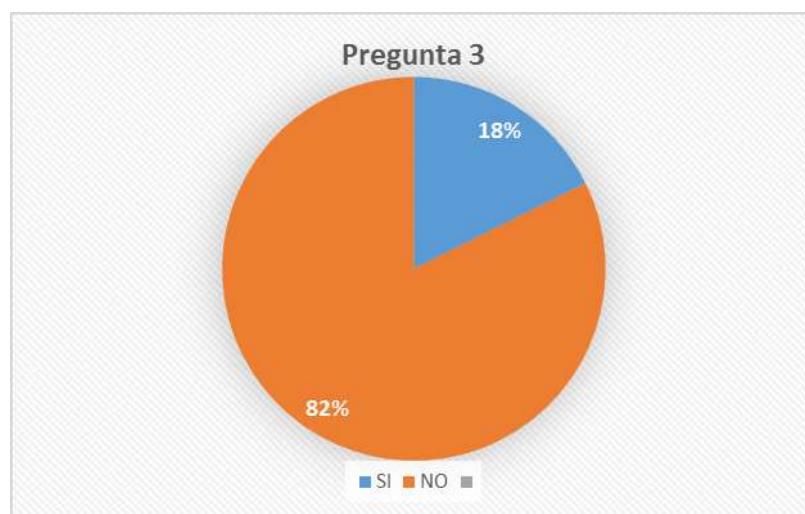
Tabla 14: Existencia de archivo en el GADPPz

SI	9
NO	42

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Ilustración 13: Existencia de archivo en el GADPPz



Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Interpretación de la Pregunta 3:

De los 51 funcionarios encuestados el 83% no conoce ni ha utilizado el archivo general del GADPPz, y un 18% lo conoce, pero cree que no está en buenas condiciones como para poder acceder a buscar documentación que reposa en el mismo.

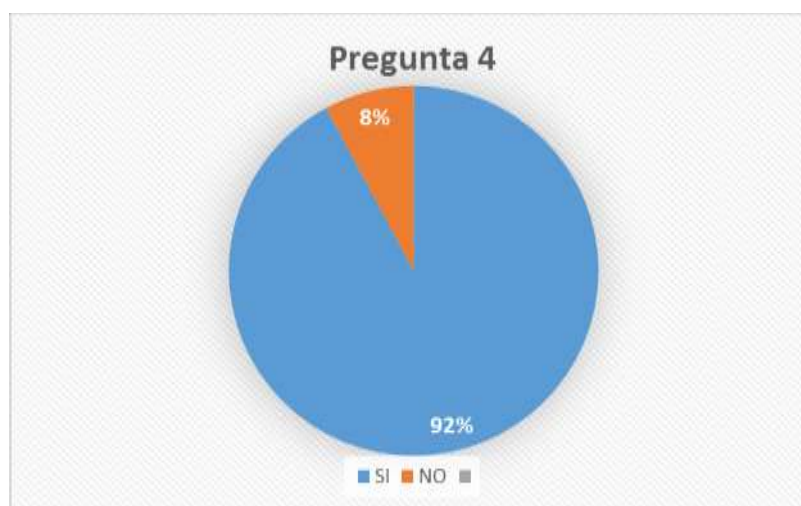
15. ¿Considera que debe haber una (s) persona (s) exclusivamente encargada y responsable del archivo en cada una de las unidades administrativas del GADPPz?

Tabla 15: Personal exclusivo para el manejo de archivo en la cada unidad

SI	47
NO	4

Fuente: Trabajo de Campo 2015
Elaborado por: Anita Arroyo

Ilustración 14: Personal exclusivo para el manejo de archivo en la cada unidad



Fuente: Trabajo de Campo 2015
Elaborado por: Anita Arroyo

Interpretación de la Pregunta 4:

De los 51 funcionarios encuestados el 92% está de acuerdo en que exista una persona que se responsabilice por el archivo que maneja su unidad administrativa, de forma tal que esté lo suficientemente capacitada para atender las necesidades de los usuarios, y un 8% cree que no debe haber esa persona sino que todos los que trabajan en esa unidad deben responsabilizarse acorde a la información que genera.

16. ¿Quién administra el archivo en la unidad administrativa que usted trabaja?

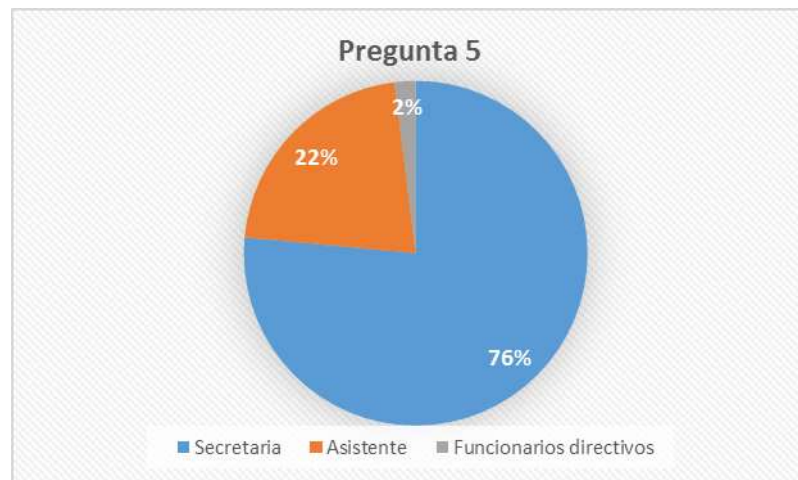
Tabla 16: Administración de archivo

Secretaria	39
Asistente	11
Funcionarios directivos	1

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Ilustración 15: Administración de archivo



Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Interpretación de la Pregunta 5:

De los 51 funcionarios encuestados el 76% afirma que la secretaria de la Unidad Administrativa es quien administra el archivo en base a su formación, el 22% delega a los auxiliares de servicios, practicantes, y funcionarios de la unidad administrativa y un 2% administran los directivos, cuando va a ser uso de documentos muy confidenciales.

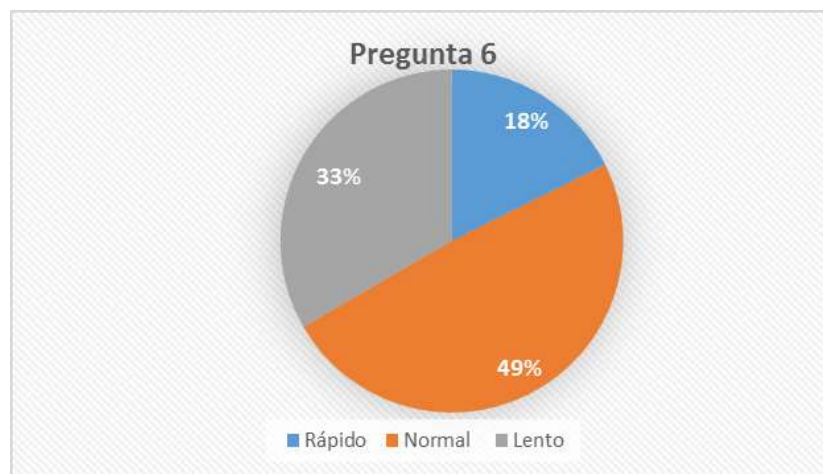
17. ¿Cómo calificaría la agilidad en la gestión de archivo en su dependencia?

