



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TEMA:**

“PLAN DE MEJORAMIENTO DE MANEJO DEL ARCHIVO PARA EL  
ÁREA DE ASESORÍA JURÍDICA MIDUVI, CIUDAD DE RIOBAMBA,  
PROVINCIA CHIMBORAZO”.

**AUTORA:**

JENNY NOEMI VALVERDE GUALPA

**RIOBAMBA-ECUADOR**

**2016**

## **CERTIFICACION DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Señorita. JENNY NOEMI VALVERDE GUALPA, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Norberto Hernán Morales Merchán

**DIRECTOR**

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina

**MIEMBRO**

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

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

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

Riobamba, 03 de junio de 2016

**JENNY NOEMI VALVERDE GUALPA**

**C.C. 0604250548**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a todos quienes me impulsaron a continuar mis estudios sobre todo a mis padres quienes, con su esfuerzo, su apoyo incondicional, su confianza, sus ganas de ver a sus hijos formados como excelentes profesionales, sobre todo a mi madre por darme fuerzas para salir adelante.

A mi hijo Alexis Sebastián quien es mi motor de vivir y fue mi inspiración para llegar a cumplir con esta meta.

A mi hermano Alex Darío, quien me brindó su apoyo incondicional con quien compartí momentos inolvidables, alegres, tristes, e irrepetibles en esta vida, su recuerdo me impulsa a seguir luchando cada día, su anhelo de ver a sus hermanas triunfar como él lo hizo.

**Jenny Noemí Valverde Gualpa**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por su sólida formación universitaria y en especial a los Programas Carrera – Centro de Apoyo Riobamba de la Facultad De Administración de Empresas, por darnos la oportunidad de estudiar, formándonos como profesionales con valores éticos y morales.

A todas las autoridades y docentes de nuestra querida Escuela que han sabido transmitir conocimientos, experiencias y dedicación con el gran afán que seamos profesionales de éxito.

Al Ing. Norberto Morales y Pedro Bravo que, con sus sabios conocimientos y gran paciencia, me orientaron con sus enseñanzas en el desarrollo de este trabajo mis más sinceros agradecimientos de gratitud y amistad.

A la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo y todos sus directivos, quienes me facilitaron información necesaria para realizar este trabajo de investigación.

# ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificacion del tribunal .....	ii
Declaracion de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de cuadro.....	x
Índice de tablas .....	x
Índice de gráficos.....	xi
Índice de anexos.....	xii
Abstract.....	xiv
Introducción .....	1
<b>CAPITULO I: PROBLEMA .....</b>	<b>2</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	2
1.1.2 Delimitación del Problema .....	2
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	3
1.3 OBJETIVOS .....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos .....	4
1.4 DATOS INFORMATIVOS DE LA INSTITUCION.....	5
1.4.1 Antecedentes de la Institución .....	5
1.4.2 Valores .....	5
1.4.3 Políticas de Calidad .....	5
1.4.4 Direccionamiento Estratégico.....	5
<b>CAPÍTULO II MARCO TEORICO.....</b>	<b>7</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	7
2.1.1 Antecedentes Históricos .....	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	9
2.2.1 Documentos .....	9
2.2.1.1 Tipos de documentos .....	9

2.2.1.2	Manejo de Documentos .....	11
2.2.1.2.1	Objetivos del Manejo de Documentos .....	12
2.2.1.2.2	Función del Manejo de Documentos .....	12
2.2.1.3	Soportes de los Documentos .....	13
2.2.1.4	Edad de los Documentos .....	13
2.2.1.5	Política de manejo de los Documentos .....	14
2.2.2	Gestión de Documentos .....	15
2.2.3	Definición de Archivo .....	15
2.2.3.1	Importancia .....	15
2.2.3.2	Funciones .....	16
2.2.3.3	Finalidad .....	16
2.2.3.4	Objetivo .....	17
2.2.3.5	Tipos de Archivo .....	18
2.2.3.6	Clasificación del Archivo .....	19
2.2.3.6.1	Principios Fundamentales de Clasificación .....	21
2.2.3.6.2	Sistemas Fundamentales de Clasificación .....	21
2.2.3.6.3	Procedimiento Para Archivar .....	22
2.2.3.7	Material de archivo .....	23
2.3	IDEA A DEFENDER .....	24
2.4	VARIABLES .....	24
2.4.1	Variable Independiente .....	24
2.4.2	Variable Dependiente .....	24
	<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>26</b>
3.1	Modalidad de la investigación .....	26
3.2	Tipos de investigación .....	26
3.3	Población y Muestra .....	27
3.3.1	Población .....	27
3.3.2	MUESTRA .....	27
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	28
3.4.1	Métodos .....	28
3.4.2	Técnicas de Investigación .....	29
3.5	ANÁLISIS Y RESULTADOS .....	30
	<b>CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO .....</b>	<b>43</b>
4.1	ANTECEDENTES .....	43

4.1.1	Justificación .....	43
4.1.2	Propuesta del Plan.....	43
4.1.3	Objetivos.....	44
4.1.4	Exposición de los problemas y causa detectadas para el establecimiento del plan a proponer .....	44
4.2	PROPUESTA.....	46
4.2.1.	ESTRATEGIA 1. ADECUACIÓN DEL ESPACIO FÍSICO PARA EL ARCHIVO DEL ÁREA DE ASESORÍA JURÍDICA MIDUVI CHIMBORAZO.....	46
4.2.2.	Objetivos.....	47
4.2.3.	Áreas Físicas de los Archivos.....	47
4.2.4.	Aspectos de adecuación .....	48
4.2.5.	Condiciones necesarias para el archivo .....	49
4.2.6.	Recursos.....	50
4.2.7.	Financiamiento.....	50
4.2.8.	Presupuesto .....	50
4.3.	ESTRATEGIA N° 2. PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL ARCHIVO DEL ÁREA DE ASESORÍA JURÍDICA MIDUVI CHIMBORAZO.....	51
4.3.1.	Objetivos.....	51
4.3.2.	Sistema de clasificación de la documentación.....	52
4.3.3.	Normas básicas de clasificación .....	55
4.3.4.	Sistema de Clasificación.....	56
4.3.5.	Suministro de información y préstamo de documentos.....	60
4.3.6.	Requisitos para proporcionar información y préstamo de documentos.....	60
4.3.7.	Recursos.....	67
4.3.8.	Financiamiento.....	67
4.3.9.	Presupuesto .....	67
4.4.	ESTRATEGIA N° 3. CONTRATACIÓN DEL PERSONAL PARA EL ARCHIVO DEL ÁREA DE ASESORÍA JURÍDICA DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI CHIMBORAZO .....	68
4.4.1.	Objetivos.....	68
4.4.2.	Preparación del proceso de reclutamiento y selección .....	69
4.4.3.	Reclutamiento y Convocatoria.....	70



4.4.4.	Evaluación y selección.....	71
4.4.5.	Reporte del Puntaje Final.....	74
4.4.6.	Oposición .....	74
4.4.7.	Expedición del Nombramiento .....	76
4.4.8.	Inducción .....	76
4.4.9.	Para efecto se propone .....	76
4.4.10.	Recursos.....	78
4.4.11.	Financiamiento.....	78
4.4.12.	Presupuesto .....	78
4.5.	ESTRATEGIA N° 4. CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL ÁREA DE ASESORÍA JURÍDICA ARCHIVO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI CHIMBORAZO.....	78
4.5.1.	Objetivos.....	79
4.5.2.	Fines de la Capacitación .....	79
4.5.3.	Tipos, Modalidades y Niveles de capacitación.....	80
4.5.4.	Contenidos del plan de Capacitación.....	82
4.5.5.	Población .....	82
4.5.6.	Lugar donde se efectuará la capacitación .....	82
4.5.7.	Recursos.....	82
4.5.8.	Financiamiento.....	83
4.5.9.	Métodos de Capacitación.....	83
4.5.10.	Tiempo / Duración de la Capacitación .....	83
4.5.11.	Presupuesto .....	83
	CONCLUSIONES .....	87
	RECOMENDACIONES.....	88
	BIBLIOGRAFÍA .....	89
	ANEXOS .....	91

## ÍNDICE DE CUADRO

Cuadro N° 1:	Variables .....	24
Cuadro N° 2:	Ficha de Observación.....	42
Cuadro N° 3:	Problemas y Causas .....	45
Cuadro N° 4:	Ventajas y desventajas de los tipos de clasificación de documentos....	53
Cuadro N° 5:	Procedimiento para Préstamo de Documentos .....	64
Cuadro N° 6:	Cronograma de la Capacitación Taller Manejo de Documento.....	84

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1:	Variables.....	27
Tabla N°2:	Muestra .....	28
Tabla N°3:	Usuario .....	30
Tabla N° 4:	Frecuencia.....	31
Tabla N° 5:	Grado de Satisfacción.....	32
Tabla N° 6:	Tiempo en Trámite .....	33
Tabla N° 7:	Información .....	34
Tabla N° 8:	Respuesta.....	35
Tabla N° 9:	Capacitación .....	36
Tabla N° 10:	Archivo .....	37
Tabla N° 11:	Manejo del Archivo.....	38
Tabla N° 12:	Parámetros .....	39
Tabla N° 13:	Organización de Documentos.....	40
Tabla N° 14:	Espacios Disponibles.....	41
Tabla N° 15:	Presupuesto para la Adecuación del Archivo.....	50
Tabla N° 16:	Presupuesto para la Adecuación del Archivo.....	67
Tabla N° 17:	Presupuesto para la Adecuación del Archivo.....	78
Tabla N° 18:	Presupuesto-Capacitación.....	86
Tabla N° 19:	Presupuesto General para el Plan de Mejoramiento del Archivo.....	86

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1:	Usuario .....	30
Gráfico N° 2:	Frecuencia.....	31
Gráfico N° 3:	Grado de Satisfacción.....	32
Gráfico N° 4:	Tiempo en Trámite .....	33
Gráfico N° 5:	Información .....	34
Gráfico N° 6:	Respuesta.....	35
Gráfico N° 7:	Capacitación .....	36
Gráfico N° 8:	Archivo .....	37
Gráfico N° 9:	Manejo del Archivo.....	38
Gráfico N° 10:	Parámetros .....	39
Gráfico N° 11:	Organización de Documentos.....	40
Gráfico N° 12:	Espacios Disponibles.....	41
Gráfico N° 13:	Clasificación de Oficios-Asesoría Jurídica .....	56
Gráfico N° 14:	Clasificación de Oficios-Asesoría Jurídica .....	57
Gráfico N° 15:	Clasificación de Actas .....	57
Gráfico N° 16:	Clasificación de Convenios con Instituciones.....	58
Gráfico N° 17:	Clasificación de Contratos.....	58
Gráfico N° 18:	Clasificación de Resoluciones .....	59
Gráfico N° 19:	Clasificación de Proyectos .....	59
Gráfico N° 20:	Procedimiento para Préstamo de Documentos .....	61
Gráfico N° 21:	Formulario de Préstamo de Documento .....	65
Gráfico N° 22:	Etapas de Reclutamiento y Selección de personal .....	69

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos N° 1:	Encuesta Clientes Externos .....	92
Anexos N° 2:	Encuesta Cliente Interno.....	95
Anexos N° 3:	Ficha de Observación .....	97
Anexos N° 4:	Imagen de la Institución .....	98
Anexos N° 5:	Logotipo de la Institución.....	99
Anexos N° 6:	Organigrama Funcional .....	100
Anexos N° 7:	Actividades de la Institución .....	101

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación es la elaboración de un Plan de Mejoramiento de Manejo del Archivo para el Área de Asesoría Jurídica MIDUVI, Ciudad de Riobamba, Provincia Chimborazo, mediante la observación hemos detectado falencias en el archivo como la falta de clasificación y control de documentos, falta de capacitación al personal en el área del archivo. El presente trabajo tiene como finalidad proponer las mejores estrategias para mejorar el manejo del archivo de esta manera agilizar los trámites y brindarles un servicio oportuno. A su vez tiene como objetivo satisfacer efectivamente las necesidades de los clientes ahorrando tiempo al momento de realizar algún trámite.

Se ha utilizado la Investigación de Campo, encuestas aplicadas a clientes internos y externos de la empresa, donde se obtuvo información necesaria para identificar la problemática del archivo.

En la propuesta de mejoramiento se encuentra integrado estrategias como: Espacio Físico, Administración y control de documentos, Talento Humano, Capacitación cada uno respectivamente con su presupuesto.

Al implementar el plan de mejoramiento los resultados serán favorables para la institución ya que el fácil acceso a la información agilizará los trámites, una vez realizada la propuesta lo que se desea determinar son las recomendaciones que todo plan con sus estrategias debe presentarse con la finalidad de que los directivos de la institución puedan tomar en cuenta para sus futuras y acertadas decisiones.

Ing. Norberto Hernán Morales Merchán

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

This research is the development of a Management Plan Archive for the Legal Area of MIDUVI, city of Riobamba, Chimborazo Province, through observation have detected some shortcomings in the files as the lack of classification and document control, lack staff training in the area of file. This paper aims to propose the best strategies to improve file management thus expediting the procedures and provide timely service. It aims to effectively meet the needs of customers saving time when performing some procedure. We used the field research, surveys of internal and external customers of the Company, which was obtained information necessary to identify the problem file.

The proposed improvement integrated strategies such as: Physical Space Administration and document control, human talents and Training each respectively with its Budget.

By implementing the improvement plan the results will be favorable for the institution as easy Access to information will expedite the processing, once the proposal which is to be determined are the recommendations that all plan their strategies must be presented in order to the directors of the institution may take into account in their future and decisions.

## **INTRODUCCIÓN**

La Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo brinda servicio de vivienda directamente a los ciudadanos, para ello es importante el fácil acceso a la información y un buen manejo del archivo sobre todo en el Área de Asesoría Jurídica ya que en ella se encuentra información legal y un mal manejo o una mala clasificación de documentos puede provocar malas interpretaciones e inquietudes por parte de los clientes internos y externos.

En el área de Asesoría Jurídica de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo, se puede evidenciar que la clasificación, ubicación, almacenamiento y conservación del archivo no es el adecuado en cuanto a Resoluciones, Actas Contratos e Informes ya que se encuentra amontonada en carpeta sin un debido registro y control. Además, se encuentran archivos que no corresponden al área ocasionando desorden y el mal manejo del archivo.

Al ser una institución pública con servicio social y con el objeto de alinearse a la Política de Gestión Documental del Gobierno Central en este caso a La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) que indica en su artículo 10, deberán mantener un buen manejo del archivo para el fácil acceso a la información.

Es así que se considera necesario el Plan de mejoramiento de manejo del archivo en el Área de Asesoría Jurídica con ello se logrará optimizar la gestión documental de la entidad, estar a la vanguardia de los requerimientos que se generan día a día, en este tema, la propuesta se orienta a la solución de los problemas existentes en cuanto al manejo del archivo.

# **CAPITULO I: PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el área de Asesoría Jurídica de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo, se puede evidenciar que la clasificación, ubicación, almacenamiento y conservación del archivo no es el adecuado en cuanto a Resoluciones, Actas, Contratos y Proyectos ya que se encuentra amontonada en carpetas sin un debido registro y control. Además, se encuentran archivos que no corresponden al área ocasionando desorden, el mal manejo del archivo.

Una situación muy común es la falta de interés y conocimiento del funcionario en cuanto a un buen manejo del archivo, simplemente se limita a dar información verbal por no saber en dónde se encuentra el archivo solicitado.

Otro de los problemas presentes es que cuando no se encuentra el archivo solicitado se inicia nuevamente el trámite ocasionando no solamente la insatisfacción del cliente sino la acumulación de papel dando como resultado el desorden y un mal manejo del archivo.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿El Plan de Mejoramiento de Manejo del Archivo para el Área de Asesoría Jurídica MIDUVI, ciudad de Riobamba, provincia Chimborazo?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

La presente investigación Plan de Mejoramiento de Manejo del Archivo para el Área de Asesoría Jurídica MIDUVI, ciudad de Riobamba, provincia Chimborazo, contara con el apoyo del Director Provincial MIDUVI, especialmente del funcionario encargado del Área de Asesoría Jurídica, realizando un análisis de la situación actual en cuanto al manejo del archivo.



## 1.2 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación tiene su importancia, se implementa la primera vez un trabajo de este tipo en la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo, a su vez se podrá evidenciar la falta de un plan de mejoramiento de manejo del archivo en el Área de Asesoría Jurídica, es importante que todas las áreas de esta dirección cuenten con un plan de mejoramiento de manejo del archivo, orientado a un debido orden, clasificación y almacenamiento del archivo el mismo que ayudara a la conservación y resguardo de la documentación, lo antes mencionado ayudara al fácil acceso a la información.

En la actualidad donde todos requieren eficiencia ante cualquier trámite es necesario contar con un plan de mejoramiento de manejo del archivo que permita viabilizar el orden del archivo para lograr esto se debe contar con predisposición para el manejo del archivo, espacio disponible e instrumentos necesarios para su clasificación y orden.

Al contar con un plan de mejoramiento de manejo del archivo, se lograría que los procesos generados en el Área de Asesoría Jurídica sean valorados, clasificados, ordenados, conservados de la mejor manera provocando así un servicio eficiente y eficaz tanto para el cliente interno como externo.

En la actualidad el área de asesoría jurídica realiza Contratos, Resoluciones, Actas entre otros documentos es por ello que en este trabajo de investigación se propuso elaborar teóricamente un plan de mejoramiento de manejo del archivo que al momento de ponerlo en práctica permitirá su debida clasificación, orden y conservación de documentos, logrando de esta manera el acceso rápido a la información en el momento de ser requerido, con los resultados de la investigación que se realice, se beneficiarán los siguientes sectores:

- La Dirección provincial MIDUVI Chimborazo: proporcionándole un plan de mejoramiento que puede ser aplicado en las diferentes areas al momento de clasificar y conservar los documentos.
- El Personal del Area de Asesoría Jurídica: proporcionándole un plan de mejoramiento de manejo del archivo que le ayudara a mantener un debido orden y control en cuanto a su archivo.
- El Cliente: recibirá la información requerida en el tiempo y espacio oportuno.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

- ✓ Elaborar un Plan de Mejoramiento de Manejo del archivo para el Área de Asesoría Jurídica MIDUVI, Ciudad de Riobamba, Provincia Chimborazo.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Diagnosticar los problemas actuales que dificultan el buen manejo del archivo.
- ✓ Aplicar herramientas de conocimientos utilizando técnicas y métodos para el mejoramiento del manejo del archivo en el Área de Asesoría Jurídica MIDUVI.
- ✓ Plantear el plan de mejoramiento que facilite el manejo del archivo para brindar un servicio en el lugar y tiempo oportuno.

## **1.4 DATOS INFORMATIVOS DE LA INSTITUCION**

### **1.4.1 Antecedentes de la Institución**

La Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo está ubicada en la calle 1ra. Constituyente S/N y Brasil. EX-B.E.V. Télex:(03) 2963-893 – Teléfonos: 2960-947 – 2963-031 Ext. 4205, pagina web [www.habitatyvivienda.gob.ec](http://www.habitatyvivienda.gob.ec). Cumple con la finalidad de reconocer y garantizar a las personas el derecho a una calidad de vida que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, recreación, vivienda, vestido y otros servicios necesarios.

### **1.4.2 Valores**

- Respeto
- Valoramos y respetamos al ser humano en su entorno
- Entrega
- Damos lo mejor de nosotros
- Honestidad
- Somos honrados y honestos

### **1.4.3 Políticas de Calidad**

Ejercer la rectoría e implementar la política pública de las ciudades, garantizando a la ciudadanía el acceso al hábitat seguro y saludable, a la vivienda digna y al espacio público integrador, mejorando continuamente y cumpliendo con la legislación aplicable.

### **1.4.4 Direccionamiento Estratégico**

#### **MISIÓN**

Es implementar políticas que garanticen el acceso a una vivienda digna. El primer paso para acceder a un hábitat seguro es obtener una información ágil y confiable; y allí estamos nosotros, la Unidad de Atención al Ciudadano para acompañarte en el proceso.

## **VISIÓN**

Fortalecer el desarrollo nacional Liderando la gestión social a través de un ordenamiento territorial equilibrado y un mejoramiento de Hábitat.

