



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“LA ORGANIZACIÓN Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS DEL ARCHIVO DE LA COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONA 1 (IMBABURA, CARCHI, ESMERALDAS Y SUCUMBÍOS) Y SU INFLUENCIA EN LA FLUIDEZ DE LA INTERCOMUNICACIÓN ZONAL, AÑO 2013 – 2014”.

TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL .

AUTORA:

ARTEAGA QUIGUANGO PAULA ALEXANDRA

DIRECTORA:

DRA. CECILIA REA

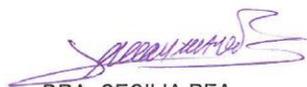
Ibarra, 2014

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA

Luego de haber sido designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como directora del trabajo de grado del siguiente tema: **"LA ORGANIZACIÓN Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS DEL ARCHIVO DE LA COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONA 1 (IMBABURA, CARCHI, ESMERALDAS Y SUCUMBÍOS) Y SU INFLUENCIA EN LA FLUIDEZ DE LA INTERCOMUNICACIÓN ZONAL, AÑO 2013 – 2014"**. Trabajo realizado por la señora ARTEAGA QUIGUANGO PAULA ALEXANDRA, previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

Al ser testigo presencial y corresponsable directa del desarrollo del presente trabajo de investigación, afirmo que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Es lo que puedo certificar por ser justo y legal.



DRA. CECILIA REA
DIRECTORA DEL TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y amor para mis padres que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, quien con su infinita bondad, confianza y sabiduría, guiaron mis pasos. A Dios que siempre me dio la fortaleza para lograr mis metas en la vida.

También dedico este trabajo a mi esposo que siempre me brinda su apoyo incondicional y a mi querida hija Jazmín que gracias a su amor me ayudó para la realización de este trabajo.

Alexandra

AGRADECIMIENTO

Gratitud a la Universidad Técnica del Norte, facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, por la oportunidad de acogerme en sus aulas y forjar una profesional eficiente y efectiva al servicio de la sociedad.

Agradecimiento a todos los docentes de la carrera que impartieron sus conocimientos, en especial a la Doctora Cecilia Rea, quien con sus conocimientos supo orientar el trabajo de investigación hasta la presentación y sustentación del mismo.

Al personal administrativo de la Coordinación Zonal de Educación Zona1 y sus distritos, por la colaboración, quienes fueron un apoyo decidido para poder cumplir con la investigación en sus diferentes procesos.

Además a mi compañero Manuelito, mis compañeras, familiares, amigos y a todas aquellas personas que contribuyeron para la culminación de este Trabajo de Grado.

Alexandra

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
ÍNDICE GENERAL	v
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I.....	i
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.4.1. Unidades de Observación.....	5
1.4.2 Delimitación Espacial.....	5
1.4.3 Delimitación Temporal	5
1.5 OBJETIVOS	6
1.5.1 Objetivo general.....	6
1.5.2 Objetivos específicos	6
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	6
1.7 FACTIBILIDAD	8
CAPÍTULO II.....	10
2. MARCO TEÓRICO	10
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
2.1.1 Gestión por Procesos	10
2.1.1.1 Definir servicios / productos	12
2.1.1.2 Enfoque basado en procesos	13
2.1.2 La archivística.....	15

2.1.2.1	Definiciones de archivología	16
2.1.2.2	Definición de archivo.....	18
2.1.2.3	Características del archivo.....	19
2.1.2.4	Funciones	20
2.1.3	Condiciones ambientales necesarias en los depósitos de archivo ..	22
2.1.4	Niveles de archivo.....	25
2.1.5	Documento de Archivo.....	27
2.1.5.1	El ciclo de vida del documento.....	28
2.1.6	Comunicación	29
2.1.6.1.	Tipos de comunicación	30
2.1.6.2	Formas de Comunicación	33
2.6.1.3	Problemas de Comunicación	36
2.1.6.4	Escuchar y Oír	37
2.1.6.2	Barreras en la Comunicación.....	38
2.2	POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL.....	40
2.3	GLOSARIO DE TÉRMINOS	41
2.4	INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN.....	45
	CAPÍTULO III.....	47
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.1.1	Investigación descriptiva	47
3.1.2	Investigación propositiva.....	47
3.1.3	Investigación documental o bibliográfica.....	48
3.1.4	Investigación de campo	48
3.2	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	48
3.2.1	Método Deductivo	48
3.2.2	Método Inductivo	48
3.2.3	Método Estadístico	49
3.3	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	49
3.3.1	Elaboración de cuestionario y tipo de preguntas.....	50
3.4	POBLACIÓN.....	50

CAPÍTULO IV	54
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	54
4.1 PROCESOS	54
4.2 PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS	55
CAPÍTULO V	65
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
5.1 CONCLUSIONES	65
5.2 RECOMENDACIONES	67
CAPÍTULO VI	69
6. PROPUESTA ALTERNATIVA	69
6.1 PROPUESTA.....	69
6.2 JUSTIFICACIÓN.....	69
6.2.1 Misión	69
6.2.2 Visión.....	70
6.3 BASE TEÓRICA	70
6.3.1 Definiciones	70
6.4 OBJETIVOS	71
6.4.1 Objetivo General	71
6.4.2 Objetivos Específicos.....	72
6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA	72
6.6 FORMA CÓMO SE VA A DESARROLLAR/IMPLEMENTAR	73
6.6.1 Marco legal y Reglamentario	74
6.6.2 Procedimiento de Gestión Documental y Archivo Centralizado en la Coordinación Zonal De Educación Zona 1	75
6.6.2.1 Establecer la infraestructura adecuada	75
6.6.2.2 Recopilación de documentos por departamentos	75
6.6.2.3 Limpieza de documentos	75
6.6.2.4 Clasificación de documentos	76
6.6.2.5 Ordenación de las Series Documentales	76
6.6.2.6 Creación, modificación, o eliminación de Series Documentales ...	77

6.6.2.7 Inventarios de documentos de archivos	77
6.6.2.8 Transferencia de documentos.....	78
6.6.2.9 Conservación	79
6.7 APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX	80
6.8 PLAZOS DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL	87
6.9 ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS	91
6.10 ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	92
6.11 FORMULARIOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL	95
6.11.1 Formulario de Prestación de Documentos a Funcionarios	95
6.11.2 Formulario de Inventario de Documentación al Archivo Central ...	96
6.12 IMPACTOS.....	97
BIBLIOGRAFÍA.....	98
Anexos	100
Anexo 1. Árbol de problemas.....	101
Anexo 3. Matriz categorial	102
Anexo 4. Matriz de Coherencia.....	103
Anexo 5. Encuesta.....	104
Anexo 6. Personal administrativo Coordinación Zonal de Educación Zona 1	107

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Secretarías de la Coordinación Zonal de Educación Zona1	50
Cuadro N° 2 Funcionarios de la Coordinación Zonal de Educación Zona1	51
Cuadro N° 3 Muestra por Estrato	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	55
Tabla 2	56
Tabla 3	57
Tabla 4	58
Tabla 5	59
Tabla 6	60
Tabla 7	61
Tabla 8	62
Tabla 9	63
Tabla 10	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	55
Gráfico 2	56
Gráfico 3	57
Gráfico 4	58
Gráfico 5	59
Gráfico 6	60
Gráfico 7	61
Gráfico 8	62
Gráfico 9	63
Gráfico 10	64

RESUMEN

La inexistencia de un archivo central en la Coordinación Zonal Educación Zona 1; hace que exista un inadecuado manejo de los documentos, traspapeleos y pérdida de documentación, retardando la ejecución de los requerimientos, como consecuencia los funcionarios no pueden despachar los trámites y ocasiona malestar entre ellos y sobre todo mala atención al usuarios que necesita ser atendido. Gracias a la creación y socialización del archivo central en la Coordinación Zonal de Educación zona 1, se logrará descongestionar la documentación de años anteriores, de esta manera se ubicará en un repositorio la documentación en cajas especiales y con un inventario de entrega recepción de la documentación a la persona encargada de la custodia de archivos. La investigación se consideró un proyecto factible, porque luego de conocer la interpretación de resultados de las encuestas, se desarrolló una propuesta. El Trabajo de Grado, se basó en una investigación descriptiva, que pretendió conocer el nivel de aplicación del archivo central en la Coordinación Zonal de Educación Zona 1. Se describieron las causas y efectos del problema planteado y se presentó una propuesta de solución a la problemática. En base a esta información se creó y socializó el archivo central en la Coordinación Zonal de Educación, con el propósito de mejorar la organización del archivo activo en los departamentos y la entrega del archivo pasivo al repositorio de la Coordinación, evitando de esta manera el traspapeleo y pérdida de tiempo en la búsqueda de documentos para tramitar los requerimientos de los usuarios. Los procesos de gestión de archivos tienen como finalidad mantener la documentación debidamente organizada, inventariada y accesible para el uso de las unidades administrativas.

ABSTRACT

The absence of a central file in the Zonal Coordination Zona1 Education; means that there is improper handling of documents, trasapeleos and loss of documentation , delaying the implementation of the requirements as a result officials can not dispatch procedures and causes unease among them and especially poor attention to users who need care . Thanks to the development and socialization of the central file on the Zonal Education Coordination Zone 1 will be achieved decongest the documentation from previous years , so you will be placed in a repository documentation in special boxes and inventory delivery receipt of documentation the person responsible for the custody of. The research project was considered feasible, because after learning the interpretation of survey results, a proposal was developed. Degree work was based on a descriptive research, which aimed to determine the level of implementation of the central file in the Zonal Education Area Coordination 1. Causes and effects of the problem is described and a proposed solution to the problem presented. Based on this information is created and socialized the central file on the Zonal Coordination of Education, with the aim of improving the organization of the active file in the departments and delivery of the passive file repository Coordination, thus avoiding the misplacement and time wasted searching for documents to process user requirements . The file management processes aim to maintain the duly organized, inventoried and accessible for the use of administrative units documentation.

INTRODUCCIÓN

La Coordinación Zonal de Educación Zona 1 actualmente no cuenta con un Archivo Central, lo que causa inconformidad en el almacenamiento de la información, al no tener un lugar adecuado para la conservación de archivos correspondientes a la zona 1, además provoca que la documentación se pierda y se tarde en la contestación de trámites, causando malestar al usuario lo cual afecta negativamente a la imagen de la institución.

El trabajo final de investigación está estructurado por capítulos y desarrollado de la siguiente manera:

En el **Capítulo I:** Se ubicó una pequeña síntesis histórica del contexto en donde se realizó la investigación, el planteamiento del problema, haciendo una descripción de sus causas, situación actual, objetivos: general y específicos, además la justificación de la investigación.

En el **Capítulo II:** Se refiere el marco teórico que contiene fundamentos, conocimientos de diversos autores reconocidos sobre el tema investigado y sus diferentes categorías e interrogantes de La Coordinación Zonal de Educación Zona 1.

En el **Capítulo III:** Describe el marco metodológico de la investigación, como es tipos de investigación: descriptiva, propositiva, métodos de investigación, instrumentos y técnicas; validez de los instrumentos.

En el **Capítulo IV:** Corresponde al análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de investigación.

En el **Capítulo V**: Se encuentra constituido de las conclusiones y recomendaciones redactadas en base a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los funcionarios de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1 y sus distritos.

En el **Capítulo VI**: Finalmente contiene la propuesta denominada la “Creación y Socialización del Archivo Central en la Coordinación Zonal de Educación Zona 1 y su influencia en la fluidez de la intercomunicación Zonal, año 2013 – 2014”.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes

Imbabura es una provincia de la Sierra Norte de Ecuador, conocida por la cantidad de lagunas que en ella se encuentran, conocida como la provincia de los lagos; más turística del Ecuador continental. Su capital es Ibarra y las principales ciudades aledañas son Cotacachi, Otavalo, Atuntaqui y Urcuquí, también es conocida por sus contrastes poblacionales, con diferentes factores demográficos además ha sido núcleo de artesanías y cultura, tiene dos zonas climáticas: la primera cálida y seca, conocida como Valle de El Chota, existen zonas subtropicales andina entre ellas la zona de Intag y Lita (límite con la provincia de Esmeraldas).

Según el último ordenamiento territorial, la provincia de Imbabura pertenece a la Región Norte Zona1 comprendida por las provincias de Carchi, Sucumbíos y Esmeraldas, cuya capital Ibarra es a su vez capital de esta región.

En el segundo suplemento del Registro Oficial 417 del 31 de marzo del 2011, se publica la Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, en cuyo artículo 25 se determina que la Autoridad Educativa Nacional está conformada por cuatro niveles de gestión, uno de carácter central y tres de gestión desconcentrada que son: zonal, distrital y circuitos educativos interculturales y bilingües.

La estructura organizacional del Ministerio de Educación se encuentra alineada con la misión y políticas determinadas en la Constitución Política de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, un Reglamento y más normativas educativas. Se sustenta en la filosofía y enfoque de gestión por procesos determinando claramente su ordenamiento orgánico a través de la identificación de procesos, usuarios, productos y servicios.

Se desarrolla la estructura orgánica descriptiva nivel zonal:

- Coordinación Zonal 1: Provincias de Carchi, Esmeraldas, Imbabura y Sucumbíos – sede Ibarra
- Coordinación Zonal 2: Provincias de Pichincha, Napo y Orellana – sede Tena
- Coordinación Zonal 3: Provincias de Chimborazo, Cotopaxi, Pastaza y Tungurahua – sede Ambato
- Coordinación Zonal 4: Provincias Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas – Portoviejo
- Coordinación Zonal 5: Provincias de Bolívar, Guayas, Los Ríos y Santa Elena – sede Milagro
- Coordinación Zonal 6: Provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago – sede Cuenca
- Coordinación Zonal 7: Provincias de El Oro, Loja y Zamora Chinchipe – sede Loja

- Coordinación Zonal 9: Subsecretaría de Educación del Distrito Metropolitano de Quito – sede Quito

La Coordinación Zonal de Educación Zona 1 fue creada en el 2011, su fundador el Coronel (sp) Manuel Rivadeneira Tello, forjó mediante trabajo la estructura de la Educación en el norte del país, luego se arduo labor y visible transformación del sistema educativo, el empoderado y guía de este proyecto llegó al final de su ciclo dejando esperanza a los niños y jóvenes de las cuatro provincias conformantes de la Zona 1: Imbabura, Carchi, Esmeraldas y Sucumbíos.

Ahora, la gestión continúa de la mano del Magister Marcelo Espinoza, quien con el mismo ímpetu y motivación de su predecesor seguirá privilegiando una Educación de calidad y calidez para los soñadores.

La Coordinación Zonal de Educación Zona 1, tiene como objetivo administrar el sistema educativo y diseñar las estrategias y mecanismos necesarios para asegurar la calidad de los servicios educativos, desarrollar proyectos y programas educativos zonales aprobados por la Autoridad Educativa Nacional y coordinar a los niveles de su territorio.

Las atribuciones y responsabilidades son hacer cumplir disposiciones legales y reglamentarias que regulan la educación, resoluciones emitidas por el Ministerio de Educación, además, se encarga de planificar, controlar y coordinar la ejecución de los programas vigentes y políticas educativas, científicas y tecnológicas, de conformidad con los principios y fines de la educación prescritos en la Ley Orgánica de Educación.

El compromiso de todos los departamentos es velar por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información y documentos, así como de su organización, conservación y prestación de los servicios archivísticos, pero esta tarea corresponde en mayor grado de responsabilidad al secretario general y funcionarios administrativos que tienen a su cargo el manejo de documentos y comunicaciones oficiales escritas.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Por la desorganización e inadecuada conservación de documentos del archivo de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1, se observa el extravío de documentos, lo cual puede ocasionarle un grave deterioro de la imagen institucional, mucha gente es buena en su trabajo, pero encuentra difícil llevar un archivo de forma adecuada, a pesar de saber lo importante que es poder tener documentos conservados y ordenados.

El sistema de archivo que en la actualidad se está usando en la institución requiere de un correcto registro alfabético y numérico, para una adecuada aplicación, protección y conservación del patrimonio documental, bibliográfico así como el control físico e intelectual, permita la conservación de los soportes originales de la información.

La razón de ser de los archivos, es servir como verdaderos centros de información, los cuales deberían ser clasificados y ordenados desde el punto de vista archivístico y facilitar el rápido y ágil acceso a la información que contienen.

El archivo ha padecido condiciones de descuido irreparables por escaso interés institucional, los problemas habituales que se derivan de las condiciones climáticas, de la humedad, plagas, deterioro natural del papel.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la situación actual en la organización y conservación de documentos del archivo de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1 y su influencia en la fluidez de la intercomunicación zonal?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1. Unidades de Observación

- Autoridades
- Personal Administrativo

1.4.2 Delimitación Espacial

Este trabajo investigativo se aplicó en la Coordinación Zonal de Educación Zona 1, ubicada en las calles Liborio Madera 4-60 y Sucre, frente a la Iglesia la Basílica.

1.4.3 Delimitación Temporal

La presente investigación se desarrolló en el segundo semestre del año, desde julio hasta noviembre del 2013.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Determinar la organización y conservación de los documentos del archivo de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1 y cómo influye en la fluidez de la intercomunicación zonal para mejorar los procesos de integración.

1.5.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual y las condiciones de organización y conservación que se aplican a la documentación del archivo de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1.
- Determinar las causas y efectos que genera el actual sistema de archivo en la Coordinación Zonal.
- Diseñar y elaborar una propuesta digitalizada para el manejo del archivo zonal, a fin de mejorar la fluidez de la intercomunicación zonal.
- Socializar la propuesta a los funcionarios y usuarios de los archivos de cada zona.

1.6 JUSTIFICACIÓN

La desconcentración del Ministerio de Educación en coordinaciones zonales, distritales y circuitos ha incrementado las actividades, razón por la cual la documentación e información va en aumento. La investigación facilitó conocer la forma de archivo en la

Coordinación Zonal, su incidencia en la comunicación e intercomunicación zonal sobre el servicio que da a los usuarios internos y externos.

Se busca alcanzar el objetivo determinado con la organización y conservación de los documentos del archivo de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1 y su influencia en la fluidez de la intercomunicación zonal para mejorar los procesos de integración, aprovechando los recursos: humanos, económicos, financieros y tecnológicos.

Se eligió el tema porque la investigadora es egresada de Secretariado Ejecutivo en Español, además cumple con el perfil de la especialidad y permite aplicar los conocimientos adquiridos en la formación profesional, además la Universidad Técnica del Norte, exige un trabajo de investigación como requisito para graduarse de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

En el proceso de la certificación ISO 9001 – 2008, se ha encontrado algunas falencias que obstaculizan cumplir una de las responsabilidades del departamento administrativo, porque exige llevar un archivo físico aplicando las políticas, normativas, protocolos, objetivos y estrategias en las áreas de gestión documental, archivo y atención ciudadana, garantizando la gestión documental interna y externa, con una administración en el sistema de archivo documental zonal y coordinar el manejo de la información, además, sistematizar y facilitar la información a usuarios internos y externos, con el fin de dar un servicio de calidad y correcta aplicación de políticas institucionales.

La presente investigación ayudó a la organización del archivo de forma tecnicada, codificada y sobre todo en la digitalización de documentos, tomando en cuenta la vida útil de los mismos. En el archivo los documentos se conservarán ordenados, codificados y clasificados según cada departamento, con sus respectivas guías e inventarios de archivos pasivos, siendo los beneficiarios directos los funcionarios de la institución porque facilita su trabajo y la atención eficiente y eficaz a los usuarios de la Zona 1.