Tabla 17: Gestión de archivo en su dependencia

Rápido	9
Normal	25
Lento	17

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Ilustración 16: Gestión de archivo en su dependencia



Elaborado por: Anita Arroyo

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Interpretación de la Pregunta 6:

De los 51 funcionarios encuestados el 49% dice que agilidad en la gestión de archivo en la Unidad Administrativa que labora está dentro de un tiempo prudencial entre 0 y 5 días, el 33% dice que es lento debido a la diversidad de funcionarios nuevos que desconocen del trámite que se debe dar a la documentación que reposa en el archivo y un 18% lo califica como rápido puesto que se ha normado el flujo de información interna.

18. ¿En el GADPPz, cuáles de estos elementos y/o tecnologías se utilizan para la conservación de los documentos?

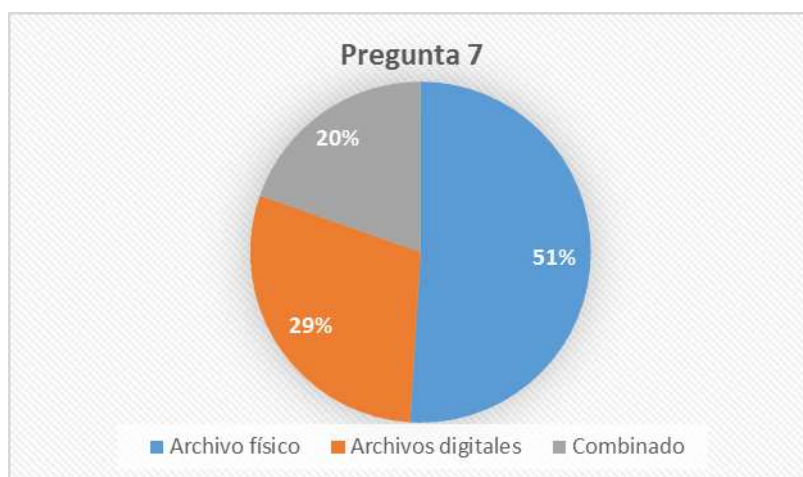
Tabla 18: Elementos y tecnologías para la conservación de los documentos

Archivo físico	26
Archivos digitales	15
Combinado	10

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Ilustración 18: Elementos y tecnologías para la conservación de los documentos



Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Interpretación de la Pregunta 7:

De los 51 funcionarios encuestados el 51% realiza el almacenamiento para la conservación de la documentación en archivos físicos, por cuestiones de evidencia que se debe presentar a las entidades reguladores, el 29% conserva la documentación en medios digitales generados por un sistema informático, o por una aplicación de ofimática y el 20% hace un almacenamiento de los documentos que se generan en sus unidades administrativas de forma física y también en archivos digitales, por cuánto por la dimensión de los documentos se requiere mucho uso de papel.

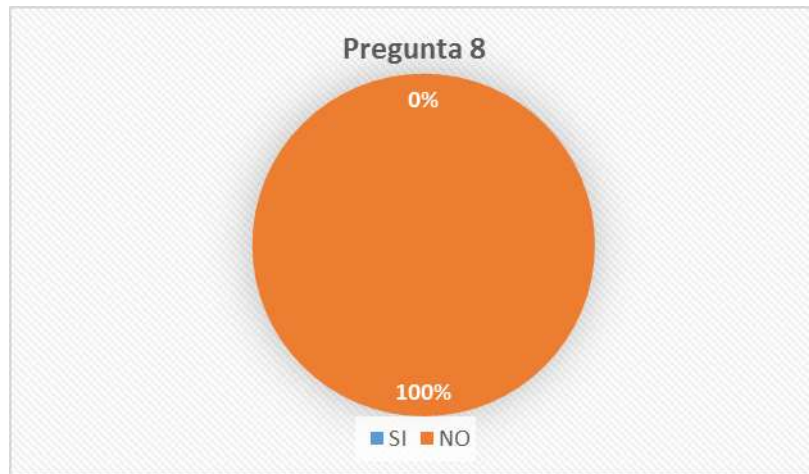
19. ¿En la unidad Administrativa que usted trabaja conocen y aplican estrategias establecidas por el GADPPz, para el manejo y control de la documentación?

Tabla 19: Estrategias para el manejo de documentos

SI	0
NO	50

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Ilustración 17: Estrategias para el manejo de documentos



Elaborado por: Anita Arroyo

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Interpretación de la Pregunta 8:

De los 51 funcionarios encuestados el 100% No conoce estrategias que se hayan emitido desde el pleno del Consejo, para el manejo y control de la documentación que se genera en cada una de las Unidades Administrativas del GADPPz, y consideran de vital importancia generalizar el uso de la documentación por cuánto cada secretaria a adoptado su criterio profesional y como es evidente el 0% sabe que existan ese tipo de estrategias que normen o guíen este manejo de la documentación.

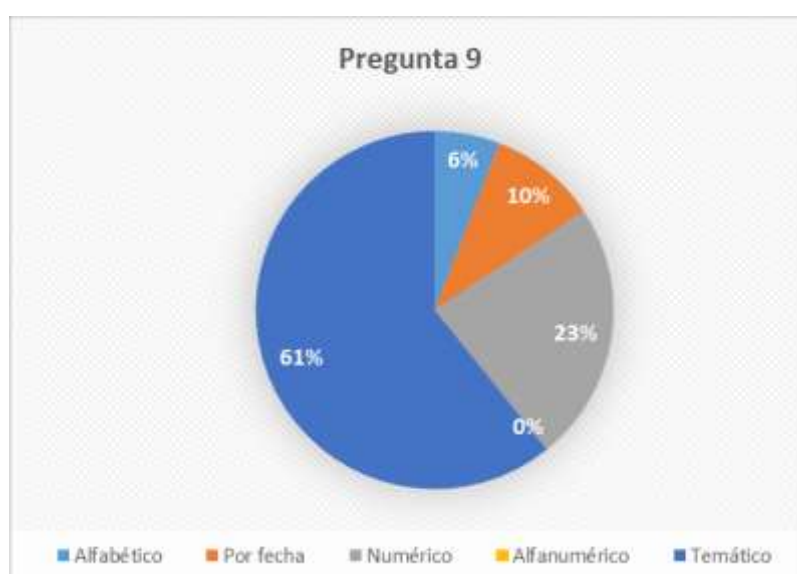
20. El sistema y organización e identificación del material en archivo es:

Tabla 20: Organización e identificación

Alfabético	3
Por fecha	5
Numérico	12
Alfanumérico	0
Temático	31

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Ilustración 18: Organización e identificación



Elaborado por: Anita Arroyo

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Interpretación de la Pregunta 9:

De los 51 funcionarios encuestados el 61% codifica el material de archivo con el sistema temático, debido a la facilidad que presta este sistema al momento de su ubicación; el 23% lo codifica por el sistema de archivo por numérico, sobretodo en el área financiera puesto que si facilita la ubicación de acuerdo al número de comprobante de pago, un 10% lo codifica por fecha, por cuánto lo hacen desde la anterior hasta la más actualizada con la que ingresan los documentos; el 6% utilizan el sistema de archivo alfabético, sobre todo en el área de talento humano, por cuán es mejor ubicar los

archivos personales por el apellido de cada funcionario, así mismo ninguno manifestó utilizar el sistema de archivo alfanumérico.

21. ¿El GADPPz cuenta con un espacio establecido y suficiente para la organización y conservación de los documentos permitiendo su adecuado manejo?