## **CAPÍTULO II MARCO TEORICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Según (Futuros Administradores, 2009)

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

La dinámica organizacional, debe permitir generar un clima institucional orientado al mejoramiento de la gestión y los resultados al garantizar el seguimiento continuo de los acuerdos y compromisos de los diferentes actores o responsables de su ejecución, dentro de un término prudencial para medir su aplicación. Su seguimiento permite validar la orientación de la entidad hacia el cumplimiento de sus propósitos, mantener una actitud constructiva y proactiva hacia la evaluación, las circunstancias y nuevos escenarios que estén ocurriendo y hacen de la autoevaluación, la evaluación independiente y la auditoría interna un compromiso permanente en la entidad, manteniendo una actitud reflexiva y constructiva de las nuevas realidades del ambiente y la responsabilidad del Estado frente a sus grupos de interés.

#### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

Según (Solis, 2009)

El Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, fue creado mediante Decreto Ejecutivo N° 2 de fecha 10 de agosto de 1992 en la presidencia del Arq. Sixto Durán Ballén.

Este Organismo es promotor de los sistemas, facilitador de la participación de actores privados, comunitarios, regulador general y canalizador de recursos por medio de los bonos y proveedor de asistencia técnica para los municipios y grupos organizados.

De esta manera, en forma planificada crea y mejora de vivienda dotada de servicios básicos de agua potable y saneamiento, considerando la organización territorial, el uso de recursos y la participación activa y concertación de los gobiernos locales, prefecturas, juntas parroquiales, ONG, grupos comunitarios y privados en la planificación, gestión y evaluación de programas de desarrollo integral que contribuyan al cumplimiento de los objetivos nacionales del gobierno.

Entre las responsabilidades y obligaciones del MIDUVI se encuentran:

Difundir mediante mecanismos publicitarios el propósito que persigue la entrega de bonos entre las comunidades, barrios, organismos, asociaciones y público en general. Coordinar con las autoridades pertinentes las acciones conducentes a un ágil y correcta aplicación de los bonos.

- Asignar los bonos a través de la dirección de gestión de recursos financieros del MIDUVI para que se realicen los desembolsos correspondientes.
- Efectuar el seguimiento, control técnico, administrativo y económico de los recursos asignados por concepto de los bonos.
- Mantener una base de datos de los beneficiarios.

El Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda es la institución rectora de la vivienda en el país, encargada de dinamizar las actividades económicas vinculadas con la construcción y edificación de conjuntos habitacionales generar nuevas plazas de trabajo a fin de reducir el alto nivel de desempleo y subempleo, así como los índices de emigración de trabajadores calificados y no calificados.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Documentos**

Según (Gutiérrez, 2012, pág. 11)

Documento tiene su origen en la palabra latina Documentum que significa título o prueba escrita. El documento es un soporte que tiene registrados signos gráficos, iconográfico y fonéticos por separados también puede combinar los tres signos de manera simultánea; tal información prueba y hace constar la existencia de un objeto o fenómeno, de esta manera ambos (el objeto y el fenómeno) por si mismos se convierten en un documento, por el simple hecho de mostrar su propia existencia.

Desde el punto de vista administrativo, documento sería toda información o hecho fijado o registrado en cualquier tipo de soporte material que sirvan para comprobar o acreditar algo.

#### **2.2.1.1 Tipos de documentos**

Según (Éthier, 2000, pág. 25)

Los documentos administrativos se dividen en cinco categorías principales:

1. Documentos de administración de la organización sirven para la administrar siguiendo en un plan organizacional, aquí encontramos:
  - a. Los documentos constitutivos de la organización son los que han creado a la organización, se puede tratar de patentes, del acta constitutiva o de cualquier documento que haga oficial la creación de la organización.
  - b. Las Actas es un documento que consigna todas las reuniones de las asambleas que impliquen a un comité de decisión.
  - c. Las políticas, normas y directivas son los documentos de orientación, de control y de reglamentación de una organización.
  - d. Los reportes y estudios tratan de todo documento informativo que facilite a la organización la toma de decisiones.

2. Documentos financieros son los más numerosos y complejos, además de ser muy diversos en su presentación, que puede cambiar de formato e incluso de título de un año al otro, van acompañados de muchos otros documentos de apoyo, aquí encontramos:
  - a. Presupuesto es un documento que sirve para prever los gastos e ingreso de uno o más años.
  - b. Estados financieros es un documento que recopila todas las operaciones financieras del año.
  - c. Documentos relacionados con los impuestos frecuentemente se trata de formas de declaración del patrón y declaraciones de ingresos de los empleados.
  - d. Documentos de préstamos o financiamiento según el tipo de organización de que se trate, estos documentos pueden referirse a una emisión de obligaciones o de acciones o a un préstamo bancario.
  - e. Pagos cada organización posee un libro de pagos de salarios acompañado por varios documentos justificantes, tales como fichas de presencia, avisos de ausencia y tarjetas de entradas y salidas.
3. Documentos de administración del personal sirven para contratar y administrar al personal de una organización, aquí encontramos:
  - a. El organigrama es una tabla que muestra el desglose administrativo de una organización.
  - b. Convenios Colectivos Es un documento que enumera todos los acuerdos sobre diferentes temas en relación con las condiciones de trabajo y de administración del personal.
  - c. Descripción de Tareas es una lista de todas las actividades, responsabilidades y funciones relacionadas con un puesto.



- d. Expedientes del Personal son una serie de documentos que incluye la contratación del personal.
- 4. Documentos de administración de bienes son los relativos a los muebles, equipo, inmuebles y terrenos de una organización, aquí encontramos:
  - a. Licitación son documento, casi siempre estandarizado, con el cual la organización manifiesta su intención de adquirir un bien.
  - b. Oferta es una declaración escrita por medio de la cual uno se compromete a efectuar un trabajo o a proporcionar un bien material a cambio de una remuneración.
  - c. Inventario es una lista completa de todos los bienes que una organización posee.
- 5. Documentos legales son todos aquellos de carácter jurídico, como las leyes gubernamentales, así como las que implican un movimiento jurídico de parte de la organización como son: los contratos, los acuerdos y las reclamaciones.

#### **2.2.1.2 Manejo de Documentos**

Según (Éthier, 2000, pág. 9)

Es un conjunto de procedimientos diseñados para organizarlos de manera ideal, localizarlos eficaz y rápidamente, proteger al máximo los documentos que deben conservarse, posteriormente, destruir en forma sistemática los que ya son inútiles. Un procedimiento es un método que hay que seguir para obtener un resultado.

Así el manejo de documentos es una sucesión de operaciones encaminadas a lograr la administración y el control de una masa documental. La organización ideal de documentos requiere un buen conocimiento de las actividades y tipos de documentos de una corporación, la elaboración de un plan de clasificación y el establecimiento de técnicas de clasificación y ordenamiento.

### **2.2.1.2.1 Objetivos del Manejo de Documentos**

El manejo de documentos sirve principalmente para organizar los documentos de manera que puedan encontrarse rápidamente. Sus otros objetivos son poseer solamente la información necesaria y eliminar todos los documentos que ya sean inútiles, saber quién conserva que, limitar lo más posible la duplicación masiva de documentos y aportar una protección a los documentos esenciales y confidenciales.

Entre los objetivos más importantes tenemos

- Organización de documentos.
- Localización de documentos.
- Eliminación de la información inútil.
- Determinación de la conservación.
- Eliminación de las copias múltiples.
- Protección de documentos esenciales.
- Protección de documentos confidenciales.

### **2.2.1.2.2 Función del Manejo de Documentos**

La función del manejo de documentos es administrativa, al igual que todo género de servicios. Hoy en día estamos presenciando la evolución en materia de manejo de documentos. Las necesidades son actuales, la desorganización de los documentos ocasiona problemas mayores y el nacimiento de una ciencia administrativa que ofrece soluciones expertas y aplicables brinda la posibilidad de instaurar un orden documental valioso en materia de manejo de documentos.

La organización de los documentos, cuando no es un proceso establecido por una guía de manejo de documentos, se convierte en una iniciativa personal, desgraciadamente, una persona puede irse, enfermarse o ausentarse, y entonces los documentos se vuelven inaccesibles. Y cuando llega otra persona, todo debe comenzar desde el principio hasta el fin para organizar los documentos a su conveniencia.

El manejo de documentos garantiza una continuidad en la vida de los mismos, pues además de organizarlos juiciosamente, facilita los cambios inevitables del personal.

### **2.2.1.3 Soportes de los Documentos**

Según (Éthier, 2000, pág. 31)

El soporte más común de los documentos sigue siendo el papel, los métodos de trabajo computarizados, lejos de haberlos eliminado, lo han multiplicado de manera importante, la principal ventaja del papel es su facilidad de manipulación, sin limitaciones tecnológicas, además de ser económico, pero también tiene sus desventajas, como la cantidad de espacio y de material de archivo que se necesita para mantenerlo; sin olvidar su fragilidad.

Microfilmear documentos consiste en reproducir a escala reducida sobre una película, el resultado de esta operación es el microfilm o la microficha, que reduce el peso y el volumen de los documentos, y garantiza la conservación y la seguridad de los mismos.

A pesar de la introducción de la computadora en todos los sectores de trabajo, raros son los documentos en el disco duro que no se imprime en papel, por lo que todavía no podemos hablar del remplazo del papel. El uso de la informática es una ventaja sobre todo en términos de la economía de tiempo, de eficacia y rapidez de producción. De esta forma, las utilidades del disco duro, mientras no se produzcan al mismo tiempo una copia en papel, son el ahorro de espacio y la reducción de peso y volumen, pero la desventaja es que, si se desea consultar un documento, es necesario contar con conocimiento sobre el uso de una computadora y tener fácil acceso al material computarizado.

### **2.2.1.4 Edad de los Documentos**

Continuando con (Éthier, 2000, pág. 35)

En el manejo de documentos tenemos como principio atribuirles una edad. Esta atribución se divide en tres periodos:

1. Documento activo es el de uso cotidiano, durante este periodo es indispensable que el documento se conserve cerca de los usuarios.
2. Documento Semiactivo es el que se consulta ocasionalmente.
3. Documento Inactivo es el que se consulta en raras ocasiones. No es necesario que este cerca de los usuarios, a menos que sea conservado por su valor administrativo, legal o histórico, será destruido dentro de un plazo más o menos breve.

### **2.2.1.5 Política de manejo de los Documentos**

La política de manejo de documentos sirve, en lo que se refiere a los organismos públicos, para satisfacer las exigencias de la ley sobre los archivos.

Por otra parte, una política de manejo de documentos sirve para dar a conocer la voluntad de la dirección de una organización respecto a sus documentos, este o no obligado por la ley, los objetivos de una política de manejo de documentos son:

- a. Garantizar un marco de manejo para los documentos.
- b. Facilitar el ordenamiento.
- c. Facilitar la localización.
- d. Reducir el tiempo dedicado al manejo de los documentos.
- e. Garantizar la protección de los documentos esenciales.
- f. Garantizar la protección de los documentos confidenciales.
- g. Garantizar la conservación de los documentos con valor administrativo, legal e histórico.
- h. Destruir los documentos inútiles.

Las políticas de manejo de documentos determinan también las responsabilidades de la creación del programa de manejo de documentos, su implementación y su funcionamiento.

## **2.2.2 Gestión de Documentos**

Según (Russo P. , Gestión Documental en las Organizaciones, 2011)

Gestión documental es el conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos.

La gestión de documentos y de la información de una organización tiene que ir orientada a las personas que las utilizaran, sea proveedor, cliente o trabajador de la empresa. Gestión de documentos es el resultado del buen manejo de la información para su fácil acceso.

## **2.2.3 Definición de Archivo**

Según (Heredia, 2000)

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

### **2.2.3.1 Importancia**

Según (Monsalve, 2011)

Los archivos recopilan, conservan y difunden información registrada, generada o recibida por una entidad, grupo o persona en función de las actividades que ésta realiza. Dicha información puede estar contenida en documentos sobre papel o cualquier otro soporte: medios legibles por equipos mecánicos o electrónicos, cintas o discos de computadora, fotografías, etc.

Los archivos constituyen parte esencial de los recursos de información de un país, por cuanto en su documentación se expresa, en forma original, el desarrollo histórico de su misión, funciones y actividades. Su importancia se podrá comprender a partir del valor que tiene para: la administración, la investigación, la comunidad, el desarrollo

económico, social, científico y tecnológico, el fomento de la cultura y la consolidación de la identidad nacional.

Si partimos del supuesto básico de que los archivos, son creados orgánicamente por personas e instituciones en el desarrollo de sus tareas, para sus propios fines, hemos de concluir que todo gobierno, dependencia, entidad o empresa debe recurrir con frecuencia a los documentos que ha producido o recibido, para determinar precedentes, verificar proyectos anteriores, cumplidos o pendientes, llevar a cabo investigaciones, tomar decisiones, responder a trámites y demandas de orden legal, administrativo o fiscal, o a requerimientos de ciudadanos.

La función de los archivos como memoria institucional cobra mayor importancia a medida que pasa el tiempo. Con archivos bien organizados no tendrán los funcionarios que partir de cero, o invertir tiempo y recursos en la búsqueda infructuosa de información, elevando los costos de operación, produciendo ineficiencia, atraso, confusión y, en general, una deficiente administración.

### **2.2.3.2 Funciones**

Según (Gestión Documental 1, 2008)

La principal función del archivo consiste en la conservación de documentos, ya que la Ley obliga a ello estableciendo unos plazos mínimos de conservación, durante los cuales puede ser requerida su presentación. Estos documentos se conservarán debidamente ordenados y clasificados. Esta conservación proporciona información sobre el funcionamiento y los asuntos tratados por la entidad. El archivo será eficaz cuando se encuentra rápidamente lo que se busca. Otra función del archivo es la de ser un centro activo de información que permite relacionar los nuevos documentos con los ya archivados. Además, sirve como medio de consulta cuando se pretende indagar en las actuaciones del pasado. También el archivo sirve como elemento probatorio cuando el organismo o entidad pretende demostrar la realización de un acto o la forma de hacerlo.

### **2.2.3.3 Finalidad**

Según (Archivo, 2011)

La finalidad del archivo es guardar y clasificar todos los documentos que la empresa necesita conservar para poder funcionar normalmente: por una parte, en razón de lo que establece la legalidad vigente: por otra, según el criterio y la conveniencia de la propia empresa.

En este sentido, la empresa hace acopio de distintos tipos de material de archivo.

- 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. Por ejemplo, todo lo relacionado con asuntos fiscales, laborales, etc.
- Documentos históricos: los referidos a operaciones y actividades terminadas, y los que se acumulan por razones comparativas, estadísticas, etc.

#### **2.2.3.4 Objetivo**

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, etc.

- 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 por tanto antieconómico. La estructura y el alcance del archivo deben estar en consonancia con el tamaño y el volumen de actividad de la empresa.

### 2.2.3.5 Tipos de Archivo

Según (Ismeria, 2011)

Para la adecuada conservación del material, documentación que se debe archivar, es necesario contar con equipos funcionales que permitan cumplir con los fines esenciales del archivo, en la medida en que el equipo y el método de archivo, cumplan el propósito para el cual han sido creados, serán más cualificados como sistemas de almacenamiento de información. Además, la eficiencia del archivo dependerá también de la vigencia de los registros que se conserven. De allí que se pueda decir que existen diferentes tipos de archivos, entre ellos:

1. **Archivo vertical:** Los documentos son almacenados en carpetas individuales, colgando de una guía dentro de las gavetas. Las carpetas se colocan una detrás de otra con el borde que presenta la pestaña hacia arriba, donde se escribe la identificación de lo que allí se conserva.
2. **Archivo lateral:** Los documentos se archivan uno al lado del otro como los libros de estantería en una biblioteca. Normalmente se archivan a su vez en carpetas o cajas que se colocan paralelamente.
3. **Archivo horizontal:** Los documentos son almacenados en plano, uno encima del otro en carpetas, cajas, archivadores o cajones. Este archivo es válido en el caso de tener que archivar pocos documentos o cuando se trate de planos o mapas.
4. **Por la frecuencia de consulta,** también se pueden mencionar los archivos: activos, semiactivos e inactivos.



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

Cada cierto tiempo es obligado que 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.

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

#### **2.2.3.6 Clasificación del Archivo**

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

A la hora de organizar un archivo, se pueden establecer tres tipos de clasificación:

- a) La clasificación funcional: Las funciones de la entidad que genera o ha generado el fondo de archivo son los elementos tomados en consideración para clasificar los documentos. Siguiendo este criterio, en primer lugar, agruparemos la documentación

de acuerdo con las actividades de las que son resultado. Una vez agrupada toda la documentación en series, éstas deben ser reunidas bajo clases más amplias que recojan todas las actividades emparentadas por ser fruto de una misma función.

En el desarrollo de un cuadro de clasificación, las funciones deberán tomarse en cuenta al establecer clases, series o agrupaciones documentales, de acuerdo con un esquema piramidal o jerarquizado de las mismas. Podrán establecerse las clases o clasificaciones principales o más amplias sobre la base de las acciones, las secundarias sobre la base de las funciones, y las clases elementales o series documentales deberán comprender los expedientes y otras agrupaciones de documentos resultado de cada actividad.

- b) La clasificación orgánica: En este sistema las series se agrupan de acuerdo con las diferentes divisiones administrativas o estructura orgánica de la entidad, reproduciendo sus servicios, secciones, unidades. Los expedientes se agrupan según la actividad de la que son resultado. Sólo a partir de este nivel es posible establecer una clasificación orgánica, la cual se realizará jerárquicamente desde las unidades administrativas básicas hasta las divisiones más amplias.
- c) Clasificación por materias: Este tipo de clasificación es el resultado del análisis del contenido de los documentos, esto es, de los asuntos o materias sobre los que versan.

### 2.2.3.6.1 Principios Fundamentales de Clasificación

Los principios fundamentales en el proceso de archivar son:

**Clasificar:** se trata de decidir el nombre bajo el cual se archivará un documento. Es establecer un orden riguroso atendiendo a un sistema o criterio definido.

**Ordenar:** Separar los documentos en aquellos grupos que la clasificación ha señalado.

**Archivar:** Colocar los documentos en un lugar determinado.

Existen autores que unen los conceptos de clasificación y archivo, si bien es cierto que uno es complemento del otro, no es menos cierto que entre ellos existen diferencias, como, la clasificación es el sistema y archivar es el método. Es decir, la clasificación señala el camino a seguir y el método ejecuta.

### 2.2.3.6.2 Sistemas Fundamentales de Clasificación

Los sistemas fundamentales de clasificación se resumen básicamente, en dos: Alfabético y numérico. Separados o unidos, estos dos sistemas forman la base de toda ordenación. En algunos casos sus variantes se denominan sistemas, pero son sólo combinaciones realizadas con ellos.

**Sistema alfabético.** Se basa fundamentalmente en el uso del abecedario, tomando en consideración el nombre de las personas u organizaciones, razón por la cual es uno de los más conocidos. Dentro de este sistema se encuentran:

- Nominativo
- Geográfico
- Ideológica o por materiales
- Profesional

**Sistema numérico.** En este sistema se utiliza la serie natural de los números como elemento principal, asignándolos progresivamente. Cada documento se ordena conforme a un número sin considerar ningún otro elemento. Dentro de este sistema se encuentran:

- Cronológica
- Numérico consecutiva o correlativa
- Terminal
- Decimal
- Clasificación alfanumérica

Cada sistema es especialmente recomendable en determinados casos y no es posible decir de manera determinante, cuál es el sistema mejor y más aconsejable. En consecuencia, el sistema para archivar la documentación tiene que estudiarse detenidamente en cada caso y nunca limitarse a recurrir a uno de ellos sólo porque haya sido aplicado en casos similares, o por otras razones que no sean las derivadas de un estudio de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Los factores que influyen directamente en la selección de un sistema de archivo son: Clase de documentos que se archivarán, frecuencia de consulta, cantidad de usuarios del archivo, cantidad de documentos recibidos y procesados en un período, forma en que son solicitados los documentos (alfabético, geográfico, numérico, temático o combinación de ellos), método de control y seguimiento de documentos que sea más eficaz, plan de transferencia que se utilizará.

### **2.2.3.6.3 Procedimiento Para Archivar**

**Inspeccionar.** -Cerciorarse de que los documentos estén listos para ser archivados.

**Clasificar.** -Decidir bajo que nombre se archivará.

**Codificar.** -Indicar nombre o asunto decidido en la clasificación.

**Distribuir.** -Los documentos se coleccionan en grupos dependiendo del asunto, lugar o nombre señalado en la clasificación

**Guardar.** -Colocar los documentos en las carpetas respectivas dentro de las gavetas.

### 2.2.3.7 Material de archivo

Un sistema de archivo está conformado por todos los elementos y materiales necesarios para conservar, retirar y usar la información que se necesite, así se tiene:

Armario/estantería con estantes para colocar cajas o carpetas de archivo o con guías para colgar carpetas.