Se inició con la socialización del archivo mediante capacitación constante en el manejo de archivos, además la Coordinación Zonal de Educación Zona 1, obtendrá calidad de servicio en el departamento y la gratitud de la sociedad.

1.7 FACTIBILIDAD

Esta investigación fue factible de realizar porque la realidad institucional demuestra que el servicio documental de la Coordinación Zonal de Educación zona 1, requiere una intervención que mejore los servicios de la unidad de archivo, gracias a la colaboración del Coordinador Zonal y todos los funcionarios de la institución, para lo cual brindaron los recursos técnicos, tecnológicos necesarios para el desarrollo y ejecución de la investigación.

Además la investigadora dispone de recursos económicos y tiempo necesario para realizar la investigación, cabe recalcar que tiene conocimientos en secretariado y archivo, también la experiencia y conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria, permitió que la investigación se realice; igualmente, la investigadora trabaja en la

institución lo que le facilitó el acceso a la información y pudo observar la falencia en la organización y conservación de los archivos.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El trabajo de investigación se basó en una fundamentación sociológica, mediante una estructura de la sociedad tiene como bases el trabajo para satisfacer las necesidades del desarrollo social; el ejercicio del poder, para garantizar el orden y la armonía dentro de los cuales se deben satisfacer necesidades, mediante un modelo de gestión por procesos, lo que permite evaluar cada proceso.

2.1.1 Gestión por Procesos

Según el autor José Antonio Pérez Fernández de Velasco (2010). Un proceso lo define como “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”, en conclusión se define que “La Gestión por Procesos se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos causa – efecto. El propósito final de la Gestión por Procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollan de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general).” (Pág. 51)

La Gestión por Procesos se considera una metodología para la administración y mejora de los procesos de la organización, dicha metodología tiene cuatro fases:

- **Identificación.** Cuyos objetivos son identificar e interrelacionar los procesos de la organización y seleccionar qué procesos han de mejorarse por considerarse críticos para la consecución de su visión y objetivos.

En esta fase solo participan los altos directivos de la organización que deberán definir la organización en término de procesos, seleccionar los procesos a mejorar, nombrar responsables y equipos de los procesos y establecer objetivos para cada proceso.

- **Planificación.** Participa el responsable y su equipo de proceso, para analizar la situación actual de los procesos y preparar un diseño adecuado. Aquí se define las necesidades del proceso y de sus clientes, se establecen indicadores, se analiza y mejora el proceso.

- **Transferencia.** Su propósito es transferir a la línea el proceso mejorado. Participa el responsable y su equipo. Se identifican y analizan los problemas potenciales y se establece e implanta un plan de acción.

- **Gestión operacional.** Se debe verificar que se satisfaga los requerimientos de los clientes y de la organización y comprobar que el proceso se desarrolla con los mínimos costes. Participa el responsable, su equipo y toda persona involucrada en él. Aquí el proceso se debe poner bajo control, se revisa periódicamente y se mejora continuamente.

La investigación se basó en el modelo de gestión por procesos, instrumento para el mejoramiento continuo de la institución, los procesos existen desde inicio de la raza humana y permiten organizar el trabajo,

orientar la acción a desarrollarse y determinar límites para en función de su nivel, asignar responsabilidades, facilitar instrumentos necesarios y hacer posible su gestión.

2.1.1.1 Definir servicios / productos

Heizer Jay (2009) “En primer lugar se define un bien o servicio sobre la base de sus funciones (para qué sirve). Es entonces cuando se diseña el producto, es decir, la firma determina la forma cómo va a lograrse la realización de esas funciones. La dirección suele disponer de una variedad de opciones sobre cómo un producto ha de plasmar en la realidad su propósito funcional.”

Es decir, definir como aspectos del producto (color, tamaño, capacidad, entre otros) pueden representar una diferencia notable en la facilidad de fabricación, la calidad y la aceptación del cliente. (Pág. 160)

Render Barry (2009) “Son necesarias unas especificaciones rigurosas de un producto para garantizar una producción eficiente. No se puede determinar el equipamiento, las inversiones ni los recursos humanos hasta que el producto no haya sido definido, diseñado y documentado. Por consiguiente, toda organización necesita disponer de documentos que definan sus productos”. (Pág.161).

Para la obtención de un servicio o producto eficaz se debe tomar en cuenta para qué está diseñado y cuál es su función con las características necesarias para ofrecer excelentes resultados y aceptación del cliente.

2.1.1.2 Enfoque basado en procesos

Tomado de los autores Roure, Juan, Monino Manuel, Rodríguez, Miguel A. (1997). La Dirección debe dotar a la organización de una estructura que permita cumplir con la misión y la visión establecidas. La implantación de la gestión de procesos se ha revelado como una de las herramientas de mejora de la gestión más efectivas para todos los tipos de organizaciones.

Cualquier actividad o conjunto de actividades ligadas entre sí, que utiliza recursos y controles para transformar elementos de entrada (especificaciones, recursos, información, servicios,...) en resultados (otras informaciones, servicios,...) puede considerarse como un proceso. Los resultados de un proceso han de tener un valor añadido respecto a las entradas y pueden constituir directamente elementos de entrada del siguiente proceso.

Todas las actividades de la organización, desde la planificación de las compras hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse como procesos. Para operar de manera eficaz, las organizaciones tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. La identificación y gestión sistemática de los procesos que se realizan en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como enfoque basado en procesos.

ISO 9001 pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización. Este tipo de gestión por procesos, cuando se utiliza en el desarrollo, la implementación y la mejora

de la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), concentra su atención en:

1. La comprensión y el cumplimiento de los requisitos de los clientes de cada proceso.
2. La necesidad de considerar y de planificar los procesos en términos que aporten valor (el cliente no debe pagar por algo que no le aporte valor).
3. El control, la medición y la obtención de resultados del desempeño y de la eficacia de los procesos.
4. La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Los servicios de transporte se caracterizan por unas condiciones (los medios, el personal, las condiciones ambientales, etc.) que, en general, nunca se repetirán de forma idéntica. Para asegurar los resultados es vital generar y establecer procesos con mecanismos de control que permitan corregir previamente las posibles desviaciones.

La gestión de procesos no va dirigida a la detección de errores en el servicio, sino que la forma de concebir cada proceso ha de permitir evaluar las desviaciones del mismo, con el fin de corregir sus tendencias antes de que se produzca un resultado defectuoso.

Para que un conjunto de actividades ligadas entre sí conduzcan a un resultado determinado es necesario definir y controlar el proceso del

que forman parte. La importancia de dirigir y controlar un proceso radica en que no es posible actuar directamente sobre los resultados, ya que el propio proceso conduce a ellos. Para controlar el efecto (resultado) hay que actuar sobre la causa (proceso).

La gestión por procesos está dirigida a realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar autónomamente a los cambios mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades. Es uno de los mecanismos más efectivos para que la organización alcance unos altos niveles de eficiencia. (Págs. 44 – 49)

Tomando en cuenta la información anterior se puede manifestar que la gestión por procesos, mediante el conjunto de subprocesos tienen punto de inicio y final, el servicio a un cliente interno o externo, debe tener siempre un valor agregado, para generar como resultado un producto o servicio satisfactorio y adecuado, además la mayoría de las instituciones que han tomado conciencia han podido reaccionar ante la ineficiencia de sus organizaciones departamentales sobre su indiferencia excesiva ante los cambios, trabajando con visión de objetivo para alcanzar eficacia en actividades y optimizar recursos.

2.1.2 La archivística

Según González, María del Carmen. (2006). La primera actividad desde el punto de vista informativo que existió en el mundo fue la archivística. Los primeros documentos que existieron, de alguna forma, describían ciertos asuntos legales con vista a su conservación, que

incluían, en muchas ocasiones, textos de propiedades, legislaciones, ventas, comercio, entre otros.

En 1948, debido a los destrozos causados en los archivos durante la segunda guerra mundial, los especialistas de la materia decidieron crear el Consejo Internacional de Archivos (CIA). En 1968, la creación de la Asociación Regional de Archivos para Asia Sudoriental confirmó el interés de los países del tercer mundo por los métodos archivísticos modernos.

El mismo año, el congreso de Niamey decidió crear un Centro de Formación Regional. El resultado de esta decisión es un modelo de cooperación reforzada entre los archivos, las bibliotecas y los centros de documentación. El Consejo Internacional de Archivos engloba nueve regiones situadas en todas partes del mundo; así en el Congreso Internacional de Archivos, celebrado en Washington 1976, se habló de una auténtica revolución archivística.

Archivística es una ciencia social que estudia los principios de la creación, desarrollo, organización, administración y funciones de los archivos, sus fundamentos, legales y jurídicos, así como sus problemas teóricos – históricos y métodos lógicos referentes a los documentos de archivo, los cuales resuelve de manera netamente práctica. (Págs. 18, 24)

2.1.2.1 Definiciones de archivología

Tomado del autor Quesada Setién E. (2010). “La ciencia que se dedica al estudio del origen, formación, organización, razón jurídica,

ordenamiento legal y funcionamiento de los archivos. La ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, los principios de su conservación y organización; así como los medios para su utilización. La ciencia que trata de los archivos. Indistintamente, se emplea este término y el de archivística como sinónimos”. (Pág. 26)

Es la ciencia que estudia la actividad archivística, específicamente los problemas teóricos, históricos y metodológicos referentes a los documentos y fondos de archivo. Comprende las especialidades de: teoría y práctica de la actividad de los archivos, historia de los archivos, economía de los archivos (archivonomía), estadística de los archivos, tecnología de los archivos, etc. (Pág. 28)

Varios autores abordan la archivología como una ciencia porque cumple ciertos requisitos en este sentido. Según el Diccionario enciclopédico Larousse (2009), una ciencia es “un conjunto coherente de conocimientos relativos a ciertas categorías de hechos, de objetos o de fenómenos”. (Pág. 123)

La archivología en la actualidad considera que su objetivo es triple: la gestión y estudio de los archivos; la conservación, clasificación, ordenación y descripción de los fondos documentales; así como la información a los usuarios sobre los documentos que conserva. Constituye una ciencia que reúne los aspectos relacionados con el uso, historia, utilización, funcionamiento, tecnología y organización de los archivos.

Se puede manifestar que la archivología es una ciencia especializada en un estudio específico de posibles problemas y soluciones al momento de archivar.

2.1.2.2 Definición de archivo

De acuerdo al sitio web:

[http://es.wikipedia.org/wiki/Archivo de documentos](http://es.wikipedia.org/wiki/Archivo_de_documentos) “El término archivo proviene del latín archivum, se usa para designar a un conjunto ordenado de documentos que una sociedad, institución o persona elabora en el marco de sus actividades y funciones”.

Según Cortés (2008). "Conjunto de documentos acumulado en un proceso natural por una persona o institución, pública o privada, en el transcurso de la gestión de asuntos de cualquier índole, los producidos y los recibidos, de cualquier fecha, los cuales se conservan y custodian para servir de referencia, como testimonio e información, por las personas responsables de tales asuntos y sus sucesores". (Pág. 158)

Es archivo es un proceso de las personas para conservar y custodiar documentos, los cuales sirven de referencia, información.

Según Antonia Herrera (2008). “Archivo es el depósito donde se guardan, organizada y ordenadamente los testimonios escritos, gráficos o audiovisuales producidos por cualquier institución pública o privada, conservados con el doble fin de garantizar los servicios de los administrados o de servir de fuentes para la investigación”. (Pág. 35)

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

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

2. Institución responsable de la acogida, tratamiento, inventariado, conservación y servicio de los documentos.

3. Edificio o parte de edificio donde los documentos son conservados y servidos. (Págs. 43 – 46)

De acuerdo a versiones de los autores puedo definir qué archivo es un conjunto de documentos, donde se guardan de forma organizada documentos físicos y digitales, producidos por cualquier la institución, conservados para garantizar las fuentes de información.

2.1.2.3 Características del archivo

Según el sitio Web: <http://www.emagister.com/curso-archivo-clasificacion-documentos/caracteristicas-que-debera-reunir-archivo> “Las necesidades de la empresa determinan el tipo de archivo que debe adaptarse a sus objetivos o fines. Para que un archivo reúna las condiciones de idoneidad y funcionalidad será necesario tener prevista una planificación del mismo antes de comenzar a archivar. El sistema de

organización utilizado en el archivo debe ser tan comprensible, que facilite su consulta inmediata y agilice el trabajo, que permita efectuar con rapidez las operaciones de consultar y archivar eficazmente”.

El archivo no puede depender de la memoria de quien lo maneja. Los documentos deben guardarse en forma técnica, de manera que puedan ser encontrados por toda persona autorizada, con el fin de facilitar su manejo, la organización del archivo no puede ser de exclusivo conocimiento del archivista, debe ser funcional y técnico, de fácil manejo y poseer equipo sencillo.

Las características del archivo son importantes y tomadas en cuenta, ya que permiten facilitar el trabajo de la secretaria o las personas que sean responsables de esta dependencia, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y optimizando el trabajo diario. Un archivo bien estructurado facilita la accesibilidad a la información lo que garantiza una correcta atención al usuario en un momento indicado, ayuda a evitar una inconformidad.

2.1.2.4 Funciones

Tomado de Sergio Escobedo Guerrero. (2000). Las funciones genéricas de un archivo son las clásicas: Reunir – Conservar – Servir. Tras una larga etapa en la que predominaba la función conservadora, en los últimos tiempos toma gran relevancia la función difusora del archivo, siendo el usuario cada vez más protagonista.

Las funciones específicas del archivo son:

- Planificación y gestión de la documentación en todas sus fases
- Transferencias documentales
- Clasificación y ordenación
- Descripción de fondos
- Valoración, selección y expurgo
- Definición de las políticas del archivo para darlo a conocer
- Conjugación de los derechos a la información y a la privacidad

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 conservan debidamente ordenados y clasificados.

La 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, al mismo tiempo que se optimiza espacio y dinero. (Págs. 164, 167)

Es función de las secretarías tener a su cargo un archivo; el cual inicia con la recopilación, conservar y difundir los documentos e información, el administrar del archivo por medio de su trabajo puede optimizar su tiempo.

2.1.3 Condiciones ambientales necesarias en los depósitos de archivo

Según el sitio web

<http://www.archivonorma.com/news/showByTitle/title/Condiciones-ambientales-y-tecnicas-para-conservacion-de-archivos/src/@random4d62d110f1dc3>

Los edificios y locales destinados a albergar material de archivo, deben cumplir con las condiciones ambientales que incluyen manejo de temperatura, humedad relativa, ventilación, contaminantes atmosféricos e iluminación.

Temperatura: Se debe establecer de 15 a 20 °C con una fluctuación diaria de 4 °C.

Humedad relativa: Esta establecida entre 45% y 60% con fluctuación diaria del 5%.

Ventilación: El caudal debe garantizar la renovación continua y permanente del aire de una a dos veces por hora. Esto se debe establecer de acuerdo con las condiciones ambientales internas que se quieren mantener y al espacio. La disposición de las unidades de conservación en los estantes deberá permitir una adecuada ventilación a través de ellos.

Filtrado de aire: Deberá contar con medios de filtración del aire de ingreso tanto de partículas sólidas como de contaminantes atmosféricos. Los niveles de éstos guardan relación con el sitio de emplazamiento de la edificación.

Iluminación: Algunas recomendaciones para la iluminación.

- El nivel de luz natural debe ser menor o igual a 100 lux.
- La radiación ultravioleta no debe superar los 70 micro vatios/lumen y su incidencia directa sobre la documentación y unidades de conservación.
- La iluminación artificial podrá hacerse con luz fluorescente de baja intensidad colocando filtros ultravioleta.
- La utilización de luz incandescente o halógena se evaluará en relación con las condiciones de temperatura que se deban proporcionar
- Los balastos eléctricos no deben estar en el interior de los depósitos.
- Se recomienda el empleo de sistemas y diseños de iluminación basados en luz reflejada.

Además se debe tomar en cuenta varios parámetros importantes como son:

a. Seguridad: Se debe disponer de equipos para la atención de desastres como extintores de CO₂, solkaflam o multipropósito y extractores de agua de acuerdo con los riesgos de inundación o infiltración. Se aconseja evitar el empleo de extintores de polvo químico y de agua.

El número de unidades de control de incendios deberá estar acorde con las dimensiones del depósito y la capacidad de almacenamiento, se deben implementar sistemas de alarma contra incendio y robo.

Se requiere la señalización que permita ubicar con rapidez los diferentes equipos para la atención de desastres, las rutas de evacuación y el rescate de las unidades documentales.

b. Mantenimiento: Es indispensable garantizar la limpieza permanente y adecuada de las instalaciones, de la estantería y de las unidades de conservación.

c. Garantizar la limpieza de instalaciones y estantería con un producto que no incremente la humedad ambiental.

Las unidades de conservación requieren de un programa de limpieza en seco y para el efecto se deben emplear aspiradoras.

Se debe realizar la evaluación de riesgos en la edificación, las especificaciones técnicas y las condiciones ambientales adecuadas se aplicarán en los casos de construcción de edificios públicos, adecuación de espacios, adquisición o arriendo, para el correcto funcionamiento de los archivos públicos.

Para la conservación correcta de un archivo debe existir un repositorio adecuado para ubicar la documentación del archivo pasivo cumpliendo varios parámetros importantes que ayudarán a la correcta conservación documental, mientras dure la custodia de la documentación.

Después de un determinado tiempo, según la tabla de conservación dicha documentación será remitida a planta central para su almacenamiento y luego el pasará un Archivo Central.

2.1.4 Niveles de archivo

Según al acuerdo 0466-12 del Ministerio de Educación emitido por Gloria Vidal Illingworth, se reconocen los siguientes niveles de archivo:

a) Archivos de Oficina. Son los archivos que se forman con los documentos que recibe y genera cada unidad administrativa.

La unidad administrativa es responsable de la custodia, conservación y uso de la documentación de los archivos cuya tramitación concluye en la misma, así como de la transferencia de la documentación considerada pasiva al Archivo Central, cuando el tiempo de retención de los documentos se haya cumplido.

La documentación en este nivel de archivo deberá conservarse 6 años; cumplido este plazo, la documentación considerada pasiva debe ser transferida al Archivo Central.

b) Archivo Pasivo. Está conformado por los documentos activos cuya consulta eventual permite que se encuentre en ambiente diferente al archivo activo y que mantiene su valor documental, informativo o histórico que por su importancia puede tener empleo en lo administrativo.

c) Archivo Central. Es el responsable de la custodia, conservación y uso de la documentación considerada pasiva, proveniente de los archivos de oficina.

La documentación en este nivel de archivo, deberá conservarse de acuerdo a la Tabla de Plazos de Conservación Documental. Los documentos de conservación permanente deberán ser transferidos al Archivo Histórico; o podrán pasar al Archivo Nacional de la Administración Pública, de considerarlo conveniente el Coordinador General de Secretaría General, previa autorización de la máxima autoridad y de acuerdo al artículo 18 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos.

d) Archivo Histórico. Conserva de manera permanente la documentación que habiendo perdido su incidencia legal, técnica, financiera, administrativa, estadística o de otra índole, mantiene su valor histórico.

e) Archivo auxiliar. Constituye con copias de la documentación generada en cada unidad administrativa. (Págs. 12 – 15)

En base al Acuerdo Ministerial, la Coordinación Zonal de Educación Zona 1, debe ejecutar procesos día a día, en los cuales obligatorio y ético aplicar las normas de archivo y su forma correcta para la entrega de documentación al archivo centralizado, con la finalidad de evitar la acumulación innecesaria de documentación.