Tabla 21: Espacio para la conservación de los documentos

SI	3
NO	48

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Ilustración 19. Espacio para la conservación de los documentos



Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

Interpretación de la Pregunta 10:

De los 51 funcionarios encuestados el 94% afirma que en el GADPPz, cuenta con un espacio establecido y suficiente para la organización y conservación de los documentos puesto que en cada unidad administrativa se ha ubicado el archivo físico que muchas veces utiliza espacio que se le puede ubicar a un funcionario, y el 6% expresa su conformidad con el espacio que dispone para el archivo de su dependencia, pero si expresa que hace falta pensar en la expansión del mismo a futuro.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. METODOLOGÍA:

El trabajo de gestión documental dentro de las organizaciones es un tema de suma importancia y cuidado, pues requiere una alta organización, una adecuada metodología en el manejo de los documentos y unos parámetros claros dentro de su técnica de empleo para la consulta de los mismos, que sea efectiva tanto para el personal que labora en las áreas de gestión, áreas de archivo, como para los usuarios y consultores de la misma.

La metodología que se plantea es la de “Administración de Documentos” la cual regula la producción, circulación, uso y control de los documentos y archivos institucionales que tiene por objeto la creación, mantenimiento, utilización y disposición de los documentos de una organización a lo largo de su ciclo vital de forma eficiente.

Será responsabilidad del titular de cada Unidad Administrativa, vigilar y establecer los mecanismos y áreas necesarias para la administración de documentos bajo su resguardo, acorde a la estrategia planteada que corresponda.

Las estrategias planteadas en esta propuesta basadas en: Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos, el Reglamento para la Conservación, Evaluación y Eliminación de los Archivos Físicos, serán instrumentos básicos de consulta y control para la organización, y conservación de los archivos del GAD Provincial de Pastaza.

Los archivos de trámite y concentración, deberán estar organizados y clasificados de acuerdo a las Unidades Administrativas, por conducto del servidor público designado como responsable del archivo intermedio, deberá vigilar permanentemente, así como resguardar el carácter de confidencialidad y reserva que determinen los titulares de dichas Unidades Administrativas.

Las Unidades Administrativas a través del responsable del archivo intermedio, deberán de contar con un inventario general por expediente, que comprenderá cuando menos la

totalidad de los documentos e información generados a partir de enero del 2014, mismo que deberá estar actualizado y contener como mínimo los datos siguientes: serie documental, No. de expediente y código clasificador, nombre o título, fecha de apertura y de cierre, vigencia y valor documental.

Los titulares de las Unidades Administrativas, informarán cada trimestre, el avance en la organización total de su archivo, para vigilar el cumplimiento de los compromisos y obligaciones en materia de archivo, así como para dar a conocer los avances y medidas que con el fin de mantener organizados los archivos que cada Unidad Administrativa integró para cada año calendario. Dicho informe deberá de ser integrado por la Unidad de Archivo Central y presentado por ésta ante la Secretaría General.

La documentación administrativa que obre en copia simple y en los archivos de trámite de las Unidades Administrativas, se resguardará por un plazo precautorio de dos años, contados a partir del año siguiente al que se generó, procediendo posteriormente a tramitar su baja definitiva

Las Unidades Administrativas establecerán la vigencia documental de las series bajo su resguardo, únicamente a documentos originales.

Los titulares de las Unidades Administrativas, deberán adoptar medidas y procedimientos técnicos explicados en las estrategias que se propone, que garanticen la conservación de la información y la seguridad de sus soportes.

Cada Unidad Administrativa deberá contar con áreas para el control y organización documental, así como, con espacios diseñados y destinados exclusivamente a la recepción, organización y resguardo temporal o definitivo de los documentos que obren en su archivo intermedio y/o descentralizado.

4.2. PROPUESTA “DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA MANEJO Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA. PERÍODO 2013 – 2014”

4.2.1. El Problema

Las dependencias administrativas están ubicadas en su mayoría en el edificio central, donde cada una, ha improvisado el espacio físico para almacenar las carpetas con documentos que espejan su actividad. Actualmente, esa área no cuenta con una persona encargada, lo que dificulta el acceso a dichos documentos y la efectividad de trabajo al momento de ubicar información para los fines pertinentes. Así mismo no se ha definido, el procedimiento de consulta y préstamo de documentación del área archivo de ninguno de los departamentos, y tampoco se ha definido:

- El tipo de documentación que debe archivar cada dependencia,
- Los medios para conservar los documentos,
- Los documentos que sirven como evidencia,
- Métodos para conservar información Archivo,
- Sistemas para la clasificación de documentos, etc.

Por ende, no existen estrategias generales definidas, por tal motivo, surge la necesidad apremiante de proponer la estandarización de las instrucciones y normas que regirán las actividades que deben cumplir todas las áreas en su proceso de gestión y control de documentos.

4.2.2. Objetivo institucional al que se orientan las estrategias

Formular políticas de información y comunicación transparentes que fortalezcan la imagen institucional y permitan la incorporación de las demandas ciudadanas.

4.2.3. Objetivos de las estrategias

Dotar al Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, de estrategias articuladas al proceso de administración de documentación y archivo de aplicación general.

Determinar niveles de responsabilidad sobre la ejecución de tareas en el campo archivístico.

Servir como material de consulta en el caso de dudas sobre la aplicación o ejecución de procedimientos dentro del manejo de documentos y archivos y su organización.

- Garantizar la fluidez y la agilidad en los trámites que deben atenderse en la difusión e información que el usuario requiera; esto para cumplir con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento.

4.2.4. Base legal

- Constitución de la República
- COOTAD
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Reglamento para la conservación, evaluación y eliminación de los archivos físicos emitido por la Contraloría General del Estado
- Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos para cumplir con lo dispuesto en la Ley Orgánica y Reglamento General De Transparencia y Acceso a la Información Pública, emitido por el Sistema Nacional de Archivos del Ecuador.

4.2.5. Ámbito de Aplicación

Las estrategias que aquí se plantean, están dirigidas y serán aplicadas en todas las unidades, jefaturas, departamentos y dependencias, existentes en el GADPPz.

4.2.6. Formulación de estrategias

Ya auscultada la necesidad inherente de establecer estrategias prácticas, que abarque desde el diseño de las mismas, su implementación y el desarrollo de mecanismos de evaluación y control que permitan medir su desempeño, coadyuvando a conseguir el logro del objetivo institucional propuesto y fortalezcan los planes de acción administrativos para una actividad funcional, el desarrollo de un proyecto, o un departamento clave particular dentro de la institución. Estas estrategias se basan en la normativa legal que rige el control de la documentación dentro del País, las cuales

permitirán a su vez, guiar a los usuarios internos y externos en el proceso de ingreso, tramitación y/o circulación, así como en la organización del archivo activo y pasivo.

4.2.7. Desarrollo de estrategias

Las estrategias que se plantean, se alinean con el entorno normativo que integran las necesidades operativas de la institución, para un buen Manejo y Control de la Documentación que se utiliza en el Gobierno Provincial de Pastaza, se basan en el desarrollo y la adopción de políticas, procedimientos y prácticas que se pretende implantar.

Las estrategias, en sus diferentes etapas, consideran aspectos como por ejemplo:

- Características de los documentos a organizar
- Niveles de involucramiento de la organización en las diferentes etapas.
- Principios archivísticos
- Propósito del manejo y control de documentos
- Usuarios del archivo
- Recursos materiales, humanos y tecnológicos.

Las estrategias de gestión de documentos y archivos deben formar parte y estar integradas al plan general de la organización. Los sistemas de información, las aplicaciones y los sistemas de comunicación, así como las funciones que éstos respaldan, se deben diseñar, modificar o revisar para que la creación e incorporación de los documentos archivísticos apropiados sea una tarea habitual dentro de las actividades de la institución.