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.

**Carpetas:** Cartulinas dobladas en dos, con pestaña en la hoja de atrás. En la pestaña se escribe el rótulo, que indica el contenido de la carpeta. Las carpetas son utilizadas para colocar documentos relacionados con una persona, firma o institución o referidos a un mismo asunto. Por lo general se utilizan dos tipos de carpetas: Carpetas individuales y carpetas misceláneas. Se decide el tipo de carpeta a usar, dependiendo del volumen de correspondencia que se recibe en el período de archivo, que puedes ser de seis meses a un año.

**Carpetas individuales:** Son las que se asignan a corresponsales activos o personas con las cuales se mantiene comunicación constante y a la cual se hace necesario referirse frecuentemente. se ordena alfabéticamente detrás de cada guía primaria. Dentro de la carpeta los papeles se ordenan cronológicamente hacia arriba, por orden de fecha, la más reciente al frente. Para abrir carpeta individual, el corresponsal debe tener por lo menos cinco documentos.

**Carpetas misceláneas:** Usadas para archivar documentos de aquellos corresponsales con los cuales no es frecuente la comunicación. Esta carpeta contiene papeles de varios

corresponsales, puesto que es donde se coloca la correspondencia inactiva, hasta considerarla de importancia para abrirle carpeta individual. Es el hogar temporal de toda correspondencia.

**Guías:** Tarjetas indicadoras hechas de cartón fuerte y resistente, provistas de una pestaña en la parte superior donde aparece el título, nombre o asunto. Se usan para dividir las gavetas en secciones e indicar dónde deben archivarse o localizarse los documentos.

**Rótulo:** Título que parece impreso en la pestaña superior de la guía. Identifica cada guía, describiendo lo que aparece o debe archivarse detrás de ella.

### **2.3 IDEA A DEFENDER**

La elaboración del Plan de Mejoramiento de Manejo del Archivo Para el Área de Asesoría Jurídica MIDUVI, ciudad de Riobamba, provincia Chimborazo.

### **2.4 VARIABLES**

#### **2.4.1 Variable Independiente**

Plan de Mejoramiento de Manejo del Archivo Para el Área de Asesoría Jurídica MIDUVI.

#### **2.4.2 Variable Dependiente**

Fácil acceso a la información

### **Cuadro N° 1: Variables**

<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>			
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Plan de Mejoramiento de Manejo del Archivo Para el Área de Asesoría Jurídica MIDUVI.			
<b>CONCEPTO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<p><b>Plan de mejoramiento</b></p> <p>conjunto de elementos de control, que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas</p>	Estrategia del servicio.	<p>Rapidez</p> <p>Facilidad</p> <p>Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Entrevista</li> </ul>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Fácil acceso a la información			
<b>CONCEPTO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<p><b>Fácil acceso a la información</b></p> <p>Técnicas para buscar, categorizar, modificar y acceder a la información que se encuentra en un sistema.</p>	<p>Gestión de documentos.</p> <p>Gestión de archivo.</p>	<p>Información oportuna.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas</li> <li>• Entrevista</li> </ul>

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Modalidad de la investigación**

Está enfocada en la modalidad cualitativa debido a que hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas y se constituirán en el soporte que ayudará a determinar el tipo de estrategias a aplicar para el manejo del archivo en el área de Asesoría Jurídica.

### **3.2 Tipos de investigación**

En el presente trabajo investigativo se aplicó los siguientes tipos:

Investigación bibliográfica constituye el punto de partida para la realización de todo proceso de investigación, la información obtenida será de libros, revistas periódico y documentos en general.

Investigación descriptiva, puesto que mide, evalúa y determina los aspectos particulares del objeto de estudio, describiendo los hechos como son observados; la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual. El método descriptivo implica la recopilación y presentación de datos para dar una idea clara de una determinada situación. En el estudio descriptivo el propósito del investigador es describir situaciones y eventos, es decir como es y cómo se manifiesta determinado el fenómeno.

Investigación de Campo las técnicas es utilizar su propio procedimiento e instrumento para la recolección de datos, junto a los mecanismos específicos de control y validez de la información, obtenida a través de las técnicas de observación.



### 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 el personal administrativo y el tercero por usuarios externos promedio atendidos en un mes laborable de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo.

*Tabla N° 1: Variables*

POBLACIÓN	MUESTRA
Cientes – Usuarios	983
Director	1
Jefe del Área de Asesoría Jurídica	1
Personal Administrativo	8
Técnicos	7
<b>Total</b>	<b>1000</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Jenny Valverde

#### 3.3.2 MUESTRA

La investigación se realizará en la Institución Pública Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo Ciudad Riobamba, Provincia Chimborazo, con una población de 1000, la población que están inmersas en el problema son Director 1, Jefe Encargado 1, Personal Administrativo 8, Técnicos 7, tomando en cuenta que la población es numerosa nace la necesidad de calcular la muestra.

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

Dónde:

n= el tamaño de la muestra

N= el tamaño de la población

$\delta$ = 0,5 (desviación estándar de la población)

Z= 95% (1.96) Nivel de confianza

e = 3% (limite aceptable de error de la muestra)

$$n = \frac{1000}{\frac{1 + (1000 - 1)(0.03)^2}{(1.96)^2(0.5)^2}}$$

$$n = \frac{1000}{2.9}$$

$$n = 344$$

**Tabla N°2: Muestra**

POBLACIÓN	MUESTRA
Clientes – Usuarios	327
Director	1
Jefe del Área de Asesoría Jurídica	1
Personal Administrativo	8
Técnicos	7
<b>Total</b>	<b>344</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Jenny Valverde

### 3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 3.4.1 Métodos

Para la obtención de la información que se utilizó en el proceso de análisis se consideró los siguientes métodos y técnicas de investigación:

##### **Método Inductivo**

La inducción consistió en ir de los casos particulares a la generalización mediante este método, se realizaron estudios minuciosos que me ayudaron a definir las principales causas del porque no se maneja correctamente el archivo de los documentos entre ellas encontramos que no se aplican las tablas de plazos de conservación, inventarios,

foliación, y así también que no cuentan con las condiciones apropiadas como físicas, técnicas y ambientales que permitan aplicar una correcta administración de documentos.

### **Método Deductivo**

La deducción, en ir de lo general a lo particular, permitió recopilar información para analizarla dentro de un marco general, así como también estudiar situaciones generales para encontrar una realidad concreta, en este caso se pudo evidenciar que en el Área de Asesoría Jurídica MIDUVI Chimborazo, es inadecuado el manejo del archivo, por falta de conocimiento y capacidad que posee el personal en materia de archivo de documentos.

#### **3.4.2 Técnicas de Investigación**

Durante el desarrollo de la investigación se utilizaron técnicas como: la observación directa, la encuesta con su respectivo cuestionario. Donde pude conocer información real sobre la situación en la que se encuentra el archivo del Área de Asesoría Jurídica MIDUVI Chimborazo.

**Observación:** Esta técnica se realizó directamente en el área de Asesoría Jurídica, la misma que fue muy útil y significativa puesto que el contacto directo con la problemática, permitió captar información real, confiable y objetiva.

**Encuesta:** con la cual se recabo información sobre el problema a investigarse y se aplicara de manera directa a los Directivos, Personal Administrativo, Técnicos y Clientes de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo.

### 3.5 ANÁLISIS Y RESULTADOS

#### ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS EXTERNOS

##### 1. ¿Es usuario de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo?

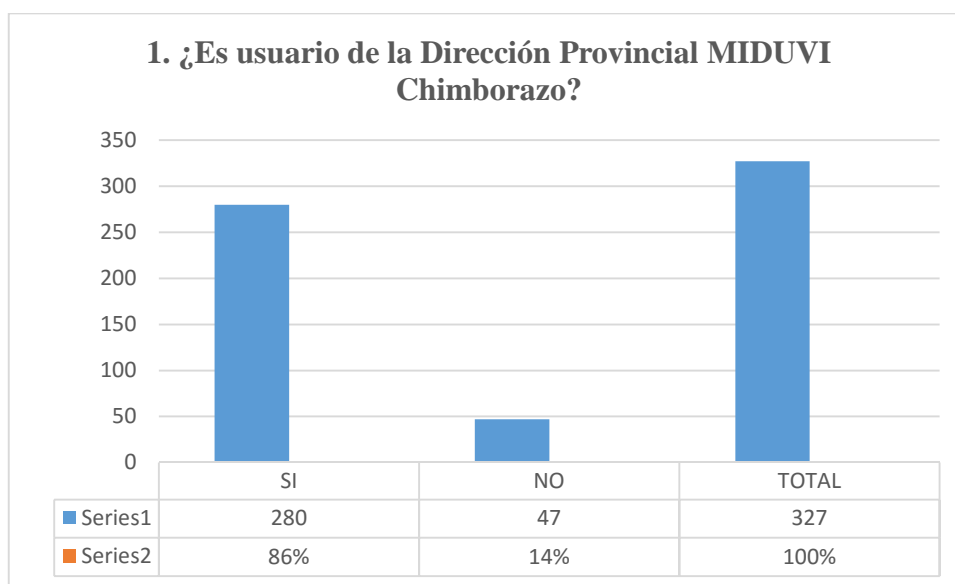
Tabla N°3: Usuario

OPCIONES DE RESPUESTA	NUMERO DE ENCUESTADOS	% PORCENTAJE
SI	280	86%
NO	47	14%
TOTAL	327	100%

Investigación de: Campo

Elaborado por: Jenny Valverde

Gráfico N° 1: Usuario



#### Interpretación:

En mención a la pregunta 280 encuestados que equivale al 86 % son clientes de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo al momento de solicitar información sobre los servicios que brinda, mientras que 47 encuestados que corresponde al 16% no son clientes.

## 2. ¿Con que frecuencia realiza tramites?

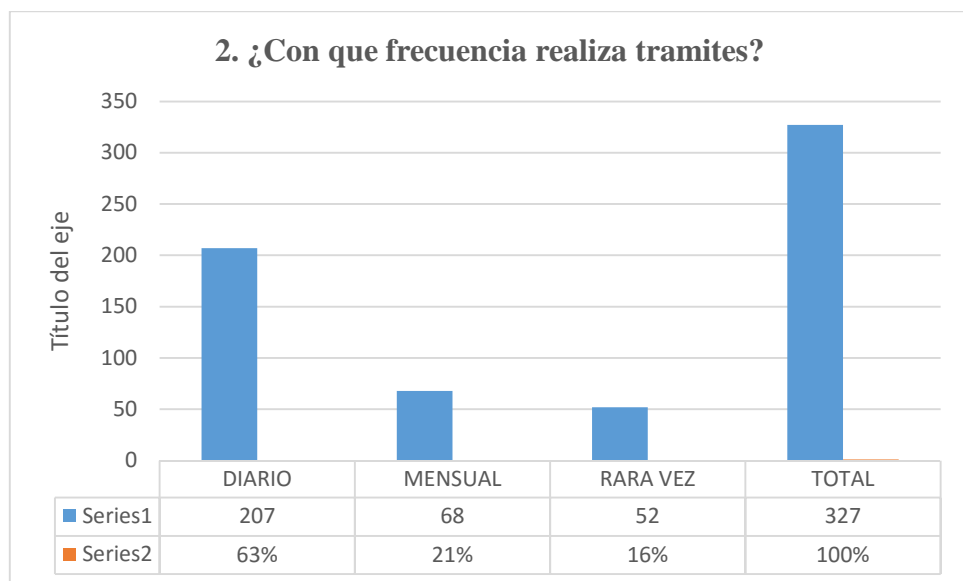
**Tabla N° 4: Frecuencia**

<b>OPCIONES DE RESPUESTA</b>	<b>NUMERO DE ENCUESTADOS</b>	<b>% PORCENTAJE</b>
<b>DIARIO</b>	207	63%
<b>MENSUAL</b>	68	21%
<b>RARA VEZ</b>	52	16%
<b>TOTAL</b>	327	100%

Investigación de: Campo

Elaborado por: Jenny Valverde

**Gráfico N° 2: Frecuencia**



### **Interpretación:**

Con respecto a la pregunta 207 personas correspondiente al 63 % realizan tramites diarios, mientras que 68 encuestados equivalente al 21% lo hacen mensual, así como también 52 encuestados correspondiente al 16% lo realizan rara vez.

3. ¿Cuál es el grado de satisfacción con el servicio brindado en cuanto a los tramites solicitados?

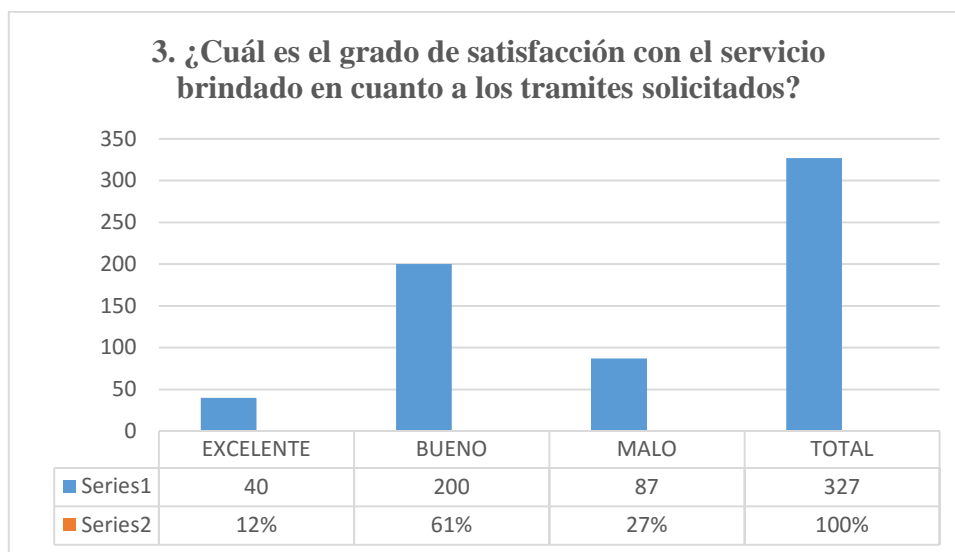
**Tabla N° 5: Grado de Satisfacción**

OPCIONES DE RESPUESTA	NUMERO DE ENCUESTADOS	% PORCENTAJE
EXCELENTE	40	12%
BUENO	200	61%
MALO	87	27%
TOTAL	327	100%

Investigación de: Campo

Elaborado por: Jenny Valverde

**Gráfico N° 3: Grado de Satisfacción**



**Interpretación:**

En mención a la pregunta 40 encuestados correspondiente al 12% consideran que el servicio al momento de solicitar un trámite es excelente, mientras que 200 encuestados equivalente al 61% lo califican como bueno, así mismo 87 personas correspondiente al 27% mencionan que es malo.

#### 4. ¿El tiempo de respuesta en cuanto a un trámite es?

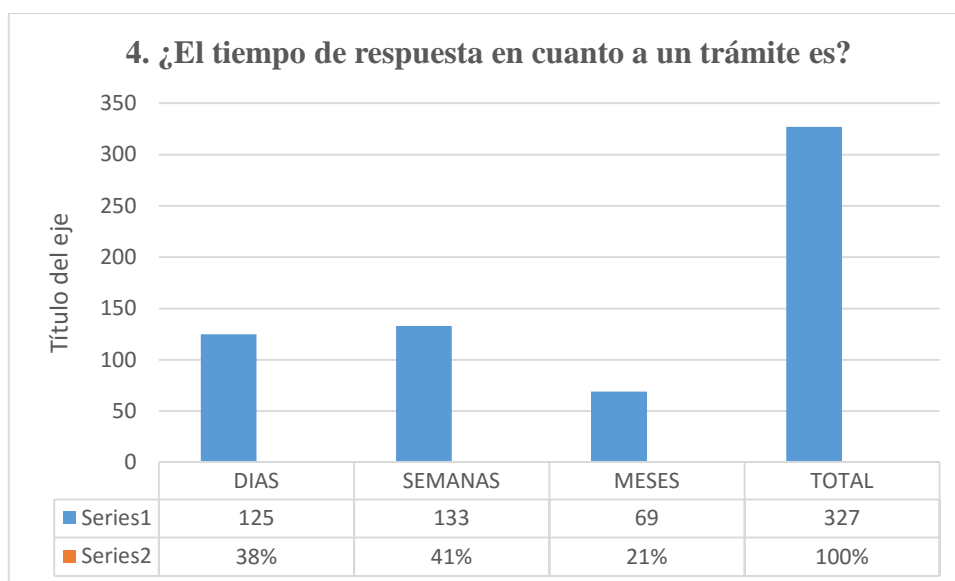
**Tabla N° 6: Tiempo en Trámite**

<b>OPCIONES DE RESPUESTA</b>	<b>NUMERO DE ENCUESTADOS</b>	<b>% PORCENTAJE</b>
<b>DIAS</b>	125	38%
<b>SEMANAS</b>	133	41%
<b>MESES</b>	69	21%
<b>TOTAL</b>	327	100%

Investigación de: Campo

Elaborado por: Jenny Valverde

**Gráfico N° 4: Tiempo en Trámite**



#### **Interpretación:**

En mención 125 encuestados correspondiente al 38% ha recibido la respuesta a su trámite en días, mientras que 133 personas equivalente al 41% en semanas, así como también 69 encuestados equivalentes al 21% en meses. Es evidente que los trámites no están a disposición del cliente en un tiempo oportuno, en donde se considera necesario un plan de mejoramiento en el archivo para el fácil acceso a la información.

**5. ¿Piensa que los trámites han mejorado para el fácil acceso a la información en los últimos años?**

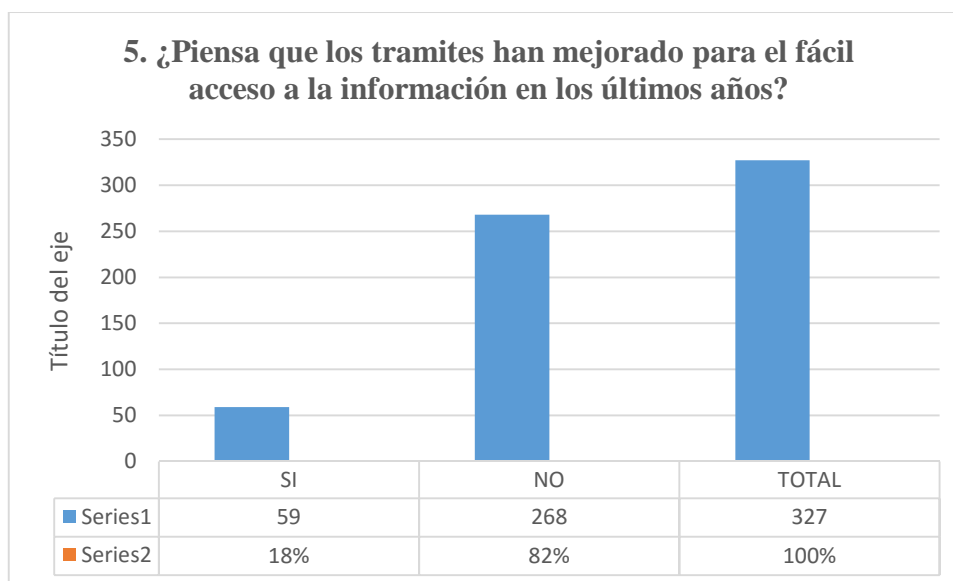
**Tabla N° 7: Información**

<b>OPCIONES DE RESPUESTA</b>	<b>NUMERO DE ENCUESTADOS</b>	<b>% PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	59	18%
<b>NO</b>	268	82%
<b>TOTAL</b>	327	100%

**Investigación de:** Campo

**Elaborado por:** Jenny Valverde

**Gráfico N° 5: Información**



**Interpretación:**

En respuesta a la pregunta 59 encuestados correspondiente al 18% consideran que ha mejorado los trámites para el fácil acceso a la información, mientras que 268 equivalente al 82% consideran que no.