2.1.5 Documento de Archivo

Para el Dr. Enrique Anturi Vargas del sitio web <http://es.scribd.com/Ciclo-Vital-de-Los-Documentos-de-Archivo>. Un documento, contemplado desde el punto de vista más genérico, es un mensaje sobre un soporte, el documento de archivo puede definirse, como conjunto constituido por un soporte y por la información que conlleva, utilizable con fines de consulta o como prueba. Los documentos de archivo no son resultado de un acto voluntario, sino de la acción natural de una entidad o persona para dejar testimonio de una gestión.

Puede existir sobre cualquier tipo de soporte y posee ciertos rasgos diferenciadores.

a) Características

- **Es único.** A diferencia de los documentos de una biblioteca, la información que contiene el documento de archivo no se repite en otros archivos.
- **Reflejan la estructura de la institución** que los ha creado y su gestión, ya que se producen dentro de su proceso natural de actividad.
- **Carácter seriado y previsible.** El documento de archivo es susceptible de ir completándose con otros y formar así expedientes.

2.1.5.1 El ciclo de vida del documento

Según el sitio web

www.tenstepgt.com/6.1.2.2Ciclodevidadeldocumento.php En general, la duración de los documentos de archivo se mide por la cantidad de uso y por el progresivo decrecimiento del valor de los documentos para la tramitación. La teoría archivística del ciclo vital del documento establece períodos que están directamente relacionados con la actividad del documento, estos son:

- **Preparación:** Algunas veces el gerente de proyecto puede iniciar la elaboración de un documento. Otras veces, se necesita preparar un plan. Esto es especialmente cierto en la medida en que el documento crece y se vuelve más complejo.

En muchos casos, no se está listo para empezar a escribir debido a que se han estructurado todos los pensamientos. La preparación y planificación, que incluye preparar el contenido y estructurarlo en secciones, ayudará a iniciar.

- **Creación inicial del documento:** En este paso, el borrador del documento es generado. Si no hay revisiones subsecuentes, entonces este paso se considera la etapa final en la creación del entregable. La mayoría de las horas de esfuerzo asociadas a la producción del documento son usadas en este paso. Pasos subsecuentes pueden tener una mayor duración pero, típicamente no representarán un mayor esfuerzo

- **Retroalimentación y Modificación (Iterativo):** Estos dos pasos involucran la circulación del documento para su revisión inicial y que se dé a esta retroalimentación. Con base en los comentarios de la revisión, el

documento es modificado. Dependiendo de cada documento, este puede ser un proceso iterativo.

Un documento puede tener revisiones internas, seguidas de la revisión de grupos(s) de interés y continuar con una revisión gerencial. Después de cada una de estas revisiones, el documento es modificado tomando en cuenta las observaciones y enviado al siguiente nivel de revisión.

- **Aprobación:** Una vez que el documento ha circulado para obtener retroalimentación y cuando se han aplicado todas las modificaciones correspondientes, estará listo para la aprobación final. Algunos documentos deben ser formalmente aprobados por escrito. Otros simplemente son considerados finalizados después de que la ronda final de retroalimentación ha sido recibida y las modificaciones han sido aplicadas.

El ciclo del documento permite perfeccionar la acción a realizarse, estableciendo parámetros importantes en el transcurso de su elaboración para transmitir un mensaje claro a los usuarios, lo que permite atender con eficacia el requerimiento solicitado.

2.1.6 Comunicación

Según Bastardas, Albert (2008). La comunicación “es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes”.

La comunicación se ha definido como "el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales".

Todas las formas de comunicación requieren un emisor, un mensaje y un receptor destinado, pero el receptor no necesita estar presente ni consciente del intento comunicativo por parte del emisor para que el acto de comunicación se realice. (Pág. 325)

La comunicación es el intercambio de mensajes entre los individuos para mejorar su relación interpersonal, al comunicarse con familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes entre otros, se establece una conexión con ellos, con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas.

2.1.6.1. Tipos de comunicación

Según el sitio web

www.koiwerrhh.com.ar/comunicacionestipos.shtml.

Los tipos de comunicación que las empresas empleen van a estar determinadas por la magnitud y el tipo de empresa. Aquí vamos a detallar aquellos tipos de comunicación que podemos encontrar dentro de una organización, o sea que se pueden producir tanto en un nivel jerárquico como así también en la línea de operarios.

Los medios a través de los cuales se comunican las personas pueden ser:

- **Comunicación directa:** Es aquella comunicación que se produce entre el emisor y el receptor o los receptores sin ayuda de herramientas. Es también denominada comunicación cara a cara.

- **Comunicación indirecta:** Este tipo de comunicación se da también, como en el caso anterior, entre el emisor y el receptor pero con la diferencia que la comunicación se transmite a través de una herramienta o instrumento, ya que ambos están a distancia. A su vez, este tipo de comunicación puede ser personal o colectiva.

Es personal cuando se da entre un solo emisor y un solo receptor, por ejemplo cuando se habla por teléfono, al enviar un correo electrónico, etc. En cambio, la comunicación es colectiva cuando el emisor es uno solo y dirige su comunicación a un grupo de receptores ayudado por una herramienta o instrumento (periódicos, televisión, radio, conferencias, etc.).

Si nos focalizamos más en las organizaciones y en los diferentes niveles que encontramos dentro las mismas, los tipos de comunicación de una posición a otra pueden ser:

- **Comunicación descendente:** Es la comunicación que se genera y fluye desde los niveles superiores hacia los inferiores dentro de lo que es la estructura de la organización mediante canales formales.

A este tipo de comunicación también se la denomina “comunicación unidireccional”, ya que la información fluye solamente en una dirección, del personal de mayor al de menor jerarquía sin obtener una retroalimentación. Este tipo de comunicación se podía encontrar en

empresas de años atrás donde la jefatura era de un estilo más autoritario, donde se consideraba que así la comunicación fluía de una forma más rápida y fácil, pero no se tomaba en cuenta las consecuencias que tenía como la desmotivación que provocaba sobre los empleados, la falta de integración entre jefes y empleados, etc.

- **Comunicación ascendente:** Es la inversa a la anterior. La comunicación fluye de los niveles inferiores a los superiores dentro de la organización. Este tipo de comunicación se da en contextos más actuales, ya que para que la comunicación se genere de arriba hacia abajo y la información que se transmita sea útil los jefes deben fomentar este tipo de comunicación, dándole participación a sus empleados, demostrándole interés por estar conectados con ellos y utilizando ésta como una fuente de motivación, construyendo relaciones de confianza, lealtad y credibilidad.

De lo contrario la información suministrada puede sólo contener información favorable para el emisor omitiendo las malas noticias, para evitar que el jefe desconfíe de él, para demostrar que son competentes, etc.

Este tipo de comunicación también es denominada “comunicación bidireccional”, donde la línea inferior de la empresa se convierte en emisora y receptora, ya que no solo recibe información de sus superiores sino que también son ellos quienes la generan y la transmiten.

- **Comunicación horizontal:** A diferencia de los tipos de comunicación anteriores, esta se produce entre personas de un mismo nivel jerárquico. En este tipo de comunicación la forma de trabajo en equipo es muy favorable ya que permite compartir información, coordinar y resolver problemas entre pares, proporcionar apoyo emocional entre ellos, etc.

Aunque este tipo de comunicación muy pocas veces utiliza los canales formales utilizados por la empresa, ya que generalmente es informal la información que fluye en este sentido horizontal.

Si diferenciamos los contenidos de aquella información que fluye dentro de las empresas, los tipos de comunicación pueden ser:

- **Comunicación formal:** Es aquella información cuyo contenido está referido a aspectos laborales. El medio utilizado para transmitirla son los que pone a disposición la empresa, como ser correos electrónicos, reuniones de trabajo, comunicados, etc.

Este tipo de comunicación por lo general es lenta debido a que se deben cumplir todas las formalidades burocráticas.

- **Comunicación informal:** Es aquel tipo de comunicación cuyo contenido, a pesar de ser de aspectos laborales, utiliza canales no oficiales, por ejemplo reuniones alrededor de la máquina de café, encuentros en los pasillos, etc.

Es la comunicación informal que se produce de manera espontánea y que recorre la institución sin respetar canales y a la velocidad de la luz. Este tipo de comunicación es la que se conoce como rumor o radio pasillo.

2.1.6.2 Formas de Comunicación

El mensaje que se quiera transmitir durante una comunicación se puede divulgar de diversas formas. La forma que utilizemos para comunicarnos dependerá del puesto que ocupemos en la organización. Algunas de ellas pueden ser:

- **Comunicación visual:** Consiste en la comunicación que el receptor percibe por la vista. Esta percepción es lo primero que todos nosotros comunicamos de nosotros mismos ante alguien, como somos físicamente, que posición física tenemos, como vestimos, como es nuestro aspecto, cual es nuestra actitud.

Todo ello en conjunto muchas veces comunica más que las propias palabras del mensaje, y esto es algo a tener en cuenta porque muchas veces nos preocupamos por el discurso o el mensaje que tenemos que transmitir y nos olvidamos de este modo secundario de comunicación.

A través de esta forma de comunicación se pueden observar los movimientos, las expresiones de la cara, la apariencia general, construyendo de esta forma una imagen de la persona, aun así sin tener en cuenta el discurso que esté brindando.

Otro aspecto importante que podemos percibir es la simulación. A veces, cuando nos comunicamos las palabras pueden decir algo pero los gestos pueden decir lo contrario, a pesar de que nosotros creamos que lo ocultamos adecuadamente. No simular es la norma más segura para una buena comunicación, ya que cuanto más congruencia haya entre lo que dice y la forma en que lo dice, más favorable será la primera impresión que cause.

- **Comunicación oral:** Consiste en la comunicación que el emisor produce a través del habla, mediante conversaciones telefónicas, presentaciones, discursos formales, etc.

En esta forma de comunicación es de mayor importancia el tono de la voz. Cuando hablamos, emitimos una voz con determinadas características, como la rapidez, el tono y la articulación, todos ellos son elementos que le dan a nuestro receptor más información sobre nosotros. Son importantes también los matices del sonido: hablar rápido o lento, en un tono bajo o elevado, con voz tranquila o tensa, todos estos matices también expresan de alguna forma nuestro estado de ánimo. Y esta es la ventaja de esta forma de comunicación que nos brinda información adicional a la que nos da la escrita y la visual, además de ser una forma de comunicarnos ágil, rápida y dinámica.

También tiene la ventaja de permitirnos repreguntar hasta asegurarnos de que el receptor haya entendido de lo que estamos tratando de transmitirle, lo cual nos ayuda a achicar la brecha de los malentendidos. La desventaja de la comunicación oral es el grave problema de la imprecisión, ya que entra en juego la forma de interpretación y de percepción del receptor, la cual puede no ser la misma que la del emisor.

- **Comunicación escrita:** Consiste en la comunicación que el emisor produce a través de la escritura, comprende: memos, cartas, informes, correos electrónicos y otros documentos escritos.

Las ventajas que tienen este tipo de comunicación es que, pasado el tiempo, recurrir a archivos o cualquier otra forma de comunicación escrita nos ayuda de recordar información que hemos dado anteriormente. También la podemos utilizar como un arma frente a la desconfianza que alguien nos inspira. La desventaja es que no todos dentro de una organización tienen acceso a este tipo de comunicación.

Dentro de este tipo de comunicación hay una que cada vez tienen más lugar en las empresas, son los correos electrónicos. A través de ellos se puede distribuir más información a menor costo y mayor velocidad. A diferencia de otros tipos de comunicaciones escritas, se pueden enviar mensajes a grandes cantidades de receptores a pesar de estar ubicados en diferentes áreas geográficas. La desventaja de los correos electrónicos es que el receptor no puede percibir con precisión lo que el emisor está pensando o transmitiendo.

2.6.1.3 Problemas de Comunicación

Como podemos imaginar, la comunicación trae problemas que aunque tratemos de prevenirlos se pueden presentar. Estos problemas muchas veces se dan en situaciones que no pasan de un malentendido pequeño mientras que en otras oportunidades pueden llegar a desencadenar en graves consecuencias.

Vamos a detallar algunos casos de problemas de comunicación que se pueden presentar:

- **El mensaje enviado no siempre llega al receptor:** Esto puede ocurrir en los casos de los correos electrónicos. Ante la falta de respuesta del destinatario, el emisor supone que el receptor del mensaje no está interesado en la propuesta enviada por mail. Mientras que en realidad lo que sucedió es que el correo nunca llegó a destino.
- **El emisor no comunicó todo lo que tenía para decir:** Puede suceder en casos de reuniones mensuales. Donde ante tanta información que tenía para transmitir el emisor, no expuso todo aquello que preveía.

Para ello es recomendable apuntar los puntos fundamentales a dialogar previamente.

- **El receptor no comprendió todo lo comunicado:** Esta situación se puede presentar durante una explicación de un nuevo proceso a implementar en la empresa. Ante información nueva para el receptor es muy probable que no comprenda todo lo transmitido. Para ello es recomendable hablar en el mismo lenguaje del destinatario y utilizar la repregunta para asegurarnos que todo fue comprendido. También es importante el ambiente físico que se elija.

- **El receptor no escuchó todo lo comunicado:** También se puede dar esta situación en una reunión entre un jefe y su subordinado ante alguna circunstancia diaria laboral. Para ello es recomendable prestar atención a aquellas comunicaciones no verbales que manifiesta el receptor (como puede ser aburrimiento, distracción, etc.), utilizar la repregunta, cuidar la expresión oral y los medios para captar la atención.

- **El mensaje enviado no fue interpretado tal cual lo emitió el emisor:** Este problema de comunicación es muy frecuente, es cuando el receptor obtiene una percepción equivocada del mensaje que recibió. Esto se puede producir porque el mensaje era ambiguo o tal vez porque la forma en que el emisor expreso el mensaje no contenía los mismos códigos que el destinatario del mismo.

2.1.6.4 Escuchar y Oír

Existe una diferencia notable entre el escuchar y el oír que en el día a día cualquiera de nosotros no lo tiene en cuenta pero para poder lograr una comunicación efectiva es muy importante tener presente que ambos son dos verbos que poseen significados diferentes. En base a

estas definiciones podemos decir entonces que para oír sólo es suficiente tener un oído sano para poder percibir los sonidos que se emiten.

Para escuchar se requiere de voluntad propia, ya que se necesita prestar atención ante un mensaje a lo que se dice y cómo se dice, tratando de percibir cuales son las tonalidades de la voz, como son los matices de la voz, etc. A través de la escucha de la voz, además del mensaje en sí que se trata de transmitir, podemos percibir emociones y estados psicológicos del emisor.

Escuchar es más que oír. Cuando oímos a alguien, estamos recibiendo un mensaje; en cambio cuando escuchamos estamos interpretando y analizando lo que nos dicen. El espacio para escuchar es muy importante dentro de las organizaciones, sobre todo de parte de los niveles superiores ya que demuestra cierto interés sobre sus subordinados y eso ayuda a las relaciones dentro de la empresa.

De la información proporcionada se determina que la comunicación más utilizada es la directa, se desarrolla cuando el diálogo se realiza cara a cara, sin intermediarios; por ejemplo, la conversación que mantienen los padres y los hijos e hijas; la indirecta se realiza a través de la distancia de espacio o de tiempo; ejemplo, escuchar las noticias a través de la radio.

2.1.6.2 Barreras en la Comunicación

Según Thomson Editores. (2009) “las barreras de la comunicación son las condiciones o factores que interfieren en la transmisión efectiva de un mensaje”, y entre ellas se encuentran:

Barreras Interpersonales

- La interpretación que realiza el receptor del mensaje.
- Defectos fisiológicos del emisor o receptor.
- Los sentimientos y emociones del emisor o receptor.
- Las condiciones medio-ambientales en que se da el mensaje.
- El uso de la semántica, tales como diferencias de lenguaje, palabras no adecuadas, información insuficiente, etc.

Barreras Organizacionales

Cuando una empresa crece, su estructura orgánica se amplía mucho, originando problemas en la comunicación, con lo que se generan situaciones donde se agrega, se modifica, se elimina o se cambia totalmente un mensaje, y más si el mensaje ha sido transmitido en forma oral.

Otra barrera se traduce en la autoridad administrativa, donde se debe recordar que la autoridad es una característica de toda empresa, por lo que, esa supervisión genera una barrera, y por último, la especialización es otra barrera que afecta la eficacia de la comunicación. (Págs. 18-19)

Estas barreras dificultan la comunicación en cualquier institución pública o privada, el proceso de transmitir ideas o símbolos entre dos o más sujetos puede presentar obstáculos que dificultan una comunicación eficiente, por eso es necesario conocerlos y así poder evitarlos de la mejor manera posible.

2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

Mediante esta investigación se determinó, que la Coordinación Zonal de Educación Zona 1 no tiene una forma adecuada para conservar documentos, tampoco un archivo centralizado que permita almacenar la documentación pasiva, que no facilita la fluidez de los procesos obstaculizando el avance continuo en la organización de documentos dentro de la institución.

La investigación permite presentar una propuesta que facilite el servicio eficiente y eficaz de administración documental a los usuarios internos y externos de la institución, obteniendo la información en forma rápida y oportuna, con el objetivo de establecer principios y normas que permitirán adoptar una manera efectiva para archivar los documentos.

Es importante establecer normas y políticas para archivar y mantener los documentos, mejorando las condiciones de almacenamiento de los mismos, desde la creación de las instituciones el archivo es la memoria de la institución, representada en la conservación de los documentos.

La documentación de la institución frecuentemente es consultada, por ello debe guardarse en un lugar adecuado, es decir un repositorio creado para la conservación de archivos, con el fin de proporcionar oportunamente cualquier información, los documentos deben estar archivados correctamente, además mantener en reserva cierta documentación, bajo seguridades especiales como por ejemplo documentos que constituyan la creación y funcionamiento de la institución.

El Ministerio de Educación se encuentra en la implementación de la ISO 9001 – 2008 de Atención Ciudadana, motivo por el cual se puede determinar que la comunicación es importante para la fluidez de los procesos tanto internos como externos, es necesario priorizar la comunicación eficaz para la culminación de los trámites, mejorando el servicio a todos los usuarios de las provincias que comprenden la Zona 1.

2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración de Archivos. Operaciones administrativas y técnicas relacionadas con la planeación, dirección, organización, control, evaluación, conservación, preservación y servicios de todos los archivos.

Archivo. Conjunto de documentos, sea cual fuere 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.

Archivo Central. Unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad, una vez finalizados su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares en general.

Archivo de Gestión. Aquel en el que se reúne la documentación en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados, sometido a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas u otras que la soliciten.

Archivo Histórico. Aquel al cual se transfiere la documentación del Archivo Central o del Archivo de Gestión que por decisión del correspondiente comité de archivos, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura.

Archivo Público. Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas, así como los archivos privados, declarados de interés público.