4.2.8. Diseño de estrategias de manejo y control de la documentación

Independiente de la dimensión, durante la etapa del diseño de las estrategias, la institución debió:

- Establecer y documentar su Política en materia de gestión de archivos, así como y diseñar un plan de difusión de la misma, tendiente a garantizar su conocimiento e internalización por parte de todos los niveles de la Institución.

- Tener definida la organización de los diferentes componentes del Sistema de Gestión de Archivos (centralizado, mixto, o descentralizado), así como su interrelación con otros sistemas de información al interior de la institución.
- Haber realizado un análisis de la tipología documental de la institución en consideración a su estructura administrativa, identificando los procesos de atención que realizan tratamiento documental. Como resultado de este análisis la organización está en condiciones de realizar el diseño de detalle de:
 - La Clasificación, base para la adecuada organización de los documentos que garantice su recuperabilidad.
 - La Matriz de Retención Documental, base para la determinación de los documentos que deben incorporarse al control, así como para el establecimiento de los plazos de conservación y su disposición;
 - La Matriz de Acceso y Uso a la documentación que conforma el archivo.
- Identificar y modelar los flujos de documentación e información entre las diferentes unidades que participen en el Manejo y control. A través de procedimientos que definan claramente quién, cuándo y cómo se realizan cada una de las actividades.
- Definir y conceptualizar aquellos procesos que serán apoyados con soluciones tecnológicas.
- Definir roles, responsabilidades y las competencias del personal asignado a funciones de archivo, así como la definición de responsabilidades que todo el personal tiene frente a la producción documental de la institución.
- Establecer un programa de formación que permita a los funcionarios con responsabilidades en el Manejo y control de Archivos, ampliar y mejorar sus conocimientos en aspectos de la gestión de documentos archivísticos y organización de los archivos, además de formación en el área de control de gestión y manejo de procesos.
- Definir los estándares para medir el desempeño de las estrategias en función de sus objetivos, con el fin de corregir desviaciones y garantizar su mejora continua a través de acciones correctivas y preventivas.

4.2.9. Política institucional en el manejo y control de archivos

En este trabajo se propone que se fije como:

Política Institucional de Creación y Gestión del Archivo Institucional Provincial a fin de definir como base del proceso de mejora del Manejo y Control de la identidad cuantitativa y cualitativa de la pertenencia documental provincial, a través de estrategias definidas articuladamente al tipo de documentación que utiliza cada una de las dependencias administrativas, siguiendo las normas expresadas en:

Ley del Sistema Nacional de Archivo.

Reglamento para la conservación, evaluación y eliminación de los archivos físicos emitido por la Contraloría General del Estado

Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos para cumplir con lo dispuesto en la Ley Orgánica y Reglamento General De Transparencia y Acceso a la Información Pública, emitido por el Sistema Nacional de Archivos del Ecuador.

Puesto que la información documentada apoya la protección de los derechos humanos, el estado de derecho y el trato justo e igual de los ciudadanos, quienes tienen derecho a solicitar pruebas documentales confiables y precisas de las decisiones y acciones del Gobierno Provincial de Pastaza.

Es así que el establecimiento de la política institucional de creación y gestión del archivo institucional debe considerar estrategias que regulen aspectos como:

Mantenimiento de documentos en los escritorios de los usuarios productores tanto en papel como electrónicos.

El correo electrónico como un documento corporativo.

Responsabilidades de los encargados directos de la gestión de documentos de archivo, así como de la institución en general.

Disposición de los documentos, etc.

4.2.10. Estrategias para el manejo y control de la documentación

4.2.10.1. Estrategia Corporativa:

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, en cumplimiento a la política Institucional de Creación y Gestión del Archivo institucional, deberá asignar un espacio físico adecuado de forma tal que asegure la conservación en buen estado de los documentos, el cual se denominará “Unidad de Archivo Central” (UAC), la cual dependerá de la Secretaría General y será la responsable de:

Recibir la documentación tanto interna como externa

Almacenar la documentación ya procesada por todas unidades administrativas

Entregar la documentación procesada internamente a los usuarios externos y/o internos

4.2.10.2. Estrategias de Manejo y Control de documentos, orientado a la política de creación y gestión del archivo institucional:

Organización Institucional: Para dar cumplimiento a la Política Institucional de Creación y Gestión del archivo institucional; El (la) Prefecto (a), el (la) Vice prefecto (a), los Directores y Jefes de las unidades administrativas, las secretarías de cada unidad administrativa y personal encargado del manejo, control y administración de documentos, serán los responsables de organizar cronológicamente desde el más antiguo (6 años atrás) hasta el más actual y por asunto el archivo descentralizado de cada dependencia, así mismo lo transferirán en la fecha y hora especificados a la Unidad de Archivo Central, la cual emitirá.

- Formatos de transferencia de documentos
- Acta respectiva de recepción del archivo físico recibido
- Numeración asignada por archivo y por acta.
- Con lo cual se establecerá el manejo del archivo Institucional como un sistema de archivo mixto.

Especificando que el archivo descentralizado lo conformará solo con la documentación en proceso de despacho que tenga una antigüedad de hasta 3 meses, de acuerdo a la complejidad y a la responsabilidad de cada dependencia; posterior a su despacho el

proceso debe reposar en UAC desde donde se distribuirá a otra dependencia que requiera continuar con la atención pertinente.

Lo cual asume como premisa que todas las instancias de archivo existentes en el GADPPz, operen en forma coordinada, siendo necesario establecer su estructura y funciones, cómo se van a relacionar sus diferentes componentes y cómo se gestionará el flujo de documentos entre ellos en consideración al ciclo de vida de los documentos.

Ciclo de vida de los documentos: Los fundamentos teóricos de la archivística, plantea que los documentos pasan por etapas de vida administrativa que a su vez dan lugar a diferentes niveles de archivo:

Primera Etapa: Se considerará al documento que esté en circulación y tramitación por los canales regulares, en busca de respuesta y solución al asunto o trámite que le ha dado origen y que además haya un manejo frecuente de parte del funcionario responsable de su tramitación que formará parte del “Archivo Local” ya que será el archivo de la oficina que reúne su documentación en trámite o sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas.

Segunda Etapa: Una vez recibida la respuesta o solución al asunto iniciado, el documento que la sustenta ha de seguir siendo guardado. En este período formará parte del “Archivo Central” el cual coordinará y controlará el funcionamiento de los distintos archivos de gestión, define y entrega los lineamientos de operación y reúne los documentos transferidos por los mismos, una vez finalizado su trámite, y cuando su consulta no es constante.

Tercera Etapa: Finalmente, en esta etapa el documento adquiere un valor permanente o histórico, restringiéndose su consulta a su carácter cultural e informativo, principalmente con fines de investigación. Su almacenamiento y conservación será definitivo en el “Archivo Histórico”.

Componentes de la gestión del archivo institucional: De lo anterior, se desprende que los principales componentes de la Gestión del Archivo Institucional del GADPPz son:

Unidades de Archivo Local: lo conformarán en número igual a la estructura orgánica funcional de la institución; es decir, existirán archivos locales de todas las dependencias administrativas que conforman: 7 unidades de los procesos gobernantes; 7 unidades de los procesos habilitantes de asesoría, 10 unidades de los procesos habilitantes de apoyo, 10 unidades de los procesos habilitantes agregadores de valor.