## 6. ¿Cómo desea que sea la respuesta al momento de realizar un trámite?

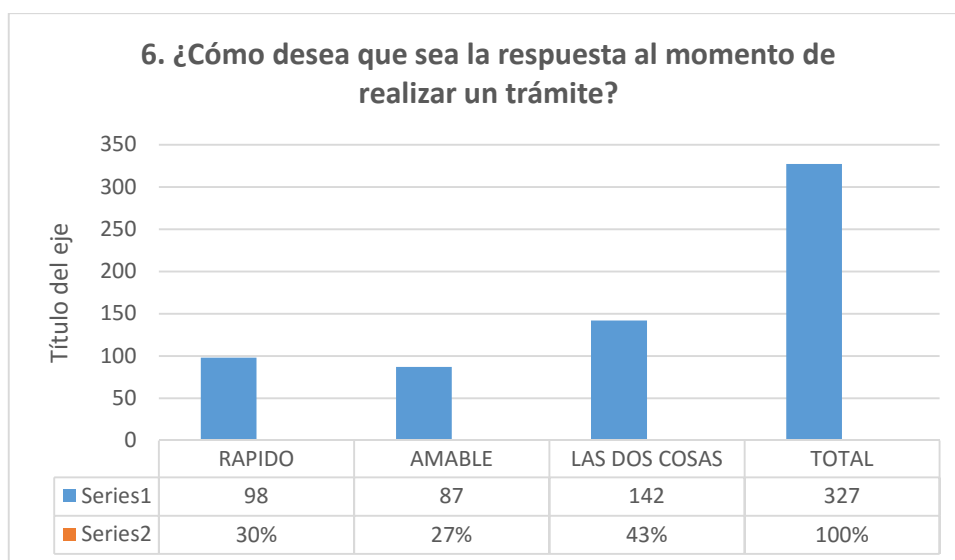
**Tabla N° 8: Respuesta**

OPCIONES DE RESPUESTA	NUMERO DE ENCUESTADOS	% PORCENTAJE
RAPIDO		0%
AMABLE		0%
LAS DOS COSAS A LA VEZ	327	100%
TOTAL	327	100%

Investigación de: Campo

Elaborado por: Jenny Valverde

**Gráfico N° 6: Respuesta**



### Interpretación:

En mención 98 encuestados equivalente al 30% desea que al momento de realizar un trámite sea rápido, mientras que 87 correspondiente al 27% desean que sea amable, así mismo 142 correspondiente al 43% les gustaría las dos cosas a su vez. Se puede evidenciar que las personas cuando requieren algún documento quieren un servicio rápido, sin importar la amabilidad, pero en su mayoría consideran que al momento de realizar un trámite sea rápido y amable.

**7. ¿Considera necesario la capacitación al personal que labora en las diferentes áreas de las instituciones?**

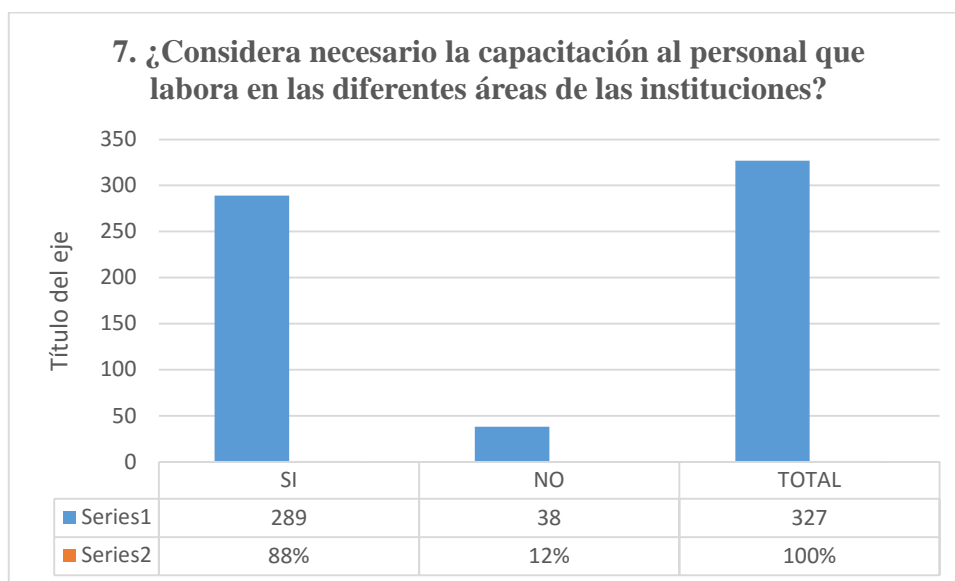
**Tabla N° 9: Capacitación**

<b>OPCIONES DE RESPUESTA</b>	<b>NUMERO DE ENCUESTADOS</b>	<b>% PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	289	88%
<b>NO</b>	38	12%
<b>TOTAL</b>	327	100%

**Investigación de:** Campo

**Elaborado por:** Jenny Valverde

**Gráfico N° 7: Capacitación**



**Interpretación:**

En respuesta a la pregunta 289 personas equivalente al 88% consideran que debe capacitarse al personal, mientras que 38 personas correspondiente al 12% considera que no.

## ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS

### 1. ¿Utiliza regularmente los servicios de archivo del Área de Asesoría Jurídica?

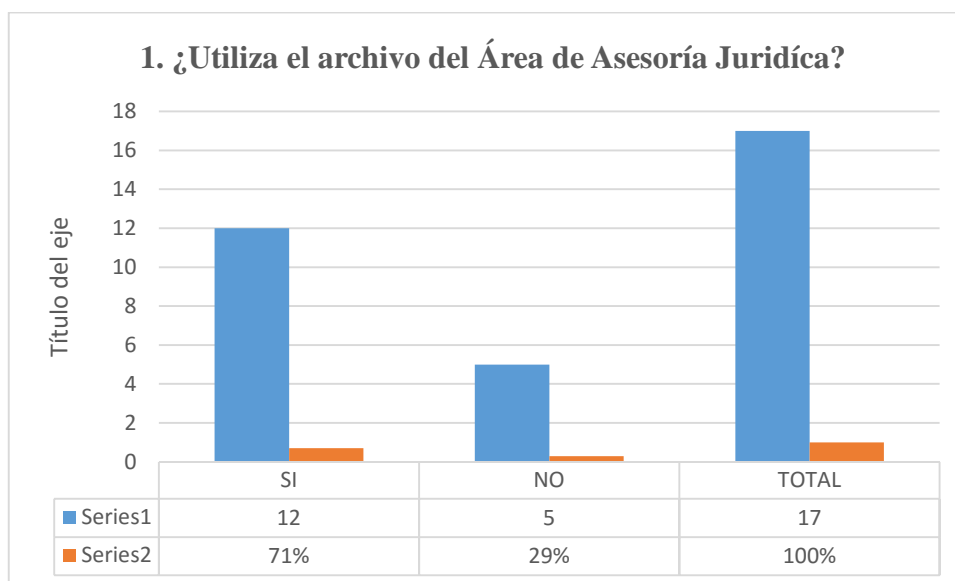
Tabla N° 10: Archivo

OPCIONES DE RESPUESTA	NUMERO DE ENCUESTADOS	% PORCENTAJE
SI	12	71%
NO	5	29%
TOTAL	17	100%

Investigación de: Campo

Elaborado por: Jenny Valverde

Gráfico N° 8: Archivo



#### Interpretación:

En respuesta a la pregunta 12 personas equivalente al 71% consideran utiliza regularmente el servicio del archivo, mientras que 5 personas correspondiente al 29% no lo utiliza regularmente.

## 2. ¿Cómo calificaría el manejo del archivo en el Área de Asesoría Jurídica?

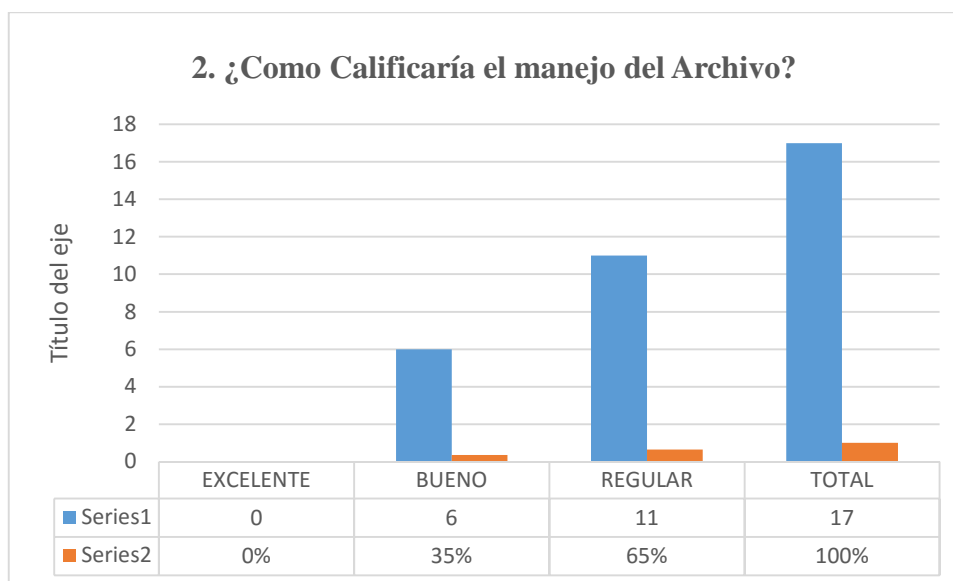
**Tabla N° 11: Manejo del Archivo**

OPCIONES DE RESPUESTA	NUMERO DE ENCUESTADOS	% PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
BUENO	6	35%
REGULAR	11	65%
TOTAL	17	100%

Investigación de: Campo

Elaborado por: Jenny Valverde

**Gráfico N° 9: Manejo del Archivo**



### Interpretación:

En mención a esta pregunta 6 personas equivalente al 35% consideran que es buena, mientras que 11 personas correspondientes al 65% consideran que es malo. Se puede evidenciar que el manejo del archivo por parte del personal del Área de Asesoría Jurídica de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo no es la adecuada.

### 3. ¿Conoce usted si existe parámetros para el uso del archivo?

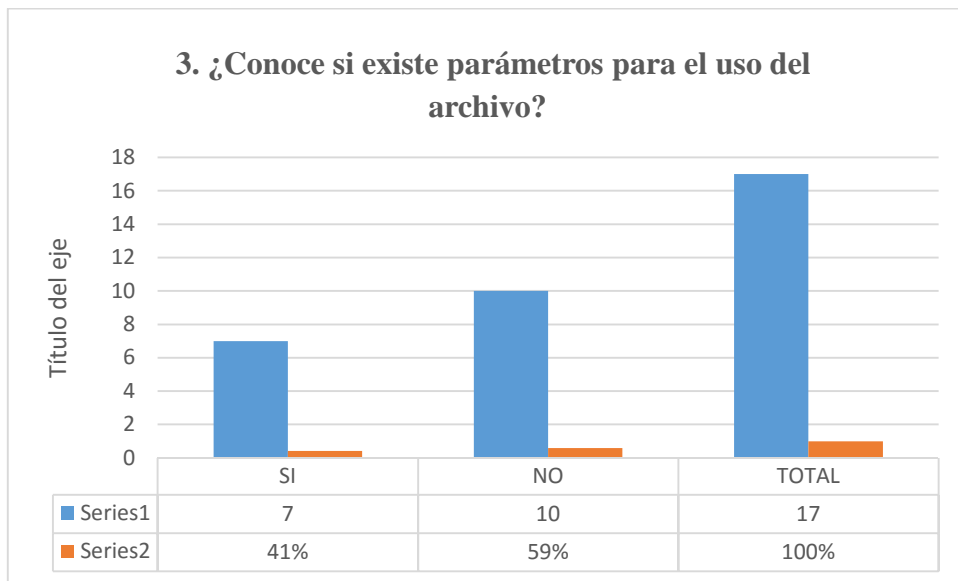
Tabla N° 12: Parámetros

OPCIONES DE RESPUESTA	NUMERO DE ENCUESTADOS	% PORCENTAJE
SI	7	41%
NO	10	59%
TOTAL	17	100%

Investigación de: Campo

Elaborado por: Jenny Valverde

Gráfico N° 10: Parámetros



#### Interpretación:

En respuesta a la pregunta 7 personas equivalente al 41% consideran que hay parámetros para el uso del archivo, mientras que 10 personas correspondientes al 59% considera que no existe parámetros para el uso del archivo. Se puede mencionar que para ingresar al archivo del Área de asesoría Jurídica no existe el debido control al momento de acceder a los documentos.

4. ¿El sistema de organización e identificación de los documentos en el archivo es?

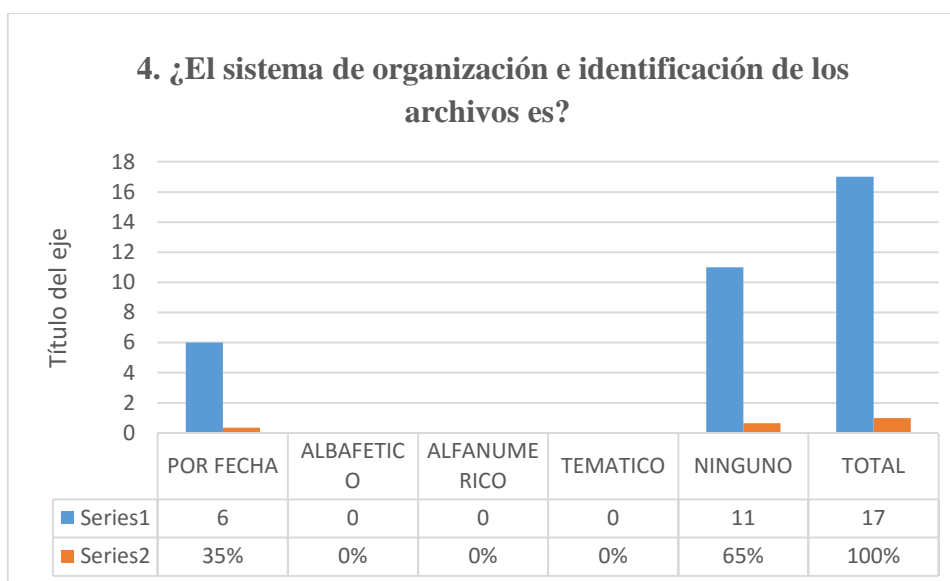
Tabla N° 13: Organización de Documentos

OPCIONES DE RESPUESTA	NUMERO DE ENCUESTADOS	% PORCENTAJE
POR FECHA	6	35%
ALBAFETICO	0	0%
ALFANUMERICO	0	0%
TEMATICO	0	0%
NINGUNO	11	65%
TOTAL	17	100%

Investigación de: Campo

Elaborado por: Jenny Valverde

Gráfico N° 11: Organización de Documentos



**Interpretación:**

En respuesta a la pregunta 6 personas equivalente al 35% consideran que la clasificación del archivo esta por fechas, mientras que 11 personas correspondiente al 65% considera que no existe ningún tipo de organización e identificación en el archivo.

5. ¿Conoce si el Área de Asesoría Jurídica cuenta con un espacio establecido y suficiente para la organización y conservación de los documentos permitiendo su adecuado manejo del archivo?

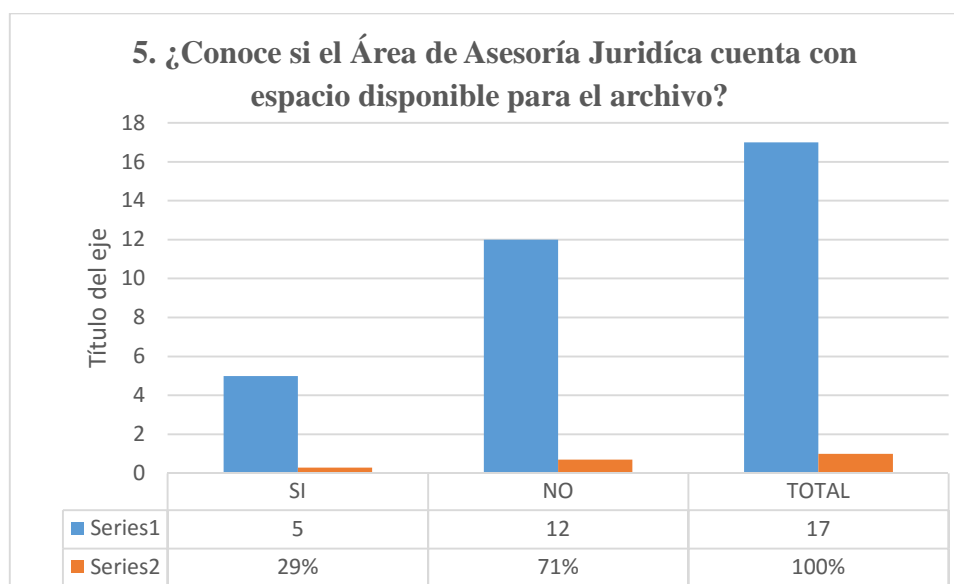
**Tabla N° 14: Espacios Disponibles**

OPCIONES DE RESPUESTA	NUMERO DE ENCUESTADOS	% PORCENTAJE
SI	5	29%
NO	12	71%
TOTAL	17	100%

Investigación de: Campo

Elaborado por: Jenny Valverde

**Gráfico N° 12: Espacios Disponibles**



**Interpretación:**

En mención a la pregunta 5 personas equivalente al 29% consideran que existe el lugar adecuado para el archivo de documentos, mientras que 12 personas correspondientes al 71% consideran que no existe el lugar adecuado.

## Ficha de Observación

**Cuadro N° 2: Ficha de Observación**

<b>Tema:</b> Manejo de Documento	<b>Lugar:</b> Dirección provincial MIDUVI Chimborazo
<b>Subtema:</b> Archivo	<b>Nombre del Investigador:</b> Jenny V.
<b>Fuente:</b> Abg. Javier Quintanilla.	
<b>Inciso:</b> Plan de mejoramiento	<b>Fecha de la Observación:</b> 09/03/2016

### **FICHA DE OBSERVACIÓN: DIRECTA**

El Abg. Javier Quintanilla funcionario encargado del Área de Asesoría Jurídica de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo, expone las falencias existentes: no cuenta con las instalaciones necesarias, el material asignado para el archivo no es suficiente, la clasificación y el orden no es el más adecuado por falta de conocimiento en cuanto al manejo del archivo. Dentro de la institución no cuentan con un manual de manejo del archivo provocando así el desorden, la mala imagen de la institución, retraso en los trámites, inconformidad del usuario.



## **CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 ANTECEDENTES**

En la actualidad el gobierno ecuatoriano presidido por el Economista Rafael Correa garantiza el fácil acceso a la información llegando a cumplir con todas las expectativas, ya que anteriormente existían muchas irregularidades al momento de brindar el servicio.

En base al artículo 10 de la LOTAIP todas las instituciones deberán mantener un buen manejo del archivo para el fácil acceso a la información, esto se realiza con la finalidad de canalizar de una manera adecuada la información entre funcionario-cliente, el Área de Asesoría Jurídica de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo no tiene un buen manejo del archivo por lo que provoca malestar al momento de realizar trámites.

#### **4.1.1 Justificación**

El plan a implementarse ayudara al buen manejo y conservación de los documentos, servirá como soporte a la planeación administrativa y jurídica toda vez que los archivos contribuyen a la eficiencia y eficacia al momento de realizar trámites y a la promoción activa del acceso a la información por lo mismo el Área de Asesoría Jurídica debe asegurarse de que existan procedimientos claros para la creación, organización y conservación del archivo físico institucional.

#### **4.1.2 Propuesta del Plan**

Para diseñar el plan de mejoramiento de manejo del archivo se debe considerar el ambiente interno, se tomará como base la realidad actual del Área de Asesoría Jurídica de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo, para garantizar un adelanto en el manejo y conservación de documentos.

Una vez destacado en el marco teórico planes de mejoramiento del archivo que consiste en planificar desarrollar, comprobar y actuar; como también el plan de mejora el cual plantea principalmente la urgente necesidad de una autoevaluación institucional primaria para consecutivamente colocar el proceso.

Para diseñar el plan de mejoramiento de manejo del archivo del Área de Asesoría Jurídica MIDUVI Chimborazo se ha tomado como referencia lo que es más importante para crear un plan correcto y apropiado de acuerdo a las causas y efecto, el final del proceso será la elaboración de las acciones de mejora que más adelante se plantean de esta manera el plan se convertirá en un instrumento de análisis y a la vez una herramienta de mejora.

#### **4.1.3 Objetivos**

##### **Objetivo General**

- Mejorar el manejo del archivo para el fácil acceso a la información en el Área de Asesoría Jurídica de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo.

##### **Objetivos Específicos**

- Implementar las estrategias para el uso adecuado de documentos en el archivo.
- Plantear estrategias para su debida planificación y clasificación de documentos archivados en el Área de Asesoría Jurídica.
- Establecer el resultado del plan de mejoramiento.