Archivo Total. Proceso integral de la formación del archivo en su ciclo vital. Producción o recepción, distribución, consulta, retención, almacenamiento, preservación y disposición final.

Archivista. Profesional responsable de liderar y administrar los procesos involucrados en la Gestión Documental.

Ciclo vital del documento. Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

Clasificación documental. Labor intelectual mediante la cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección), de acuerdo a la estructura orgánico-funcional de la entidad.

Código. Sistema de caracteres y combinaciones de signos, cada uno de los cuales representa ciertos datos previamente convenidos.

Comité de Administración de Documentos. Grupo asesor de alta dirección, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos en los archivos.

Conservación de Archivos. Conjunto de medidas adoptadas para garantizar la integridad física de los documentos que alberga un archivo.

Conservación de Documentos. Conjunto de medidas tomadas para garantizar el buen estado de los documentos. Métodos utilizados para asegurar la durabilidad física de los documentos, por medio de controles efectivos incluyendo los atmosféricos.

Consulta de documentos. Derecho de los usuarios de la entidad productora de documentos y de los ciudadanos en general a consultar la información contenida en los documentos de archivo y a obtener copia de los mismos.

Copia Autenticada. Es la reproducción de un documento, refrendada por el funcionario competente para revestirlo de ciertas formas y solemnidades según lo establecido por la Ley y que le confieren la fuerza jurídica del original.

Depuración. Pulido, trabajado, elaborado cuidadosamente. Operación por la cual se separan los documentos que tienen valor permanente de los que no lo tienen.

Descriptor. Término al cual se asigna un significado específico y que se utiliza como elemento de entrada para la búsqueda sistemática de la información.

Folio. Hoja de libro, de cuaderno o de expediente, al que corresponden dos páginas. Número que indica el orden consecutivo de las páginas de un libro, folleto, revista.

Función archivística. Conjunto de actividades relacionadas con la totalidad del que hacer archivístico, desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

Gestión de Documentos. Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo de la documentación producida y recibida por la entidad desde su origen hasta su destino final, para facilitar su consulta, conservación y utilización.

Patrimonio documental: Conjunto de documentos conservados por su valor sustantivo, histórico o cultural.

Pieza documental: Unidad mínima que reúne todas las características necesarias para ser considerada documento. Pueden ser ejemplos de piezas documentales, entre otros: un acta, un oficio, un informe

Retención de Documentos. Es el plazo en términos de tiempo en que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central, tal como se consigna en la tabla de retención documental.

Selección Documental. Proceso mediante el cual se determina el destino final de la documentación, bien sea para su eliminación o su conservación parcial o total.

Serie Documental. Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneo, emanado de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: hojas de vida o historias laborales, contratos, actas, informes, entre otros.

Topología Documental: Estudio de las diferentes clases de documentos que pueden distinguirse según su origen y características diplomáticas.

Unidad Archivística. Conjunto de piezas o tipos documentales. Puede ser unidad archivística, entre otras: un expediente. (Véase expediente).

Unidad de Conservación. Cuerpo que contiene en forma adecuada una unidad archivística. Pueden ser unidades de conservación entre otras, una caja, libro o tomo.

Valor Administrativo. Aquel que posee un documento para la administración que lo originó o para aquella que le sucede, como testimonio de sus procedimientos y actividades.

Valoración Documental. Proceso por el cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo.

Valor de Disposición. Valor de los documentos a lo largo de su ciclo de vida de captación, clasificación y conservación.

Valor Evidencial. Valor de la utilidad que los documentos tendrán en virtud a su relación con derechos imprescriptibles de las personas tanto físicos como morales, los cuales determinan la evidencia de un hecho.

Valor Informativo. Valor de los documentos por aportar datos únicos y sustanciales para la investigación y estudio en cualquier campo del saber.

2.4 INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cuál es la situación actual del archivo de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1?

En la Coordinación Zonal existe un deficiente archivo de documentos en cada departamento, los funcionarios tienen una forma descoordinada de guardar los documentos que llegan a su departamento después de dar su respectivo trámite.

- ¿Cuáles son las condiciones de organización y conservación del archivo en la Coordinación Zonal de Educación Zona 1?

Actualmente en la Coordinación Zonal no existe un archivo centralizado, razón por la cual cada departamento tiene sus archivos almacenados en algún lugar disponible, en cartones o carpetas folder.

- ¿Un programa digitalizado del manejo de archivo permitirá la fluidez de la intercomunicación zonal?

Para mayor fluidez de intercomunicación zonal con sus distritos y circuitos es necesario un sistema digitalizado de los trámites que llegan a la Coordinación Zonal, que permita direccionar de forma inmediata al departamento que corresponde para que los usuarios obtengan su requerimiento en un menor tiempo posible y la atención al ciudadano sea más eficaz.

- ¿El conocimiento y dominio de las técnicas de archivo mejorará el manejo de los archivos en la Zonal y distritos de la Zona 1?

Para todos los funcionarios que manejan documentos es muy importante el conocimiento y dominio de técnicas para archivar, de esta manera se mejora la forma de conservación de los documentos y se puede realizar una entrega inventariada a un Archivo Centralizado de la documentación pasiva para evitar la acumulación en oficinas.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el Trabajo de Grado se realizó la investigación de campo con el fin de garantizar un resultado confiable y válido, proporcionando el fundamento necesario que es de tipo descriptivo, propositivo y documental.

3.1.1 Investigación descriptiva

Determinó las formas de conservación y archivo en la Coordinación Zonal de Educación Zona 1, se planteó interrogantes con el propósito de conseguir información real sobre la problemática existente en la conservación de los archivos, también se evidenció las causas y efectos del problema.

3.1.2 Investigación propositiva

Permitió realizar un análisis crítico y presentar una propuesta de solución para mejorar la organización y conservación del archivo en la Coordinación Zonal de Educación Zona 1, la cual se desarrolló dentro del paradigma cualitativo y los resultados permitieron analizar las actividades desde el ámbito profesional.

3.1.3 Investigación documental o bibliográfica

Ayudó a formular el problema que existe en la forma de conservar los documentos dentro de la institución, mediante la indagación en los archivos físicos de los departamentos.

3.1.4 Investigación de campo

Se aplicó para establecer las conclusiones y recomendaciones de la investigación en el problema planteado.

3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

En el desarrollo del Trabajo de Grado se aplicaron los siguientes métodos:

3.2.1 Método Deductivo

Este método se utilizó para el esquema de contenidos de la investigación, mediante el cual se aportó al marco teórico y elaboración de la propuesta, también ayudó a expresar el problema total que existe en la forma de conservación de documentos mediante una investigación en los archivos físicos de los departamentos.

3.2.2 Método Inductivo

Se utilizó en los resultados de las encuestas para establecer las conclusiones y recomendaciones de la investigación en el problema

planteado, a través del procesamiento de la información obtenida luego de aplicar los instrumentos seleccionados para la investigación.

3.2.3 Método Estadístico

Se aplicó este método para la tabulación de datos estadísticos en el procesamiento de la información y la representación gráfica de los resultados a través de frecuencias y porcentajes, además permitió el cálculo de la muestra, porcentaje que se aplicó en las encuestas a los funcionarios de la Coordinación Zonal de Educación Zona1.

3.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta a funcionarios de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1 y sus distritos.

La Encuesta. Fue una herramienta ágil, amigable, que permitió obtener respuestas rápidas; que proporcionó a la investigadora buscar información mediante un cuestionario prediseñado, el mismo que proporcionó información útil para la investigación, además estableció la realidad institucional reflejada en la inadecuada organización y conservación de archivos, por lo cual se determinó una inconformidad en la intercomunicación zonal.

Permitió obtener información de las personas encuestadas mediante un cuestionario diseñado de forma previa, garantizando la fidelidad de los datos obtenidos.

3.3.1 Elaboración de cuestionario y tipo de preguntas

El cuestionario se diseñó y elaboró con un lenguaje sencillo, claro y concreto con el objetivo de ser comprensible y de fácil aplicación a los encuestados, además se utilizó preguntas cerradas.

3.4 POBLACIÓN

La población la constituyen los directores, funcionarios y secretarías de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1 y sus distritos, distribuidos en los siguientes cuadros:

Cuadro N° 1 Secretarías de la Coordinación Zonal de Educación Zona1

DEPARTAMENTO	SECRETARIAS
ZONAL	4
DISTRITO IMBABURA	2
DISTRITO CARCHI	2
DISTRITO SUCUMBÍOS	2
DISTRITO ESMERALDAS	3
TOTAL	11

Elaborado por: Alexandra Arteaga

NOTA: Existe un número reducido de secretarías, no se calcula la muestra.

**Cuadro N° 2 Funcionarios de la Coordinación Zonal de Educación
Zona1**

DEPARTAMENTO	SECRETARIAS
COORDINACIÓN ZONAL	67
DIRECCIÓN DISTRITAL DEL CARCHI	79
DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMBABURA	118
DIRECCIÓN DISTRITAL DE ESMERALDAS	178
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SUCUMBÍOS	85
TOTAL	527

Elaborado por: Alexandra Arteaga

Cálculo de la muestra

Para calcular la muestra se aplicó la siguiente fórmula estadística:

$$m = \frac{N \times PQ}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Dónde: n = Muestra

N = Población

P. Q = Variación de la población

E = Margen de error

K = Coeficiente de corrección de error, valor constante = 3

Reemplazando con los valores del cuadro tenemos:

$$n = \frac{527 \times 0.25}{(527-1) \frac{(0.03)^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{132}{199 \times 0,000625 + 0.25}$$

$$n = \frac{132}{0.58}$$

$$n = 228$$

Cálculo de la Muestra por Estrato

Se utilizó la siguiente fórmula:

$$m = \frac{n}{N}$$

Dónde: **m** = Fracción muestral

n = Muestra

N = Población

$$m = \frac{228}{527}$$

$$m = 0.432$$

Cuadro N° 3 Muestra por Estrato

DEPARTAMENTO	FUNCIONARIOS
COORDINACIÓN ZONAL	29
DIRECCIÓN DISTRITAL DEL CARCHI	34
DIRECCIÓN DISTRITAL DE IMBABURA	51
DIRECCIÓN DISTRITAL DE ESMERALDAS	77
DIRECCIÓN DISTRITAL DE SUCUMBÍOS	37
TOTAL	228

Elaborado por: Alexandra Arteaga

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 PROCESOS

Una vez aplicadas las encuestas a los funcionarios de la Coordinación Zonal de Educación Zona1, se determinó que existe la información necesaria para la realización de este trabajo.

La investigación tuvo como objetivo analizar cada una de las respuestas de la encuesta aplicada a los funcionarios de la institución, de manera cualitativa y cuantitativa, utilizando gráficos estadísticos, cuadros que detallan los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas.

Para obtener la información se aplicó la encuesta a los funcionarios de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1 y sus distritos, luego de obtener los resultados en frecuencias se realizó el cálculo para convertir las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple.

Los datos obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo en la aplicación de Excel, se escogió del menú la opción Insertar y se seleccionó gráficos circulares 3D.

Los gráficos circulares a la investigadora le permitieron analizar e interpretar los resultados, mismos que se presentan a continuación.

4.2 PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS

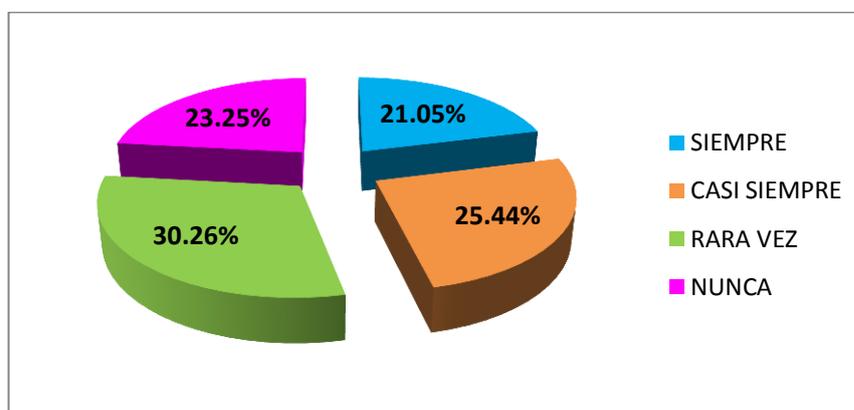
1. ¿Cree usted que en el archivo que maneja la institución está debidamente ordenada la documentación de los departamentos?

Tabla 1

VARIABLES	FRECUENCIAS	%
SIEMPRE	48	21,05
CASI SIEMPRE	58	25,44
RARA VEZ	69	30,26
NUNCA	53	23,25
TOTAL	228	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios

Gráfico 1



Elaborado por: Alexandra Arteaga

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los funcionarios encuestados se determina que “rara vez” manejan ordenada su documentación en los departamentos, lo que dificulta la eficiencia en los trámites ingresados en la Coordinación Zonal de Educación Zona 1. Lo ideal sería que todos los funcionarios tengan ordenada la documentación, mejorando su desempeño con rapidez y eficiencia en las funciones asignadas.

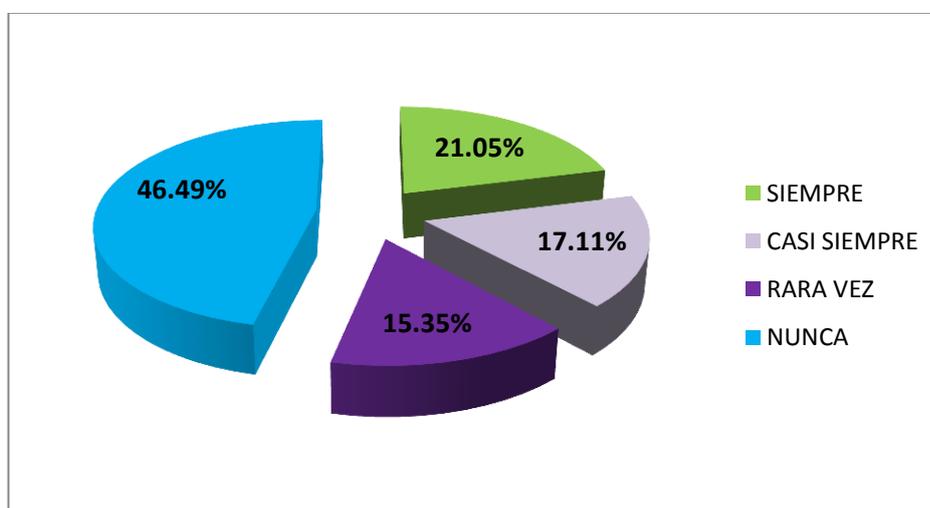
2. ¿Usted ha verificado si se encuentran codificados correctamente los archivos para ubicar con precisión un documento?

Tabla 2

VARIABLES	FRECUENCIAS	%
SIEMPRE	48	21,05
CASI SIEMPRE	39	17,11
RARA VEZ	35	15,35
NUNCA	106	46,49
TOTAL	228	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios

Gráfico 2



Elaborado por: Alexandra Arteaga

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas aplicadas se determina que la mayoría de funcionarios “nunca” ha codificado las carpetas para poder acceder a los documentos, esto ha ocasionado la pérdida de documentación importante de la Zona 1. Lo esencial es que todos los funcionarios tengan codificadas sus carpetas para tener fácil acceso a la información.

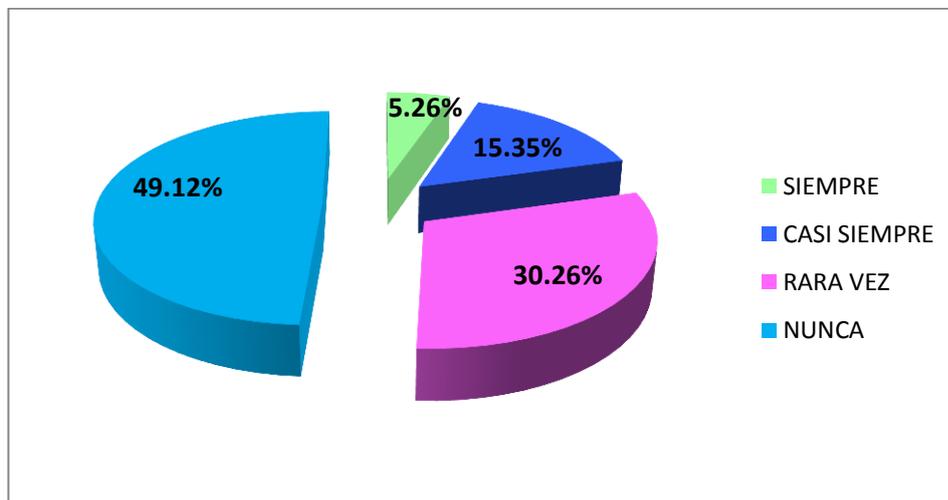
3. ¿Cree usted que en la institución se aplica adecuadamente una técnica de conservación de archivos?

Tabla 3

VARIABLES	FRECUENCIAS	%
SIEMPRE	12	5,26
CASI SIEMPRE	35	15,35
RARA VEZ	69	30,26
NUNCA	112	49,12
TOTAL	228	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios

Gráfico 3



Elaborado por: Alexandra Arteaga

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la totalidad de los funcionarios encuestados se puede determinar que la mayoría “nunca” aplica una técnica, razón por la cual existe un inadecuado mantenimiento de los documentos que sirven de referencia institucional, lo recomendable es aplicar técnicas de conservación para un correcto manejo de documentos institucionales.

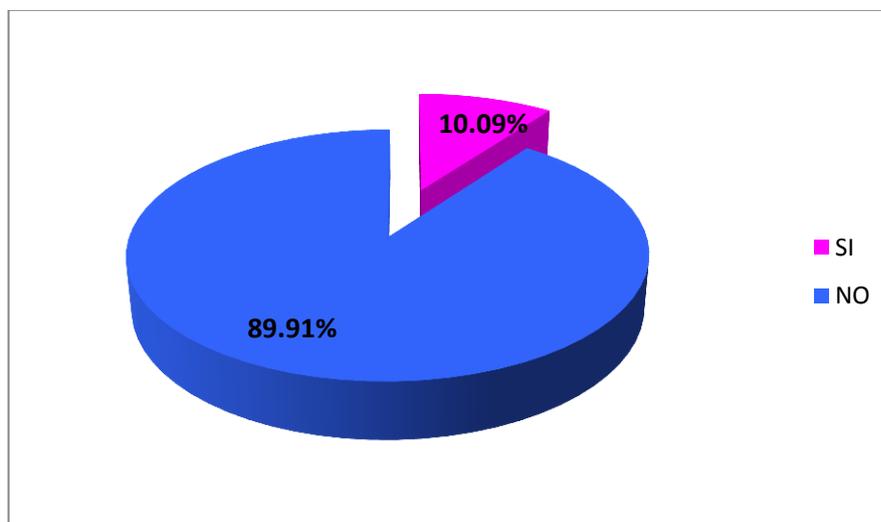
4. ¿Conoce usted un lugar adecuado para almacenar los archivos, permitiendo la conservación y fácil acceso a los mismos?

Tabla 4

VARIABLES	FRECUENCIAS	%
SÍ	23	10,09
NO	205	89,91
TOTAL	228	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios

Gráfico 4



Elaborado por: Alexandra Arteaga

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de encuestados en la institución se determina que la mayoría de funcionarios “no” conoce de un lugar adecuado para almacenar los archivos, los cuales se encuentran guardados en varios lugares dificultando el acceso a los mismos, lo primordial es que exista un lugar idóneo con todas las características necesarias para mantener de manera adecuada los documentos, además es la historia de la institución que deben mantenerse en perfecto estado y óptimas condiciones.