Unidad de Archivo Central: Se recomendará que el Archivo Central sea parte de la estructura orgánica funcional del GADPPz, ya que además de ocuparse de la conservación de los documentos de toda la institución que ya no requieren de una consulta permanente en sus unidades de origen, además será responsable de establecer los lineamientos y procedimientos de operación de todos los Archivos Locales y asegurar su correcto funcionamiento en concordancia con los objetivos de la política de creación y gestión del archivo institucional y los requisitos de la propia institución.

Las funciones que debe realizar el o la responsable del Archivo Central del GADPPz, se centran en:

- Establecer los lineamientos de operación de todos los componentes necesarios para la Creación y Gestión de Archivos, tomar a su responsabilidad la revisión periódica de todos los documentos y herramientas técnicas, a fin de mantenerlos actualizados.
- Asesorar en forma permanente a los responsables de los Archivos Locales, así como tomar a su cargo las actividades de formación dentro del Manejo y control de documentos.
- Recibir de los Archivos Locales la documentación semiactiva.
- Gestionar la documentación transferida.
- Gestionar la disposición final de la documentación (transferencia secundaria o eliminación) de acuerdo a las disposiciones al respecto.

Unidad de Archivo Histórico: Se sugiere la creación del Archivo Histórico, en el que se organizará, describirá, administrará y conservará a perpetuidad los documentos archivísticos que una vez concluida su vigencia administrativa y haber adquirido valores

como fuentes de historia útiles para la investigación, constituyen la memoria histórica del GADPPz.

Coordinador de archivos: Será el encargado de definir las políticas y procedimientos para la mejor organización de los archivos locales al interior de la Institución, ante la falta de un Archivo Central que cumpla dicho rol.

Se recomienda que tenga un perfil profesional, que ostente un título al menos de tercer nivel, con competencias técnicas para diseñar, implementar y mantener sistemas de gestión de documentos y archivos, así como para la formación de usuarios y colaboradores en materia de gestión de documentos y en las actividades que afecten la operación de la unidad, con dedicación exclusiva a esta función y, que además, pueda asumir el rol de ente coordinador de los Archivos Locales e Históricos.

Sus funciones podrían comprender:

- Asesorar a Secretaría General, quien expondrá ante Consejo Provincial, en el manejo y control de Archivos: local, central, e histórico.
- Administrar los diferentes elementos constitutivos del Archivo Institucional
- Elaborar y difundir la documentación técnica en materia de archivos, que dirigirán las actividades a realizar.
- Implementar las soluciones tecnológicas necesarias a efecto de hacer más eficientes las actividades desarrolladas para el manejo y control de los documentos.

Interrelación de los componentes del Sistema de Gestión de Archivos:

Gestión de archivo mixto: Contemplará la existencia de un Archivo Central, el cual reunirá los documentos transferidos por los distintos Archivos Locales, porque han concluido su trámite pero siguen teniendo vigencia administrativa y siguen siendo objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

Gestión de archivo Local (descentralizado): Cada unidad administrativa será la encargada de realizar todos los procesos que afectan la gestión de archivos, desde la transferencia del documento desde la U.A.C, hasta su disposición final interna.

Lo anterior, independiente de que la documentación no se encuentre conservada en un único lugar durante toda su etapa de vigencia administrativa (correspondiente a primera y segunda etapa de los documentos)

Gestión de archivo central (centralizado): Será el lugar donde se mantendrá el orden original de los documentos, respetando el principio de Procedencia a fines de clasificación, ordenamiento y descripción. De lo anterior se desprende que este es el modelo se podrá aplicar al previamente establecer criterios comunes de organización, para asegurar la recuperación de los documentos a nivel institucional durante la primera etapa de vida de los documentos, razón por la que se recomienda que las transferencias primarias se realicen lo antes posible.

4.2.10.3. Estrategias definición de funciones:

De la Unidad de archivo central institucional (UAC): En concordancia con el Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos.

Dirigir las actividades de correspondencia y archivo a nivel institucional, que permitan la Planificación, organización, control, supervisión y coordinación con las demás unidades administrativas de la institución.

Asignar funciones al personal que integra el Área de Archivo Central.

Supervisar el cumplimiento del sistema de administración documental y archivos.

Elaborar la Tabla de Plazos de Conservación Documental (TPCD) en coordinación con los archivos de las unidades administrativas.

Recibir, calificar, registrar y distribuir la correspondencia que ingresa a la Institución.

Mantener actualizados los registros de control de las comunicaciones y los archivos.

Informar sobre el estado del trámite de los documentos (En base a plazos establecidos).

Despachar con oportunidad la correspondencia elaborada en las diferentes unidades administrativas y control de los medios de entrega.

Participar técnicamente en las Evaluaciones de Documentos.

Programar y ejecutar la conservación documental a través de la microfilmación o la aplicación de otros medios informáticos como la digitalización, de acuerdo con las necesidades de la institución.

Atender pedidos de referencia del usuario y personal de la Institución y llevar registro de los préstamos de documentos.

Atender a los usuarios que requieran acceso a la información, según establece la Ley Orgánica y Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Del archivo pasivo (histórico): En concordancia con el Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos.

Son funciones las siguientes:

Establecer los períodos cronológicos de transferencias documentales de los archivos de oficina a la Unidad de Archivo Central.

Recibir, controlar y comprobar el inventario de la documentación transferida de las Unidades Administrativas, que han cumplido los plazos de permanencia y legalizar el "Acta de Entrega-Recepción de documentos".

Organizar y custodiar la documentación transferida de las unidades administrativas.

Ubicar la documentación que recibe en las estanterías, con su respectivo código que corresponde a cada unidad administrativa.

Llevar un registro de ubicación de los archivos.

Atender a pedidos de referencia y llevar registro de sus préstamos de documentos.

Atender solicitudes de copias de la documentación de archivo, previa autorización del superior.

Actualizar el Inventario de los archivos de cada unidad administrativa.

Recomendar sobre posible eliminación de papeles obsoletos de archivos (UAC).

Coordinar con las diversas unidades administrativas para la recepción de archivos.

Adiestrar al personal que administra los archivos en las unidades administrativas, sobre el proceso de transferencias de archivos al Archivo Pasivo.

Sugerir diseño de nuevos formularios para mejoramiento del sistema (UAC).

Operar equipos de computación para la información.

Información al inmediato superior sobre novedades del Archivo Pasivo.

Participación en seminarios y cursos, relacionados a la materia Archivística.

Otras que le fueran encomendadas por su inmediato superior y que tengan relación con la Administración Documental.

Del Archivo local y Archivos Descentralizados: En concordancia con el Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos.

Son funciones las siguientes:

- Recibir y controlar las comunicaciones receptadas de la Unidad de Archivo Central.
- Distribuir la correspondencia a la autoridad o funcionarios respectivos.
- Informar al responsable de la unidad administrativa el estado de atención de trámites.
- Elaborar y actualizar el Registro (tarjetero) de control y trámite de documentos para información ágil.
- Coordinar con la Unidad de Archivo Central (UAC).
- Seguimiento y control de las comunicaciones que pasarán a otras unidades administrativas.
- Impedir la eliminación de documentos
- Proporcionar información solicitada por parte de los ciudadanos, de la Administración Pública y de funcionarios de la propia institución.
- Cumplir las normas establecidas por el Área de Archivo Central.
- Organizar, clasificar y archivar la documentación de la Unidad.