#### **4.1.4 Exposición de los problemas y causa detectadas para el establecimiento del plan a proponer**

A través de los hallazgos encontrados en la información obtenida mediante la aplicación de las técnicas de la encuesta y la ficha de observación se expone la situación actual y futura de los problemas y causas detectadas.

**Cuadro N° 3: Problemas y Causas**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>CAUSAS</b>
<b>Documentos extraviados</b>	Clasificación inadecuada del archivo. Desintegración de trámites. Falta de control de los documentos recibidos/enviados. Falta de normas y procedimientos.
<b>Registro Digital de documentos</b>	Falta de tiempo e interés del encargado. Desconocimiento de una guía de archivo.
<b>Deterioro de documentos</b>	Falta de iluminación y ventilación. Espacio pequeño para su almacenamiento. Materiales deteriorados. No existe capacitación sobre el buen manejo documentos.
<b>Agilidad en los tramites</b>	Inaccesibilidad a los documentos. Falta del personal.

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Jenny Valverde

Al no existir un responsable directo del archivo existe pérdida de los documentos y por ende hay tardanza para atender al usuario.

El descontrol en la consulta y préstamo de documentos, se genera por no tener normativas y procedimientos establecidos.

Al existir la disponibilidad presupuestaria y el apoyo por las autoridades es probable la aplicación de esta investigación en el mejoramiento del sistema de archivo de la empresa.

Con los resultados obtenidos a través de la observación y en las encuestas realizadas se evidencia la necesidad imperiosa de elaborar un plan de mejoramiento de manejo del archivo.

Identificados los problemas y causas en el Área de asesoría Jurídica de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo, se propone el diseño de un plan de mejoramiento de manejo del archivo.

## **4.2 PROPUESTA**

### **4.2.1. ESTRATEGIA 1. ADECUACIÓN DEL ESPACIO FÍSICO PARA EL ARCHIVO DEL ÁREA DE ASESORÍA JURÍDICA MIDUVI CHIMBORAZO.**

El Área de Asesoría Jurídica de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo, para poder garantizar la seguridad de los documentos generados por las diferentes áreas de la institución, deberá realizar el mejoramiento del espacio físico que dispone para el archivo.

La conservación preventiva implica la necesidad de contar con espacios destinados a albergar documentos de archivo de diferentes características, en cuanto a soporte, técnicas gráficas y almacenamiento se refiere, con el fin de preservar la memoria a través del tiempo y garantizar la consulta del acervo documental.

Los espacios destinados para de archivo deben cumplir requisitos específicos que permitan estabilidad de condiciones ambientales de humedad relativa y temperatura dentro de los depósitos, acorde con las características de los documentos, así mismo deben atender aspectos relacionados con la estructura de los edificios, su capacidad de carga, sistema de ventilación, acabados arquitectónicos, condiciones de iluminación, seguridad, prevención de desastres y mantenimiento.

Esto permitirá a la institución la debida planificación y clasificación de documentos dentro del archivo.

## **4.2.2. Objetivos**

### **Objetivo General**

- Adecuar el espacio físico del Área de Asesoría Jurídica de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo para la debida planificación y clasificación de los documentos del archivo.

### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el espacio donde se encuentran los documentos del archivo.
- Expurgar y eliminar documentos del archivo del Área de Asesoría Jurídica.
- Proponer el equipamiento del archivo acorde a las exigencias del gobierno actual.

## **4.2.3. Áreas Físicas de los Archivos**

Tomada del documento “Instructivo de Organización y Gestión de Archivos Administrativos”, creado por el Consejo Nacional de Archivos junto a la Dirección del Sistema Nacional de Archivos del Ecuador, que dice lo siguiente:

Archivo Central o Archivo Pasivo a más de contar con la oficina de labores administrativas que incluyen equipos y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades diarias y la mesa de consulta, deberá disponer planta baja del edificio, ya que soportará un gran peso por la acumulación de documentos. El peso por metro lineal de documentos es de 50 a 60 kilogramos, la altura estará en un máximo de 2,30 mts., las superficies de un depósito de Archivo deben tratar de no superar un máximo de 500 metros cuadrados. Se debe contar con un sistema de detección y extinción de incendios.

Las entidades públicas que carezcan de espacio físico y necesiten conservar los archivos, podrán arrendar depósitos de archivos a empresas especializadas a través de contratos, estableciendo en una de las cláusulas que el arrendador se responsabiliza de su custodia y la administración de la información a través de un coordinador nombrado por el arrendatario.

#### **4.2.4. Aspectos de adecuación**

La adecuación de archivos se dirige a aplicar a una serie de aspectos que deben tenerse en cuenta para determinar cuales son los lineamientos a seguir con el fin de mejorar las condiciones generales que se presentan en los espacios.

Los aspectos generales que deben tenerse en cuenta son los siguientes:

- Aislamiento de condiciones externas de calor y frio. - elementos de fachada que permitan controlar la incidencia directa de la radiación solar, considerada uno de los factores de mayor daño y deterioro en los documentos de archivo por los efectos de la radiación ultravioleta.
- Separación de áreas de trabajo de las destinadas a depósitos de archivo. - una de las problemáticas principales que se presentan en la adecuación de archivos es la unión del trabajo archivístico con áreas de almacenamiento, estas deben estar separadas por razones de salud ocupacional y para evitar modificaciones en las condiciones ambientales internas en el área de depósito.
- Disposición de áreas de baño, tuberías de agua y desagües en áreas externas a los depósitos. - los deterioros de tipo físico, químico y biológico que se ocasionan en los documentos de archivo cuando estas condiciones no se tienen en cuenta, generan en su mayoría daños irreversibles en los soportes.
- Seguridad. - los espacios destinados a archivos deben cumplir con sistemas de seguridad industrial que permitan el control del riesgo por inundación e incendio; por lo cual deben estar provistos de sistemas de alarmas, detección para incendios y extintores que permitan tomar acciones rápidamente para minimizar las consecuencias de deterioro en los acervos documentales.

#### **4.2.5. Condiciones necesarias para el archivo**

**1. Iluminación:** Es importante tener en cuenta que el daño ocasionado por la radiación ultravioleta de la luz fluorescente o la luz solar es acumulativo en el tiempo y ocasiona daños irreversibles en los soportes de papel y técnicas gráficas, en los archivos se ha utilizado la luz fluorescente de baja intensidad con el empleo de los filtros en acrílico, combinado con sistemas temporizadores, para evitar el uso prolongado de la luz, contribuir al ahorro energético y a la conservación. Las instalaciones de la luz en los archivos deben localizarse en áreas que correspondan a corredores o pasillos y evitar ser colocados sobre la estantería.

Deberá contar con focos fluorescentes dobles de 40 W., los mismos que deben ser utilizados en forma alternada, es decir encenderlos cada determinado tiempo; esto ayuda a que los documentos se mantengan frescos y secos.

**2. Ventilación:** se entiende por ventilación a la aireación de los espacios donde se produce entrada y salida de aire y por consiguiente renovación del mismo con el fin de mejorar las condiciones internas de los espacios contribuyendo así de manera efectiva en la conservación y buen manejo documental. El ventilador servirá para la ventilación total de toda la oficina, con la intención de tener los archivos bien custodiados.

**3. Estanterías:** En la oficina es necesario contar con estanterías metálicas de cargas ligeras estos archivos están formados por estanterías metálicas con paneles laterales y niveles de estantes regulables que apoyan sobre bases metálicas. Las bases se deslizan, mediante un sistema mecánico, a lo largo de una plataforma con raíles

#### **4. Equipo de oficina**

**Una Computadora:** Es uno de los equipos más importantes ya que servirá para realizar todo tipo de informes relacionado con las labores que se realiza, así como también tener un inventario y/o registro de cuantos oficios ingresa por día.

**Escáner:** Para escanear toda la documentación que ingresa a esta dependencia

La ventaja de esta estrategia, es la debida protección que se va a brindar a los diferentes documentos de la empresa, garantizará su custodia y el buen estado de la información que generará o recibe la institución.

#### 4.2.6. Recursos

Se considera para esta estrategia los siguientes recursos:

- **Recursos Humanos:** Persona encargada de la adecuación del área de archivo.
- **Recursos Tecnológicos:** Computador, escáner.
- **Recursos Materiales:** estanterías, fluorescentes, cortinas, escritorio.

#### 4.2.7. Financiamiento

El monto de inversión para la adecuación del espacio del archivo será financiado con ingresos propios presupuestados por la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo.

#### 4.2.8. Presupuesto

**Tabla N° 15: Presupuesto para la Adecuación del Archivo**

<b>PRESUPUESTO</b>			
<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
<b>2</b>	<b>Personas encargadas para adecuar el archivo</b>	<b>\$ 500,00</b>	<b>\$ 1000,00</b>
<b>1</b>	<b>Materiales</b>	<b>\$ 400,00</b>	<b>\$ 400,00</b>
<b>2</b>	<b>Cortinas</b>	<b>\$ 60,00</b>	<b>\$ 120,00</b>
<b>2</b>	<b>Fluorescente</b>	<b>\$ 22,00</b>	<b>\$ 44,00</b>
<b>1</b>	<b>Escritorio</b>	<b>\$ 125,00</b>	<b>\$ 125,00</b>
<b>1</b>	<b>Computador</b>	<b>\$ 690,00</b>	<b>\$ 690,00</b>
<b>1</b>	<b>Extintor</b>	<b>\$ 30,00</b>	<b>\$ 30,00</b>
		<b>Total</b>	<b>\$ 2.409,00</b>



### **4.3. ESTRATEGIA N° 2. PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN EL ARCHIVO DEL ÁREA DE ASESORÍA JURÍDICA MIDUVI CHIMBORAZO.**

La conservación y custodia de los documentos del Área de Asesoría Jurídica está bajo la responsabilidad del encargado, se ha visto la necesidad de encontrar mecanismos de administración entre ellas la clasificación y control de los documentos que permitan el fácil acceso a la información.

La clasificación de los diferentes tipos de documentos que genera o ingresan al Área de Asesoría Jurídica de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo, se clasificará de manera alfanumérica.

#### **4.3.1. Objetivos**

##### **Objetivo General**

- Clasificar y controlar la información contenida en los acervos, para contribuir a mantener accesible la información auténtica que permita la toma eficaz y eficiente de decisiones.

##### **Objetivos Específicos**

- Establecer un sistema de clasificación de documentos para el archivo del Área de Asesoría Jurídica.
- Elaborar un modelo de clasificación y control de documentos para la solución inmediata de problemas en el archivo del Área de Asesoría Jurídica.
- Cumplir con las exigencias legales en cuanto a la conservación de documentos.

#### 4.3.2. Sistema de clasificación de la documentación.

La clasificación implica seguir un orden o sistema a la hora de distribuir la documentación:

- Lo primero es seleccionar un orden de clasificación.
- El orden o sistema de clasificación elegido debe ser fácil de comprender y manejar por aquellas personas que han de trabajar en el archivo.

La clasificación debe estar en consonancia con nuestras necesidades. La clasificación alfabética siempre debe prevalecer. Existen diversos métodos o sistemas, los más frecuentes son:

**Clasificación Alfabética:** es el método de ordenación más empleado a la hora de clasificar los documentos. También es utilizada en combinación con otros métodos. Cuando realizamos una clasificación alfabética de la persona o empresas, es preciso determinar la palabra por la que se ordena o principal, por lo que se establecen unas normas de clasificación.

Con este sistema los documentos se clasifican tomando como base el apellido de la persona, o razón social de la empresa que figura en el documento a archivar; como se hace por ejemplo en las guías telefónicas.

**Clasificación Numérica:** es el que se le asignan códigos de números correlativos a los distintos documentos. La ordenación por ULTIMO DIGITO es un método donde los números se agrupan de dos en dos dígitos y se leen de derecha a izquierda.

**Clasificación Geográfica:** son documentos que se archivan en función de un área geográfica país, región, sucursales, etc.

**Clasificación Temática.** - son los documentos son archivados basándose en los asuntos que los caracterizan.

**Clasificación Cronológica:** se ordena los documentos según una fecha., los documentos se clasifican por la fecha en que se reciben o se emiten fecha de vencimiento.

**Clasificación Alfanumérica:** Cuando están formados por letras y números. Según como comience así será primero el alfabético, y luego el numérico o al revés.

**Cuadro N° 4: Ventajas y desventajas de los tipos de clasificación de documentos**

<b>Sistema de Clasificación</b>	<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
ALFABÉTICO	<p>Facilidad de localización ya que no se necesitan listas ni índices auxiliares.</p> <p>Flexibilidad para añadir nuevos elementos en el lugar exacto.</p> <p>Es un criterio muy generalizado y conocido.</p> <p>Simplicidad, pues sólo se necesita conocer los nombres a clasificar.</p>	<p>Se pueden dar coincidencias a medida que aumenta el número de documentos.</p> <p>Cuando la documentación es voluminosa hay que establecer normas muy detalladas que eviten la pérdida de tiempo.</p> <p>A veces los criterios de ordenación no son unívocos.</p>
CRONOLÓGICO	<p>Sistema de ordenación rápido y poco costoso.</p> <p>Facilidad de localización</p> <p>Dentro de una misma fecha, no se realizan intercalaciones, solamente se superpone el nuevo documento.</p> <p>Criterio también generalizado y conocido y simple.</p>	<p>No es práctico cuando el material a ordenar es muy voluminoso.</p> <p>Si no se conoce la fecha del documento, no se puede ordenar.</p>
GEOGRÁFICO	<p>Facilidad de localización.</p> <p>Flexibilidad para añadir nuevos elementos a la ordenación.</p> <p>Se trata de un criterio generalizado y conocido.</p>	<p>Se necesita mucho espacio en los ficheros, pues el número de grupos es muy extenso.</p> <p>Deja de ser práctico cuando el número de documentos por municipio aumenta mucho.</p>
NUMÉRICO	<p>Flexibilidad para añadir nuevos elementos a la ordenación.</p> <p>Puede ser un criterio tan simple como se pretenda.</p> <p>Flexibilidad para adaptarlo a las necesidades de la empresa.</p>	<p>En algunos sistemas numéricos como el decimal universal, se necesitan personas especializadas.</p> <p>Se necesita de una lista auxiliar para la ordenación posterior de cada documento.</p>
POR MATERIAS	<p>Flexibilidad para adaptarlo a las necesidades de la empresa.</p> <p>Facilidad para la intercalación de nuevas materias.</p>	<p>Se necesita una lista auxiliar para la ordenación posterior de cada documento.</p>

ALFANUMERICO	<p>No existen divisiones, solo necesitamos el nombre apellidos o razón</p> <p>Flexibilidad</p> <p>Fácil localización</p> <p>Familiaridad con los criterios de ordenación</p>	<p>Los criterios de ordenación no son claros, puedes tener dudas y errores</p> <p>Frecuenta la repetición de nombres</p> <p>Si hay mucha documentación se necesita personal especializado para evitar errores y pérdida de tiempo de clasificación.</p>
--------------	--	---

### **4.3.3. Normas básicas de clasificación**

Todos los documentos que genere un expediente se guardarán en su correspondiente folder, siguiendo el riguroso orden del trámite administrativo.

Deben estar individualizados, ya que cada uno se refiere a la resolución de un asunto. Es decir, se abrirá un expediente para cada asunto (para cada contrato de obra, para cada contrato de suministro, para cada persona, etc.)

Debe evitarse la desmembración de los expedientes y la dispersión de los documentos que lo integran creando falsos expedientes. Se aconseja integrar cada documento en su expediente desde el momento de su producción o recepción, pues transcurrido el tiempo será más difícil hacerlo correctamente.

Evitar la duplicidad de expedientes, no abriendo nuevos sin tomar la precaución de comprobar si ya hay uno abierto en la propia oficina o en el archivo. Es aconsejable que el gestor antes de abrir un expediente consulte al archivo si ya se remitió en otro momento, en cuyo caso debe recuperarlo. No deben extraerse documentos originales de los expedientes. Para cualquier tramitación hay que realizar fotocopias.

Cuando un expediente ya resuelto sirva de modelo para la resolución de otros, se utilizará una copia que debe ser destruida cuando concluya su uso, al entenderse como documento de apoyo. En general, la ordenación de documentos dentro del expediente será cronológica, siguiendo el trámite administrativo, de forma que el primer documento, de abajo a arriba, será el más antiguo y el último incorporado el más reciente. De acuerdo a las características de los documentos, en ocasiones se aplicarán criterios de ordenación numérica o alfabética.

Es necesario considerar también los documentos que acompañan como adjuntos a otros documentos que son de fecha anterior pero que deben ordenarse después del documento principal. En expedientes complejos puede ser útil agrupar los documentos por trámites en subcarpetas, que a su vez se incluirán dentro de la carpeta del expediente.

Los criterios para formar un expediente deben ser constantes, uniformes y conocidos por todo el personal.

#### 4.3.4. Sistema de Clasificación

La clasificación de los diferentes tipos de documentos que genera o ingresa al Área de Asesoría Jurídica de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo, se clasificará de manera alfanumérica y cronológica.

**Para efecto se propone.** Los documentos más relevantes del Área de Asesoría Jurídica de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo son:

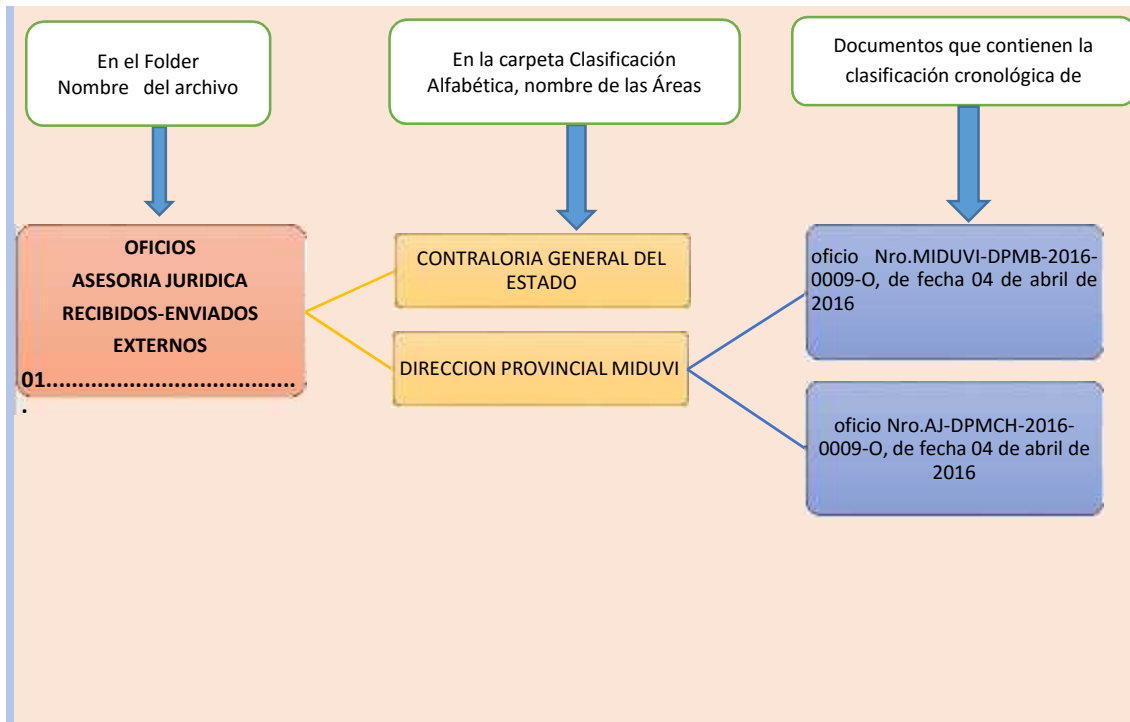
- Oficios
- Actas
- Resoluciones
- Contratos
- Proyectos
- Convenios con instituciones.