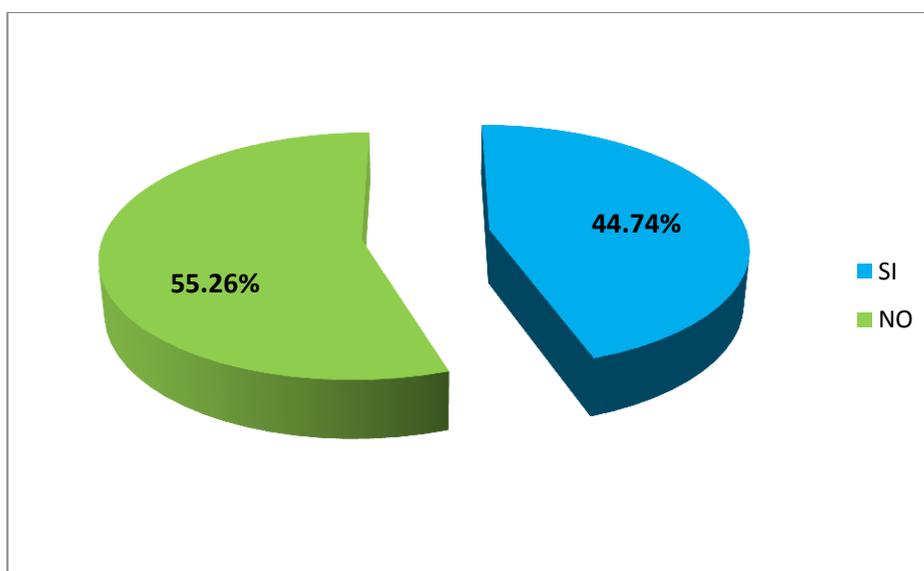
5. ¿Sabe usted si en la institución se utiliza un sistema para el respaldo magnético de la información en cada departamento?

Tabla 5

VARIABLES	FRECUENCIAS	%
SÍ	102	44,74
NO	126	55,26
TOTAL	228	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios

Gráfico 5



Elaborado por: Alexandra Arteaga

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la encuesta aplicada se establece que la mayoría “no” conoce un sistema de respaldo magnético, por lo que es importante respaldar la información en un dispositivo magnético, hay varios documentos importantes que son considerados patrimonio, además se contribuye a la propuesta de cero papeles planteada por el Señor Presidente.

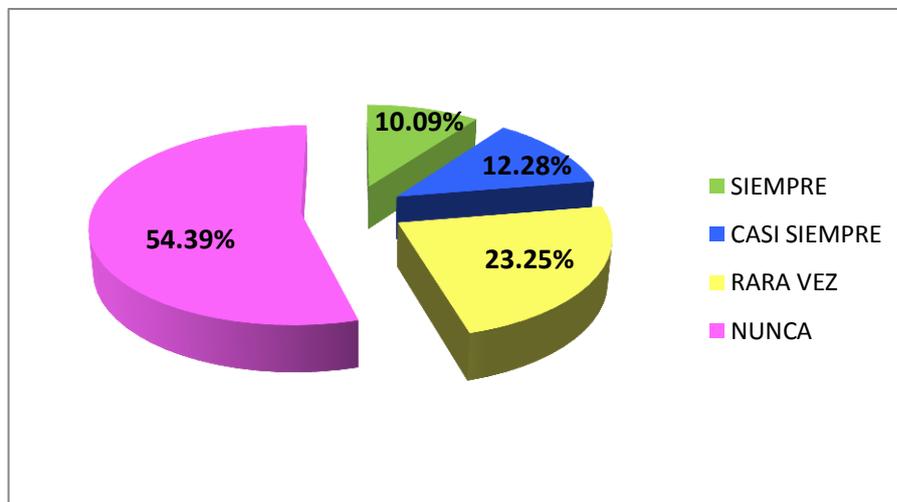
6. ¿La institución le ha capacitado sobre el adecuado manejo y conservación de archivos?

Tabla 6

VARIABLES	FRECUENCIAS	%
SIEMPRE	23	10,09
CASI SIEMPRE	28	12,28
RARA VEZ	53	23,25
NUNCA	124	54,39
TOTAL	228	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios

Gráfico 6



Elaborado por: Alexandra Arteaga

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En las encuestas aplicadas se manifiesta que más del 50% de los funcionarios “nunca” han recibido una capacitación de manejo y conservación de archivos, las capacitaciones de ciertos empleados han realizado por cuenta propia, la institución no se ha preocupado en la preparación de los funcionarios sobre el tema de archivo.

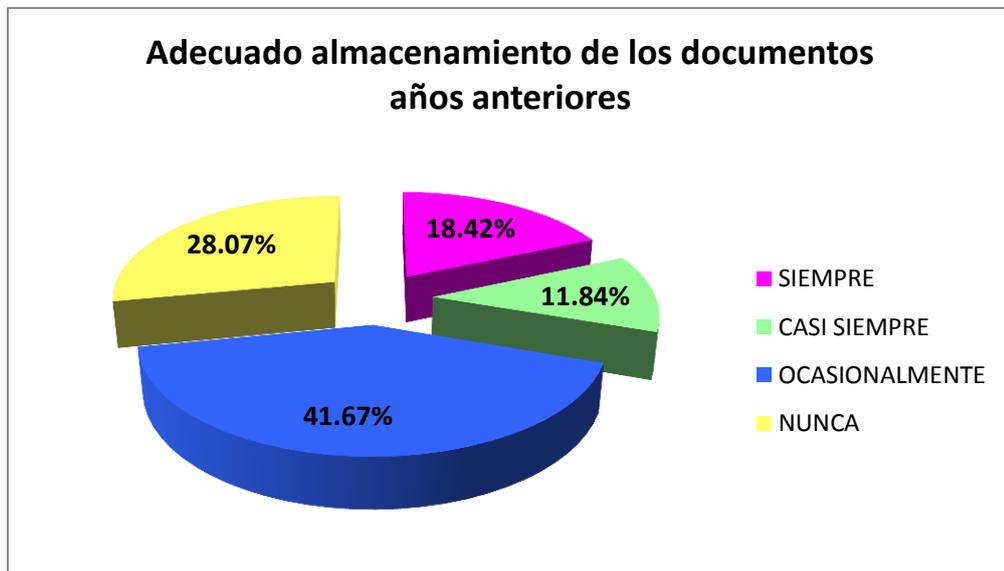
7. ¿Cree usted que existe un adecuado almacenamiento de los documentos en el archivo de años anteriores y es de fácil acceso a los mismos?

Tabla 7

VARIABLES	FRECUENCIAS	%
SIEMPRE	42	18,42
CASI SIEMPRE	27	11,84
OCASIONALMENTE	95	41,67
NUNCA	64	28,07
TOTAL	228	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios

Gráfico 7



Elaborado por: Alexandra Arteaga

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de funcionarios “ocasionalmente” tiene almacenados los documentos en el archivo de años anteriores, por lo cual causa desperdicio de tiempo y lentitud en los procesos para solucionar los tramites de usuarios internos y externos.

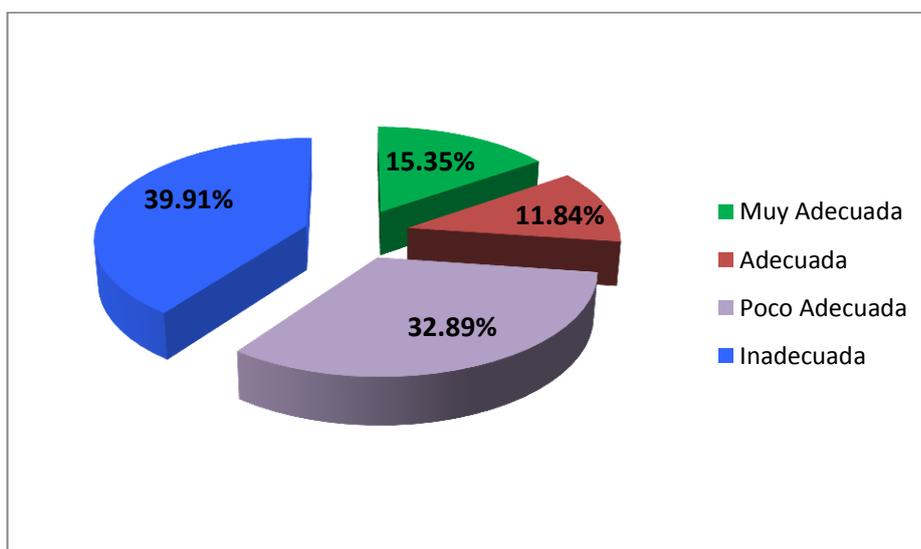
8. ¿Cree usted que existe una comunicación adecuada entre los departamentos de la institución, para agilizar los trámites de los diferentes distritos y la ciudadanía?

Tabla 8

VARIABLES	FRECUENCIAS	%
MUY ADECUADA	35	15,35
ADECUADA	27	11,84
POCO ADECUADA	75	32,89
INADECUADA	91	39,91
TOTAL	228	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios

Gráfico 8



Elaborado por: Alexandra Arteaga

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los funcionarios encuestados manifiestan que existe una comunicación “poco adecuada” por esta razón no existe hay ágil en la entrega de los tramites, tanto en los distritos como en la Zonal 1, lo ideal será que exista una comunicación eficaz tanto en la Coordinación como en los distritos.

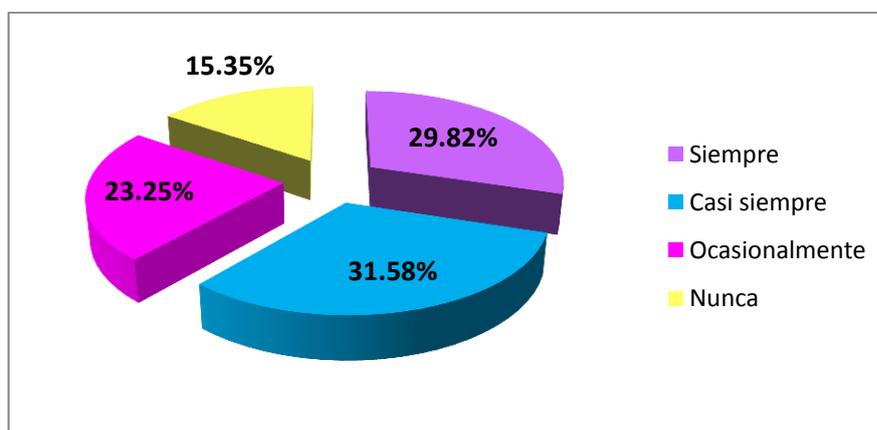
9. ¿Sabe usted si existe una comunicación negativa de los distritos con algunos departamentos que no permita agilizar los procesos con propiedad?

Tabla 9

VARIABLES	FRECUENCIAS	%
SIEMPRE	68	29,82
CASI SIEMPRE	72	31,58
OCASIONALMENTE	53	23,25
NUNCA	35	15,35
TOTAL	228	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios

Gráfico 9



Elaborado por: Alexandra Arteaga

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El mayor porcentaje de los encuestados determina que “casi siempre” existe una negativa comunicación de los distritos con algunos departamentos, lo que dificulta la eficacia en la contestación de trámites, es primordial una adecuada comunicación para mejorar la agilidad de los trámites, donde cada departamento debe ejecutar una orden sin interferir en los demás departamentos.

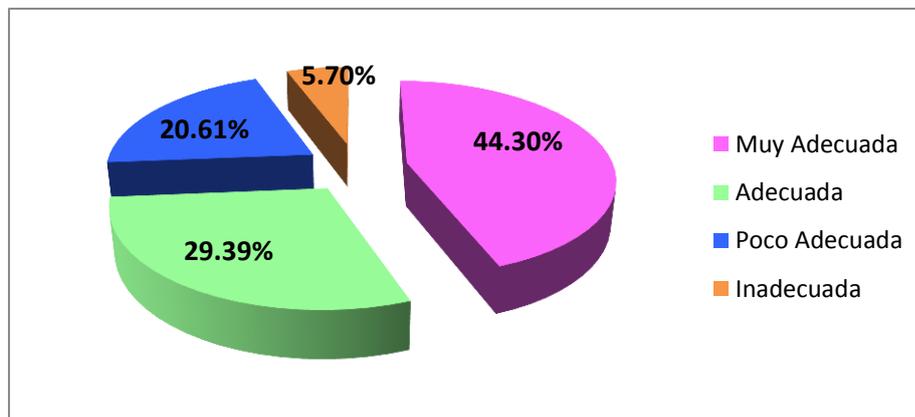
10. ¿Cree usted que para lograr una comunicación de calidad y mejorar la respuesta de los requerimientos, sería adecuado crear un Archivo Central en la institución?

Tabla 10

VARIABLES	FRECUENCIAS	%
MUY ADECUADO	101	44,30
ADECUADO	67	29,39
POCO ADECUADO	47	20,61
INADECUADO	13	5,70
TOTAL	228	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios

Gráfico 10



Elaborado por: Alexandra Arteaga

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los encuetados podemos comprobar que existe una mayoría de funcionarios que encuentra “muy adecuada” la creación del Archivo Central en la institución, al contar con este proporciona una respuesta oportuna de los trámites.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Después del análisis realizado en base a los objetivos de la investigación se establecieron las siguientes conclusiones:

- Por las encuestadas se puede determinar, que un porcentaje avanzado de funcionarios desconocen la una técnica para conservar los documentos, existen empleados que no tienen un control sobre el uso correcto del archivo y sobre no han sido capacitados en el manejo de archivos.
- Se evidencia que en la Coordinación Zonal de Educación Zona 1 existe una inadecuada distribución departamental, no existe un espacio adecuado para conservar documentos, lo que dificulta establecer un espacio de su infraestructura para determinar un repositorio.
- En la mayoría de los departamentos de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1 y sus distritos se observa que existe problemas de comunicación cuando se quiere despachar un trámite, debido a que algunas dependencias no remiten documentos al departamento correspondiente o los traspapelan en las carpetas de años anteriores.
- En la institución existe un porcentaje muy reducido de funcionarios que tiene algún conocimiento en el manejo de archivos y los utilizan

arcaicamente, tienen almacenada documentación innecesaria en los archivos activos.

- En varios departamentos existen funcionarios que carecen de actualización y uso de la tecnología para dar agilidad a los trámites tanto internos como externos, lo cual dificulta el acceso inmediato a la información.

- Se observa desmotivación sobre el uso adecuado de técnicas para conservación de documentos y falta de interés en la organización del archivo departamental, lo que ocasiona la demora en la atención de trámites de los usuarios y sus requerimientos.

- La inadecuada acumulación de documentos de archivo ocasiona demora en los procesos y la pérdida de los mismos es inevitable. Además, por la falta de un archivo central organizado, hay falencias en donde se han traspapelado la información incurriendo en dificultades departamentales.

5.2 RECOMENDACIONES

- Capacitar a los funcionarios sobre la importancia del manejo de archivo y la conservación de los documentos, su funcionamiento y sobre todo la aplicación de técnicas para uso correcto del archivo institucional.
- En la institución se debe establecer una adecuada distribución de los departamentos para que se pueda asignar un lugar adecuado que sirva como repositorio para el Archivo Central, con las características necesarias en donde se pueda almacenar y conservar los documentos generados por la Coordinación Zonal de Educación Zona 1.
- Establecer un órgano regular para la asignación de trámites, además de manejar con ética laboral todos los procesos que llegan a los departamentos, remitiendo la información que no les corresponda para que se atienda de manera prioritaria los trámites presentados en la institución, lo que evitaría el traspapeleo.
- Se debe potencializar los conocimientos de los funcionarios en el manejo de archivos, impulsando la creación de un órgano regular para la clasificación y eliminación documental para mantener un archivo activo adecuado y luego que sea enviada mediante un inventario al archivo pasivo.
- A todos los funcionarios de la Coordinación se debe formalizar el manejo exclusivo de documentos digitales impulsando el programa de Gestión Documental recomendado por el Presidente de la República y el Ministerio de Educación.
- Evaluar constantemente la manera de atender a los usuarios internos y externos sobre la prontitud en la ubicación de documentos y la

agilidad en la entrega de trámites, lo que se solucionaría a través de capacitaciones en motivación y autoestima.

- Crear y socializar el Archivo Central en la Coordinación Zonal de Educación Zona 1 para agilizar los trámites y brindar una atención de calidad, mejorando la imagen institucional.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 PROPUESTA

“CREACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL EN LA COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONA 1 E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX, AÑO 2013 – 2014.”

6.2 JUSTIFICACIÓN

Luego de observar la problemática existente en la ubicación y manipulación documental en especial de años anteriores, es prioridad crear un Archivo Central para que exista un lugar específico donde se archiven y conserven los documentos de una manera técnica y ordenada, con las características necesarias para su almacenamiento, además se pueda realizar un seguimiento oportuno a los trámites que son solicitados por usuarios internos y externos, mejorando los tiempos de respuesta a los requerimientos solicitados, a través de la implementación del sistema de gestión documental.

6.2.1 Misión

Administrar el sistema educativo de la Zona 1, diseñar las estrategias y mecanismos necesarios para asegurar la calidad de los

servicios educativos, desarrollar proyectos y programas educativos zonales aprobados por la Autoridad Educativa Nacional y coordinar a los niveles desconcentrados de su territorio. Preservando su plurinacionalidad, cultura y género.

6.2.2 Visión

Ser una institución que maneja el Nuevo Modelo de Gestión con el sistema educativo de calidad y calidez de modo descentralizado, bajo un marco jurídico adecuado que libere los cambios sociales, el desarrollo cultural y socioeconómico de la Zona Norte.

¡Transformar la Educación, Misión de Todos!

6.3 BASE TEÓRICA

6.3.1 Definiciones

Según el Acuerdo Ministerial 0466-12 Art. 21. “La principal función del archivo central se fundamenta 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 conservan debidamente ordenados y clasificados”. (Pág. 16)

Según el sitio web

http://www.sia.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=82&Itemid=111 ”El Archivo Central se define como una unidad que administra, custodia y conserva los documentos en cualquier soporte con

valor administrativo, legal, permanente e histórico que son transferidos por las diferentes oficinas del Estado de acuerdo con el informe de valoración emitido por la Dirección General de Archivo Nacional, con el fin de brindar el servicio a los usuarios.”

La creación del Archivo Central ayudará a los funcionarios en la organización y conservación de los documentos dentro la institución, optimizando la atención a los requerimientos de usuarios internos y externos permitiendo mejorar la imagen institucional, además proporcionará un lugar para almacenar documentos físicos y digitales producidos por la institución, constituyéndose en fuentes de investigación.

Los documentos deben guardarse en forma técnica, para que puedan ser encontrados con facilidad por la persona autorizada, estableciendo normas adecuadas para archivar y la prestación de documentos cuando soliciten los funcionarios.

Las características del archivo deben ser tomadas en cuenta para facilitar el trabajo de la secretaria y las personas responsables de la custodia documental, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y optimizando el trabajo diario.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Crear el Archivo Central en la institución para ser socializado a los funcionarios de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1, optimizando los procesos administrativos, a través del sistema de Gestión Documental

Quipux que ayudará a incrementar la satisfacción de los usuarios y mejorará la imagen institucional.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Establecer normas y pautas en la materia archivística dentro de la institución, proporcionando un apoyo técnico y normativo a los archivos de gestión del Ministerio de Educación.
- Proporcionar capacitación en materia archivística y archivos de gestión a los funcionarios encargados de almacenar documentos en los diferentes departamentos.
- Aplicar un sistema de gestión documental para respaldo de la información en todos los departamentos de la institución.
- Socializar el plan de conservación y eliminación documental, mediante el cual se normalice la elaboración de documentos y se establezca su vigencia y conservación.

6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

Esta propuesta es enfocada al departamento de Archivo Zonal en la Coordinación Zonal de Educación Zona 1.

Provincia: Imbabura
Cantón: Ibarra
Parroquia: San Francisco
Institución: Coordinación Zonal de Educación Zona 1
Dirección: Liborio Madera 4-60 y Sucre
Lugar : Archivo de la institución

6.6 FORMA CÓMO SE VA A DESARROLLAR/IMPLEMENTAR

La Coordinación Zonal de Educación Zona 1, se encuentra en proceso de desconcentración, por lo cual es importante tener una fuente de información de todos los procesos realizados, para la creación del Archivo Central y la aplicación de un sistema documental.

Según el Acuerdo Ministerial 0466-12 se establece que “Los procesos de gestión de archivos de aplicación general en el Ministerio de Educación y sus órganos del nivel de gestión desconcentrado, tienen como finalidad mantener la documentación debidamente organizada, inventariada y accesible para el uso de sus unidades administrativas”.
(Pág. 12)

Responsables

Msc. Marcelo Espinoza – Coordinador Zonal de Educación Zona 1
Econ. Mónica Galeano – Delegada Ministerial en el Proceso de Certificación ISO

Dra. Noemí Marcillo – Directora Administrativa Financiera

Lic. Mayra Ruíz – Directora de Apoyo y Seguimiento Educativo

Ing. Cosme Torres – Director de Administración Escolar

Ing. Carlos Andrade – Director de Carrera Profesional

Ing. Oswaldo Torres – Director de Coordinación Educativa

Ing. Mauricio Larrea – Director de Infraestructura

Dr. Ramiro Palacios – Director Jurídico

Msc. Santos Guerrón – Director de Planificación

El Directorio

Será el responsable de analizar y aprobar el modelo de gestión documental que se utilizará en la Creación del Archivo Central en la institución y la implementación del sistema documental; además de realizar evaluaciones periódicas sobre el funcionamiento del archivo.

Analista y Técnico de Atención Ciudadana

Serán los responsables de supervisar y ejecutar las actividades de gestión documental, administración y custodia de documentación que se genera en la institución y atender los requerimientos de la ciudadanía.

Capacitación

La Unidad de Talento Humano conjuntamente con los Directores y Coordinador Zonal será responsable de establecer un cronograma de capacitación a los funcionarios que prestarán sus servicios en el Archivo Central de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1, además de su reporte periódico a la autoridad con el fin de evaluar el funcionamiento del sistema de gestión documental.

6.6.1 Marco legal y Reglamentario

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley del Sistema Nacional de Archivos
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
- Ley Orgánica de Empresas Públicas entre otros

6.6.2 Procedimiento de Gestión Documental y Archivo Centralizado en la Coordinación Zonal De Educación Zona 1

La administración documental será eficiente y eficaz para los usuarios internos de la institución y ciudadanía en general, ubicando la información de una forma rápida y oportuna.

6.6.2.1 Establecer la infraestructura adecuada

En la institución se solicitará un espacio físico al Departamento Administrativo – Financiero para el funcionamiento del Archivo Central, verificando las condiciones óptimas para mantener los documentos en perfecto estado.

6.6.2.2 Recopilación de documentos por departamentos

Según el Acuerdo 0466-12 Mediante inventarios documentales se solicitará a los departamentos la documentación de años anteriores, es decir los documentos del archivo pasivo será entregados al Archivo Central, el material recibido quedará en custodia y administración en la dependencia de Archivo Central.

6.6.2.3 Limpieza de documentos

Se debe trasladar los documentos de las carpetas a los expedientes de cada departamento, debidamente numerados y codificados, de la siguiente manera:

a. Expurgo y Limpieza. Tomar uno a uno los expedientes y proceder a eliminar de cada pieza documental, las grapas, clips, cintas adhesivas, ligas, prensas, papelitos, entre otros.

b. Selección documental. Eliminar las piezas documentales idénticas, que vengan duplicadas o con más copias. Si viene el original y una copia al carbón, eliminar la copia al carbón. Debe procurar el archivista conservar siempre material original o copias al carbón.

Si solo vienen fotocopias, debe brindárseles un trato especial en su conservación para evitar su pronto deterioro. Se deben eliminar duplicados únicamente cuando exista seguridad absoluta de que los documentos son idénticos.

6.6.2.4 Clasificación de documentos

Los documentos se clasificarán y ordenarán en Series Documentales, agrupados en un solo expediente, el agrupamiento de expedientes en similares asuntos, personas o temas forman las Series Documentales; igualmente el archivo principal se constituye con carpetas de una misma tipología documental que forman directamente Series Documentales.

6.6.2.5 Ordenación de las Series Documentales

Se establecerá el criterio de ordenación, en relación a la función que cumple cada unidad administrativa y a la información que debe recibir y generar. En cada caso se escogerá el sistema de ordenación que

resulte más conveniente para la localización y recuperación de los documentos en sus carpetas, archivadores o estantes.

6.6.2.6 Creación, modificación, o eliminación de Series Documentales

El Coordinador General de Secretaría General receptorá y analizará las solicitudes de creación, modificación o eliminación de Series Documentales. Las solicitudes que provengan de cualquier Unidad Administrativa de un Órgano del Nivel de Gestión Desconcentrado, deberán ser presentadas con el aval del titular de ese órgano. Con estos insumos y el informe técnico respectivo, el Coordinador General de Secretaría General aprobará o no la propuesta. En caso de no acogerse una propuesta de creación, modificación o eliminación de Series Documentales, se comunicará formalmente a través de un oficio al solicitante con las debidas fundamentaciones del caso. Se harán revisiones semestrales de evaluación y monitoreo.

6.6.2.7 Inventarios de documentos de archivos

Cada unidad administrativa elaborará y mantendrá actualizado el inventario de archivos, conformado por el listado completo de los expedientes y carpetas de esa unidad administrativa, con el fin de mantener un control de la documentación que se encuentra bajo su control.

El inventario está sujeto a actualizaciones sea por incremento, transferencia o eliminación de archivos. En el caso de que la documentación se traspase por cualquier motivo a otro custodio, se

realizará la constatación física en base al inventario documental y se legalizará la entrega con la suscripción del acta de entrega-recepción, según el formato que defina la Coordinación General de Secretaría General, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 78 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

6.6.2.8 Transferencia de documentos

Con el fin de mantener dentro de cada unidad administrativa solamente el Archivo Activo, en el mes de enero de cada año se hará la transferencia física de los documentos pasivos del archivo de oficina al Archivo Central o de las Secretarías de los Órganos del Nivel de Gestión Desconcentrado, y de estos al Archivo Histórico. El traspaso se hará con las debidas Actas de Entrega-Recepción.

La unidad administrativa será la encargada de ejecutar el trabajo de preparación de los documentos, considerando lo siguiente:

a) Para efectuar esta transferencia los documentos deben estar organizados por Series Documentales, así como tener definido el plazo de conservación en los archivos de Oficina y Central.

b) La transferencia de la documentación se efectuará una vez evaluada y eliminado el material de carácter transitorio o sin valor referencial.

c) Cada unidad administrativa deberá comunicar previamente al responsable del Archivo Central o de las Secretarías de los Órganos del Nivel de Gestión Desconcentrado, su requerimiento para proceder a la

transferencia documental, indicando la cantidad de expedientes y carpetas.

d) Colocar los documentos en cajas de retención, podrán etiquetarse (a lápiz- rotulación definitiva Archivo Central), con los siguientes datos: número de caja (orden secuencial por cada serie o unidad administrativa), año (s) (año inicial y final de los documentos que contiene la caja); nombre de la unidad administrativa que transfiere; nombre de la Serie Documental, y el número del Registro o Tomo de Transferencia de archivos en el que se detalla su contenido, llevando la numeración secuencial del Registro sin repetirlo.

e) Obtenida la autorización, se enviará al Archivo Central o de las Secretarías de los Órganos del Nivel de Gestión Desconcentrado, por correo electrónico el formulario de "Transferencia de Documentos" que defina la Coordinación General de Secretaría General, con la información requerida.

f) Coordinadas las fechas de transferencia se procederá al envío físico de la documentación.

Con la entrega física se suscribirá el Acta de Entrega-Recepción de Bienes Documentales, según el formato que defina la Coordinación General de Secretaría General, con la que se entregan los documentos al Archivo Central o de las Secretarías de los Órganos del Nivel de Gestión Desconcentrado.

6.6.2.9 Conservación

Consiste en realizar los procedimientos adecuados para conservación y manejo de los documentos enviados que se encuentran dentro del repositorio; restaurar la documentación que esté dañada o que se deteriore en su manejo al momento de limpiarlas, mantener los

documentos más importantes dentro de cajas especiales, libres de ácido; vigilar que la estructura física, instalaciones eléctricas, tuberías que se encuentran dentro del archivo estén en perfectas condiciones. (Págs. 14-16)

6.7 APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX

El Sistema de Gestión Documental Quipux es un sitio web que la Presidencia de la República pone a disposición de las instituciones del sector público. Está diseñado como herramienta de apoyo para la digitalización y control de la documentación, permitiendo mejorar los tiempos de respuesta en los requerimientos de los usuarios tanto internos como externos.

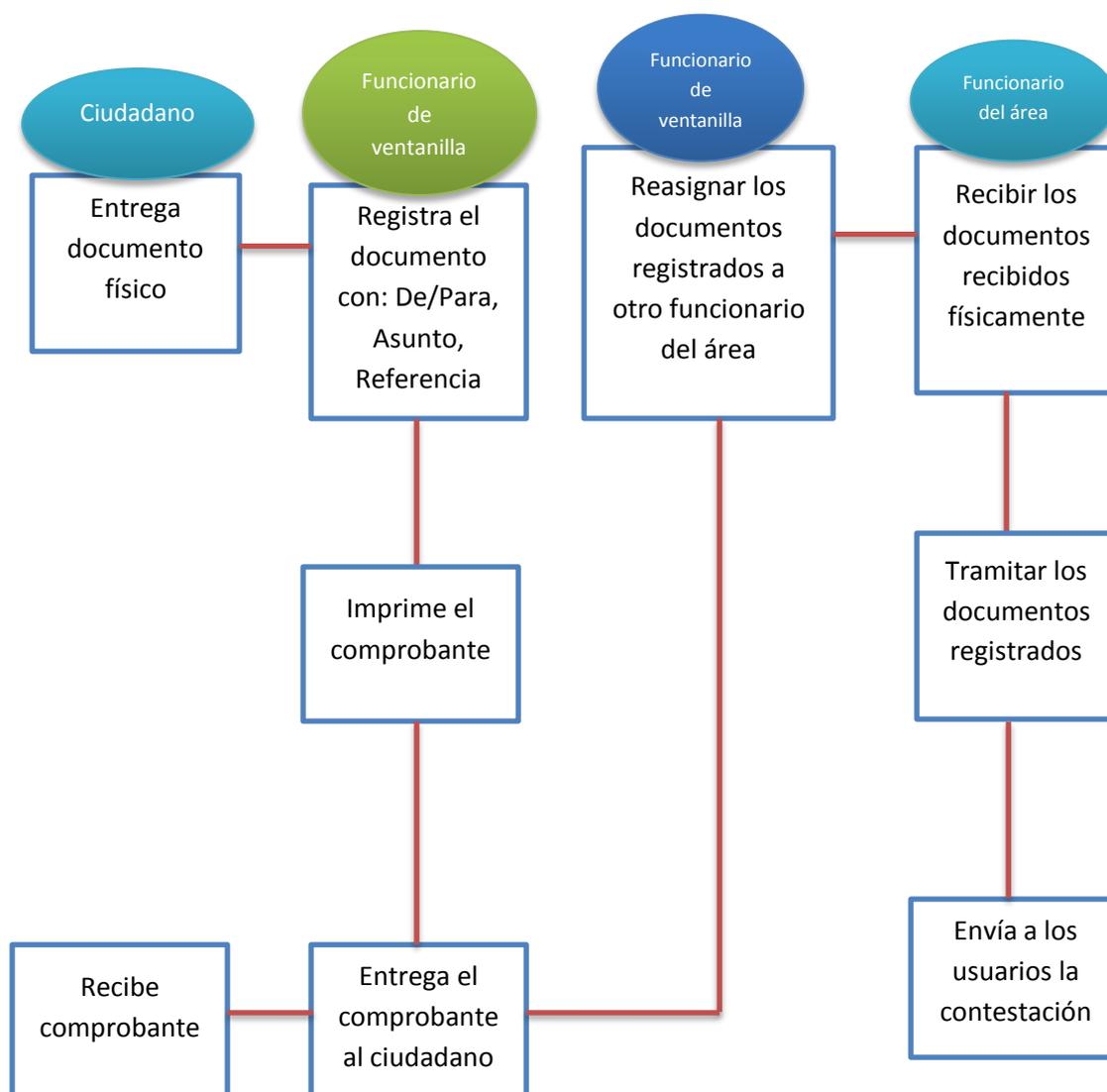
Este sistema permite detallar la forma cómo se digitaliza los trámites ingresados físicamente en la institución, además es un complemento en los procedimientos para administrar el proceso de Gestión y Custodia de la documentación en la Coordinación Zonal de Educación Zona 1 y sus distritos.

La oficina de Atención Ciudadana es la encargada de receptor los documentos verificando datos importantes como el destinatario, remitente y firma de responsabilidad, adicional a esto se solicita un correo electrónico y teléfono celular o convencional, luego se ingresa al Sistema de Administración Documental para registrar, controlar y dar seguimiento de trámites ingresados.

El propósito de este procedimiento es dar un servicio de Administración Documental, eficiente y eficaz a los usuarios internos de la institución y a los ciudadanos en general, localizando la información de forma rápida y oportuna.

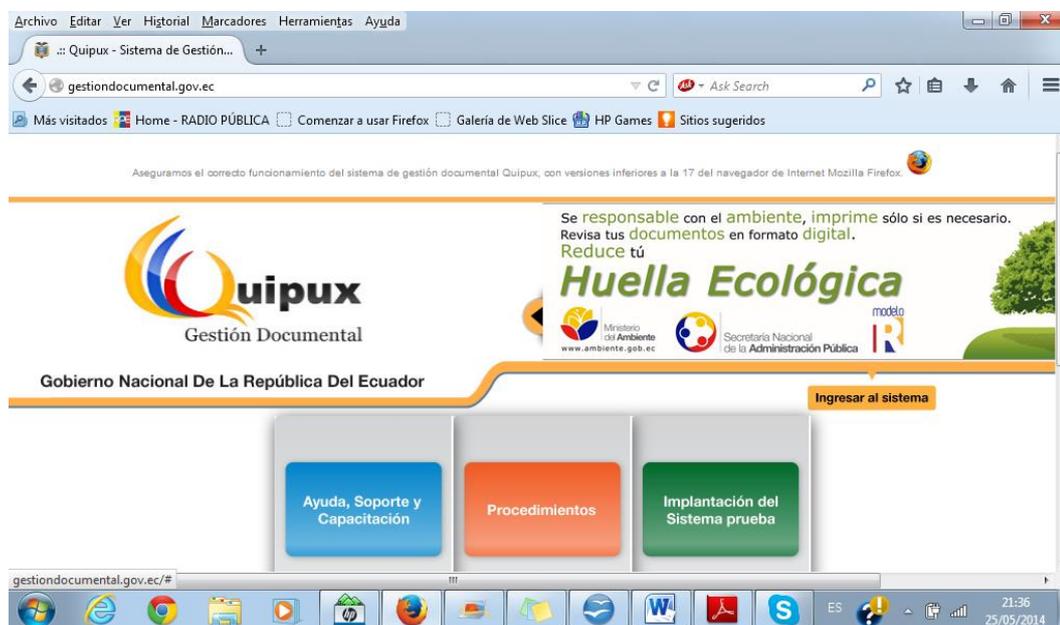
El Sistema de Gestión Documental Quipux, automatiza los siguientes procesos en la Coordinación Zonal de Educación Zona 1:

FLUJO PARA EL SGDQ

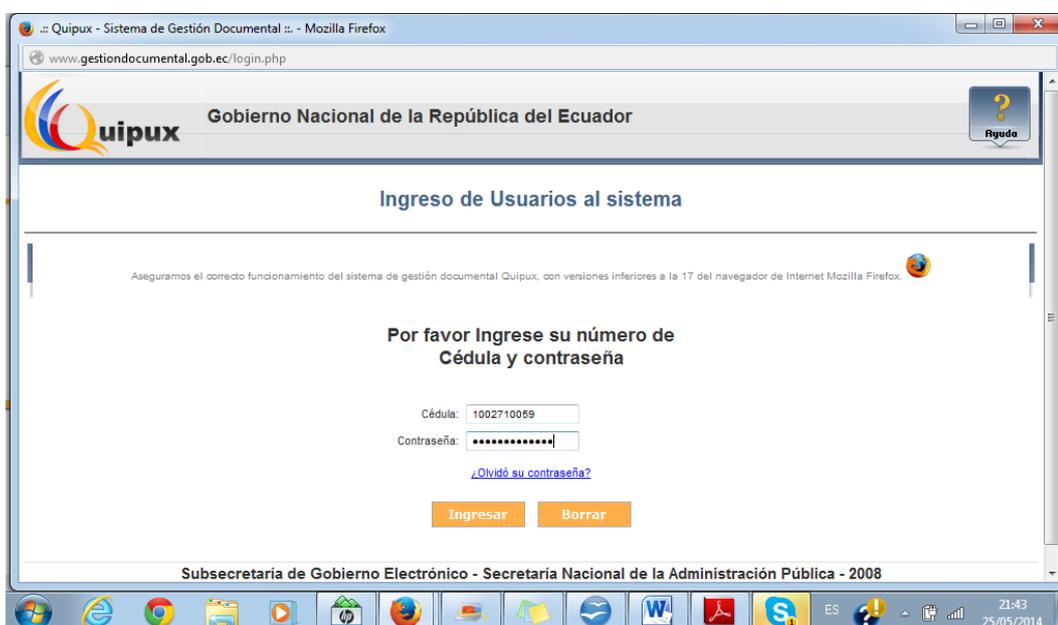


Fuente: www.gobiernoelectronico.gob.ec Elaborado por: Alexandra Arteaga

Para ingresar al SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX (SGDQ) se debe acceder haciendo uso del navegador Mozilla Firefox versión 17, digitando www.gestiondocumental.gob.ec



Para ingresar al sistema se ingresa la cedula del usuario y su clave personal.



Se despliega la pantalla principal de Sistema de Gestión Documental Quipux



Para el registro de documentos que llegan en forma física a la institución, se ingresa mediante un menú de opciones de la **Bandeja de Entrada**.