- Conservar la documentación según plazos establecidos en la TPCD.
- Atender el acceso de información según procedimientos establecidos.
- Control y recuperación de los documentos a través de un registro de préstamo.
- Evaluar periódicamente la documentación para su permanencia, o envío al Archivo Central, en base a los procedimientos establecidos.
- Preparar las transferencias documentales según normas establecidas.
- Llevar el Inventario de Archivos y actualizarlo.
- Elaborar la Guía de formación de archivos de la Unidad.
- Otras que le fueran encomendadas por su inmediato superior y que tengan relación con la Administración Documental.

4.2.10.4. Estrategias de Operación:

Articuladas al Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos emitido por el Consejo Nacional de Archivo.

Control Documental: Establece los procedimientos de:

a) Entrada del documento: Donde se realizará:

Recepción de documentos: La Unidad de Archivo Central (UAC), es responsable de la recepción oficial de la documentación dirigida a la entidad, ninguna otra instancia o persona de la entidad deberá, si no tiene una disposición por escrito, recibir la documentación oficial para su trámite.

La Unidad de Archivo Central (UAC), tendrá la obligación de receiptar el documento consignando los datos respectivos, según el control adoptado por la institución, va respaldada por un sello institucional o formato. Ejemplo: UAC-GAPPz-RD-01 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS (ANEXO 3).

Calificación de documentos: Se determinará si son de carácter oficial o personal.

Documentos Oficiales:

Se califican como documentos oficiales en los siguientes casos:

- Cuando el sobre va dirigido a nombre de la institución

- Cuando el sobre va dirigido al cargo del funcionario
- Cuando el sobre va dirigido el nombre y cargo del funcionario

Documentos Personales:

Se califican como documentos personales en los siguientes casos:

- Cuando el sobre va dirigido el nombre de la persona y la Institución donde labora.
- Cuando está impreso en el sobre la leyenda “Personal”. Este tipo de documentos calificados como personales, se entregarán cerrados al destinatario previo registro de los principales datos de referencia del sobre.
- Cuando exista duda sobre el documento calificado como personal y se presuma que sea oficial, el responsable de esta actividad, utilizará un sello en el sobre con la leyenda: “en caso de ser oficial, favor devolver al archivo central para su registro”

Apertura y sello:

Todas las comunicaciones recibidas y calificadas como oficiales, serán abiertas y revisadas por el responsable designado para esta labor, quien determinará si el documento cumple con los requisitos establecidos por la Institución de acuerdo al tipo de trámite, igualmente verificará si el documento tiene la firma de responsabilidad, la dirección para la respuesta, existencia de anexos, fechas, etc.

Todas las comunicaciones oficiales serán selladas con la leyenda “Correspondencia oficial del (GADPPz) y se anotará la fecha y número de registro del trámite, estos datos se harán constar en la parte superior del documento. Estos documentos pasarán a ser propiedad de la Institución.

Registro y Control de trámites de documentos: Constituirá un acto jurídico y administrativo que responsabilizará a la Institución en el cumplimiento eficiente de un trámite, además garantizará al usuario el control y seguimiento de la documentación recibida, la distribución a la unidad que se encargará del trámite en forma ágil y oportuna, la organización de la documentación generada y la conservación y el acceso para futuros requerimientos. UAC-GADPPz-RCD-01, REGISTRO Y CONTROL DE TRÁMITE DE DOCUMENTOS. (ANEXO 4)

REGISTRO Y CONTROL DE TRÁMITE DE DOCUMENTOS	
CASILLERO	ACTIVIDAD
Registro No.:	Numeración consecutiva anual que recibe el documento para su identificación de trámite Interno.
Procedencia:	Identificación del lugar geográfico que procede el documento.
Remitente:	Identificación de la Institución, cargo y persona que remite el documento.
Clase y No. del Doc.:	Datos del tipo de documento y numeración del trámite.
Dirigido a:	Cargo y/o nombre del funcionario que está dirigido el documento.
Fecha de Origen:	Dato de fecha del documento.
Fecha de Registro:	Dato de fecha con la que se registra el documento.
Asunto:	Resumen del asunto que trata el documento.
Anexos:	Detalle de los adjuntos que vienen con el documento.
Enviado a:	Nombre de la Unidad Administrativa que le corresponde cumplir la gestión de trámite.
Recepción Interna:	Inicial, fecha y hora Datos y firma del responsable de la Unidad Administrativa que recibe el documento con fecha y hora.
Observaciones:	Datos adicionales relacionados al documento.
Acción a tomar:	Acciones que establece el Jefe de la Unidad de trámite, incluye firma de responsabilidad de la acción y fecha.
Salida:	Información del documento elaborado por la Unidad Administrativa en atención al trámite.
Archivado en:	Ubicación física donde es archivado el documento.

Distribución de comunicaciones: La Unidad de Archivo Central recibe la documentación oficial, elabora inmediatamente el registro y control de trámite de los documentos, estableciendo el mecanismo de seguimiento administrativo del trámite. Las comunicaciones “personales”, o “confidenciales” una vez abierta por los destinatarios se determinen contener asuntos oficiales, deben ser devueltas al Área de Archivo Central para su registro. El registro y control de trámite de los documentos se lo realizará a través de un formato. Ejemplo:

La Unidad de Archivo Central distribuirá con la mayor rapidez los documentos oficiales registrados a las unidades administrativas que les corresponde atender el trámite, de acuerdo a procedimientos internos establecidos para el formato UAC-GADPPz-01

Organización de los archivos de Control (tarjeteros): El Área de Archivo Central, manejará archivos de los formatos de Control por Remitente (Asunto u Organizacional)

y Numérico para el formato UAC-GAPPz-01. Las Unidades Administrativas, establecerán el Tarjetero de Control por Remitente (Asunto u Organizacional) para el formato UAC-GAPPz-01.

b) 2 Gestión del documento: A efectos de garantizar un seguimiento y control de los documentos en trámite y un adecuado manejo documental por parte de las Unidades Administrativas de la Entidad, se observan los siguientes principios básicos:

- La Unidad Administrativa debe tener constancia de su creación y definido su nivel jerárquico y funcional en la Estructura Institucional y un responsable que la dirija.
- Las funcionarias responsable de la recepción, secuencia del registro, seguimiento y tenencia de los documentos son las Secretarías a nivel de Unidad Administrativa.
- Trámite y Control Interno del Documento en una Unidad Administrativa

El seguimiento y control del documento en trámite que pasa a otra Unidad Administrativa, se efectuará por medio de un control interno de documentos, diseñado por el Archivo Central, por lo que debe volver primero a esta Unidad.

El éxito del control y seguimiento de los trámites implica la coordinación y colaboración de las Unidades Administrativas con el Archivo Central.

Las Secretarías de las unidades administrativas entregarán en forma ágil a los tramitadores para el establecimiento de la respuesta.

Siglas de Identificación y Numeración del Documento

Las unidades administrativas deberán utilizar en sus comunicaciones una sigla que la identifique de las demás, pudiendo ser numérico, alfabético o alfanumérico.

La numeración que se le asigne al momento de la recepción en la UAC, se mantendrá en las Unidades Descentralizadas, para un mejor control.

La numeración de documentos creados internos y externos será consecutiva anual, manteniendo una relación correlativa completa.

Secretaría General es la responsable del control, registro, numeración, fechado y distribución de los acuerdos, contratos, convenios, ordenanzas, decretos y resoluciones. La numeración es consecutiva por cada período de Gobierno.

Elaboración de Respuestas

Para cada tipo de trámite, la Unidad Administrativa establecerá el número de copias a utilizarse y su distribución.