Cada denominación de los tipos de archivo de la Asesoría Jurídica tendrá la siguiente clasificación:

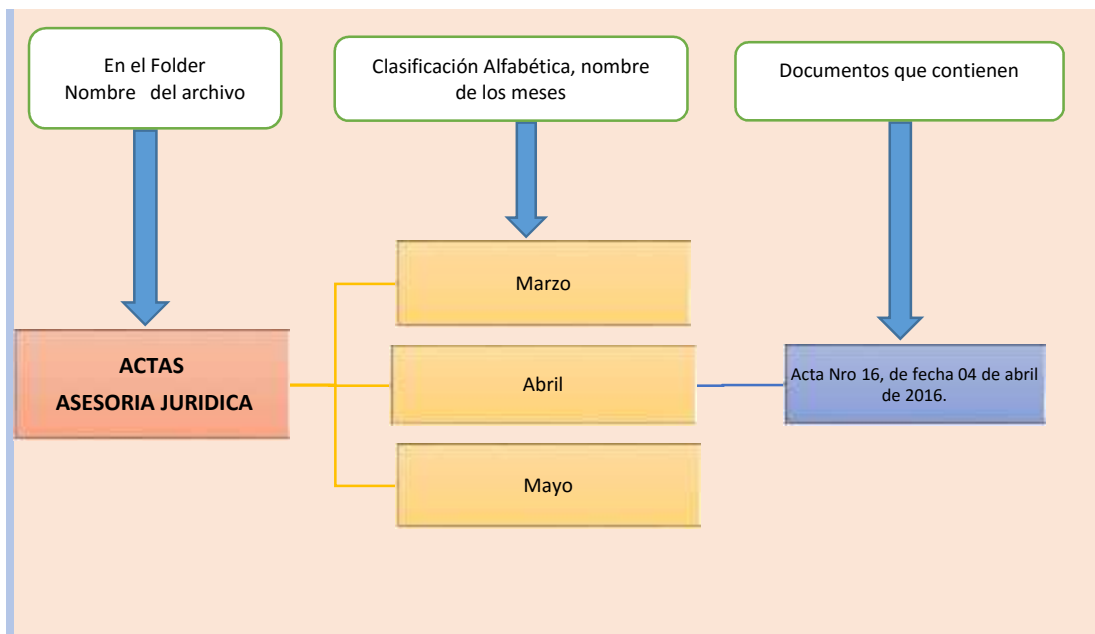
**Gráfico N° 13: Clasificación de Oficios-Asesoría Jurídica**



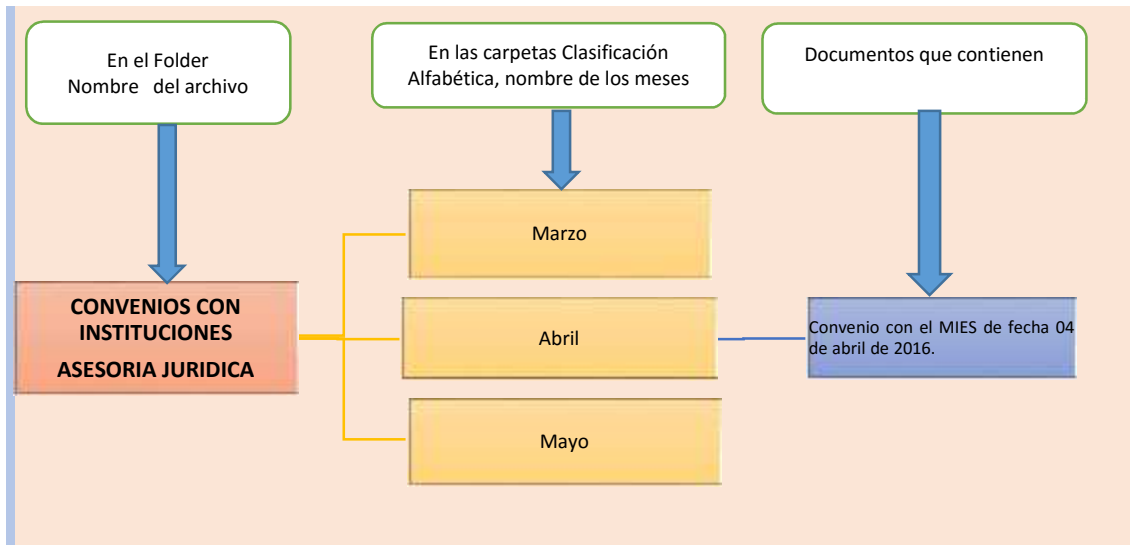
**Gráfico N° 14: Clasificación de Oficios-Asesoría Jurídica**



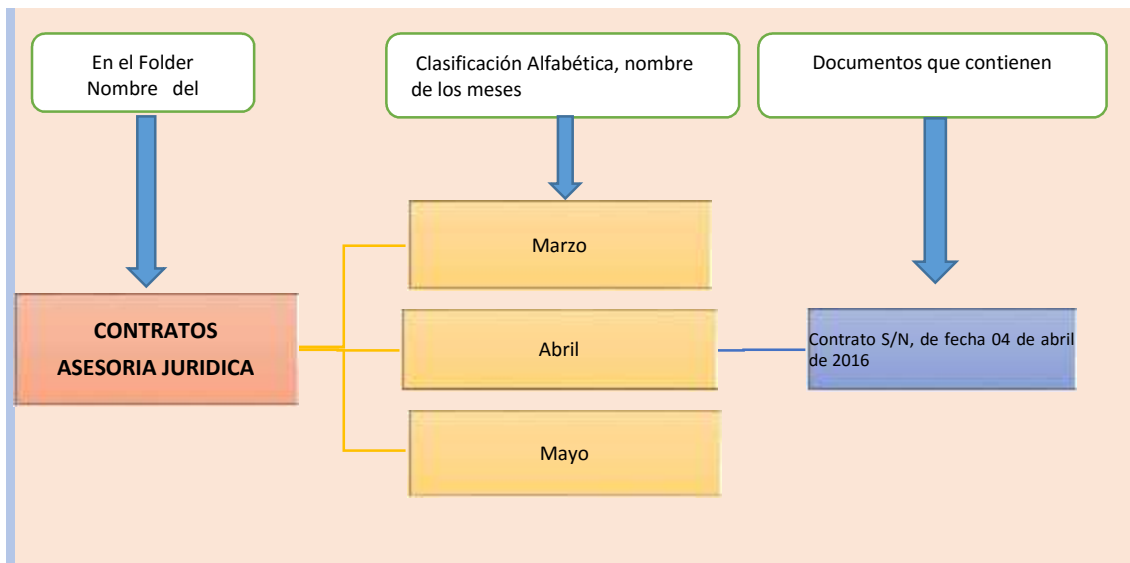
**Gráfico N° 15: Clasificación de Actas**



**Gráfico N° 16: Clasificación de Convenios con Instituciones**

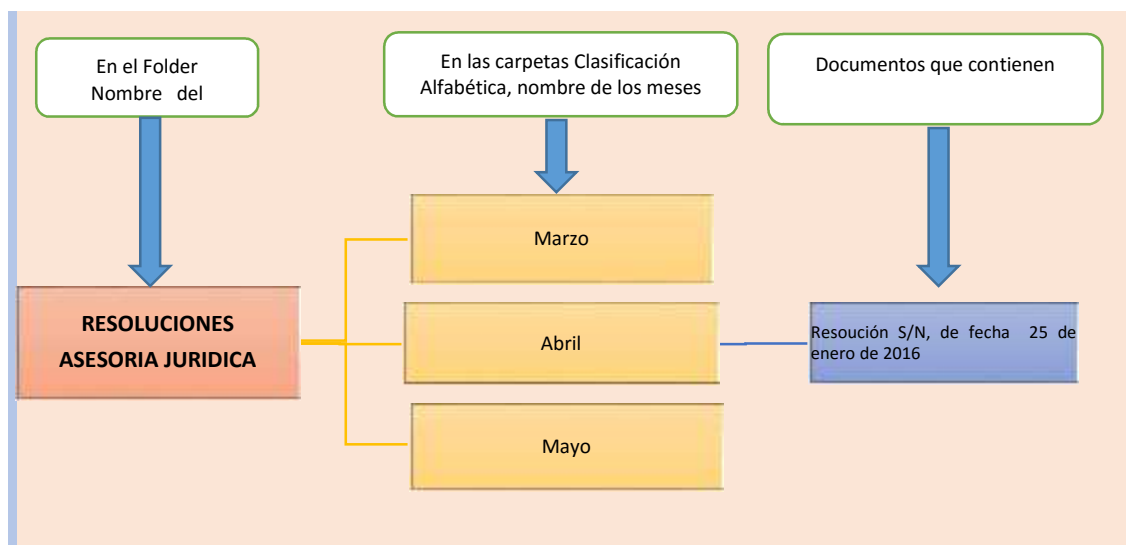


**Gráfico N° 17: Clasificación de Contratos**

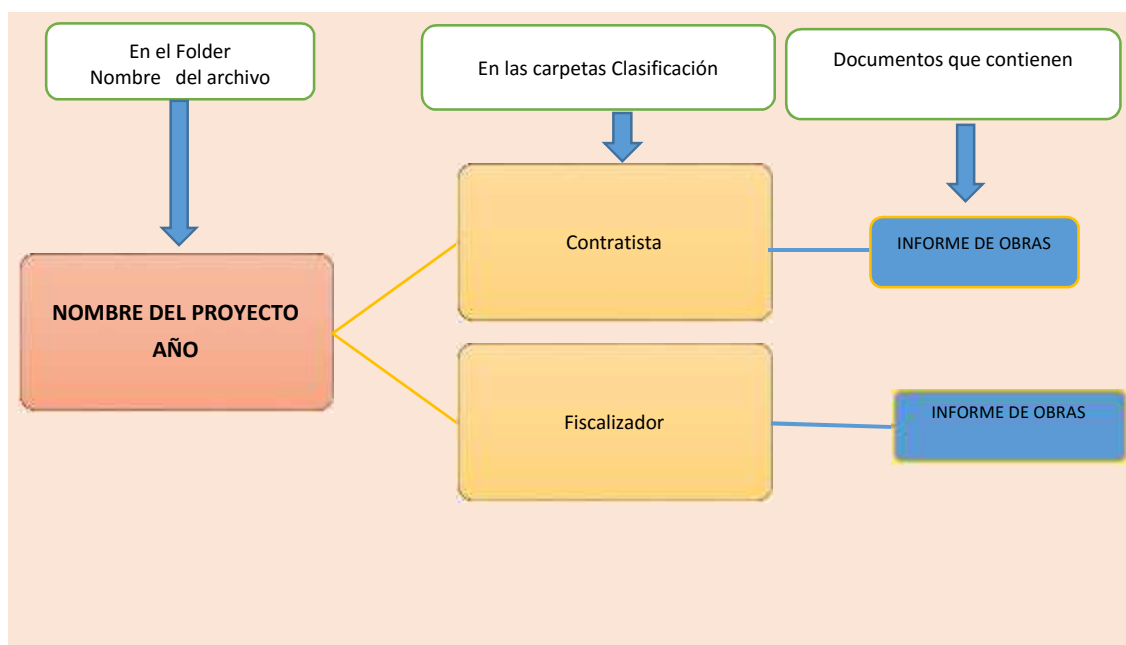




**Gráfico N° 18: Clasificación de Resoluciones**



**Gráfico N° 19: Clasificación de Proyectos**



#### **4.3.5. Suministro de información y préstamo de documentos.**

Se prestarán documentos exclusivamente a funcionarios y empleados de la Dirección provincial MIDUVI Chimborazo.

Cuando se trate de exhibir documentos de la entidad a personas extrañas a ésta, deberá contar con la autorización de la máxima autoridad.

Las personas interesadas que requieran la información de los documentos de archivo, deberán proporcionar el mayor número de datos referenciales que permitan su rápida localización, tales como:

- ✓ Clase de documento.
- ✓ Dependencia
- ✓ Remitente
- ✓ Fecha
- ✓ Asunto

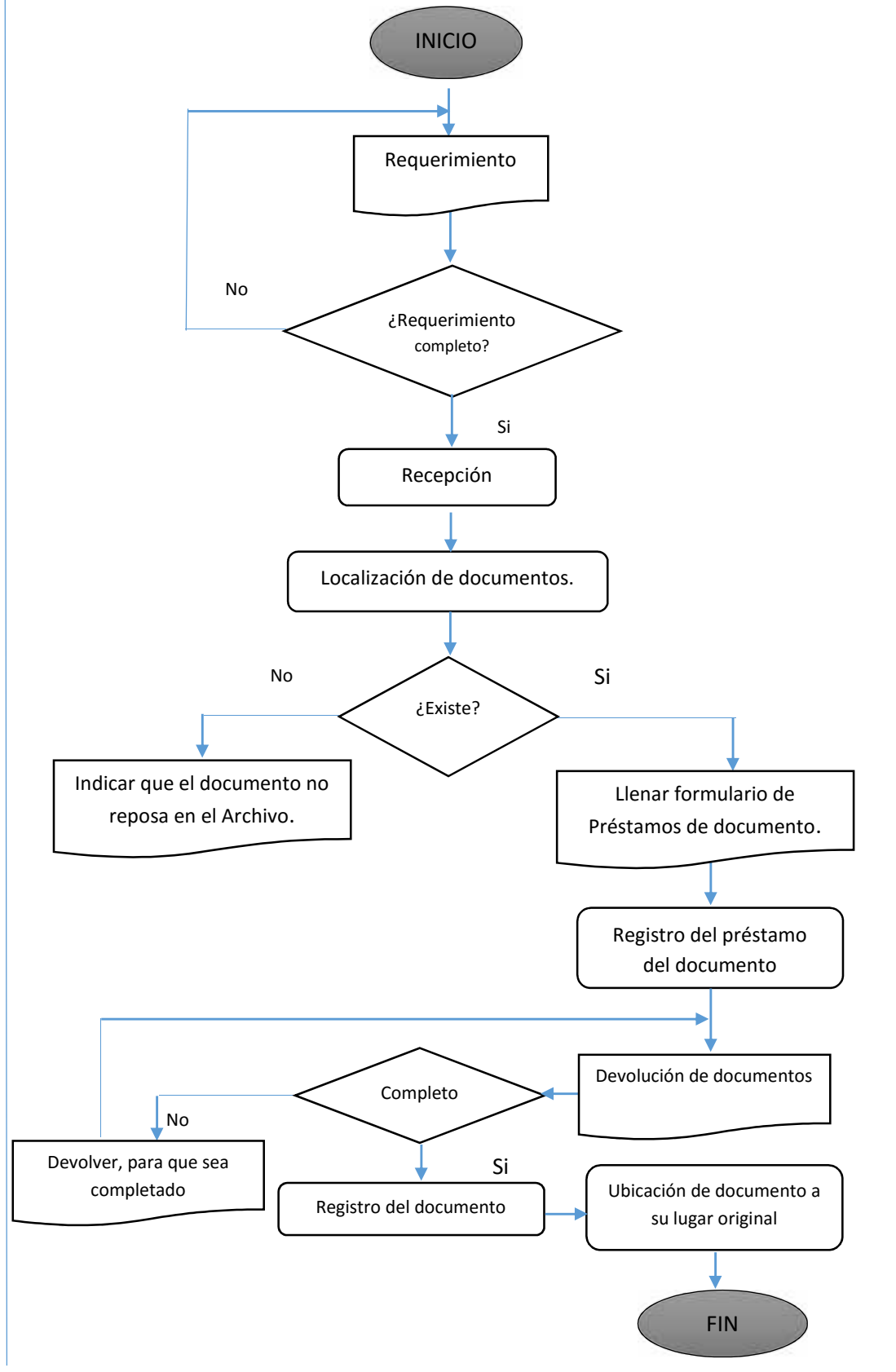
#### **4.3.6. Requisitos para proporcionar información y préstamo de documentos.**

- a) **Para consultas:** - Para los usuarios internos, deberán presentar la credencial que acredite ser empleado de la institución, para los usuarios externos, previa autorización del Director Provincial.
- b) **Para Préstamo:** - Estas podrán efectuarse mediante oficios emitidas por el jefe del área que lo solicite. - Plazo de préstamo es de 15 días; sin embargo, de acuerdo a la naturaleza del requerimiento, el plazo podrá ser ampliado previo requerimiento del área ejecutora solicitante.

Una vez que se cuente con la autorización para el préstamo de documentos, continuaran con el siguiente procedimiento para la prestación de información en el archivo del Área de Asesoría Jurídica de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo.

**Gráfico N° 20: Procedimiento para Préstamo de Documentos**

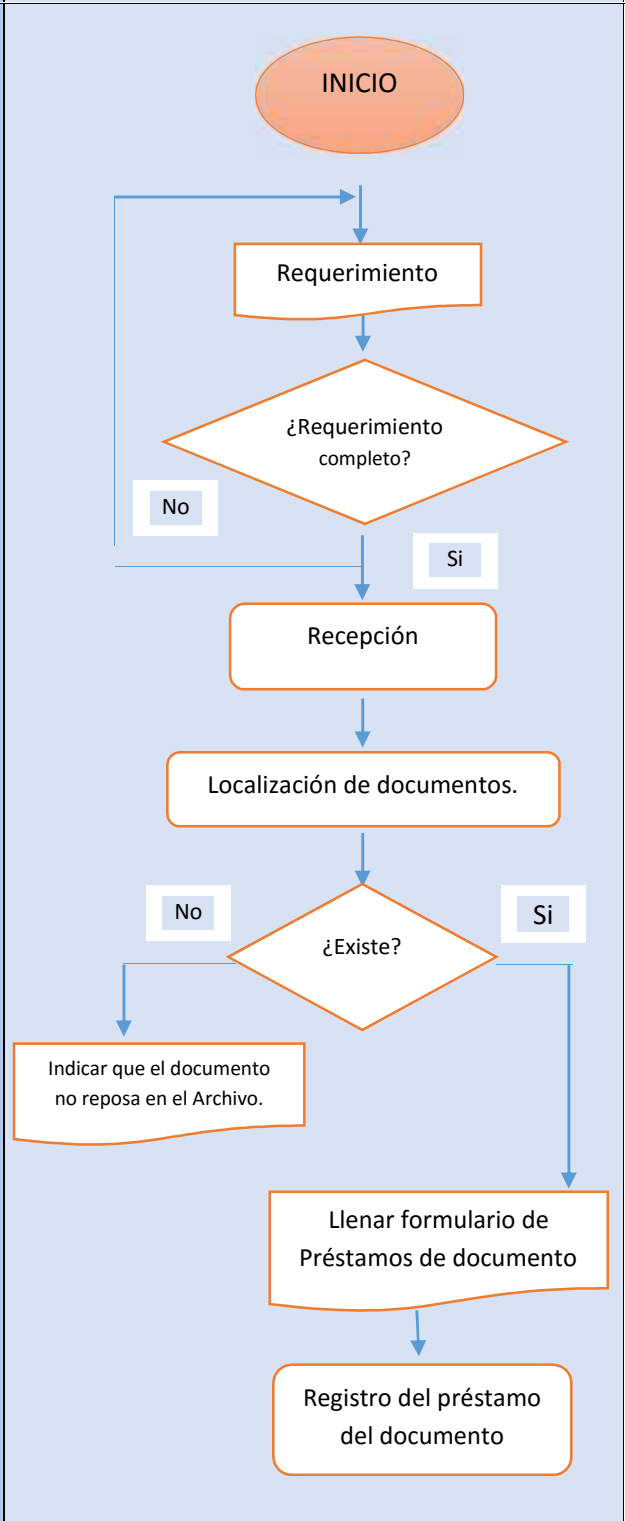
**PROCEDIMIENTO PARA PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS**



**Cuadro N° 5: Procedimiento para Préstamo de Documentos**

**AREA DE ASESORIA JURIDICA MIDUVI CHIMBORAZO  
PROCEDIMIENTO PARA PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS.**

**1° Etapa: Localización de los documentos.**

RESPONSABLE		ACTIVIDADES
Área de Asesoría Jurídica	 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; R[Requerimiento]     R --&gt; D1{¿Requerimiento completo?}     D1 -- No --&gt; R     D1 -- Si --&gt; RE[Recepción]     RE --&gt; L[Localización de documentos.]     L --&gt; D2{¿Existe?}     D2 -- No --&gt; I[Indicar que el documento no reposa en el Archivo.]     D2 -- Si --&gt; F[Llenar formulario de Préstamos de documento]     F --&gt; R2[Registro del préstamo del documento]             </pre>	<p>1.- Requerimiento. (05min.)</p> <p>1.1. Verificación que el solicitante, sea empleado de la institución o a su vez tenga la autorización del Director Provincial.</p> <p>1.2 Recepción del documento</p> <p>2.- Localización de documentos. (1 día)</p> <p>Solicitar al interesado los datos referenciales del o los documentos requeridos.</p> <p>2.1 Localizar, la documentación requerida.</p> <p>2.2 Retirar el documento o carpeta que vayan a ser consultados.</p> <p>2.3 Proporcionar al interesado la información que éste requiera.</p> <p>3.- Préstamo de Documentos. (10min.)</p> <p>Cuando los documentos deban ser entregados en calidad de préstamo, para su constancia se llevarán a cabo lo siguiente:</p> <p>3.1 Llenará los datos pertenecientes en el</p>