Luego se visualiza el formulario que permite el registro de los documentos externos recibidos en la institución, que se realiza a través de la pestaña: Buscar De/Para



Cuando un usuario no se encuentra registrado en la base de datos de la institución se debe registrar en el siguiente formulario.

El número de cédula ingresado no es válido.

* Cédula/RUC:	1002992624001	<input type="checkbox"/> No tiene No. de cédula	Otro Documento:	
* Nombre:	Alexandra		* Apellido:	Moreno Proaño
Título:	Arquitecta		Abbr. Título:	Abg.
Institución:			Puesto:	
Teléfono:	0984995327		Email:	
Contraseña:	<input type="checkbox"/> Cambiar contraseña			
Dirección Principal (Barrio/Número):	Cotacachi, Calle Pedro Moncayo 11-12		Referencia (Calle/Transversales):	10 de Agosto
* Ciudad/País:	Ecuador <small>Ingrese los primeros caracteres de la Ciudad o País y selección de la lista.</small>			

**El ciudadano Alexandra Moreno Proaño
fue creado correctamente con el usuario "1002992624001"**

En el asunto se registra el documento externo que se ha recibido, descrito en una frase corta sobre el tema a tratarse, este campo dispone de un máximo de 250 caracteres y el resumen es el texto del cuerpo del documento que se ha recibido físicamente.

En un documento ingresado siempre se registrará un anexo que consiste en la versión digital del documento, la responsabilidad del proceso de digitalización tiene la institución pública.

Para adjuntar archivos deberá guardar la información del documento que ha ingresado, haciendo clic izquierdo sobre el botón **Anexos**.

teaga Quiguango / Institución: Ministerio de Educación / Área: CZ1-Dirección Zonal Administrativo Financiera / Puesto: Técnica

Documento: MINEDUC-CZ1-DZAF-2014-0002-E Usuario actual: Cosme Willan Torres Tambo Área actual: CZ1-Dir Zonal de Administración

Datos del Documento

Información del Docu.	Anexos	Recorrido	Carpetas	Docs. Asociados	Metadatos
Archivos subidos al sistema posterior a la firma del documento					
	escanear008.jpg				Fecha: 2014-05-26 11:35:12 (GMT-5) Usuario: Paula Alexandra Arteaga Quiguango (MINEDUC)

Completado el proceso se procede a reasignar el documento al funcionario correspondiente, mediante este botón se reasigna una sola vez el trámite, el cual es enviado a la bandeja de entrada del usuario al cual fue reasignado.

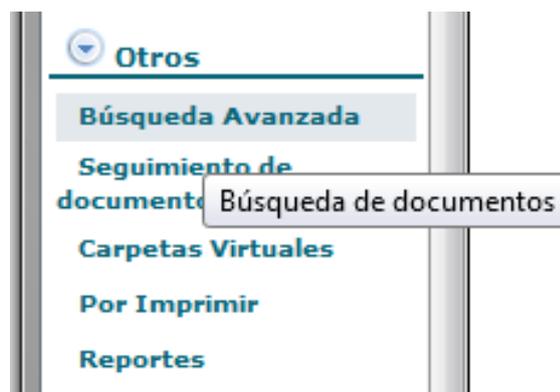


Luego se imprime el documento de ingreso al ciudadano, el cual le permite tener respaldo de que su requerimiento fue ingresado en la Coordinación Zonal de Educación Zona 1.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Teléfono(s): 3961400

Documento No. : MINEDUC-CZ1-DZAF-2014-0002-E
Fecha : 2014-05-26 11:13:50 GMT -05
Recibido por : Paula Alexandra Arteaga Quiguango
Para verificar el estado de su documento ingrese a
<http://www.gestiondocumental.gob.ec>
con el usuario: "1002992624001"

El sistema facilita verificar la ejecución del requerimiento, es decir en qué departamento se encuentra el trámite o simplemente sí fue archivado, mediante la opción de **búsqueda avanzada**.



Se ingresa el número de documento en el formato establecido para esta búsqueda.

Búsqueda Avanzada de Documentos	
No. Documento:	<input type="text" value="MINEDUC-SASRE-2014-00340-M"/> <input checked="" type="radio"/> Búsqueda por número de documento <input type="radio"/> Búsqueda por texto
No. Referencia:	<input type="text"/> Ingrese el número o parte del número del documento.
De (remitente):	<input type="text"/>
Para (destinatario):	<input type="text"/>
Buscar en el texto (asunto/notas):	<input type="text"/>
Buscar en el texto (Metadatos):	<input type="text"/>

Luego se despliega una pantalla donde se verifica el estado del documento que puede encontrarse en trámite o fue archivado por el funcionario a quien se le reasigno.

No. de Referencia	Asunto	Usuario Actual	Área Actual	De	Para	Tipo de Documento	Estado
MINEDUC-AC-2014-06494-E	Solicitud de aprobación de reformas al estatuto de la Fundación Unidad Educativa "Pensionado Atahualpa"	Wilson Rosalino Ortega Mafla	SUBSECRETARÍA DE APOYO, SEGUIMIENTO Y REGULACIÓN DE LA EDUCACIÓN	Luis Fernando Ochoa Rizzo (MINEDUC)	Hermez Marcelo Espinoza Sarzosa (MINEDUC)	Memorando	Enviado
MINEDUC-AC-2014-06494-E	Solicitud de aprobación de reformas al estatuto de la Fundación Unidad Educativa "Pensionado Atahualpa"	Silvia Zulay Arteaga Carrera	Dirección Nacional de Personas Jurídicas Sin Fines de Lucro	Luis Fernando Ochoa Rizzo (MINEDUC)	Viviana Victoria Muñoz Jimenez (MINEDUC)	Memorando	En Trámite
MINEDUC-AC-2014-06494-E	Solicitud de aprobación de reformas al estatuto de la Fundación Unidad Educativa "Pensionado Atahualpa"	Wilson Rosalino Ortega Mafla	SUBSECRETARÍA DE APOYO, SEGUIMIENTO Y REGULACIÓN DE LA EDUCACIÓN	Luis Fernando Ochoa Rizzo (MINEDUC)	Wilson Rosalino Ortega Mafla (MINEDUC)	Memorando	Archivado
MINEDUC-AC-2014-06494-E	Solicitud de aprobación de reformas al estatuto de la Fundación Unidad Educativa "Pensionado Atahualpa"	Edgar Fernando Ger Rodríguez	CZ1-Dirección Zonal de Asesoría Jurídica	Luis Fernando Ochoa Rizzo (MINEDUC)	Hermez Marcelo Espinoza Sarzosa (MINEDUC)	Memorando	Archivado

El sistema permite hacer un seguimiento riguroso a los procesos verificando el recorrido, lo que facilita la ubicación exacta del documento de una manera eficaz y oportuna.

Anexos	Recorrido	Carpetas	Docs. Asociados	Metadatos		
Documento:	Wilson Rosalino Ortega Mafía		Área actual:	SUBSECRETARÍA DE APOYO, SEGUIMIENTO Y REGULACIÓN DE LA EDUCACIÓN		
No ha sido revisado por el destinatario.						
Ver en el Documento.						
	Fecha Hora	Acción	De	Para	Nº. días	Comentario
CIÓN	2014-05-26 12:47:18 (GMT-5)	Tareas de administración	Marcelo Patricio Almeida Torres (MINEDUC)	Wilson Rosalino Ortega Mafía (MINEDUC)	7	Reasignado por desactivación de subrogación de Puesto
APOYO, SEGUIMIENTO Y DUCACIÓN	2014-05-19 19:49:08 (GMT-5)	Envío Manual del Documento	Luis Fernando Ochoa Rizzo (MINEDUC)		0	Envío manual del documento al usuario Viviana Victoria Muñoz Jimenez
APOYO, SEGUIMIENTO Y DUCACIÓN	2014-05-19 19:49:08 (GMT-5)	Envío Manual del Documento	Luis Fernando Ochoa Rizzo (MINEDUC)		0	Envío manual del documento al usuario Galo René Zamora Andrade
APOYO, SEGUIMIENTO Y DUCACIÓN	2014-05-19 19:49:08 (GMT-5)	Envío Manual del Documento	Luis Fernando Ochoa Rizzo (MINEDUC)		0	Envío manual del documento al usuario Hermez Marcelo Espinoza Sarzosa
APOYO, SEGUIMIENTO Y DUCACIÓN	2014-05-19 19:49:08 (GMT-5)	Envío Manual del Documento	Luis Fernando Ochoa Rizzo (MINEDUC)		0	Envío manual del documento al usuario Wilson Rosalino Ortega Mafía
APOYO, SEGUIMIENTO Y DUCACIÓN	2014-05-19 19:48:02 (GMT-5)	Registro	Luis Fernando Ochoa Rizzo (MINEDUC)	Viviana Victoria Muñoz Jimenez (MINEDUC)	0	Se registró documento No. MINEDUC-SASRE-2014-00340-M Ver Documento
APOYO, SEGUIMIENTO Y DUCACIÓN	2014-05-19 19:48:02 (GMT-5)	Registro	Luis Fernando Ochoa Rizzo (MINEDUC)	Galo René Zamora Andrade 0	0	Se registró documento No. MINEDUC-SASRE-2014-00340-M Ver Documento El documento aún no ha sido revisado por el destinatario.

Una vez desplegado en la pantalla del funcionario el trámite seleccionado se revisa el requerimiento, para ser contestado sea de manera positiva o negativa, también se puede utilizar para cumplir una disposición emitida de Planta Central y ser socializada a los Distritos.

Finalizado el proceso el documento creado debe ser reasignado al Coordinador Zonal para ser analizado y firmado electrónicamente por la Asistente de Despacho, quien se encarga del envío al destinatario.

6.8 PLAZOS DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL

Según el Suplemento Registro Oficial N° 843 se determina que “La documentación ministerial se conservará de conformidad con los plazos establecidos en la Tabla de Plazos de Conservación Documental (TPCD),

conformada por un listado de las Series Documentales de los documentos recibidos o generados por las unidades administrativas, a los cuales se asigna el tiempo de conservación.

Los plazos de conservación se aplicarán siempre y cuando los documentos correspondan a trámites concluidos y no existiere impugnaciones relacionadas a tal documentación, y deberán contarse a partir del último día al que corresponde el expediente o Serie Documental.

El plazo de conservación previsto para los documentos en el archivo de oficina y central y de las Secretarías de los Órganos del Nivel de Gestión Desconcentrado, debe estar acorde con las disposiciones legales y las necesidades técnicas y administrativas.

La Coordinación General de la Secretaría General a través del Archivo Central, realizará el seguimiento de la aplicación de la Tabla de Plazos de Conservación Documental, establecerá un cronograma de seguimiento para la verificación de la aplicación de la TPCD y un plan de mejoramiento en corto plazo, para atender las modificaciones suscitadas por cambios en los procedimientos, reformas organizacionales y funciones”. (Pág. 9)

Art. 25. Plazos de conservación documental. La documentación ministerial se conservará de conformidad con los plazos establecidos en la Tabla de Plazos de Conservación Documental (TPCD), conformada por un listado de las Series Documentales de los documentos recibidos o generados por las unidades administrativas, a los cuales se asigna el tiempo de conservación.

Art. 26. Comité de Valoración Documental. La TPCD será elaborada por un comité integrado por el Coordinador General de Secretaría General, quien lo presidirá, un funcionario relacionado con la información contenida en la documentación, designado por el titular de la unidad administrativa correspondiente; y, el Coordinador General de Asesoría Jurídica. El comité podrá solicitar a la Dirección de Auditoría Interna el asesoramiento que considere conveniente.

Art. 27. Determinación de plazos de conservación documental. La determinación de los plazos considerará en la documentación:

- a) Su incidencia legal, técnica, financiera, administrativa, estadística o de otra índole;
- b) Su condición histórica; y,
- c) Su frecuencia de utilización para consulta.

Los plazos de conservación se aplicarán siempre y cuando los documentos correspondan a trámites concluidos y no existiere impugnaciones relacionadas a tal documentación, y deberán contarse a partir del último día al que corresponde el expediente o serie documental.

El plazo de conservación previsto para los documentos en el archivo de oficina y central y de las secretarías de los órganos del nivel de gestión desconcentrado, debe estar acorde con las disposiciones legales y las necesidades técnicas y administrativas. Estos plazos serán sugeridos por los administradores de la documentación ante el Comité de Valoración Documental.

El formato de la TPCD se deberá ajustar a la que se establece en el Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos, y podrá ser mejorado dependiendo de las características y necesidades propias de la documentación del Ministerio, por decisión del Comité.

Art. 28. Elaboración de la TPCD. Para la elaboración de la TPCD se debe seguir el siguiente proceso:

a. El funcionario encargado de la documentación y archivo de cada unidad administrativa, encargará a un funcionario para que proporcione la información de los plazos establecidos a cada serie documental, usando el formulario definido por la Coordinación General de Secretaría General, bajo la supervisión del titular de la unidad administrativa;

b. Los formularios con la información de la unidad administrativa serán entregados a la Coordinación General de Secretaría General, quien a su vez convocará al Comité de Valoración Documental para su análisis, valoración y determinación de plazos definitivos;

c. La TPCD una vez elaborada por el Comité de Valoración Documental, deberá ser presentada a la Máxima Autoridad para su aprobación y publicación en el Registro Oficial;

d. Los titulares de las unidades administrativas serán los responsables de incluir en la TPCD, las series documentales que se hayan incrementado en relación a su función, en la cual se establecerá el tiempo de conservación; y,

e. La Tabla de Plazos de Conservación Documental se debe mantener actualizada, y deberá ser revisada por lo menos una vez al año.

Art. 29. Control de aplicación de TPCD. La Coordinación General de la Secretaría General a través del Archivo Central, realizará el seguimiento de la aplicación de la Tabla de Plazos de Conservación Documental, establecerá un cronograma de seguimiento para la verificación de la aplicación de la TPCD y un plan de mejoramiento en el corto plazo, para atender las modificaciones suscitadas por cambios en los procedimientos, reformas organizacionales y funciones.

6.9 ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS

Según el Acuerdo 0466-12 Los documentos en soporte físico del Ministerio de Educación, en todos sus niveles de gestión, que han perdido su incidencia legal, técnica, financiera, administrativa, estadística o de otra índole, o que no tienen valor histórico, deberán ser digitalizados y, luego, destruidos, previa autorización del Consejo Nacional de Archivos; debiéndose seguir el siguiente proceso:

a. Las unidades administrativas del Ministerio y las secretarías de los órganos del nivel de gestión desconcentrado, mediante memorando, en enero de cada año remitirán el listado de documentos en soporte físico que, una vez vencido el plazo fijado en la Tabla de Plazos de Conservación Documental, deban eliminarse, a la Coordinación General de Secretaría General, quien consolidará el detalle a nivel institucional;

b. El Coordinador General de Secretaría General solicitará la autorización correspondiente al Consejo Nacional de Archivos;

c. Autorizada la solicitud para la eliminación documental, se levantará un Acta de Baja de Bienes Documentales, según el formato definido por la Coordinación General de Secretaría General, y se procederá a aplicar la norma jurídica sobre reciclaje de documentos de la administración

pública. El Acta tendrá tantas copias cuantas personas participen en el acto de eliminación, copias que servirán para que los comparecientes elaboren los informes pertinentes para revisión y aprobación de las máximas autoridades o sus delegados en las entidades correspondientes.

Prohibición. En ningún caso se eliminarán los documentos y archivos en formato digital.” (Pág. 10)

6.10 ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tomado del Suplemento Registro Oficial N° 843 (2012).

Art. 32. Acceso a consulta de archivos. Los ciudadanos, con interés legítimo, tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos, de acuerdo a las normas legales y reglamentarias pertinentes, y a que se les otorgue copias certificadas, previa solicitud debidamente fundamentada, y autorización expresa del titular de la unidad administrativa que tiene a su cargo los archivos y documentos, con excepción de los documentos considerados reservados.

Art. 33. Consulta por usuarios externos. El proceso para que un usuario externo pueda acceder a la documentación pública a cargo del Ministerio de Educación, en todos sus niveles de gestión, es el siguiente:

a. El peticionario deberá presentar una solicitud dirigida a la Ministra o titular del órgano del nivel de gestión desconcentrado, según el formato que defina la Coordinación General de Secretaría General y en la que se deberá hacer constar la identificación del solicitante, sea persona natural o jurídica: nombres y apellidos, número de cédula de ciudadanía o identidad, pasaporte o RUC, su dirección domiciliaria y correo electrónico;

datos de la documentación requerida y motivo de la consulta; y la firma del solicitante;

b. El Coordinador General de Secretaría General, o su delegado, o el secretario del órgano del nivel de gestión desconcentrado, solicitará al titular de la unidad administrativa que corresponda la autorización y copia de la documentación original requerida, y la entregará al usuario externo, mediante oficio; y,

Art. 34. Consulta directa de documentos. El usuario externo podrá acceder directamente a los documentos públicos, para lo que deberá presentar solicitud señalada en el artículo precedente y, una vez conferida la autorización por el titular de la unidad administrativa donde reposan los documentos, podrá consultar en el propio sitio del archivo, dentro de las instalaciones ministeriales y con vigilancia permanente del funcionario encargado de la custodia de la documentación y archivo de la unidad administrativa, aquellos documentos considerados de libre acceso.

El responsable de la custodia de la documentación y archivo proporcionará al solicitante los documentos requeridos, previa presentación y retención de la cédula de ciudadanía o una identificación y la verificación de que la documentación se encuentra completa y en buen estado.

Una vez efectuada la consulta, el solicitante devolverá la documentación y, previa verificación del funcionario de que esté íntegra y en el estado en el que fue proporcionada, se le devolverá la cédula de ciudadanía o la identificación presentada, se registrará la atención, la fecha y la firma del solicitante.

Art. 35. Certificación de fotocopia de documentos. El Coordinador General de Secretaría General, o su delegado, y el secretario de los

órganos del nivel de gestión desconcentrado, son los únicos autorizados para certificar documentos a nombre del Ministerio de Educación y de sus órganos de gestión desconcentrados, respectivamente. Se seguirá las siguientes reglas:

- a. Toda solicitud de fotocopia certificada de documentos que, en soporte físico o digital, reposan en los archivos del Ministerio de Educación, en todos sus niveles de gestión, deberá ser aprobada por el titular de la unidad administrativa que tiene a cargo el archivo donde consta el documento que se debe fotocopiar;
- b. Cuando la fotocopia provenga de un documento original, se certificará que es "fiel copia del original";

6.11 FORMULARIOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

6.11.1 Formulario de Prestación de Documentos a Funcionarios

 Ministerio de Educación	Archivo Central Liborio Madera 4-60 y Sucre Telf.: 062 610975	
ARCHIVO CENTRAL DE LA COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONA 1		
PRESTACIÓN DE DOCUMENTOS		
DATOS DE LA UNIDAD SOLICITANTE:		
Nombre del solicitante:		
Cargo que desempeña:		
Fecha:		
Teléfono:	Correo electrónico:	
Fecha de devolución:		
Datos de los documentos que se solicita	Serie Documental:	
Detalle:		
Observaciones:		
RESPONSABLES		
Coordinador Zonal	Funcionario	Archivista

Elaborado por: Alexandra Arteaga

6.12 IMPACTOS

Impacto Social

El beneficio que suministra la creación del Archivo Central en la Coordinación Zonal de Educación Zona 1, se aprecia en el acceso a la información por parte de los funcionarios de las unidades administrativas.

Además se tiene un lugar adecuado para almacenar los documentos de las oficinas facilitando el acceso a la información permitiendo la ubicación exacta de los trámites pertenecientes a las cuatro provincias de la Zona 1, mejorando la fluidez de la intercomunicación Zonal entre los distritos y circuitos.

Impacto Económico

Los recursos materiales y talento humano serán optimizados, evitando pérdida de tiempo y reduciendo los tiempos de respuesta en los trámites; proporcionando un ahorro económico en el presupuesto, pero, sobre todo mejorar la imagen institucional.

Impacto Cultural

Implantar en la cultura de cada funcionario la utilización de técnicas acordes a las actividades que realizar diariamente, mantener organizado su trabajo para optimizar su desempeño eficiente al servicio de la ciudadanía en general.

BIBLIOGRAFÍA

- Bastardas, Albert (2008). Texto de la comunicación (1993). Editorial Kairós
- Cortés Alonso, V.(2008). Manual de Archivos Municipales. Madrid: ANABAD
- Diccionario enciclopédico Larousse (2009). Ediciones Larousse. México
- González, María del Carmen. (2006). Telemática de Información. Red República de Cuba: Editora Principal Copyright.
- Heizer Jay, Render Barry. (2009), Dirección de la Producción. Prentice Hall, Madrid.
- Herrera, Antonia (2008). ¿Qué es un archivo?. Editorial: TREA
- Letelier, Raúl (2012). La Falta de Servicio, Thomson Editores.
- Pérez Fernández de Velasco José Antonio (2010). Gestión por Procesos. Editorial ESIC.
- Quesada Setién E. (2010). Aportes metodológicos de la investigación sobre la actividad bibliotecaria en el Ministerio de Cultura de Cuba. Bibliotecas. Serie Especial.
- Suplemento Registro Oficial N° 843. Lunes 3 de diciembre del 2012
- Roure, Juan, Monino Manuel, Rodríguez, Miguel A, (1997) “Gestión de procesos”, Estudio y Ediciones IESE.
- Sergio Escobedo Guerrero. (2000). Construcción de un Modelo de Trabajo de Gestión Documental en la Organización. Serie especial
- Vidal Illingworth, Gloria (2012). Acuerdo 0466-12. Ministerio de Educación
- Villa Gilberto, (1995) Depósitos de archivo, Editorial: Archivo General de la Nación.

ENLACES

www.gestiopolis.com

[http://es.wikipedia.org/wiki/Archivo de documentos “](http://es.wikipedia.org/wiki/Archivo_de_documentos)

[http://www.emagister.com/curso-archivo-clasificacion-
documentos/caracteristicas-que-debera-reunir-archivo](http://www.emagister.com/curso-archivo-clasificacion-documentos/caracteristicas-que-debera-reunir-archivo)

[http://www.archivonorma.com/news/showByTitle/title/Condiciones-
ambientales-y-tecnicas-para-conservacion-de-
archivos/src/@random4d62d110f1dc3](http://www.archivonorma.com/news/showByTitle/title/Condiciones-ambientales-y-tecnicas-para-conservacion-de-archivos/src/@random4d62d110f1dc3)

[http://es.scribd.com/Ciclo-Vital-de-Los-Documents-de-Archivo.](http://es.scribd.com/Ciclo-Vital-de-Los-Documents-de-Archivo)

www.tenstepgt.com/6.1.2.2Ciclodevidadeldocumento.php

[www.koiwerrhh.com.ar/comunicacionestipos.shtml.](http://www.koiwerrhh.com.ar/comunicacionestipos.shtml)

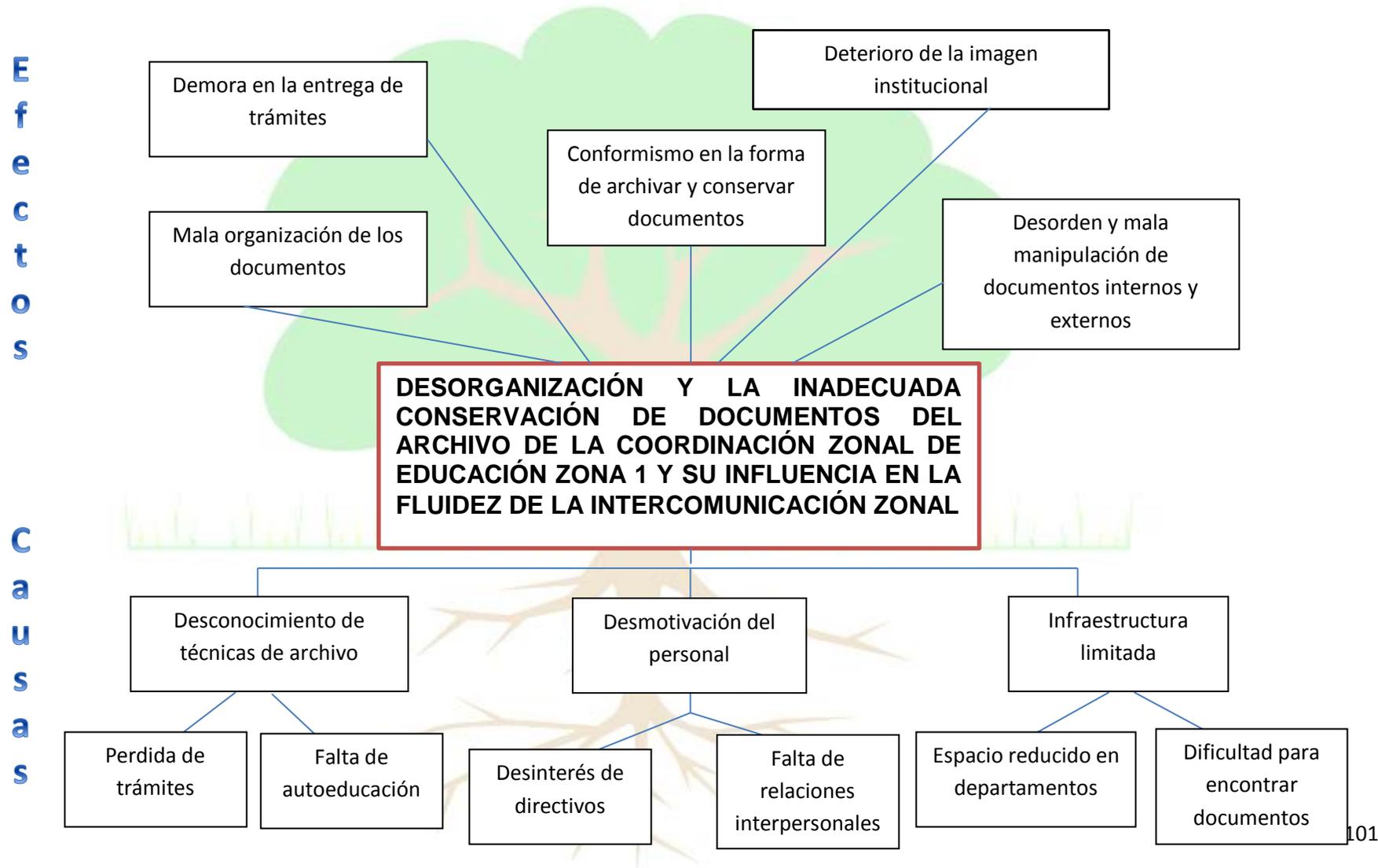
[http://www.sia.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=
82&Itemid=111](http://www.sia.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=82&Itemid=111)

www.gobiernoelectronico.gob.ec

www.gestiondocumental.gob.ec

ANEXOS

Anexo 1. Árbol de problemas



Anexo 3. Matriz categorial

CATEGORÍA	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES
Archivo	Es el depósito donde se guardan, organizada y ordenadamente los testimonios escritos, gráficos o audiovisuales producidos por cualquier institución pública o privada, conservados con el doble fin de garantizar los servicios de los administrados o de servir de fuentes para la investigación.	Actual Digitalizado	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Conservación • Espacio Físico • Mobiliario • Capacitación • Técnicas • Sistema QUIPUX
Organización y Conservación Documental	Consisten en regular la producción, circulación, uso y control de los documentos y archivos institucionales y tiene como objetivo la creación, mantenimiento, utilización y disposición de los documentos de una organización a lo largo de su ciclo vital de forma eficiente.	Funcionarios de la Coordinación Zonal de Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de los usuarios • Mejora la imagen institucional • Agilita tiempo de respuestas en trámites.
Coordinación Zonal de Educación Zona 1	Es una institución que pertenece al Estado, sin fines de lucro tiene como objetivo administrar el sistema educativo y diseñar las estrategias y mecanismos necesarios para asegurar la calidad de los servicios educativos.	Se gobierna por la Constitución de la República del Ecuador y Código de Ética del Ministerio de Educación.	<ul style="list-style-type: none"> • Entidad Pública de Educación. • Constitución • Código de Ética

Anexo 4. Matriz de Coherencia

<p>TEMA: “La organización y conservación de documentos del archivo de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1 (Imbabura, Carchi, Esmeraldas y Sucumbíos) y su influencia en la fluidez de la intercomunicación zonal, año 2013 – 2014”.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la organización y conservación de los documentos del archivo de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1 y cómo influye en la fluidez de la intercomunicación zonal para mejorar los procesos de integración.</p>
<p style="text-align: center;">SUB TEMAS O SUB PROBLEMAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la situación actual del archivo de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1? • ¿Cuáles son las condiciones de organización y conservación del archivo en la Coordinación Zonal de Educación Zona 1? • ¿Un programa digitalizado del manejo de archivo permitirá la fluidez de la intercomunicación zonal? • ¿El conocimiento y dominio de las técnicas de archivo mejorará el manejo de los archivos en la Zonal y distritos de la Zona 1? 	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual y las condiciones de organización y conservación que se aplican a la documentación del archivo de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1. • Determinar las causas y efectos que genera el actual sistema de archivo en la Coordinación Zonal. • Diseñar y elaborar una propuesta digitalizada para el manejo del archivo zonal, a fin de mejorar la fluidez de la intercomunicación zonal. • Socializar la propuesta a los funcionarios y usuarios de los archivos de cada zona.

Anexo 5. Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA PROGRAMA SEMIPRESENCIAL

ENCUESTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DE LA COORDINACIÓN ZONAL Y SUS DISTRITOS

Objetivo

Determinar cómo se está aplicando el Sistema de Archivo en la Coordinación Zonal de Educación Zona 1 por parte de los funcionarios para entregar con agilidad y calidad la información solicitada por los usuarios.

Instrucciones

Lea detenidamente cada una de las preguntas y conteste con la mayor sinceridad posible, sus datos ayudarán a desarrollar el trabajo de investigación. Por favor marque con una X.

1. **¿Cree usted que en el archivo que maneja la institución está debidamente ordenada la documentación de los departamentos?**

Siempre Casi siempre Rara vez Nunca

2. **¿Usted ha verificado si se encuentran codificados correctamente los archivos para ubicar con precisión un documento?**

Siempre Casi siempre Rara vez Nunca

1. **¿Cree usted que en la institución se aplica adecuadamente una técnica de conservación de archivos?**

Siempre Casi Siempre Rara Vez Nunca

2. **¿Usted ha verificado si se encuentran codificados correctamente los archivos para ubicar con precisión un documento?**

Siempre Casi Siempre Rara Vez Nunca

3. **¿Cree usted que en la institución se aplica adecuadamente una técnica de conservación de archivos?**

Siempre Casi Siempre Rara Vez Nunca

4. **¿Conoce usted un lugar adecuado para almacenar los archivos, permitiendo la conservación y fácil acceso a los mismos?**

Sí No

5. **¿Sabe usted si en la institución se utiliza un sistema para el respaldo magnético de la información en cada departamento?**

Sí No

6. **¿La institución le ha capacitado sobre el adecuado manejo y conservación de archivos?**

Siempre Casi Siempre Rara Vez Nunca

7. **¿Cree usted que existe un adecuado almacenamiento de los documentos en el archivo de años anteriores y es de fácil acceso a los mismos?**

Siempre Casi Siempre Ocasionalmente Nunca

8. ¿Cree usted que existe una comunicación adecuada entre los departamentos de la institución, para agilizar los trámites de los diferentes distritos y la ciudadanía?

Muy adecuada Adecuada Poco adecuada Inadecuada

9. ¿Sabe usted si existe una comunicación negativa de los distritos con algunos departamentos que no permita agilizar los procesos con propiedad?

Siempre Casi Siempre Ocasionalmente Nunca

10. ¿Cree usted que para lograr una comunicación de calidad y mejorar la respuesta de los requerimientos, sería adecuado crear un Archivo Central en la institución?

Muy adecuado Adecuado Poco adecuado Inadecuado

Gracias por su colaboración

Anexo 6. Personal administrativo Coordinación Zonal de Educación Zona 1



Instalaciones de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1



Msc. Marcelo Espinoza – Coordinador Zonal de Educación



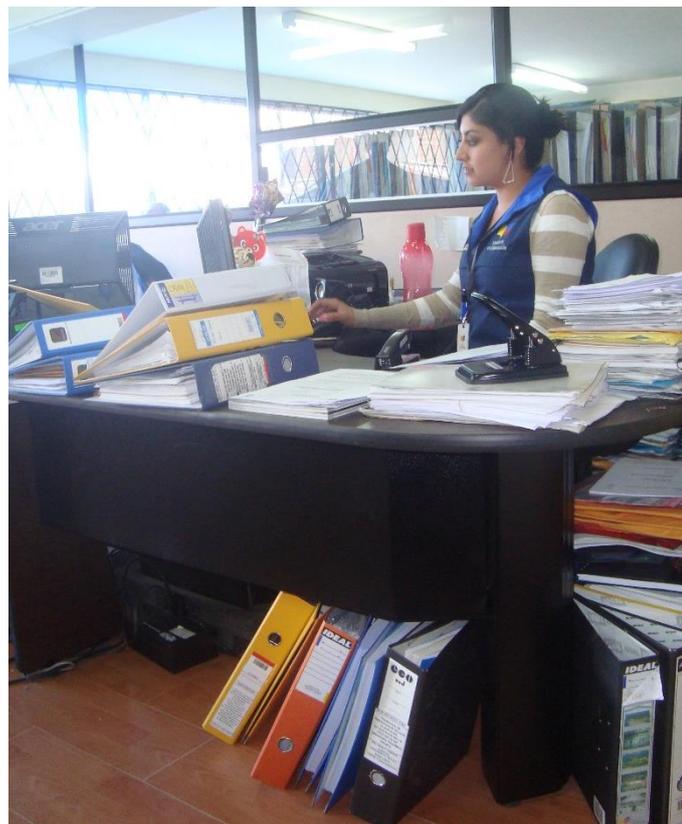
Ing. Marisol Tixilima – Jefa de Talento Humano



Msc. Santos Guerrón – Director de planificación



Ing. Cosme Torres – Director de Infraestructura



Econ. Carolina Benítez – Analista de Compras Públicas



Ing. Pilar Narváez – Analista de Carrera Profesional



Gimabel Valencia – Analista de Sistemas

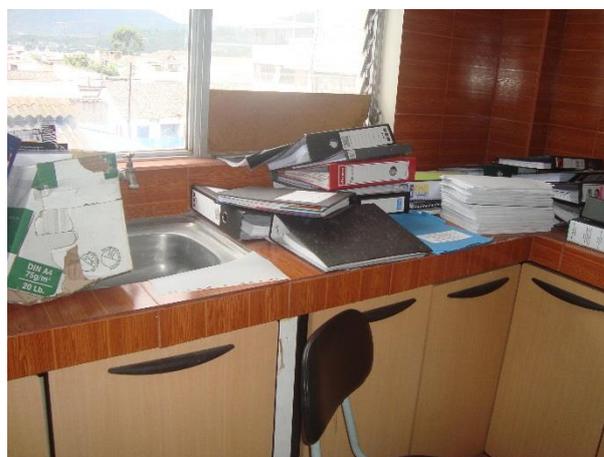


Lic. Alicia Mina – Analista de Educación inclusiva



**Alexandra Arteaga – Técnica de Atención Ciudadana
Autora del Trabajo de investigación**

Almacenamiento de documentos de años anteriores



Representantes de los distritos y circuitos



Socialización de la Propuesta



Repositorio Archivo Central



Ibarra marzo 17, 2014

CERTIFICACIÓN

Que la señorita Paula Alexandra Arteaga Quiguango, funcionaria de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1, realizó la socialización de la propuesta de creación del Archivo Central en la institución e implementación del Sistema de Gestión Documental a Funcionarios de la institución y 52 funcionarios representantes de los 16 Distritos que pertenecen a la Zona 1.

Con sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



Bcon. Mónica Galeano

DELEGADA MINISTERIAL EN EL
PROCESO DE CERTIFICACIÓN ISO



COORDINACIÓN DE EDUCACIÓN
ZONAL No. 1
DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN
ESMERALDAS-CARCHI-SUCUMBIOS-IMBABURA

Liborio Madera 4-60 y Sucre.
Telf. 2610-975, 953-950, 2606-499
Ibarra-Imbabura-Ecuador



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Dejo constancia de mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual entrego la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE CIUDADANÍA:	1002710059		
APELLIDOS Y NOMBRES:	ARTEAGA QUIGUANGO PAULA ALEXANDRA		
DIRECCIÓN:	IMBABURA, IBARRA, PRIORATO CALLE PIMAN 3-40 Y ABDÓN CALDERÓN		
E MAIL:	alfacd@hotmail.com; alexapau2010@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	06 2580338	TELÉFONO MÓVIL:	0994985379

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO	"LA ORGANIZACIÓN Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS DEL ARCHIVO DE LA COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONA 1 (IMBABURA, CARCHI, ESMERALDAS Y SUCUMBÍOS) Y SU INFLUENCIA EN LA FLUIDEZ DE LA INTERCOMUNICACIÓN ZONAL, AÑO 2013 – 2014".
AUTORA:	ARTEAGA QUIGUANGO PAULA ALEXANDRA
FECHA: AAAAMDD	25/06/2014
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
ASESORA/DIRECTORA:	DOCTORA CECILIA REA

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, ARTEAGA QUIGUANGO PAULA ALEXANDRA, con cédula de ciudadanía 1002710059, como autora titular de los derechos patrimoniales del Trabajo de Grado descrito anteriormente, entrego el ejemplar correspondiente en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior, artículo 144.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y de la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra junio 25, 2014

La autora



ARTEAGA QUIGUANGO PAULA ALEXANDRA
CC 1002710059



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, ARTEAGA QUIGUANGO PAULA ALEXANDRA, con cédula de ciudadanía 1002710059, expreso mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte, los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, como autora del Trabajo de Grado denominado: "LA ORGANIZACIÓN Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS DEL ARCHIVO DE LA COORDINACIÓN ZONAL DE EDUCACIÓN ZONA 1 (IMBABURA, CARCHI, ESMERALDAS Y SUCUMBÍOS) Y SU INFLUENCIA EN LA FLUIDEZ DE LA INTERCOMUNICACIÓN ZONAL, AÑO 2013 - 2014", que se ha desarrollado para optar por el título de: LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. Suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra junio 25, 2014

ARTEAGA QUIGUANGO PAULA ALEXANDRA
CC 1002710059