Toda respuesta oficial al igual que los anexos llevará en las copias y al pie del documento la sumilla de firma de responsabilidad de los funcionarios que intervienen en la elaboración.

c) Salida del documento:

Los tramitadores son los responsables de la atención a los documentos que reciben, debiendo reducir al máximo el tiempo establecido para cada tipo de trámite, sobre todo para el caso de correspondencia urgente.

La correspondencia de salida, en caso de haber respuesta oficial, conservará en todos los casos una copia que será integrada al expediente respectivo y una copia para la Unidad del Archivo Central.

La salida de correspondencia derivados de trámites emprendidos por la Institución, constituyen un importante factor para que la Entidad cumpla oportuna y completamente la función que le corresponde dentro del aparato estatal, manteniendo en forma efectiva el servicio de comunicación con el usuario, con otras instituciones o internamente.

Control y despacho de documentos:

El Archivo Central es el responsable del despacho de los documentos de la Institución con la máxima agilidad, siendo el único autorizado para distribuir a nivel provincial, nacional o internacional la correspondencia de salida de las diferentes unidades administrativas, que le será entregada directamente por la Secretaria General.

Todo documento que se envíe a través de fax u otro medio electrónico, que no garantice la durabilidad de la información, será remitido el original inmediatamente a su destinatario.

La Unidad de Archivo Central, establecerá un Registro de Salida de correspondencia, debiendo utilizar un formato. Ejemplo: UAC-GADPPz-RSC-01, REGISTRO DE SALIDA DE CORRESPONDENCIA (ANEXO 5)

En el caso de entrega de correspondencia a través de empresas intermediarias de encomiendas nacionales o internacionales, se utilizará el mismo registro, indicando los datos de: Transporte utilizado y nombre de la empresa, fecha y número de guía de envió.

a) Retroalimentación de la información:

- El Archivo Central ejerce la función de información al usuario siendo responsable de llevar eficientemente el Control del Trámite iniciado.
- El Archivo Central es el responsable de actualizar la Salida de la gestión documental con la de Entrada a través del retorno del formato UAC-GADPPz-RCD-01 REGISTRO Y CONTROL DE TRÁMITE DE DOCUMENTO, en el tarjetero respectivo.

Cancelación del Control de Trámite:

En el caso de que exista respuesta oficial, la copia de la comunicación o respuesta que reciba el Archivo Central, será archivada en orden numérico o cronológico por procedencia a nombre de la unidad administrativa, en orden orgánico estructural.

Los trámites que no requieran contestación, la autoridad ordenará la acción de archivo con su firma y fecha en el casillero del formato UAC-GADPPz-RCD-01; la secretaria actualizará la acción en su registro y devolverá el formato UAC-GADPPz-RCD-01 al Archivo Central.

La Unidad de Archivo Central, reportará a la máxima autoridad aquellos trámites que no han sido atendidos a través de un reporte de trámites pendientes; autoridad que tomará las acciones o sanciones del caso.

Control de Préstamo Interno de Documentos

El Préstamo Interno de documentos se refiere al servicio que las Unidades Administrativas deberán cumplir hacia los empleados y funcionarios que trabajan en la propia Institución y que por el cumplimiento de sus funciones necesitan consultar documentos, para el efecto se deberá utilizar un formato. Ejemplo: UAC-GADPPz-CPID-01 CONTROL DE PRESTAMO INTERNO DE DOCUMENTOS (ANEXO 6) siendo su función controlar la documentación prestada, identificar a la persona que se proporciona este servicio y recuperar en los plazos.

El responsable de esta función deberá utilizar señalativos en los sitios que ha localizado el material documental, retirándolo sin alterar el orden en que se guarda la documentación restante, verifica la información que se encuentre completa y en buen estado.

El responsable del préstamo a la devolución, se cerciorará de que el material documental se encuentra completo y en buen estado, de no haber irregularidades que ameriten otra gestión procede a sellar la solicitud “devuelto”, así como la fecha y hora de devolución en presencia del usuario.

El responsable de la unidad localiza dentro del archivo que originó el préstamo, el lugar que corresponde al material devuelto y procede a reintegrarlo, retirando el señalativo y cerciorándose de no alterar el orden de la documentación ubicada en la caja de depósitos establecidos.

4.3. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

Una Idea a defender se comprobará llevando a la práctica la implantación de las estrategias que se han desarrollado, mediante una tabla que simplifica el proceso planteado en este trabajo investigativo, la cual se muestra a continuación; dónde se define claramente en qué etapas actúan las Unidades de archivo que se plantea crear en esta propuesta, con lo cual se dejará sentado toda la gestión básica del control de documentación en el GADPPz.

Tabla 22: Verificación de la Idea a Defender

UNIDAD DE ARCHIVO	RESPONSABILIDADES			
	ENTRADA	GESTIÓN	SALIDA	RETROALIMENTACIÓN
U. A.C	Recepta		Responsable	Archiva respuestas
	Califica		Lleva control y registro	Reporta trámites no atendidos
	Abre y sella			
	Registro y seguimiento			
	Distribuye			
	Crea tarjeteros			
U.A.L		Tramita y controla		Realiza préstamos a funcionarios
		Mantiene la numeración		Lleva control de los préstamos
		Elabora las respuestas		
		Transfiere asunto a U.A.C		

Fuente: Trabajo de Campo 2015

Elaborado por: Anita Arroyo

CONCLUSIONES

El marco teórico sirvió de guía importante para el desarrollo de este trabajo de investigación.

El presente trabajo se alineó a la metodología de investigación que orienta el Instructivo de organización básica y gestión de archivos administrativos, emitido por el Consejo Nacional de Archivo, el cual permitió desarrollar las estrategias adecuadas para el manejo y control de la documentación que se genere en el GAD Provincial de Pastaza

Los cuatro tipos de estrategias para manejo y control de la documentación que son: Corporativa, Manejo y Control de documentos orientado a la política de creación y gestión del archivo institucional, de definición de funciones y de operación, con el fin de que se apliquen en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, para mejorar la atención a los usuarios.

RECOMENDACIONES:

Se sugiere, que este trabajo sea base bibliográfica documental acorde al marco teórico elaborado en este trabajo de investigación.

Se recomienda hacer uso de metodologías existentes como la que se utilizó para esta investigación, por cuánto permiten a las Instituciones públicas alinearse a la política estatal en materia de manejo y control de la documentación.

Se sugiere poner en práctica, las estrategias aquí planteadas para manejo y control de la documentación, por cuánto se las han desarrollado con el fin de que soluciones los problemas identificados en este tema dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

BIBLIOGRAFÍA

Actívate Ecuador. (05 de 03 de 2012). Agora democrática. Obtenido de Activate.ec:
<http://www.activate.ec/la-institucionalidad-del-estado-ecuatoriano/el-estado/gobiernos-autonomos-descentralizados-gad-y>

Administradores ITH. (06 de 05 de 2011). Desarrollo Organizacional. Obtenido de Importancia y manejo de gestión y organización de archivos y documentación en la empresa:
<http://www.monografias.com/trabajos59/gestion-organizacion-archivos/gestion-organizacion-archivos2.shtml#xarchfisico>

Camacho, L. (20 de 10 de 2008). General. Obtenido de Archivos:
<http://www.monografias.com/trabajos7/arch/arch.shtml#VI>

Ferriol, M., Pedierro, O., Mesa, M., & Maza, M. (02 de 09 de 2008). Archivo Nacional de la República de Cuba. Obtenido de Manual de procedimientos para el tratamiento documental:
<http://www.arnac.cu/wp-content/uploads/2010/06/Manula-de-procedimientos-para-el-tratamiento-documental.pdf>

García, R. (12 de 07 de 2010). El archivo de documentos. Obtenido de Los archivos administrativos:
http://empleopublico.castillalamancha.es/empleopublico/c/document_library

Gavilán, C. (07 de 03 de 2009). Temas de biblioteconomía. Obtenido de Concepto y función de archivo, clases de archivo, el sistema archivístico español:
<http://eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf>

Holguin, S. (25 de 02 de 2010). Desarrollo Organizacional. Obtenido de Estrategia en la administración:
<http://www.monografias.com/trabajos81/estrategia-administracion/estrategia-administracion.shtml>

Lavanda, D. (23 de 04 de 2010). Desarrollo Organizacional. Recuperado el 17 de 01 de 2015, de Estrategia: <tp://www.monografias.com/trabajos82/estrategia/estrategia2.shtml>

Ministerio de Cultura. (1995). Diccionario de terminología archivística (2da. ed.). Madrid: Ed. Madrid.