		<p>formulario denominado "Préstamo de Documentos".</p> <p>3.2 La persona que retire cualquier documento del archivo, en calidad de préstamo, será directamente responsable de su integridad y reserva, mientras éste permanezca en su poder.</p> <p>3.3 Registrar el préstamo del documento</p>
--	--	---

**AREA DE ASESORIA JURIDICA MIDUVI CHIMBORAZO  
PROCEDIMIENTO PARA PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS.**

**2° Etapa: Devolución de los documentos.**

RESPONSABLE		ACTIVIDADES
<p>Área de Asesoría Jurídica</p>	<pre> graph TD     Start([2]) --&gt; A[Devolución de documentos]     A --&gt; B{Completo}     B -- No --&gt; C[Devolver, para que sea completado]     C --&gt; A     B -- Si --&gt; D[Registro del documento]     D --&gt; E[Ubicación de documento a su lugar original]     E --&gt; F([FIN])           </pre>	<p>4.- Devolución de documentos prestados. (15días máximo)</p> <p>4.1 Al momento de la devolución de los documentos, verificar que sus páginas y anexos se encuentren completas, sin alteración.</p> <p>4.2 Archivar el documento y del mismo modo el original del formulario del préstamo. En caso de no ser devuelto el documento.</p>

		<p>4.- Recordatorio de los documentos devueltos. (10min.)</p> <p>4.1 Revisar todos los formularios de préstamo con el objeto de establecer los documentos no devueltos.</p> <p>4.2 Agrupar todos los formularios “Préstamos de Documentos” utilizados durante el mes, revisará aquellos no devueltos, e informar al Director Provincial.</p> <p>4.3 El Director Provincial, realizará el reclamo correspondiente a fin de recabar los documentos.</p> <p>4.4 Archivar</p>
--	--	---

**Gráfico N° 21: Formulario de Préstamo de Documento**

DIRECCION PROVINCIAL MIDUVI CHIMBORAZO PRESTAMO DE DOCUMENTO		AREA DE ASESORIA JURIDICA ARCHIVO		
Fecha del préstamo documental:				
<b><i>DATOS DEL SOLICITANTE</i></b>				
Nombre:		Apellido:		
Número de identificación:		Cargo:		
Área a la que pertenece:		Correo electrónico:		
Teléfono celular:		Teléfono fijo:		
<b><i>REFERENCIA DEL PRÉSTAMO DOCUMENTAL</i></b>				
Código de archivo:		Asunto de expediente:		
Fecha del expediente:		Número del expediente:		
Número de hojas:				
<b><i>DEVOLUCIÓN:</i></b>				
Fecha de la devolución acordada:		Tiempo de prórroga:		
Fecha de la devolución real:				
<b><i>FIRMAS DE RESPONSABILIDAD:</i></b>				
Solicitante		Jefe del Área de Asesoría Jurídica		

--	--	--	--	--



#### 4.3.7. Recursos

Se considera para esta estrategia los siguientes recursos:

- **Recursos Humanos:** Persona encargada del archivo.
- **Recursos Tecnológicos:** Computador, escáner.
- **Recursos Materiales:** Folders, etiquetas autoadhesivas, marcadores, carpetas, lápiz, esferos, guantes, mascarillas, limpión, perforadora, grapadora.

#### 4.3.8. Financiamiento

El monto de inversión para la clasificación y control del archivo será financiado con ingresos propios presupuestados por la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo.

#### 4.3.9. Presupuesto

**Tabla N° 16: Presupuesto para la Adecuación del Archivo**

<b>PRESUPUESTO</b>			
<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
<b>300</b>	Folders (Archivadores)	\$ 2,25	\$ 675,00
<b>1</b>	Grapadora	\$ 2,30	\$ 2,30
<b>3</b>	Cajas de Grapas	\$ 1,50	\$ 4,50
<b>1</b>	Perforador	\$ 6,40	\$ 6,40
<b>3</b>	Cajas de esferos	\$ 6,48	\$ 19,44
<b>1</b>	Caja de Marcadores(Negro)	\$ 5,25	\$ 5,25
<b>20</b>	Paquetes de Separadores	\$ 0,95	\$ 19,00
<b>10</b>	Fundas de Etiquetas Autoadhesivas	\$ 0,40	\$ 4,00
		<b>Total</b>	<b>\$ 735,89</b>

#### **4.4. ESTRATEGIA N° 3. CONTRATACIÓN DEL PERSONAL PARA EL ARCHIVO DEL ÁREA DE ASESORÍA JURÍDICA DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI CHIMBORAZO**

En la Dirección provincial MIDUVI Chimborazo específicamente en el Área de Asesoría Jurídica preocupados por la clasificación y conservación documental se ha visto la necesidad de contratar una persona encargada del archivo.

Toda selección de personal parte, como hemos visto, de una demanda. El origen de un proceso de selección es la necesidad de cubrir un puesto de trabajo. Para ello es necesario conocer información del puesto y los requisitos necesarios. Toda esta información permitirá conocer en profundidad el contenido del mismo ya que implica un desglose en funciones y competencias que resultará muy válido a la hora de realizar la selección.

Esta estrategia permitirá seleccionar a la persona más indicada al puesto según la planificación de recursos establecida a corto plazo en relación con las necesidades

##### **4.4.1. Objetivos**

###### **Objetivo General**

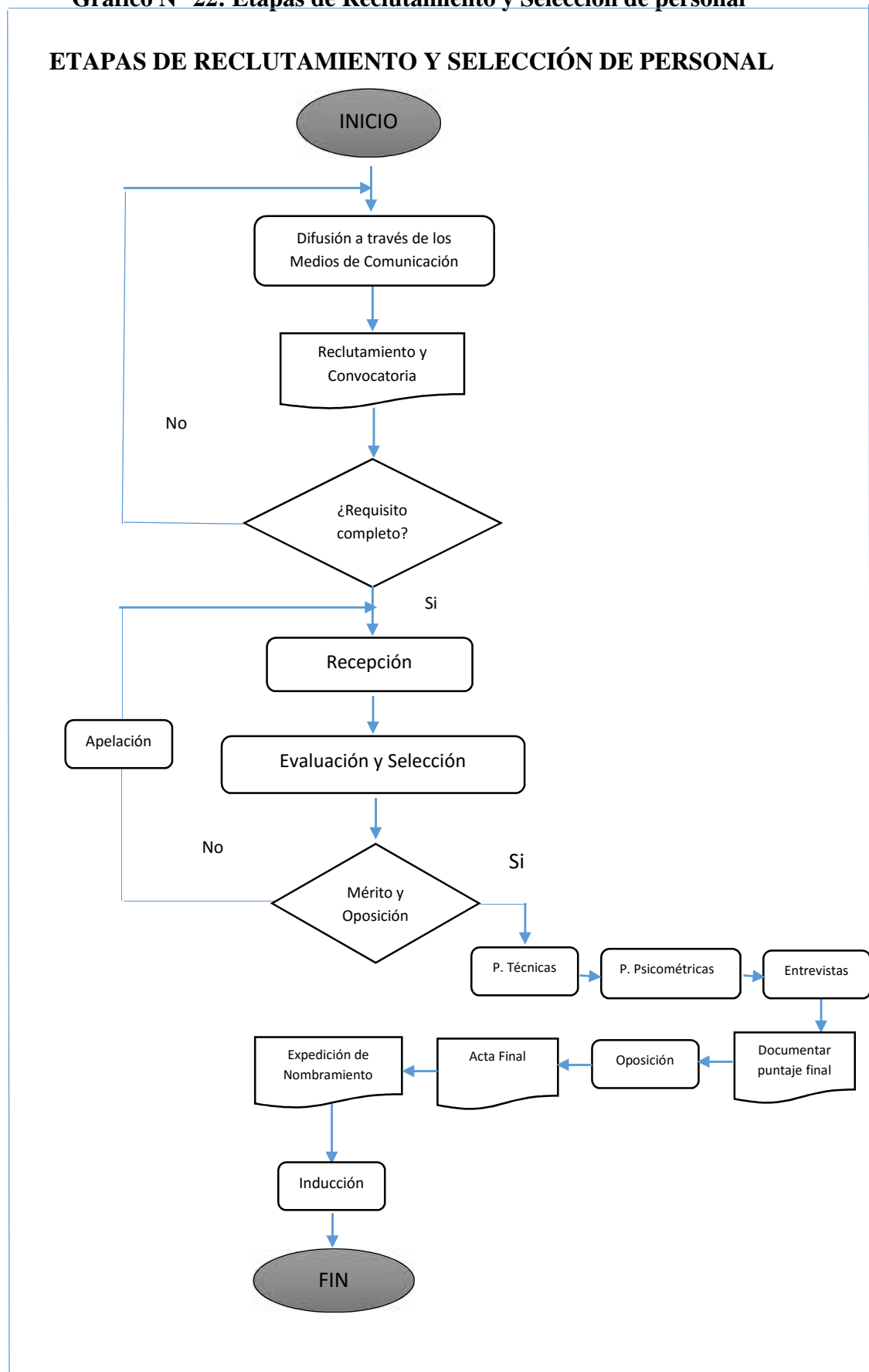
- Contar con un instrumento que sirva de guía en la labor de convocatoria, selección y contratación de personal

###### **Objetivos Específicos**

- Contar con un proceso en forma ordenada y confiable, que posea técnicas confiables para la selección y evaluación de personas potenciales a ser parte de la institución.
- Cumplir con oportunidad las necesidades de personal de acuerdo a criterios preestablecidos por la administración de la empresa.
- Contribuir a que la Institución posea personal altamente calificado, que llenen todas las expectativas del puesto.

#### 4.4.2. Preparación del proceso de reclutamiento y selección

Gráfico N° 22: Etapas de Reclutamiento y Selección de personal



Para la realización del reclutamiento, es necesario identificar las vacantes que saldrán a concurso y se verificará que estén debidamente financiadas a través de la certificación presupuestaria correspondiente, se podrá planificar y determinar el cronograma del concurso de méritos y oposición definiendo:

- El número de los puestos públicos que irán al concurso de méritos y oposición.
- La fecha de inicio y fechas tentativas del proceso (podrán ser modificadas).
- Provisión de lugares, infraestructura y logística para el normal desarrollo del concurso.

Todo concurso de méritos incluye una fase de rendimiento de pruebas. Para ello, se solicitará al responsable del Área de Asesoría Jurídica de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo que elabore un banco de preguntas de conocimientos técnicos y forma de calificación. Estas preguntas tendrán un carácter reservado; las preguntas deberán ser objetivas, concretas y no deben ser direccionadas a las labores específicas del puesto.

#### **4.4.3. Reclutamiento y Convocatoria**

Es la etapa en que la UATH institucional, realizara la difusión plena del concurso de méritos y oposición con la finalidad de reunir la mayor cantidad de aspirantes que cumplan con los perfiles y requisitos establecidos. La convocatoria se realizará oficialmente a través de:

- Publicación de bases del concurso en la página web institucional, socio empleo, cartelera institucional.
- En un periódico de amplia circulación local.

En las bases deberá constar el número de cargos a convocarse, con los siguientes datos:

### **Detalles generales**

- Nombre de la Institución
- Partida Presupuestario
- Denominación del puesto
- Grado y grupo ocupacional (escala)
- RMU
- Unidad Administrativa
- Lugar de Trabajo

### **Desglose de parámetros**

- Instrucción formal
- Experiencia
- Capacitación
- Competencias técnicas del puesto
- Competencias conductuales

#### **4.4.4. Evaluación y selección**

La etapa de evaluación y selección del concurso tiene dos fases, mérito y oposición. La primera consiste en el análisis, verificación y medición de las competencias que ostentan las y los aspirantes respecto a aquellas previstas en la convocatoria. Una vez concluido el período de postulaciones y para dar inicio a la fase de mérito, se realiza la verificación de las postulaciones con los siguientes pasos:

#### **Verificación Automática de Postulaciones**

En la plataforma tecnológica de reclutamiento y selección, la Unidad de Talento Humano deberá generar un listado con la información consignada por las y los aspirantes, se generará en la página WEB institucional y socio empleo el reporte de verificación de postulaciones correspondiente. Tan pronto como el registro esté realizado, el sistema enviará automáticamente un mensaje a los correos electrónicos de los postulantes. El

responsable de la Unidad de Talento Humano institucional firmará el reporte de verificación de postulaciones.

### **Verificación manual de postulaciones**

Con el listado generado en el artículo anterior, la Unidad de Talento Humano institucional, efectuará una verificación manual de los requerimientos del perfil. La verificación manual de postulaciones se realizará en siete días calendario y podrá ampliarse según el número de postulaciones.

### **Apelación a la verificación de Postulaciones**

Las y los aspirantes que no superaron la verificación de postulaciones realizada por la plataforma tecnológica podrán presentar una apelación a través del link “Apelación”, dentro de dos días hábiles. Un día hábil luego de presentarse apelaciones, se conformará el tribunal de apelaciones que analizará las apelaciones y se pronunciará dentro de dos días hábiles a partir de la fecha de su conformación. El tribunal de apelaciones comunicará inmediatamente a la Unidad de Talento Humano institucional el acta con los resultados de si procede o no cada una de las apelaciones, a fin de que la UATH dé a conocer a las y los aspirantes los resultados a través de la página web institucional y socio empleo. Se enviará un mensaje a su correo electrónico con el listado de aspirantes que directamente superaron la verificación de postulaciones y los resultados de las apelaciones, la Unidad de Talento Humano institucional publicará en las páginas web el reporte “Resultado del procedimiento de verificación de postulaciones” y lo entregará al tribunal de méritos.

### **Pruebas técnicas y psicométricas**

A partir de la publicación del resultado de las postulaciones, se realizarán pruebas en un máximo de tres días hábiles. La UATH elaborará las pruebas técnicas con los bancos de preguntas remitidas por las unidades que tengan puestos en concurso. Rendirán estas pruebas los aspirantes que superen el procedimiento de verificación de postulaciones y apelaciones, y las pruebas se calificarán en un máximo de cinco días hábiles.

Los aspirantes rendirán dos pruebas:

1. Pruebas de conocimientos técnicos. En donde se evaluará el nivel de conocimientos técnicos inherentes al perfil de un puesto, será sobre cien (100) puntos.
2. Pruebas psicométricas servirán para medir las competencias conductuales necesarias para el puesto.

Con los resultados de las pruebas técnicas y psicométricas se publicará el reporte “Resultado de las calificaciones de pruebas más apelación” con el listado definitivo de las personas que superaron las pruebas. Junto con este documento se publicará la fecha de entrevistas.

### **Entrevistas**

Se realizarán conforme al cronograma elaborado por la Unidad de Talento Humano institucional y permitirá valorar los siguientes factores: instrucción académica, experiencia relevante, capacitación relevante, competencias técnicas y competencias conductuales de las o los aspirantes relacionadas con el perfil del puesto. Los aspirantes que no estén de acuerdo con las notas obtenidas podrán presentar una apelación a través de las páginas web a través del link “Apelación” dentro de dos días hábiles posteriores a la publicación del reporte “Puntaje de evaluación de pruebas entrevistas”. De presentarse apelaciones, se conformará el tribunal de apelaciones al siguiente día hábil. Este tribunal se pronunciará dentro de dos días hábiles desde la fecha de su conformación.

### **Empates**

El empate se resolverá mediante una nueva entrevista que la realizará el Director Provincial o su delegado, se elaborará un acta en la que conste el resultado de la nueva entrevista la misma que será firmada por el Director Provincial o su delegado. Su decisión será definitiva e inapelable.

#### **4.4.5. Reporte del Puntaje Final**

El reporte “Puntaje final” suma los puntos obtenidos, este reporte listará a las y los aspirantes con sus respectivas calificaciones en orden descendente, desde la más alta puntuación hasta la más baja, mismo que deberá ser impreso y firmado por todos los miembros del tribunal de méritos y oposición, manteniéndolo en custodia de la Unidad de Talento Humano institucional. Una vez publicado, el sistema informático enviará un mensaje de información a las y los aspirantes a fin de que puedan ingresar con su número de cédula o nombre y apellido, para conocer las calificaciones obtenidas. Se incluirá una comunicación solicitando a la o el aspirante que se encuentren en el primer puesto sometido a concurso que presenten en tres días hábiles:

- Copias a color de la cédula y papeleta de votación
- Copias certificadas de los títulos de formación, certificados de capacitación, certificados que acrediten su experiencia
- Otros documentos que sustenten el cumplimiento de la descripción y perfil del puesto al cual postulo.

#### **4.4.6. Oposición**

Es el componente del concurso de méritos y oposición en el cual se recogen las eventuales impugnaciones presentadas por terceras personas respecto de las capacidades, aptitudes y méritos de las o los aspirantes para cada uno de los puestos vacantes, escogidos en un número de hasta cinco con más altos puntajes finales. Las páginas WEB permitirán presentar impugnaciones a las o los interesados, a través del link “Impugnación”. El tiempo destinado para este paso es de dos días hábiles posteriores a la publicación. En caso de existir impugnaciones, la Unidad de Talento Humano institucional analizará la información presentada y la comparará con la información consignada en la “hoja de vida” de los postulantes emitiendo un informe técnico que remitirá al tribunal de méritos y oposición. El tribunal resolverá en dos días hábiles solicitando al impugnado el descargo respectivo. Esta resolución será definitiva e inapelable y se registrará en el acta de oposición. En el caso de que se probare la impugnación y la o el aspirante no pueda



desvirtuarla con pruebas, quedará descalificada o descalificado y el procedimiento de selección continuará con el siguiente mejor puntuado. (70 o más puntos).

Una vez expedida la correspondiente acta de oposición y antes de declarar la o el ganador del concurso de méritos y oposición, la Unidad de Talento Humano remitirá a la máxima autoridad la siguiente documentación sobre el proceso de reclutamiento y selección.

Copias de documentos debidamente llenadas y firmadas de:

- Actas de conformación de los tribunales
- Delegación de responsabilidades por parte de los miembros de los tribunales.
- Acta resolutive de apelaciones (de ser el caso)
- Acta de oposición.
- Informe técnico de la Unidad de Talento Humano donde conste que la o el aspirante cumple con los requisitos del puesto.
- Pruebas de conocimientos técnicos rendidas por los aspirantes donde deben constar las preguntas, respuestas y calificación de los aspirantes mejor puntuados.
- Pruebas psicométricas rendidas por los postulantes con preguntas, respuestas y calificación de cada pregunta.
- Formulario de información y calificación de la entrevista
- Cédula de ciudadanía y certificado de votación actualizada y de documentos de respaldo que certifiquen el cumplimiento de los requerimientos del perfil: instrucción formal, experiencia, logros alcanzados y capacitación.
- Certificación de que la partida presupuestaria individual se encuentra vacante y no está en litigio.
- Ejemplar de la página del periódico de amplia circulación local, donde conste la convocatoria, con su fecha de publicación.
- Formato de prueba de conocimientos.
- Registro de la información de la entrevista de cada postulante, en audio y video.
- Acta final y declaratoria de la ganadora o el ganador del concurso.

El tribunal de méritos y oposición elaborará el “Acta final” que contenga los puntajes alcanzados, declarará ganadora o ganador del concurso a la o el aspirante que haya obtenido el mayor puntaje y haya sido declarado idóneo para el ejercicio del puesto público. Además, solicitará a la Unidad de Administración de Talento Humano institucional preparar un informe técnico de todo el proceso selectivo, a fin de notificar al Director Provincial para que dentro de tres días hábiles realice la designación pertinente. Posteriormente, la Unidad de Talento Humano institucional, deberá publicar en las páginas web el ganador del proceso de reclutamiento y selección, comunicar por correo electrónico, a la o el ganador del concurso.

#### **4.4.7. Expedición del Nombramiento**

La Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP en el Art 188 señala que, concluido el concurso, se expedirá el respectivo nombramiento al ganador o ganadora del mismo de conformidad con el establecido en este reglamento.

#### **4.4.8. Inducción**

La inducción en un puesto del servicio público constituye el conjunto de políticas, acciones y mecanismos a través de los cuales la Unidad de Talento Humano institucional, o quien hiciere sus veces, facilita la adecuada vinculación de la o el servidor a su puesto de trabajo.

#### **4.4.9. Para efecto se propone**

##### **Descripción del Perfil**

##### **Misión del Puesto:**

Administrar el sistema de archivo del Área de Asesoría Jurídica de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo, de acuerdo con las normas técnicas existentes para el efecto.

**Instrucción:**

Tercer Nivel

Área del Conocimiento: Ciencias Sociales, Administración, Archivología.