Secretaria ejecutiva cultural. (1988). Secretaria ejecutiva. Barcelona: Grupo Ediciones.

ANEXOS

Anexo N° 1. Encuesta dirigida a los usuarios

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA

Objetivo: Recopilar información para detectar las debilidades percibidas en el sistema de archivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

Fecha:

Instrucciones: Lea detenidamente y responda por favor las siguientes preguntas

CUESTIONARIO:

1.- ¿Con qué frecuencia realiza trámites en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza?

Siempre ()

Frecuentemente ()

A veces ()

2.- ¿Qué calidad de atención recibió en los trámites realizados en la Secretaría del GADPPz?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

3.- ¿Los trámites obtención de información de la documentación que requiere en el archivo del GADPPz son:

Agiles ()

Lentos ()

Muy lentos ()

4.- ¿Cómo determina el tratamiento de sus peticiones presentadas en la secretaría del

GADPPz?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

5.- ¿Cómo determina el espacio y la iluminación que actualmente existe en la oficina de la secretaría GADPPz?

Excelente ()

Buena ()

Regular ()

6.- ¿Cómo calificaría la secuencia de trámites en el GADPPz?

Excelente () Bueno () Regular ()

7.- ¿Los resultados de vuestras solicitudes son oportunas y eficientes?

Siempre ()

Frecuentemente ()

A veces ()

8.- ¿Considera usted que la documentación ingresada al GADPPz, se la encuentra de manera rápida y oportuna?

Siempre ()

Frecuentemente ()

A veces ()

9.- ¿Cree usted que hace falta otro tipo de organización para la documentación en el GADPPz?

SI ()

NO ()

Anexo N° 2. Encuesta dirigida a los funcionarios

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA

Objetivo: Recopilar información para detectar las debilidades percibidas en el sistema de archivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza

Fecha:

Instrucciones: Lea detenidamente y responda por favor las siguientes preguntas

CUESTIONARIO:

¿Utiliza usted regularmente los servicios de archivo del GADPPz?

Si () No ()

¿Al utilizar el servicio de archivo, considera que es?

Excelente () Bueno () Regular ()

¿Conoce usted si existe un sistema de archivo en el GADPPz?

Si () No ()

Conoce usted que trámites debe realizar en la dependencia que usted trabaja?

Si () No ()

¿Los documentos tramitados en su dependencia se los custodia bajo un sistema de archivo?

Si () No ()

¿Cómo calificaría la secuencia de trámites en su dependencia?

Lento () Rápido ()

7. ¿Cree usted que hace falta otro tipo de organización de la documentación en el GADPPz?

Si () No ()

Anexo N° 3. UAC-GAPPz-RD-01 Recepción de Documentos

**GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE
PASTAZA**

RECEPCION DE DOCUMENTOS

Documento N°:

Fecha y Hora:

Remitente:

Receptor:

Asunto:

Recibí conforme:

Anexo N° 4. DPPz-RCD-01, Registro y control de trámite de documentos

UNIDAD DE ARCHIVO CENTRAL U.A.C.:		GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA			ACCION A TOMARSE		ORIGINAL COLOR BLANCO
REGISTRO Y CONTROL DE TRAMITES DE DOCUMENTOS							2 ° C O P I A C O L O R A M A R I L L O
				REGISTRO N°:	ACUSAR RECIBO TRAMITAR		
PROCEDENCIA:	REMITE				REVISAR		
CLASE Y N° DOC.:	DIRIGIDO A	FECHA ORIGEN:	FECHA DE REGISTRO:		DAR OPCION		
ASUNTO:					TOMAR NOTA		
					CORREGIR		
					HABLAR CONMIGO		
ANEXOS	RECEPCION INTERNA		SALIDA	OTRA ACCION		1° COPIA COLOR ROSADO	
ENVIADO A	INICIAL	FECHA Y HORA:					
		OFICIO N°:					
		FECHA:					
		DESTINATARIO:					
				FIRMA			
		GUIA:					
		ARCHIVADO EN:		FECHA			
OBSERVACIONES:							
Este formulario debe ser devuelto al Archivo Central una vez finalizado el trámite							
Para Tarjetero alfabético por remitente del Archivo Central (Control tramite pendiente)							
Para Tarjetero Alfabético por remitente de la Unidad de Trámite							
Tarjetero numérico del Archivo Central (opcional)							
3° COPIA COLOR CELESTE							

Anexo N° 6. UAC-GADPPz-CPID-01 Control de préstamo interno de documentos

CONTROL DE PRESTAMO INTERNO DE DOCUMENTOS							
NOMBRE DEL SOLICITANTE:				FECHA DE SOLICITUD:			
UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LABORA:				PLAZO DEL PRESTAMO:			
DATOS DEL MATERIAL DOCUMENTAL PRESTADO							
DESCRIPCION DEL DOCUMENTO			No. FOJAS	UBICACIÓN FISICA			
				CAJA	ESTANTE	BANDEJA	
f.				f.			
AUTORIZADO POR			RECIBI CONFORME				
(Nombre, cargo y firma de la autoridad que solicita el préstamo)			(Nombre, cargo y firma del funcionario que recibe los documentos)				
CONTROL DE DEVOLUCION							
FECHA DE DEVOLUCION:		ENTREGADO POR:			VISTO BUENO		
OBSERVACIONES:							

Anexo N° 8. UAC-GADPPz-RSC-01, Registro de salida de correspondencia

GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA						
REGISTRO DE LA SALIDA DE CORRESPONDENCIA						
					No. .	
ARCHIVO CENTRAL					FECHA	
FECHA :						
DESTINARIO	REF. DOCUMENTO	ANEXOS	DATOS DE RECEPCION			
			NOMBRE Y FIRMA	FECHA Y HORA		
ELABORADO POR		ENTREGADO POR				

Anexo N° 10. UAC-GADPPz-GFA-01 Guía para la formación de archivos

GUIA PARA LA FORMACION DE ARCHIVOS	
	Nombre de la unidad administrativa
NOMBRE DE LA INSTITUCION	OFICINA PRODUCTORA
NOMBRE DE LA SERIE DOCUMENTAL	CONCEPTO DE LA SERIE DOCUMENTAL
TIPO DE SOPORTE DOCUMENTAL	DESTINARIO
LEGISLACION	
PASOS DEL TRAMITE	
1	9
2	10
3	11
4	12
5	13
6	14
7	15
8	16
DOCUMENTOS BASICOS QUE CONTIENE EL EXPENDIENTE	
1	6
2	7
3	8
4	9
5	
ORDENACION DE LA SERIE	VIGENCIA ADMINISTRATIVA
	TEMPORAL PERMANENTE