**Requisitos:**

Técnicos en archivos y digitalización de documentos.

Cursos relacionados con el tema.

Experiencia mínima de un año en temas relacionados.

**Competencias del perfil:**

Organización de la Información

Recopilación de Información

Comprensión Escrita

Orientación de Servicio

Trabajo en equipo

**Funciones:**

- Identificar las carpetas donde va a ser archivado el material.
- Suministrar expedientes y/o documentos a las diferentes unidades,
- Archivar en los expedientes y/o carpetas correspondientes los documentos recibidos.
- Ubicar las carpetas nuevas en sus respectivos archivadores.
- Llevar el control de préstamos de expedientes y/o documentos.
- recuperar los documentos o expedientes solicitados mediante su registro.
- Preparar los índices y rótulos de identificación del contenido de las carpetas.
- Suministrar la información requerida por los ciudadanos relacionados con los documentos que custodia previa la autorización de la solicitud por parte de quien ejerce la Gerencia General.
- Desincorporar de acuerdo con las normas establecidas, documentos y expedientes activos e incorporar al archivo de inactivos.
- Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral

- Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

#### 4.4.10. Recursos

Se considera para esta estrategia los siguientes recursos:

**Recursos Humanos:** Personal encargado de realizar la convocatoria, selección y contratación del personal.

#### 4.4.11. Financiamiento

El monto de inversión para realizar la convocatoria, selección y contratación del personal. será financiado con ingresos propios presupuestados por la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo.

#### 4.4.12. Presupuesto

**Tabla N° 17: Presupuesto para la Adecuación del Archivo**

<b>PRESUPUESTO</b>			
<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
<b>3</b>	Publicidad en la Prensa	\$ 45,00	\$ 135,00
		<b>Total</b>	<b>\$ 135,00</b>

#### 4.5. ESTRATEGIA N° 4. CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI CHIMBORAZO.

En el área de asesoría jurídica de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo preocupados por el retraso en los tramites ocasionados por el mal manejo del archivo, se ha visto la necesidad de encontrar mecanismos que faciliten el acceso a los documentos.

En estos términos la capacitación permitirá que el personal contratado para el archivo adquiera y desarrolle conocimientos, habilidades específicas relativas a su puesto, a su

vez está orientada a lograr la integración del funcionario, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en el área. La capacitación constituye un factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo permitirá que la institución cumpla con las metas y objetivos propuestos.

#### **4.5.1. Objetivos**

##### **Objetivo General**

- Establecer acciones de capacitación orientadas a adquirir y actualizar sus conocimientos, que contribuyan al desarrollo profesional para elevar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus funciones.

##### **Objetivos Específicos**

- Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus competencias con el fin de elevar sus niveles de satisfacción laboral.
- Concienciar al personal sobre la importancia del buen manejo del archivo al momento de facilitar información.
- Realizar talleres para fortalecer el conocimiento en cuanto a Organización y Archivo y facilitar al nuevo profesional la inducción a su puesto de trabajo.

#### **4.5.2. Fines de la Capacitación**

- Siendo el principal propósito impulsar la eficiencia y eficacia institucional la capacitación debe llevarse a cabo para contribuir a:
- Elevar el nivel de rendimiento de los funcionarios.
- Mejorar la interacción entre los funcionarios y con ello, elevar el interés por optimizar la calidad del servicio prestado al momento de gestionar trámites.

- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo.
- Mantener la salud física y mental en tanto ayuda a prevenir accidentes de trabajo y a mantener un ambiente seguro, lleva a actitudes y comportamientos más estables.
- Mantener el funcionario al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad.

#### **4.5.3. Tipos, Modalidades y Niveles de capacitación**

##### **Tipos de Capacitación**

Capacitación Inductiva: es un proceso dirigido a iniciar al empleado en su integración a la cultura organizacional durante los cuatro meses siguientes a su vinculación, normalmente se desarrolla como parte del proceso de Selección de Personal.

Capacitación Re inductiva: está dirigida a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos a los cuales se refieren sus objetivos, que más adelante se señalan.

Capacitación Preventiva: es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

##### **Modalidades de Capacitación**

Los tipos de capacitación enunciados anteriormente debe desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

Formación: su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

Actualización: se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances en una determinada actividad.

**Especialización:** se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

**Perfeccionamiento:** se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

### **Niveles de la Capacitación**

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

**Nivel Básico:** se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la entidad. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño del cargo.

**Nivel Intermedio:** se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

### **Descripción del programa de capacitación**

Actualmente en las instituciones públicas preocupados por el servicio que se brinda al usuario buscan mejorar el rendimiento de sus trabajadores. Entonces la capacitación es una alternativa para optimizar la calidad de la prestación de los servicios a cargo.

Es necesario por lo tanto contribuir al desarrollo de las personas para alcanzar niveles más elevados de competitividad, creatividad y satisfacción de esta manera contar con colaboradores preparados para enfrentar nuevos retos y responder de manera óptima a las exigencias del trabajo diario.

Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la capacitación como uno de los elementos vertebrales para mantener, modificar o cambiar

las actitudes y comportamientos de las personas dentro de la institución a través, direccionado a la optimización de manejo de documentos y tramites.

#### **4.5.4. Contenidos del plan de Capacitación**

1. Acérquese a los Archivos.
2. Ciclo vital de los documentos de archivo.
3. Las herramientas con las que contamos
4. Ahora están preparados para organizar el archivo.
5. Conservación preventiva de documentos de archivo.

#### **4.5.5. Población**

La población a la cual está dirigida la capacitación es al personal de la Dirección provincial MIDUVI Chimborazo, conformado por 10 integrantes del personal administrativo.

#### **4.5.6. Lugar donde se efectuará la capacitación**

La capacitación se desarrollará en la sala de sesiones de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo en la ciudad de Riobamba.

#### **4.5.7. Recursos**

Se considera para el plan de capacitación los siguientes recursos:

**Recursos Humanos:** Participantes, Capacitador o Instructor externo: Empresas especializadas en Capacitación.

**Recursos Tecnológicos:** Audiovisuales y Computador

**Recursos Materiales:**

Infraestructura: Las actividades de capacitación se desarrollará en un ambiente adecuado proporcionado por el Director Provincial MIDUVI Chimborazo.



Mobiliario y otros: Conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra, papel, esferos, portafolios.

Documentos Técnico – Educativos: certificados, evaluaciones, material de estudio, folletos, etc.

#### **4.5.8. Financiamiento**

El monto de inversión de la capacitación, será financiada con ingresos propios presupuestados por la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo.

#### **4.5.9. Métodos de Capacitación**

- Taller
- Charla

#### **4.5.10. Tiempo / Duración de la Capacitación**

20horas

#### **Horario**

Se propone realizar las Capacitaciones de lunes a viernes durante 2 semanas dos horas diarias.

#### **4.5.11. Presupuesto**

Para llevar a cabo la capacitación, se considera el siguiente presupuesto de gastos que incurren en el mismo detallado en la siguiente tabla.

**Cuadro N° 7: Cronograma de la Capacitación Taller Manejo de Documento**

TEMA	SUBTEMAS	OBJETIVO DEL CURSO	BENEFICIOS	BENEFICIARIOS	RECURSOS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA												
							MES: Mayo 2016												
							9	1	1	1	1	1	1	1	1	2			
0	1	2	3	6	7	8	9	0											
DOCUMENTO Y ARCHIVO	¿Qué es un documento? Utilidad de los documentos ¿Cómo puede identificar que se encuentra frente a un documento de archivo? ¿Por qué son importantes los documentos de archivo? - ¿Qué es el archivo? - ¿Cómo se forman los archivos? - ¿Cuál es la importancia de los archivos?	Actualizar y transmitir nuevos conocimientos a los participantes sobre organización y archivo para que puedan desempeñarse eficientemente en sus puestos de trabajo.	Contar con personal mejor informado y capacitado en el área.  Incremento en la satisfacción de los clientes al cumplir con sus expectativas en cuanto a la agilidad en sus trámites.	Dirección provincial MIDUVI Chimborazo. Área de Asesoría Jurídica. La Comunidad en general	Audiovisual es Computador Útiles de oficina Videos	Capacitador	X	X											

<p>CICLO VITAL DE LOS DOCUMENTOS DE ARCHIVO</p>	<p>¿Los documentos tienen vida? ¿A que hace referencia el ciclo vital de los documentos? ¿Qué es el archivo de gestión? ¿Qué es el archivo central? ¿Qué es el archivo histórico?</p>							X	X				
<p>LAS HERRAMIENTAS CON LAS QUE CONTAMOS</p>	<p>¿Qué es la Clasificación documental? Usos de la Clasificación documental - Estructura de la Clasificación Documental</p>								X	X			
<p>AHORA E S T Á N P R E P A R A D O PARA ORGANIZAR EL ARCHIVO</p>	<p>Clasificación documental Ordenación Descripción documental Préstamos documentales Transferencias documentales</p>									X	X		
<p>CONSERVACIÓN PREVENTIVA DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO</p>	<p>Archivo, almacenamiento y depósito Manipulación de documentos</p>										X	X	
<p><b>Elaborado por:</b> Jenny Valverde</p>													

**Tabla N° 18: Presupuesto-Capacitación**

<b>PRESUPUESTO</b>			
<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
	<b>Capacitadores</b>		
1	Capacitador (curso, talleres, charlas, seminarios) 20horas	\$ 35.00	\$ 700
	<b>Equipos y materiales</b>		
2	Papel Bond (resma)	\$ 3.60	\$ 7,20
10	Certificados	\$ 1.00	\$ 10,00
10	Guía para desarrollo de curso	\$ 1.00	\$ 10,00
8	Marcadores	\$ 1.00	\$ 8,00
12	Esferos	\$ 0.50	\$ 6,00
12	Lápices	\$ 0,35	\$ 4,20
		<b>TOTAL</b>	<b>\$ 745.40</b>

**Tabla N° 19: Presupuesto General para el Plan de Mejoramiento del Archivo**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
<b>Estrategia N° 1</b>	\$ 2.409,00
<b>Estrategia N° 2</b>	\$ 735,89
<b>Estrategia N° 3</b>	\$ 135,00
<b>Estrategia N° 4</b>	\$ 745,40
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 4025.29</b>

## CONCLUSIONES

- En lo que se refiere al manejo del archivo el Área de Asesoría Jurídica de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo no cuenta con un plan de mejoramiento.
- En conclusión, el Área de Asesoría Jurídica de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo se identificó la situación actual del archivo y los aspectos críticos que han provocado el mal manejo de documento y por ende la demora en los trámites.
- Con toda la información recolectada teórica y práctica se pudo aplicar las herramientas más adecuadas en el desarrollo del plan de mejoramiento de manejo del archivo para el Área de Asesoría Jurídica MIDUVI.
- El plan de mejoramiento diseñado abarca las estrategias orientados a ejecutar soluciones en los aspectos crítico identificados en la investigación, se planteó la adecuación del lugar, administración de documentos y control, personal encargada del Archivo.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Director Provincial MIDUVI Chimborazo ejecutar el plan de mejoramiento propuesto y contratar al personal idóneo para el archivo quien será responsable de la custodia, conservación y manejo de los documentos.
- Se recomienda al Director realizar capacitaciones al personal del Área de Asesoría Jurídica MIDUVI permanentemente en técnicas, manejo, clasificación de documentos y demás procedimiento.
- Se recomienda aplicar todas las herramientas necesarias para un buen manejo del archivo y cumplir con todos los pasos que se tiene que seguir para poder obtener excelentes resultados y demostrar la transparencia y eficiencia en los trámites.
- Se recomienda al Director de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo poner en marcha la propuesta de Plan de Mejoramiento que está encaminado a la adecuación del lugar destinado para el archivo, administración de documentos, contratación del personal y capacitación, el mismo que aportara al Área de Asesoría Jurídica con estrategias y conocimientos para el fácil acceso a la información.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Bogotá: McGraw-Hill
- Éthier, G. (2000). Introducción al Manejo de Documentos. Mexico: Trillas
- Gutiérrez, A. (2012). Manejo de Información Documental. Mexico: McGraw-Hill
- Heredia, A. (2000). Archivística General: Teoría y Práctica. 5a ed. Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla. Servicio de publicaciones
- Hernández, R. et al (2010). Metodologías de la Investigación. 5a ed. México: McGraw-Hill
- Johnson, G. et al (2010). Fundamentos de Estrategias. Madrid: Pearson Educación
- Corporación de Estudios y Publicaciones (2011). Ley Orgánica del Servidor Público. Quito: CEP
- Partmuss, I. (1970). Manual de Administración de Archivos y Documentos. Quito: UCE
- Rubio, A. (2011). Proyectos Archivístico, Modelo de Elaboración. 2a ed. Bogotá: Ediciones Universitarias
- Russo, P. (2009). Gestión Documental en las Organizaciones. 1a ed. Barcelona: UOC
- Solis, W. (2009). Acuerdo Ministerial. Quito: MIDUVI

## **LINKOGRAFÍA**

Gestión Documental 1. (2008). recuperado de  
[http://www.apmarin.com/download/684\\_gd1.pdf](http://www.apmarin.com/download/684_gd1.pdf)

Archivo, Nacional(2011). Finalidades del archivo. Objetivos del archivo: recuperado de  
<http://ninasdearchivo2011.blogspot.com/2011/01/concepto-y-finalidad-del-archivo.html>

Futuros Administradore. (2009). Gestión Administrativa 6. recuperado de  
<http://yerojusa2009.blogspot.com/>

Ismeria, O. (2011). Archivo de Documentos, la Organizacion Moderna. recuperado de  
<http://www.mundoarchivistico.com/?menu=articulos&id=288>

Monsalve, Y. (2011). Importancia de los Archivos. recuperado de  
<http://organizaciondocumentos.blogspot.com/2011/01/importancia-de-los-archivos.html>



# ANEXOS

## Anexos N° 1: ENCUESTA CLIENTES EXTERNOS



### ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO “ESPOCH”

**OBJETIVO:** Mejorar el servicio en cuanto a los tramites solicitados en el área de asesoría jurídica MIDUVI Chimborazo.

**Instructivo:** Marcar con una equis (x) la que corresponde con su opinión aplicando la siguiente valoración.

1. ¿Es usuario de la Dirección Provincial MIDUVI Chimborazo?

OPCIONES DE RESPUESTAS	
SI	
NO	

2. ¿Con que frecuencia realiza tramites?

OPCIONES DE RESPUESTAS	
DIARIO	
MENSUAL	
RARA VEZ	

3. ¿Cuál es el grado de satisfacción con el servicio brindado en cuanto a los tramites solicitados?

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	
<b>EXCELENTE</b>	
<b>BUENO</b>	
<b>MALO</b>	

4. ¿El tiempo de respuesta en cuanto a un trámite es?

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	
<b>DÍAS</b>	
<b>SEMANAS</b>	
<b>MESES</b>	

5. ¿Piensa que los trámites han mejorado para el fácil acceso a la información en los últimos años?

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	
<b>SI</b>	
<b>NO</b>	

6. ¿Cómo desea que sea la respuesta al momento de realizar un trámite?

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	
<b>RÁPIDO</b>	
<b>AMABLE</b>	

<b>LAS DOS COSAS A LA VEZ</b>	
-------------------------------	--

7. **¿Considera necesario la capacitación al personal que labora en las diferentes áreas de las instituciones?**

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	
<b>SI</b>	
<b>NO</b>	

## Anexos N° 2: ENCUESTA CLIENTE INTERNO



### ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

#### “ESPOCH”

**OBJETIVO:** Mejorar el servicio en cuanto a los tramites solicitados en el área de asesoría jurídica MIDUVI Chimborazo.

**Instructivo:** Marcar con una equis (x) la que corresponde con su opinión aplicando la siguiente valoración.

1. ¿Utiliza regularmente los servicios de archivo del Área de Asesoría Jurídica?

OPCIONES DE RESPUESTAS	
SI	
NO	

2. ¿Cómo calificaría el manejo del archivo en el Área de Asesoría Jurídica?

OPCIONES DE RESPUESTAS	
EXCELENTE	
BUENO	
REGULAR	

3. ¿Conoce usted si existe control para el uso del archivo?

OPCIONES DE RESPUESTAS

<b>SI</b>	
<b>NO</b>	

4. ¿Cree que el archivo del Área de Asesoría Jurídica está organizado por?

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	
<b>ALFABÉTICO</b>	
<b>POR FECHA</b>	
<b>NUMÉRICO</b>	
<b>ALFANUMÉRICO</b>	
<b>TEMÁTICO</b>	
<b>NINGUNO</b>	

5. ¿Conoce si el Área de Asesoría Jurídica tiene un espacio adecuado?

<b>OPCIONES DE RESPUESTAS</b>	
<b>SI</b>	
<b>NO</b>	

**Anexos N° 3: FICHA DE OBSERVACIÓN**

<b>Tema:</b>	<b>Lugar:</b>
<b>Subtema:</b>	<b>Nombre del Investigador:</b>
<b>Fuente:</b>	
<b>Inciso:</b>	<b>Fecha de la Observación:</b>

**FICHA DE OBSERVACIÓN: DIRECTA**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Anexos N° 4: IMAGEN DE LA INSTITUCIÓN**



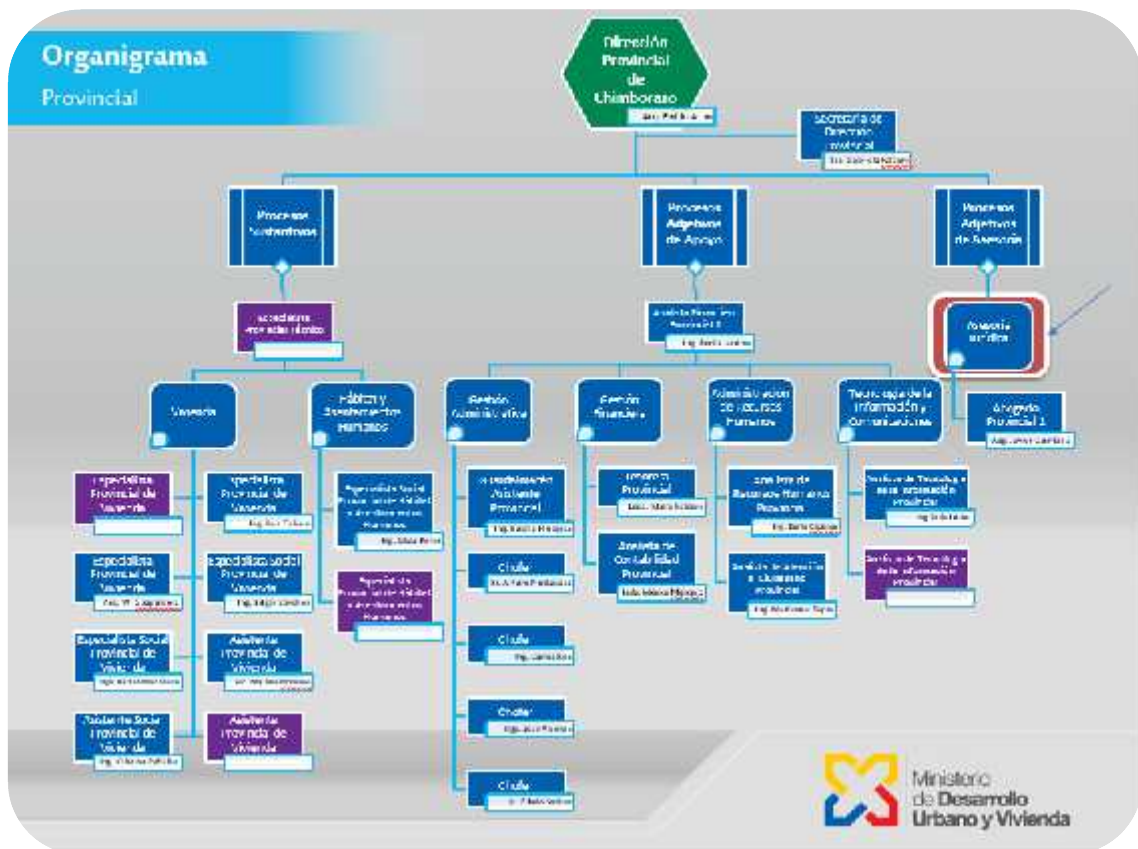


**Anexos N° 5: LOGOTIPO DE LA INSTITUCIÓN**



**MINISTERIO DE  
DESARROLLO  
URBANO Y VIVIENDA**

# Anexos N° 6: ORGANIGRAMA FUNCIONAL



## Anexos N° 7: ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN



