



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

## **FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **TEMA:**

“PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 1 - SALUD DE LA PROVINCIA DE IMBABURA – IBARRA PERIODO 2014 Y PROPUESTA ALTERNATIVA”

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

### **AUTORA:**

Pérez Pérez Martha del Rocío

### **DIRECTOR:**

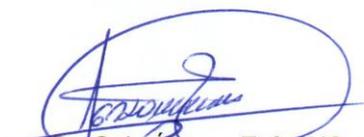
MSc. Galo Álvarez Tafur

Ibarra, 2015

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado 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 Director del Trabajo de Grado con el siguiente tema: **“PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 1 - SALUD DE LA PROVINCIA DE IMBABURA – IBARRA PERIODO 2014 Y PROPUESTA ALTERNATIVA”**. Trabajo realizado por la señorita egresada PÉREZ PÉREZ MARTHA DEL ROCÍO, previo a la obtención del título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

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



Dr. Galo Álvarez Tafur MSc.

**DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

## **DEDICATORIA**

A mi madre quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar y progreso siendo mi apoyo en todo momento a lo largo de mis estudios en la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español. También este trabajo de grado dedico a mis hijos que son la razón de mi vida y que me motivaron a seguir adelante.

**Rocío**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica del Norte por haberme brindado la oportunidad de superación y aprendizaje permanente que garantizan mi éxito personal y profesional.

A la Universidad Técnica del Norte, a la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, a la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español.

Un agradecimiento especial al Dr. Galo Álvarez MSc. Director de Trabajo de Grado, quien ha guiado y contribuido permanentemente de manera científica y experiencia personal.

Agradezco a la Coordinación Zonal 1-Salud con su personal administrativo quienes me abrieron sus puertas para realizar este trabajo de investigación.

**Rocío**

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE CUADROS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del Problema	2
1.3 Formulación del Problema	4
1.4 Delimitación del Problema	4
1.4.1 Unidades de Observación	4
1.4.2 Delimitación Espacial	4
1.4.3 Delimitación Temporal	4
1.5 Objetivos	5
1.5.1 Objetivo General	5
1.5.2 Objetivos Específicos	5
1.6 Justificación	5
1.7 Factibilidad	7
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>8</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>8</b>
2.1 Fundamentación Teórica	8
2.1.1 Fundamentación Filosófica	8
2.1.2 Fundamentación Tecnológica	9
2.1.3 Fundamentación Sociológica	11

2.1.4	Fundamentación legal	12
2.1.5	Gestión documental	14
2.1.6	Gestión de la información	14
2.1.7	Gestión del conocimiento	14
2.1.8	Gestión de archivos	14
2.1.9	Gestión de contenidos	14
2.1.10	Gestión de calidad	15
2.1.11	Ventajas que produce la implementación	15
2.1.12	Departamento de archivo	15
2.1.13	Archivo	16
2.1.14	Funciones de los archivos	17
2.1.15	Documentos generales	20
2.1.15.1	Control de Archivo	21
2.1.16	Ciclo de vida de un archivo	24
2.1.17	Tratamiento de la documentación de los archivos	24
2.1.18	Criterios de ordenamiento de archivo	25
2.1.19	Clasificación	26
2.1.20	El archivo como fuente de información	29
2.1.21	Transferencia de archivos	29
2.1.22	Eliminación de documentos	29
2.1.23	Las transferencias. Aspectos prácticos	30
2.1.24	La información contenida en los archivos	31
2.1.25	Normas de archivo de los documentos informáticos	31
2.1.26	Equipos y materiales	32
2.1.27	Selección de equipos	33
2.1.28	Atención al Cliente	35
2.2	Posicionamiento Teórico Personal	42
2.3	Glosario de Términos	44
2.4	Interrogantes de Investigación	47
2.5	Matriz Categorical	50
<b>CAPÍTULO III</b>		<b>51</b>
<b>3. MARCO METODOLÓGICO</b>		<b>51</b>

3.1 Tipo de Investigación	51
3.2 Métodos	52
3.3 Técnicas e Instrumentos	53
3.4 Población	53
3.5 Muestra	53
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>54</b>
<b>4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>54</b>
4.1.1 Resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios	55
4.1.2 Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios	65
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>75</b>
<b>5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>75</b>
5.1 Conclusiones	75
5.2 Recomendaciones	76
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>77</b>
<b>6 PROPUESTA ALTERNATIVA</b>	<b>77</b>
6.1 Titulo de la Propuesta	77
6.2 Justificación	77
6.3 Fundamentación	79
6.4 Objetivos	89
6.4.1 Objetivo General	89
6.4.2 Objetivos Específicos	89
6.5 Ubicación Sectorial y Física	89
6.6 Desarrollo de la Propuesta	90
6.7 Impacto	127
6.8 Difusión	127
6.9 Bibliografía	128
Anexos	130
Árbol de Problemas	131
Matriz de Coherencia	132

Matriz Categorical	133
Encuestas	134
Certificaciones de aplicación de las encuestas	139
Fotografías de aplicación de la encuesta	144

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Población	53
Cuadro 2	El sistema de archivo	55
Cuadro 3	Fácil ubicar la información con archivo	56
Cuadro 4	Conservación de la información	57
Cuadro 5	Archivo ayuda en la agilidad de los trámites	58
Cuadro 6	Satisfacer las necesidades de atención	59
Cuadro 7	Archivo mejoran la calidad de atención	60
Cuadro 8	Buen Manejo del sistema de archivo	61
Cuadro 9	Tiempo para dar solución a un trámite	62
Cuadro 10	Prontitud en la respuesta de un trámite	63
Cuadro 11	Calidad en los requerimientos del usuario	64
Cuadro 12	Sistema de archivo bien organizado	65
Cuadro 13	Ubicar la información con el archivo	66
Cuadro 14	Archivo ayuda en la agilidad de los trámites	67
Cuadro 15	Necesidades de los usuarios	68
Cuadro 16	Mejoran la calidad de atención	69
Cuadro 17	Buen manejo del sistema de archivo	70
Cuadro 18	Trámite con el sistema de archivo	71
Cuadro 19	Prontitud en la respuesta de un trámite	72
Cuadro 20	Calidad en los requerimientos del usuario	73
Cuadro 21	Archivo computarizado	74

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	El sistema de archivo	55
Gráfico 2	Fácil ubicar la información con archivo	56
Gráfico 3	Conservación de la información	57
Gráfico 4	Archivo ayuda en la agilidad de los trámites	58
Gráfico 5	Satisfacer las necesidades de atención	59
Gráfico 6	Archivo mejoran la calidad de atención	60
Gráfico 7	Buen Manejo del sistema de archivo	61
Gráfico 8	Tiempo para dar solución a un trámite	62
Gráfico 9	Prontitud en la respuesta de un trámite	63
Gráfico 10	Calidad en los requerimientos del usuario	64
Gráfico 11	Sistema de archivo bien organizado	65
Gráfico 12	Ubicar la información con el archivo	66
Gráfico 13	Archivo ayuda en la agilidad de los trámites	67
Gráfico 14	Necesidades de los usuarios	68
Gráfico 15	Mejoran la calidad de atención	69
Gráfico 16	Buen manejo del sistema de archivo	70
Gráfico 17	Trámite con el sistema de archivo	71
Gráfico 18	Prontitud en la respuesta de un trámite	72
Gráfico 19	Calidad en los requerimientos del usuario	73
Gráfico 20	Archivo computarizado	74

## RESUMEN

La presente investigación se refirió a los “Procedimientos para el control de la gestión documental y su incidencia en la atención a los usuarios de la Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura – Ibarra periodo 2014 y Propuesta Alternativa”. Este tuvo como propósito esencial determinar los procedimientos que utilizan las funcionarias para el control de la gestión documental. Posteriormente se realizó la justificación donde se explicó las razones e importancia de esta investigación y su importancia que tiene este conjunto de documentos generados como un producto de una gestión institucional. Para la elaboración del marco teórico se obtuvo la información de acuerdo a las categorías formuladas en el problema de investigación, las mismas que guiado de una manera lógica, para revisar la literatura, luego extrajo y se recopiló la información de interés y finalmente se construyó el marco teórico con sus respectivas fundamentaciones. Para ello se ha consultó en libros, revistas, internet. Luego se procedió a desarrollar la parte metodológica, que se refiere a los tipos de investigación y cada una cumple sus respectivas funciones en el proceso de investigación y consta de la siguiente manera. Bibliográfica, campo, descriptiva, propositiva, también se utilizó métodos los mismos que han servido para guiar el proceso de investigación. Además, se utilizó, técnicas e instrumentos, para recopilar la información. Finalmente nos referimos a la población. La técnica de investigación que se aplicó fue la encuesta para los funcionarios y usuarios que concurren diariamente a esta dependencia, y luego de obtener los resultados, se procedió a representar gráficamente, analizar e interpretar cada una de las preguntas de la encuesta, Con los resultados se elaboró las conclusiones y recomendaciones, las mismas que ayudaron a elaborar la un programa digital para mejorar el control de la gestión documental de la Coordinación Zonal 1-Salud y que contiene aspectos relacionados con este tema. El programa contiene archivos que serán guardados orgánicamente dentro de la sección responsable del trámite y que su atención al usuario que concurre a esta dependencia será de forma inmediata.

## **ABSTRACT**

The present investigation concerned about the “procedures for the control of records management and its impact on the care for the users of the zonal coordination 1 – Health of the Imbabura province – Ibarra period 2014 and proposal”. This current degree work was to determine the essential purpose procedures used by officers to control document management. Subsequently the justification which explained the reasons for this research and its importance of this set of documents generated as a product of institutional management was performed. To develop the theoretical framework information according to categories made in the research problem the same as guided in a logical manner, to review the literature, then extracted and relevant information was compiled was obtain and finally the frame was built with their theoretical foundations, for this to develop the methodological part, which refers to the types of research and each fulfill their respective roles in the research process and consists of the following manner, bibliographic field descriptive proactive methods also used the same that have served to guide the research process was also used, techniques and instruments to gather information. Finally we staff and daily users who attend to this dependence, after get the results we proceeded to graph, analyze and interpret each of the survey questions, knowing results the conclusions and recommendations, we’re written who helped to develop the digital program to improve control of document management and Zonal Coordination 1 health which containing aspects related to procedures for documental management. The program will contain files that are saved organically within the section responsible for processing and the customer service that attends to this dependence will be immediately.

## INTRODUCCIÓN

Los avances tecnológicos que se han dado en los últimos años en el campo de informática, constituyen un factor de gran importancia para el desarrollo de todas las actividades que desempeña el ser humano. Estos adelantos producen cambios en las formas de trabajo. Esta investigación se refiere a los “Procedimientos para el control de la gestión documental y su atención en los usuarios que concurren a la Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura.

Es por esto que en los párrafos precedentes se hablará de la gestión documental, cuyo objetivo primordial es reunir, organizar, conservar y difundir documentos, por cuanto la Ley obliga a ello, estableciendo unos plazos mínimos de conservación. Al respecto se puede manifestar que la gestión documental de la Coordinación Zonal 1 - Salud será eficaz cuando se encuentra rápidamente lo que se busca y la atención al usuario se lo realice en forma inmediata. Luego de obtener los resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios y usuarios se pretende elaborar un programa digital para guardar los archivos y su respectiva conservación por ser un patrimonio público de la institución. El funcionario de la Coordinación Zonal 1 - Salud, es el responsable directo de custodiar los documentos, por lo que clasificar los documentos y mantenerlos en el archivo el tiempo estrictamente necesario fijado por la entidad.

Todo documento que ingrese o egrese de la Coordinación Zonal 1 – Salud deberá ser registrado para que quede constancia de su entrada o salida. La creación de este programa de archivo digital cumplirá fundamentalmente la función de facilitar la localización de un determinado escrito o documento además de dar testimonio de que un documento ha pasado o no por la entidad en cuestión. Conocer el destino final de un documento Localizar el lugar concreto donde se halla el documento o

escrito. En cuanto a su contenido está formulado por los siguientes capítulos:

Contiene los antecedentes, el planteamiento del problema, formulación del problema, la delimitación, espacial y temporal, así como sus objetivos y justificación.

Contiene todo lo relacionado al Marco Teórico con los siguientes aspectos: fundamentación teórica, posicionamiento teórico personal, glosario de términos, interrogantes de investigación, matriz categorial.

Se describe la metodología de la investigación, los tipos de investigación, métodos, técnicas e instrumentos, determinación de la población y muestra.

Se dispone detalladamente el análisis e interpretación de resultados de las encuestas aplicadas a los funcionarios y usuarios.

Contiene cada una de las conclusiones a las que se llegó una vez terminado este trabajo de investigación y se completa con la descripción de ciertas recomendaciones.

Se concluye con el desarrollo de la propuesta alternativa.

## **CAPÍTULO I**

### **1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 ANTECEDENTES**

Al finalizar la Segunda Guerra Mundial, se produjo una explosión de información, debido a la búsqueda de superioridad tecnológica por parte de los países, principalmente Estados Unidos y la ex Unión Soviética. Esta eclosión llegó al punto tal que surgen problemas relacionados con gran cantidad de documentos, de papeles, que se estaban produciendo a raíz de la identificación de esta problemática.

La gestión documental pudo posicionarse más rápidamente en el seno de las organizaciones de los Estados Unidos y otros países del mundo que sufrían de exceso de documentos por la guerra tecnológica que estaban atravesando en aquella época.

Posteriormente estos países empezaron a organizarse mediante procedimientos de gestión documental tan adecuada motivo por el cual lo que permitió reducir y organizar toda esta documentación partiendo del ciclo vital de los documentos y respetando siempre el principio de orden original y el principio de procedencia.

Un programa de gestión documental puede ser entendido como un conjunto de instrucciones que se les indican a cada departamento dentro de la organización, esta guía está relacionada con la correcta implementación de procedimientos de gestión archivística, que se realiza en cada departamento con el fin de que las líneas se manejen los

documentos de igual forma en los diferentes departamentos facilitando la gestión documental dentro de la organización.

Luego de conocer los antecedentes a nivel macro, desde la Segunda Guerra Mundial en la que se produjo una guerra tecnológica se pretendió demostrar su prioridad de Estados Unidos y otros países del mundo, se pretende analizar en forma particular en la Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura – Ibarra, motivo de esta investigación. Lo que se pretende en esta entidad pública, realizar un diagnóstico, para conocer que procedimientos se está utilizando para ordenar los documentos que llegan a las diferentes dependencias y su respectiva atención al usuario que concurre cotidianamente a estas oficinas y que debe ser atendido en forma adecuada y eficaz.

Para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía, se debe tener en cuenta la importancia que tiene los documentos de archivos dentro de cualquier institución pública y privada. Buscar la racionalización y control de la producción documental, basándose en los procedimientos archivísticos. Permitir la recuperación de información de una forma rápida, efectiva y exacta. Lograr que los archivos sean vistos dentro y fuera de la organización como verdaderas unidades de información útiles, no sólo para la administración sino también para la cultura. Todos estos aspectos cuidadosamente llevados en una institución, hacen que ganen credibilidad y prestigio en una institución.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Todas las organizaciones son diferentes nunca un sistema de gestión documental servirá para un mismo tipo de organización: no hay modelo genérico siempre son personalizados. Un eficiente sistema de gestión documental ayudará a la Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura – Ibarra, a prever problemas relacionados con la información y

la documentación y reducirá dificultades en la entrega de resultados e información inmediata a los diferentes usuarios que concurren a las diferentes dependencias de la entidad motivo de investigación.

Luego de esta breve introducción del problema se pretende dar a conocer las siguientes causas y efectos que configuran el presente trabajo de investigación.

La frágil situación de los archivos institucionales se ve reflejada y sintetizada en los siguientes aspectos que a diario se presentan en algunas entidades públicas y privadas. Ausencia de pautas claras y precisas en su manejo de documentos internos, externos y la falta de un sistema técnico de procedimientos de archivo ha generado problemas con los usuarios en la recepción y entrega de documentos, por cuanto dichos trámites se los realizan con retraso y origina algunas múltiples dificultades en la calidad de atención

El inadecuado manejo, ordenamiento y clasificación de documentos se debe a la falta de implementación de un programa digital para mejorar el control de la gestión documental. El procedimiento de gestión de archivo se ha tratado conforme las normas y la importancia que él tiene para racionalizar y normalizar la generación, recepción y envío de la correspondencia dentro y fuera de la institución.

Funcionarios que desconocen los pasos para la organización de archivos, los mismos que están constituidos por carpetas o expedientes, que son unidades archivísticas en la que se reúne un conjunto de documentos relacionados con un mismo asunto, los cuales sirven como antecedentes y fundamentos de actuaciones administrativas.

No existe un programa de gestión documental donde consten los procesos tales como la producción o recepción, distribución, consulta, organización, recuperación y disposición final de los documentos.

Sin embargo, en los actuales momentos, se pretende desvirtuar el concepto de que el archivo es como un depósito de papel sin ningún valor y organización, en la actualidad se pretende implementar un sistema digital que contemple la gestión documental desde la producción o recepción del documento pasando por la organización, conservación, recuperación y difusión de la información obtenida.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Ausencia de un archivo digital y su incidencia en la atención a los usuarios de la Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura – Ibarra periodo 2014?

### **1.4 DELIMITACIÓN**

#### **1.4.1 Unidad de observación**

- Secretarías de la Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura – Ibarra.
- Usuarios que concurren a esta dependencia.

#### **1.4.2 Delimitación espacial**

La investigación se desarrolló en la Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura – Ibarra, ubicado en las calles Oviedo 577 y Sucre

#### **1.4.3 Delimitación temporal**

La investigación se realizó en el año 2014 – 2015

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo general**

- Mejorar el control de la gestión documental en los usuarios de la Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura – Ibarra periodo 2014 - 2015

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual sobre la calidad de servicio en la Coordinación Zonal 1 – Salud de la provincia de Imbabura – Ibarra.
- Analizar la calidad de Atención que reciben los usuarios por parte de los funcionarios de la Coordinación Zonal 1 –Salud.
- Elaborar un programa de archivo digital para mejorar el control de la gestión documental de la Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura – Ibarra.
- Socializar el programa de archivo digital para mejorar el control de la gestión documental a todas las direcciones que conforman la Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura – Ibarra.

## **1.6 JUSTIFICACIÓN**

El presente Trabajo de Grado se justifica por las siguientes razones:

Por el valor tecnológico, puesto que proporcionará un diagnóstico realista acerca de los procedimientos de gestión documental que utiliza el personal de secretariado que labora en las diferentes dependencias de la

Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura – Ibarra, a partir de este estudio específico se desea conocer como se está llevando la organización documental, las normas, reglas y prácticas relacionadas con la organización y la gestión de documentos, así como un archivo central para su conservación permanente.

Al respecto se puede manifestar que la investigación del tema propuesto es importante por las siguientes razones: la gestión de documentos dentro del archivo total comprende procesos tales como la organización, recuperación y disposición final de los documentos que están interrelacionados entre sí durante las etapas del ciclo vital del documento.

El uso adecuado de la gestión documental abarca el ciclo de vida completo de los documentos que llegan cotidianamente a esta dependencia, para ello, se requiere de un tratamiento secuencial y coherente que se da a los documentos desde que se reciben en las distintas unidades hasta el momento que son eliminados o conservados en función de su valor testimonial o histórico.

El valor científico estará dado por la rigurosidad con que serán aplicados los procedimientos de gestión documental para todo el personal de secretariado. Este plan de trabajo de grado elaborará con el objetivo de garantizar la responsabilidad y la transparencia en todos los niveles de secretariado, con sus respectivas normas, reglas y prácticas relacionadas a la organización de archivo para su conservación permanente y la calidad de atención de calidad al usuario.

La investigación fue de gran utilidad para la Coordinación Zonal 1-Salud de la provincia de Imbabura-Ibarra, para las secretarias y funcionarios que tendrán ordenados sus archivos según las normas internacionales establecidos, los principales beneficiarios de este

programa serán los usuarios, que tendrán una información rápida oportuna y de calidad.

La actualidad y originalidad de esta investigación es la parte más importante porque con este trabajo se trata de solucionar los problemas detectados en el diagnóstico. Es por ello que con la implementación de un programa digital se desea mejorar el uso correcto de las operaciones archivísticas con el objetivo de facilitar la búsqueda de los documentos que están en trámite y facilitar a los usuarios los trámites en forma inmediata.

## **1.7 FACTIBILIDAD.**

Esta investigación fue factible realizar por cuanto, a través del desarrollo de esta propuesta, se solucionarán problemas encontradas en la institución investigada. Existe la predisposición de las autoridades para que se lleve a cabo esta propuesta alternativa. La parte financiera de principio a fin será cubierta por la investigadora. Para la realización de esta investigación se cuenta con amplia bibliografía física y digital del tema.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **2.1.1 Fundamentación Filosófica**

###### **Teoría Humanista**

###### **Objeto de conocimiento**

Aporta en mejorar la calidad de servicio en los usuarios y orientar la gestión y acciones hacia el buen vivir.

Sin embargo, pese a tratarse de un concepto de un uso muy extendido, aún queda mucho por analizar, puesto que al día de hoy no existe consenso sobre que es la calidad de servicio, cuáles son sus dimensiones que la componen y que relación guardan con otras variables psicológicas (satisfacción, canales de participación y compromiso). “Al mismo tiempo existe una controvertida polémica sobre la importancia del aspecto humano en la organización como indicador del nivel de calidad institucional.” (Salvador, 2004,pag 147).

De lo que no cabe ninguna duda es que una estrategia para alcanzar elevados niveles de calidad se centra en analizar los servicios a través de los juicios de los usuarios. De este modo el usuario se convierte en juez decisivo para:

## **Objetivos**

- Determinar la eficacia y eficiencia institucional. Por lo tanto, se piensa cada vez más en empresas flexibles donde la satisfacción de las necesidades de los clientes adquiere un papel relevante.
- Considerar a la persona como fuente de desarrollo personal e integral en un contexto interpersonal y social.

## **Evaluación**

La atención del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas.

## **Perfil de salida**

Las personas que concurren a la Coordinación Zonal 1-Salud manifiestan que han obtenido una excelente atención, cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. La satisfacción de las personas que asisten hacer los trámites en esta dependencia es un indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del cliente.

## **2.1.2 Fundamentación tecnológica**

### **Objeto de conocimiento**

La información ha sido una necesidad sentida por la humanidad desde siempre. El género humano ha precisado siempre de medios para organizar sus documentos de manera sistemática generando información. “Los avances tecnológicos se apoyan en la comunicación de la

información obtenida y esta información facilita la aparición de nuevas tecnologías”. (Martín.V, 1997,pag 15).

## **Objetivos**

- Ayudar a desarrollar la individualidad de las personas.
- Apoyar a los usuarios a que se les reconozcan como seres humanos únicos.

El mundo está cambiando tan rápidamente que cualquier predicción anterior siempre es superada. No sabemos dónde vamos, aunque parece que vamos adelante, es decir, progresando en cierta dirección, el aumento del bienestar, y la educación y cultura para todos.

En los actuales momentos el cambio es más rápido y acelerado, por ello también más violento de la historia de la humanidad, de ámbito, regional o de áreas culturales sino planetario. Este cambio está produciendo lo que se denomina globalización, que es la producción, comercio y consumo a nivel de toda la tierra y que cada vez más afecta a los medios de comunicación de masas.

La sociedad tecnológica, también llamada la sociedad de la información, es una nueva sociedad. Representa una evolución del desarrollo tanto de la ciencia. “En todas las empresas existe un archivo que se encarga de administrar la documentación. Sin embargo, la secretaria, siempre maneja documentos que son guardados en las oficinas y no en el archivo en general”. (Sevilla, 2003, pág. 137).

## **Evaluación**

Responsabilizar a la secretaria de administrar la correspondencia de la oficina y las comunicaciones personales del jefe”.

## **Perfil de salida**

La necesidad de perfeccionar los sistemas de manejo de información ha influido de manera preponderante en la era de la informática en la cual vivimos y ello obliga a que el servicio que presta el archivo sea más preciso y eficiente.

### **2.1.3 Fundamentación Sociológica**

#### **Objeto de conocimiento**

Los procedimientos para el control de la gestión documental aportan a mejorar la calidad en la atención de los usuarios que concurren diariamente a las diferentes dependencias de la institución.

**Una empresa orientada a la mejora en el servicio conoce las necesidades y expectativas de los clientes a los que está destinada la política de atención, de modo que sea posible satisfacer sus necesidades y alcanzar y superar sus expectativas. Las organizaciones deben estar preparadas para adaptarse continuamente a los cambios que pueden producirse en un sector y en las crecientes expectativas de los clientes destacando en flexibilidad y mejora continua. (Pérez, 2007, pag .8).**

Los esfuerzos de las organizaciones han estado dirigidos hacia las actividades de dirección y administración de los recursos económicos, humanos y materiales para cumplir sus objetivos económicos. Actualmente, en un mercado tan competitivo, las empresas reconocen la dificultad que encuentran para cumplir sus metas y diferenciarse de sus competidores.

La forma de entender la calidad en la atención al cliente por parte de las organizaciones ha evolucionado durante los últimos años de manera significativa. El éxito competitivo de las empresas actuales va más allá de

atraer y captar clientes para que adquieran sus productos y servicios; se centran también en lograr la satisfacción y fidelización para maximizar sus beneficios económicos. Las empresas se esfuerzan en tratar al cliente con cortesía y de forma amable en todos los contactos que establece con él para permitirle de este modo sentirse importante.

### **Objetivos**

- Mejorar la calidad de atención a los clientes.
- Valorar el grado de satisfacción de los clientes cuando acuden a la empresa.

### **Perfil de salida**

El cliente representa el papel más importante en el tema de la calidad, porque es quien demanda de la empresa los bienes y servicios que necesita y luego quien valora los resultados. Se trata de la persona que recibe los productos o servicios en el intento que hace la empresa de satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende su permanencia.

### **Evaluación**

De acuerdo con el grado de satisfacción que manifiestan los clientes por el servicio recibido, se plantean diferentes niveles de intensidad en las relaciones entre el cliente y la organización.

#### **2.1.4 Fundamentación legal**

La Ley del Sistema Nacional de Archivos manifiesta que en su parte pertinente dice; Art. 1.- “Constituye patrimonio del estado, la

documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y que sirva de fuente para estudios históricos, económicos, sociales, jurídicos y de cualquier índole”.

Párrafo quinto del mismo cuerpo legal, de los archivos públicos y privados dice.

Art.13.-“Los archivos del país se clasifican en archivos intermedios o temporales y permanentes”.

Art.14.- “Son archivos activos, aquellos cuya documentación se considera de utilización frecuente y con 15 años menos de existencia”.

Art.15.- “El archivo intermedio, es aquel que procesa temporalmente la documentación que tenga más de 15 años de las instituciones del sector público”.

Así mismo, la enunciada ley, tiene su reglamento, que es el instrumento que permite su aplicabilidad, mismo que en su parte pertinente dice:

Art.22.- “Las entidades del sector público y privado así como las personas particulares que posean o custodien material que pueda ser patrimonio del Estado para efectos del registro de que habla esta ley, informarán obligatoriamente de su tenencia a la Inspectoría General de Archivo”.

Art.23.- “El Consejo Nacional de Archivos podrá proporcionar ayuda técnica y económica a los particulares que posean documentos que formaren o pudieran formar parte del Patrimonio Documental del Estado, y que la requiere para su conservación y organización adecuada, igual ayuda se proporcionará al propietario de tales documentos, cuando esta facilite su consulta para el estudio o investigación”.

### **2.1.5 Gestión documental**

“Se refiere al conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos”. (Russo, 2009, pág. 10).

### **2.1.6 Gestión de la información**

“Actividades relacionadas con la obtención de la información, su precio, el tiempo de recuperación y el lugar donde se guarda”. (Russo, 2009, pág. 10).

### **2.1.7 Gestión del conocimiento**

“Procedimientos para desarrollar, estructurar y mantener la información con el objetivo de transformarla en un activo crítico y ponerla a disposición de los usuarios”. (Russo, 2009, pág. 10)

### **2.1.8 Gestión de archivos**

Conjuntos de actividades destinadas a la preservación, la difusión y el acceso a la documentación de un archivo de carácter administrativo o histórico.

### **2.1.9 Gestión de contenidos**

Procedimientos para desarrollar, mantener y actualizar el contenido, normalmente de una web, de manera fácil. Va asociada a una herramienta tecnológica.

### **2.1.10 Gestión de calidad**

“Las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en aspectos de procedimientos de calidad de los servicios y productos”.  
(Russo, 2009, pág. 11)

### **2.1.11 Ventajas que produce la implementación de la gestión Documental**

La aplicación de un programa de gestión documental permite un incremento exponencial de la productividad empresarial porque facilita la ubicación y el manejo de la información, además que reduce en gran medida, el exceso de documentos que generalmente se conservan en las organizaciones y que no son importantes para la misma. Algunas ventajas son:

- Reducción del tiempo de consulta de un documento en papel.
  - Reducción del tiempo de consulta de documentos electrónicos.
  - Reducción de los costes de archivado.
  - Reducción de la recuperación de un documento.
  - Acceso concurrente a un documento.
  - Mejora de atención a los clientes.
  - Reducción de costes legales.
  - Reducción de costes de acceso a la documentación.
  - Posibilidad de integrarse con subsistemas de gestión documental específicos. Incremento en la satisfacción de los usuarios internos.
- (Ibai, 2003, pág. 4)

### **2.1.12 Departamento de archivo**

**El departamento de archivo es un departamento que presta servicios a toda la organización. De igual manera,**

**la secretaria encargada del archivo de su departamento u oficina debe prestar servicio a quien lo requiera. Para poder prestar dicho servicio con la máxima eficiencia, debe mantenerse al día tanto el archivo, como en cuanto a lo más moderno en el campo del control y conservación de documentos. (Alvarado, 2007, pág. 75)**

En una oficina debe archivar todo documento que tenga algún valor y aquellos sin valor deben destruirse o descartarse. Para tomar cualquier decisión a este respecto, es imprescindible conocer plenamente el funcionamiento de la organización para la cual trabaja. Entre los documentos que generalmente se archivan en las oficinas están los siguientes:

La correspondencia que se recibe y las copias de la que se envía, así como también facturas, cheques cancelados, estados de cuenta, mensajes por fax, requisiciones, acciones de personal, etc, dependiendo del departamento (Alvarado, 2007, pág. 75)

Escrituras, historiales clínicos, planos de construcciones, certificados, pólizas, etc, en oficinas de profesionales; como arquitectos, médicos. “Catálogos de gran valor para una casa comercial u otras organizaciones. En las bibliotecas, en las escuelas y en las universidades, es conveniente la ordenación científica de distintos catálogos”. (Alvarado, 2007, pág. 75)

Recortes de periódicos y revistas que hacen referencia a asuntos de interés para el hombre de negocios o para el hombre de actividad pública. (Alvarado, 2007, pág. 75)

### **2.1.13 Archivo**

**Un archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual fuera su fecha, su soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados,**

**respetando aquel orden para servir como testimonio o información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia. (Alvarado, 2007, pág. 76**

#### **2.1.14 Funciones de los archivos**

**Las funciones fundamentales de un registro son:**

Dar constancia de la existencia o no de un documento y por ende de la realización de un acto relacionado con la entidad.

Informar sobre el lugar donde se encuentra dicho documento. Una vez conocida su existencia, el registro nos informará de la persona o dependencia a donde fue enviado, así como sí fue destruido o pasó al archivo para su conservación. “Informar sobre el contenido de dicho documento. Para ello se realiza un extracto de dicho documento. Esto evita en algunas ocasiones el tener que buscar el documento de archivo pues la información necesitada se encuentra reflejada en el registro”. (Martos, 2007, pág. 505)

Las principales funciones y actividades desarrolladas por los archivos se pueden condensar en tres palabras fundamentales, de contenido muy amplio, referidas lógicamente a los documentos como elementos componentes de los archivos. (Martos, 2007, pág. 505)

##### **2.1.14.1 Entrada en archivo**

**La primera de las funciones, recibir, consiste en la recepción, en las instalaciones del archivo de la documentación tramitada y recibida por la institución u organismo titular del archivo (p.ej un Ministerio, una empresa).Las distintas oficinas o dependencias productoras o receptoras de la documentación deberán**

**remitir para su custodia al archivo aquellos documentos cuya tramitación este totalmente finalizada; a esta denominación se denomina transparencia (Martos, 2007, pág. 505)**

#### **2.1.14.2 Conservar**

##### **Medidas de conservación**

La función de conservar la documentación transferida se traduce básicamente en la necesidad de custodiarla en las mejores condiciones, es decir, garantiza la mayor seguridad y en orden más adecuado.

A efectos prácticos, estos dos principios de conservación pueden ejemplificarse en las siguientes medidas. Adopción de medidas destinadas a asegurar la perdurabilidad material de los documentos.

Mantenimiento y control de las instalaciones del archivo, estado de los edificios, instalaciones eléctricas. Medidas preventivas contra los diversos factores de deterioro, destrucción o desaparición de los documentos, control de humedad y temperatura. Restauración de documentos deteriorados.

Reproducción de la documentación más significativa, deteriorada o consultada. Aplicación de los criterios y métodos de organización documental (Clasificación y ordenamiento), según las normas de la teoría archivística (Martos F. 2007, pág. 506)

#### **2.1.14.3 Archivos de gestión (Activos)**

“Los archivos se consideran de gestión o activos si se hacen referencia a ellos con frecuencia. Por ejemplo, los expedientes de personal de

empleados regulares se consideran documentos activos. Otro ejemplo, es toda la documentación del departamento de contabilidad correspondiente al año fiscal vigente”. (Alvarado, 2007, pág. 76).

**Los documentos permanentes son aquellos que la empresa debe conservar por un largo plazo; tienen valor a largo plazo y se mantienen indefinidamente o por un periodo de tiempo especificado en el programa de retención. Como ejemplos de éstos tenemos las escrituras de constitución de las sociedades, las constancias de nacimiento de nuestros hijos, títulos académicos y profesionales obtenidos. (Alvarado, 2007, pág. 76).**

#### **2.1.14.4 Archivos centrales (Semiactivos e inactivos)**

“Son los archivos de documentos que se utilizarán a largo plazo, documentos semiactivos y documentos inactivos; se les llama así porque no se utilizan mucho. La frecuencia con que se haga referencia a los documentos va a determinar cómo se clasifiquen”. (Alvarado, 2007, pág. 76).

Generalmente, se clasifica un documento como semiactivo si se utiliza una vez al mes y como inactivo si se hace referencia a él menos de diez veces al año. Los expedientes de personal de empleados que cesaron en una empresa, facturas pagadas en periodos anteriores y cheques cancelados con documentos inactivos.

**En los archivos de gestión o activos deben conservarse únicamente los documentos que son de importancia inmediata a la empresa. El conservar en los archivos de gestión o activos, por tiempo indefinido, documentos fechados hace algún tiempo, ocasionará gran congestión con las gavetas y en consecuencia dificultará la tarea de archivarlos y localizarlos. Es por eso que surge la necesidad de establecer un sistema para el traspaso de documentos inactivos que separe los documentos de fechas recientes y activos de los documentos inactivos**

**que ya no son de gran importancia para la empresa. Estos sistemas se conocen como Sistemas de Remisión o Transferencia. (Alvarado, 2007, pág. 76)**

#### **2.1.14.5 Archivos de conservación a corto plazo**

**Los siguientes archivos tienen un plazo de conservación de 2 a 5 años, contado a partir de la fecha del último documento de la carpeta, del fin del bienio (programa regular) o del fin del proyecto (fondo extrapresupuestario). Esta carpeta no se trasfiere el archivo, sino que se elimina por la última correspondiente tras consultarlo con la unidad del archivo. (UNESCO, 2008, pág. 12)**

#### **2.1.14.6 Carpetas de conservación a largo plazo**

Los siguientes documentos tienen un plazo de conservación de al menos 10 años, contados a partir de la fecha del último documento de la carpeta, del fin del bienio (programa regular).

Estos documentos son transferidos al archivo. En la sede esta transferencia la gestiona la unidad de archivo, en las oficinas fuera de las sede, institutos y centros, lo hace una persona o un servicio designado para ello. Los plazos de conservación se aplican a los documentos en papel y a los documentos electrónicos. (UNESCO, 2008, pág. 13)

#### **2.1.15 Documentos generales**

##### **Reglas generales**

- Se debe conservar los documentos sobre un asunto o una actividad específica en un clasificador, organizado cronológicamente con el documento más reciente.

- Para evitar la duplicación de la información, se debe crear y conservar solamente una carpeta sobre un asunto o actividad por unidad y guarde todos los archivos de la unidad en un mismo lugar centralizado.
  
- Indicar claramente en la portada de una carpeta:
  - a) El acrónimo de la unidad
  - b) Un título claro y comprensible
  - c) Los años comprendidos
  - d) El número de volumen (si fuera necesario).
  
- La carpeta debe contener la correspondencia de entrada y salida en papel, original o copia, así como los documentos esenciales relativos a la actividad o al asunto sobre el que trata.
  
- Los archivos en papel deben conservarse por las unidades durante un plazo máximo de cinco años desde el cierre del proyecto o del programa, bien para su conservación a largo plazo, o para su eliminación según las reglas de conservación.
  
- Los documentos de administración, finanzas, presupuesto y personal los conservarán los servicios administrativos o centrales responsables.
  
- Los documentos sobre la ejecución del programa los conservará la unidad responsable de la actividad del programa en cuestión. (UNESCO, 2008, pág. 15)

#### **2.1.15.1 Control de Archivo**

Cada empresa u entidad controla y organiza sus documentos de forma distinta. Algunas empresas nunca encuentran el documento que están

buscando, o lo consiguen después de invertir mucho tiempo. Por lo contrario, existen otras empresas que localizan al instante cualquier documento que se les solicite, con independencia del tiempo que haya transcurrido desde la recepción o emisión de este documento. Ello es debido principalmente al control o sistema de archivo usado por cada una de las empresas. (Arlandis, 2011, pág. 52)

“Es necesario habilitar un lugar donde ubicar los documentos generados y recibidos. Si la empresa es pequeña, nos podría servir una simple caja, donde iríamos introduciendo toda la documentación de la empresa, formando esta caja el archivo de la empresa”. (Arlandis, 2011, pág. 52)

Como puede deducirse, el archivado de la documentación de esta empresa sería muy sencillo, lo que no sería tan sencillo la recuperación o localización de cualquier documento que necesitáramos. Cuanto más grande se hiciera la empresa más grande sería el cajón y más nos costaría localizar los documentos”. (Arlandis, 2011, pág. 52)

**La idea de control de un archivo es que estén todos juntos y localizables. Para solucionar este problema lo que se hace en el archivo es ordenarlos y clasificarlos en diferentes tipos de archivadores. Por eso lo primero es disponer del espacio para el archivo y de tantos archivadores como se necesiten. Hace falta un archivador por cada cosa. Además, la documentación va cambiando de lugar y se va reubicando dependiendo de las necesidades de la organización, a continuación, vamos a describir los soportes más usados en las organizaciones: (Arlandis, 2011, pág. 53)**

- Subcarpetas
- Carpetas
- Colgantes
- Suspendidas
- Carpetas A – Z

- Cajas A – Z

**Subcarpetas:** son de cartulina y sirven para separar los documentos dentro de las carpetas colgantes.

**Carpetas colgantes o suspendidas:** Son de cartulina con unas varillas metálicas o plásticas, acabadas en forma de gancho en sus extremos, destinadas a su suspensión. En las partes superior o lateral se colocan unos visores para la identificación de su contenido. (Arlandis, 2011, pág. 53)

**Carpetas A – Z:** Habitualmente llamadas archivadores, son de cartón rígido y pueden ir plastificadas. En su interior llevan dos anillos gruesos que abren y cierran mediante una palanca destinándose para documentos perforados. (Arlandis, 2011, pág. 53).

**Cajas A – Z (archivadores definitivos):** Con estructuras de cartón que se doblan convenientemente para adoptar la forma de cajas, con una solapa de cierre. En su interior se colocan subcarpetas. La utilización de estas cajas suele estar destinada a la conservación de la documentación de los archivos semiactivo e inactivo. Su identificación se realiza sobre el lomo, directamente o con etiquetas adhesivas. (Arlandis, 2011, pág. 53)

Además, están los microfilmes que son las películas que contienen, en tamaño fuertemente reducido respecto al original, imágenes de documentos y de cualquier información de la empresa. Las aplicaciones del microfilme en la empresa se centran en la documentación de gestión técnica, de patentes y bibliográfica. (Arlandis, 2011, pág. 53)

#### **Ventajas:**

Reducción de espacio, rapidez en la búsqueda y consulta de información.

## **Inconvenientes**

Corte de mantenimiento, dificultad de obtener copias perfectamente legibles de algunos documentos y ausencia normativa que considera válidos los microfilmes de documentos. El control del archivo de una empresa es esencial, sobre todo en lo referente a su seguridad, conservación y confidencialidad de los documentos para tener un buen una buena vigilancia, será necesario disponer del personal adecuado, ya que este deberá encargarse la elaboración, organización, conservación y en su caso destrucción de la documentación.

**En los archivos descentralizados, los responsables de las distintas secciones de una oficina tienen acceso directo a los documentos. Asimismo, en los archivos centralizados, los responsables de la oficina que se trate serán los que decidan que personas puedan tener acceso a la documentación y a qué tipo de documentación, así la forma de llevar a cabo el préstamo de documentos. En todo momento, la documentación debe estar controlada. (Arlandis, 2011, pág. 53)**

### **2.1.16 Ciclo de vida de un archivo**

Un archivo tiene un ciclo de vida con cuatro etapas bien diferenciadas que forman parte del proceso completo de la organización de un archivo eficaz: creación y clasificación, orden y conservación, transferencia, eliminación (Parera, 2006, pág. 54)

### **2.1.17 Tratamiento de la documentación de los archivos**

**2.1.17.1 Archivo de departamento (5 años aproximadamente):** “está formado por los documentos recientemente producidos por el departamento, en plena vigencia jurídica y administrativa, que son de consulta continua por su parte y que permanecen en la oficina el número

de años que determine el departamento y el archivero, dan testimonio, ofrecen información y algunos pueden tener valor histórico”. (Parera, 2006, pág. 195).

**2.1.17.2 Archivo central (10 años aproximadamente):** “recibe los documentos tramitados en los departamentos al cumplirse el plazo estipulado. Tienen menor vigencia jurídica y administrativa. Deben ser tratados por el archivero y son objeto de consulta directa por los departamentos a través del archivero”. (Parera, 2006, pág. 195)

**2.1.17.3 Archivo intermedio (15/30 aproximado):** “forma parte del archivo central. Está formado por los documentos que por el tiempo transcurrido tienen menos uso, que generalmente han perdido su vigencia jurídica o administrativa y cuyo valor histórico esta por ser establecido”. (Parera, 2006, pág. 195)

**2.1.17.4 Archivo histórico (conservación indefinida):** “recibe los documentos con más de 25 años y su misión primordial de servir de fuente primaria para la investigación histórica – científica”. (Parera, 2006, pág. 195)

## **2.1.18 Criterios de ordenamiento de archivo**

Graciano (2003) Cuerpo Auxiliar Administrativo Editorial Mad, S.L, España.

**La idea de organización documental está íntimamente vinculada al principio archivístico fundamental, aceptado universalmente, conocido como principio de respeto al origen de los fondos o principios de procedencia, según**

**el cual los fondos documentales de los archivos deben conservarse manteniendo su organización original, no introduciendo modificaciones ajenas a los procedimientos y trámites utilizados en ella (Graciano, 2003, pág. 345)**

Al archivo se lo definen como el conjunto de operaciones mediante las cuales se agrupan los documentos individuales en unidades inteligibles y estas unidades entre sí a fin de que puedan quedar relacionadas jerárquicamente.

Las dos operaciones fundamentales incluidas bajo el término “organización” pueden definirse de la siguiente manera. “Clasificar, consiste en separar o dividir un conjunto de elementos (documentos) estableciendo clases o grupos (secciones, subsecciones, series), de tal manera que puedan quedar integrados dentro de un sistema orgánico y jerarquizado”. (Graciano, 2003, pág. 345)

Ordenador, consiste en unir los elementos (documentos) dentro de un grupo (serie) ya que definido, de acuerdo a una unidad-orden (fecha, alfabeto, número, tamaño) establecida de antemano. (Graciano, 2003, pág. 345)

### **2.1.19 Clasificación**

#### **Ordenación cronológica**

Es el tipo de ordenamiento más utilizado en la organización de archivos, que se puede aplicar a múltiples series documentales comunes a muchos archivos (p.ej presupuestos, actas, registros, padrones...).

La fecha de la recaudación de los documentos es el dato más estable para su identificación. Hay tres tipos de fechas o datas: (Graciano, 2003, pág. 345)

### **2.1.19.1 Cronológica**

**Es la que sitúa a los documentos en el tiempo concreto y preciso de su redacción (año, mes día). Si un documento carece en su texto de una cronología expresamente indicada, pero mediante datos indirectos o inducidos podemos aproximarnos a ella, tendremos la data archivística, que será colocada entre corchetes (p.ej, una instancia no fechada, en la que encontramos un sello de registro de entrada del año 1962, podemos fecharla con dicho año entre corchetes,(1962) y la situaremos al comienzo de los documentos de la misma serie documental de dicho año).La fecha cronológica es la que fundamentalmente nos servirá para la ordenación cronológica de documentos. (Graciano, 2003, pág. 345)**

**2.1.19.2 Tópica.** “Es la que sitúa a los documentos en el lugar concreto de su redacción. Al igual que la anterior, si la data tópica no está expresada sino inducida, la podemos colocar entre corchetes. “En todo caso es una fecha secundaria respecto a la cronológica”. (Graciano, 2003, pág. 349)

**2.1.19.3 Histórica.** “Con este sistema de datación, el documento es situado en el tiempo en relación con un hecho histórico determinado (p.ej. al hacer referencia al número de años de un reinado o pontificado o a un hecho de especial relevancia que sirve como punto de partida en la computación cronológica” (Graciano, 2003, pág. 349)

### **2.1.19.4 Ordenación alfabética**

Es la ordenación por la cual se ordenan los documentos siguiendo el abecedario de las palabras elegidas como representativas de la información contenida en ellos. Como regla general, se preferirá la ortografía moderna sobre la antigua en la elección de palabras o voces.

Según el tipo de palabra de que se trate, tendremos los tres tipos de ordenación alfabética:

Las palabras designan a personas, tendremos la ordenación alfabética onomástica. En este caso dichas palabras se ordenan de la siguiente manera: primero el apellido, segundo apellido y nombres propios. “Las palabras designan un lugar geográfico, estaremos ante la ordenación alfabética geográfica o topográfica (p.ej. en los expedientes de licencias de obras, que deben ordenarse por la denominación de las calles: Álava; Albacete; Alicante”. (Graciano, 2003, pág. 350)

Las palabras se refieren a asuntos, temas o materiales, se utiliza una ordenación alfabética de materias o temática (p.ej...en los expedientes de oposiciones, que deben ordenarse por la denominación de los puestos de trabajo: Archiveros; Arquitectos; Auxiliares administrativos, Ayudantes de archivo, Ayudantes de biblioteca, Ayudantes de laboratorios...). (Graciano, 2003, pág. 350)

#### **2.1.19.5 Ordenación numérica**

Este tipo de ordenación puede referirse, tanto a la numeración de documentos dentro de una serie documental, como a la numeración de las unidades de instalación (legajos, libros, cajas) en el depósito de archivo.

En el segundo sentido, debe tenderse a utilizar una única numeración corrida, aplicable a todas las unidades de instalación de un archivo determinado.

“En todo caso, y siempre que las disponibilidades de espacio lo permitan, será recomendable una doble numeración, que corresponderá a una doble instalación, para separar los legajos o cajas de los libros o documentos encuadernados. (Graciano, 2003, pág. 350).

### **2.1.20 El archivo como fuente de información**

Como se ha dicho anteriormente el archivo conforma la memoria de la entidad, en sus dos vertientes: la externa, es decir, en sus relaciones con el mundo exterior, y la interna, las relaciones entre los distintos departamentos que la componen. Por tal motivo, el archivo es una fuente inagotable e inestimable de información para la entidad. (Graciano, 2003, pág. 350).

### **2.1.21 Transferencia de archivos**

La transferencia más característica es la directa u ordinaria, procedente de los órganos productores de los documentos, de manera que es evidente el interés primordial por regularla, ya que condiciona irreversiblemente el futuro estado de accesibilidad y el nivel técnico de tratamiento del fondo.

**En este sentido, es interesante remarcar que la rápida recuperación de la información por parte de los servicios transferentes más allá del estado en que se hayan traspasado los documentos al archivo – es una señal de prestigio para los archiveros y la mejor carta de presentación de la utilidad del servicio de archivos en toda la institución. (Alberch, 2003, pág. 103)**

La transferencia extraordinaria o indirecta es la que permite la recepción de documentación al margen del procedimiento regular u ordinario, es decir la documentación ingresa mediante compra, donación depósito (mediante el que solo se cede el uso, no la propiedad) o de devolución.

### **2.1.22 Eliminación de documentos**

“Se debe proceder a la eliminación de los documentos que estén incorporados en la aplicación y cuya utilidad para el departamento hayan desaparecido” (p.78).

### 2.1.23 Las transferencias. Aspectos prácticos

El formulario de transferencia se ha definido como el eje del sistema de traspaso de la documentación de los órganos administrativos a los servicios de archivos. Esta caracterización positiva deriva del hecho de que esta relación sistemática se ha convertido al mismo tiempo en un instrumento jurídico, de gestión, de búsqueda y descripción. Jurídico en tanto que constituye la única prueba del traspaso de un fondo, se dé o no un cambio en la titularidad o en la tutela de los documentos objetos de la transferencia.

Paralelamente, el formulario es una herramienta de gestión, ya que la información que contienen debe facilitar un tratamiento archivístico, un uso eficiente de los depósitos y especialmente la selección y la eliminación de los documentos. Finalmente, el formulario es, sobre todo, un instrumento de investigación y de descripción.

**Es evidente que el extraordinario crecimiento de los fondos administrativos que hay que transferir imposibilita que desde los mismos archivos se pueda proceder a su reclasificación y a la elaboración de los tradicionales instrumentos de descripción. Así pues, es más eficaz mejorar el contenido informativo de los formularios, dado que están llamados a convertirse en las herramientas de recuperación de la información más o menos definitivas. (Alberch, 2003, pág. 107).**

La información de los formularios es una línea de trabajo imprescindible si se quiere rentabilizar su contenido para la gestión o la investigación.

Así, las experiencias llevadas a cabo se fundamentan en el principio de que la unidad documental de base es la transferencia con disposiciones que permiten, a pesar de todo, una indexación o un llamado análisis archivístico; para cada transferencia se redacta un texto sintético que se añade a los datos generales de la transferencia. Este

análisis sintético del contenido de la transferencia señala las características de la acción administrativa ejercida, del autor de esta acción en caso de que no sea el servicio transferente, de los objetos de esta acción, de los tipos documentales, del contexto concreto (lugar, ley, acontecimiento histórico) y de los datos extremos. “Finalmente, este sumario o texto esta indexado; es decir se relacionan las palabras clave que se le asocian, y sobre las cuales se podrá interrogar en el momento de la búsqueda.

#### **2.1.24 La información contenida en los archivos contribuirá de forma clara a:**

- Alcanzar una mayor eficacia administrativa.
- Conseguir un mayor desarrollo económico y social
- Un mejor conocimiento de la evolución histórica del país
- Desarrollar la conciencia nacional
- Educar a los ciudadanos a distintos niveles

#### **2.1.25 Normas de archivo de los documentos informáticos**

“Cuando se inicie un expediente para un determinado cliente, se creará la carpeta correspondiente, que contendrá todos los ficheros de trabajo que genere la tramitación del asunto. Para ello se seguirán los siguientes pasos”. (Guirado, 2007, pág. 72)

Abrir una carpeta a nombre del cliente en cuestión en el disco duro del servidor: unidad H, Carpeta “Clientes”

Dentro de la carpeta del cliente, abrir una subcarpeta correspondiente al área de trabajo: Auditoria; contable; fiscal; laboral; mercantil y civil. Dentro de la carpeta de área de trabajo, abrir otra que se denominará con el código de expediente dentro del periodo anual seguido de las dos

últimas cifras del año en que se inicia el expediente (por ejemplo, 243/00) el código de tipo de servicio.

Este sistema de archivo pretende que los documentos (ficheros de trabajo) están clasificados siguiendo unos criterios que nos indiquen:

- El cliente para el que se está trabajando
- El área de trabajo al que pertenece ese expediente
- El número de expediente y el tipo de servicio

Es importante que todos los clientes tengan aquellas carpetas que correspondan a las áreas de trabajo en las que se les prestan determinados servicios. “Cada expediente tendrá su correspondiente registro en la base de datos “inventario”, en el cual se vinculará mediante un campo de hiperenlace dicho registro con la ruta de la carpeta específica que le corresponde en el disco duro”. (Guirado, 2007, pág. 72).

### **2.1.26 Equipos y materiales**

El tipo y cantidad de equipo necesario para guardar sus archivos va a depender de algunos factores básicos, además de tener en cuenta el espacio disponible.

Al planearlo debe tener en cuenta:

- ¿Con que frecuencia vamos a usar el archivo? La respuesta determinará la organización del archivo, donde va a estar localizado y el tipo de equipo necesario.
- ¿De qué forma va el directivo a solicitar el material? Como es lógico, esta consideración con llevar que tengamos equipos para archivos alfabéticos, numérico, por temas.

- ¿Cuál será el volumen del material que irá en el archivero? El volumen determinará el tipo de equipo necesario y el número de guías que precisará.
- ¿Aumentará con cierta rapidez? Este factor también tiene influencia en la selección del equipo y el sistema que se planteará.

Como ya lo hemos mencionado, es más fácil aumentar un archivo numérico, por ejemplo, que un alfabético, porque un numérico se puede aumentar añadiendo al final. Aumentar un alfabético significa intercalar carpetas y reorganizar el contenido de los cajones.

Antes de organizar el archivo, debe sopesar todos estos factores y tener en cuenta el espacio disponible. (Parera, 2006, pág. 199)

### **2.1.27 Selección de equipos**

Cuando tenemos que decidir la selección de los equipos necesarios para los archivos, existe una gama tan amplia de posibilidades que debemos tener en mente algunas consideraciones fundamentales. La eficiencia es la palabra clave para un buen sistema. “Aunque otros elementos puedan entrar también en consideración, este es el factor más importante”. (Parera, 2006, pág. 199)

#### **Factores que deberíamos tener en cuenta:**

- La estandarización de los equipos puede resultar a la larga un gran ahorro. Elementos individuales pueden ser trasladados a diferentes lugares según sea necesario sin cambios drásticos en la estética de la oficina.
- Para los archivos de departamento, la elección estará determinada por la colocación de los despachos, la cantidad de superficie de suelo

disponible y la necesidad de movernos con facilidad para realizar el trabajo.

- Desde luego el tipo de documentos que guardamos también influirá en la decisión. No será lo mismo archivar correspondencia que listados de ordenador.
- La durabilidad es un factor importante, sobre todo cuando los archivos tienen un uso contante.
- También deberíamos considerar equipos anti – incendios para archivos especialmente valiosos.
- Y por último, la estética también es importante. Qué duda cabe que la apariencia de nuestros archivos forma parte de la imagen de nuestra empresa y debería estar de acuerdo con un entorno cuidado y agradable. (Parera, 2006, pág. 200)

#### **2.1.27.1 Material de oficina**

Son los productos, complementos y accesorios, que se utilizan con los equipos de oficina para realizar las tareas administrativas. Se distingue entre materiales fungibles y no fungibles.

#### **2.1.27.2 Fungible:**

Se consume con el uso:

- **Soportes de escritura e impresión:** papel, cartulinas, cuadernos, notas adhesivas, carpetas, sobres, etiquetas, impresos.

- **Escritura y corrección:** bolígrafos, lapiceros, rotuladores, gomas de borrar, correctores, entre otros.
- **Encuadernación:** tapas, espirales, canutillos, entre otros.
- **Material informático:** discos DVD, cartuchos de impresora, tóner, entre otros.
- **Otros:** pegamentos, cintas adhesivas, clips, grapas, gomas elásticas, fundas plastificadoras, fundas porta documentos, entre otros. (Sánchez, Herrero, & Hortiguela, 2010, pág. 188)

### 2.1.27.3 No fungible

Duran en el tiempo:

- **Máquinas de oficina:** calculadoras, destructoras, guillotinas, encuadernadoras, plastificadoras, grapadoras, saca grapas, taladradoras, tijeras, entre otros.
- **Complementos informáticos:** teclados, ratones, memorias USB, entre otros.
- **Accesorios de oficina:** archivos, banderas, papeleras, entre otros. (Sánchez, Herrero, & Hortiguela, 2010, pág. 188)

### 2.1.28 Atención al Cliente

El ambiente competitivo en el mundo de la empresa está sujeto a crecientes presiones de la oferta y la demanda.

**Por parte de la oferta, que es lo que la empresa pone a disposición del mercado, existe una mayor disponibilidad de productos y marcas y una estandarización en la tecnología, lo que genera mayor valor, en que cada empresa se da a conocer y pone sus productos/servicios al alcance los usuarios. (Hernández de Velasco, 2009 p.1)**

La atención al cliente está constituida por todas las acciones que realiza la empresa para aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes. La satisfacción o la falta de ella es la diferencia entre lo que espera recibir el cliente y lo que percibe que está recibiendo. Percepción y expectativa son conceptos diferentes.

La percepción es el proceso mental por el que se seleccionan, organiza e interpreta la información a fin de darle significado.

Es la visión de la realidad que una persona tiene y que variará en función de las circunstancias.

“Expectativa es aquello que una empresa cree que puede o debe ocurrir y está condicionada por las referencias externas o experiencias interiores”. (Hernández de Velasco, 2009 p.2)

La percepción global del cliente es la valoración que hace con respecto a nuestra empresa comparada con otras. Los elementos que la componen son.

#### **2.1.28.1 Elementos tangibles**

Todo lo que se percibe a través de las instalaciones, medios técnicos, equipos, productos/servicios que oferta y medios humanos, es decir, el personal que atiende. (Hernández de Velasco, 2009 p.2)

### **2.1.28.2 Elementos intangibles**

“Que se traducen en fiabilidad o confiabilidad, capacidad de la empresa para responder en las condiciones prometidas, prestigio de la marca, experiencia en el mercado, cultura y nivel de compromiso con el cliente, cartera de clientes que confían en la empresa”. (Hernández de Velasco, 2009 p.2)

### **2.1.28.3 Aproximaciones teóricas de la calidad del servicio**

Hablar de Calidad de Servicio como concepto la define como la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos (Juran 1995), es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio. Las empresas u organizaciones empresariales en cualquier momento de su proceso de venta, sea de bienes, productos o servicios (que es el caso de la investigación) realizan contactos directos con los compradores o clientes, a través de personas o empleados que facilitan, intermedian, ejecutan, interpretan sus demandas para ser satisfechas.

En efecto, el servicio con calidad ha sido y es un imperativo para todos, porque la preferencia de los clientes por una determinada empresa le facilita posicionarse del mercado de su interés y les otorga ventaja competitiva frente a otros.

En pleno siglo XXI, el mercado con diversidad de opciones, oportunidades y alternativas para los consumidores obliga a las empresas además de invertir en tecnología de punta, en recurso humano de amplio perfil, en redes de conocimiento y aprendizaje, en investigación e innovación, todas las cuales redundan en un mejor desempeño organizacional pero que deben confluir en la calidad del servicio al cliente, como momento final. “Esta tendencia es así en la actualidad como

también lo ha sido desde los inicios del desarrollo histórico del concepto de calidad”. (Hernández de Velasco, 2009)

#### **2.1.28.4 El proceso de comunicación**

En la atención al cliente, la empresa se comunica con sus clientes a través de su personal. Aunque estamos en la era de las comunicaciones, la mayor parte de los contactos se siguen dando en persona a través del teléfono, aunque cada vez hay más empresas que añaden a estos canales tradicionales la venta a través del internet. La atención al cliente se trata básicamente de la palabra, que puede ser oral o escrita y que tendrá unos significados conocidos y compartidos por ambos interlocutores para que la comunicación llegue a un buen fin.

#### **Definición de calidad y servicio**

##### **Calidad**

Se la define como “el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que no son demandadas por el público) de los clientes” (Vértice, 2007 pag 2)

La calidad es el nivel de existencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave; representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad.

##### **Servicio**

El servicio es un conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio,

la imagen y la reputación del mismo. Por ejemplo: “El comprador de unas mercedes espera cierto número de prestaciones; antes, durante y después de la compra, tales como demostraciones, prueba del vehículo, soluciones financieras a su medida, reparaciones rápidas”. (Vértice, 2007 pag 2)

Para ofrecer un buen servicio hace falta algo más que amabilidad y gentileza, aunque estas condiciones sean imprescindibles en la atención al cliente. Así cuando un interlocutor habla por teléfono tiene que hacerlo sonriendo, y además proporcionando sin demora la información adecuada que orienta a la persona que ha llamado hacia el interlocutor idóneo. Se trata de un problema de métodos y no de simple cortesía.

Servicio no significa servilismo aunque, a veces, se tiendan a confundir ambos términos. Esto implica en parte la actitud de ciertos vendedores de grandes almacenes que se limitan únicamente a ejercer una actitud obsequiosa ante los clientes sin tener en cuenta sus necesidades y sin ayudarles en absoluto.

### **Tipos de clientes**

**Los clientes externos: son aquellas personas que adquieren los productos y servicios ofrecidos. Son extraños o ajenos a la empresa y son fuente de ingresos que sostienen las operaciones. Sin embargo, si consideramos a los clientes de una empresa como un concepto más amplio e integral, podríamos decir que están constituidos por todas las personas cuyas decisiones determinan la posibilidad de que la organización prospere en el tiempo. ( Pérez Carolina, 2007 pag 3)**

Para medir el nivel de satisfacción de los clientes externos, se puede utilizar las siguientes propiedades.

**Trabajadores:** trato. Amabilidad, celeridad, responsabilidad.

**Producto:** variedad, precio, tamaño.

**Empresa:** imagen, higiene, orden, estado técnico, comodidad, etc.

Los clientes internos: son personas que trabajan en la empresa y hacen posible la producción de bienes o servicios. Cada unidad, departamento o área es cliente y proveedora de servicios al mismo tiempo, garantizando que la calidad interna de los procesos de trabajo se refleje en la que reciben los clientes externos. “De ahí que cuando las personas de una organización soliciten el servicio, lo que está pidiendo es apoyo, colaboración o una buena disposición para que se les brinde lo que necesitan”. ( Pérez Carolina, 2007 pag 4)

En la mayoría de las empresas no se tiene en cuenta la opinión del cliente interno, esto es, de sus trabajadores, y para que la atención al cliente posea calidad hay que tener en cuenta a todos los empleados y verlos como el espacio más importante.

El cliente final: es aquella persona que utilizará el producto o servicio adquirido a la empresa y se espera que se sienta complacida y satisfecha. También se denomina usuario final o beneficiario. Se corresponde con el cliente externo. El cliente intermedio es el distribuidor que hace posible que los productos o servicios que provee la empresa estén disponibles que los productos para el usuario final o beneficiario.

### **Principios de la atención al cliente**

“La calidad en la atención al cliente representa una herramienta estratégica que permita ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa”. ( Pérez Carolina, 2007 pag 8)

Esto hace que cualquier empresa que posea una política de calidad de servicios que sea competitiva obtenga una clara diferenciación con respecto a lo que hacen otras empresas en el mismo mercado.

Una empresa orientada a la mejora en el servicio conoce las necesidades y expectativas de los clientes que está destinado la política de atención, de modo que sea posible satisfacer sus necesidades y alcanzar o superar sus expectativas. Las organizaciones deben estar preparadas para adaptarse continuamente a los cambios que puedan producirse en un sector y en las crecientes expectativas de los clientes, destacando la flexibilidad y mejora continua.

La mayor calidad en el servicio prestado y la atención percibida por los clientes tiende a incrementar su grado de satisfacción con respecto de la oferta de la empresa y produce una experiencia de compra que favorece su fidelización con los productos o servicios.

Como principios de atención al cliente se establece que el cliente es el que valora la calidad en la atención que recibe. Cualquier sugerencia o consejo es fundamental para la mejora. Toda acción en la presentación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción en el cliente. Esta satisfacción debe garantizarse en cantidad, calidad, tiempo y precio. Las exigencias y expectativas del cliente orientan la estrategia de la empresa con respecto a la producción de bienes y servicios.

El servicio se le brinda no a un cliente indistinto sino a una persona o grupo específico y como tal debe tratarse. Esto permite la personalización de la atención a los clientes que los hace sentirse especiales. La política de atención al cliente va acompañada de una política de calidad. El cliente tiene derecho a conocer que puede esperar del servicio brindado por la empresa. La calidad en la atención al cliente debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la empresa. Así cada empresa desarrolla su propia estrategia de

calidad de servicios teniendo en cuenta el sector en el que opera y el tipo de negocio que desarrollo. Para cada segmento de mercado debe diseñarse el nivel de servicio más adecuado ya que no siempre un único diseño de servicio al cliente es capaz: de satisfacer todos los segmentos de mercado que debe atender la empresa

### **Protagonista de la atención al cliente**

**En una empresa que trabaja respetando la filosofía de calidad de servicio el protagonista principal es el cliente. En este caso, la empresa tiene como objetivo fundamental eliminar de forma permanente todos aquellos problemas errores o equivocaciones que pueda generar la insatisfacción del cliente. Lo más importante es satisfacer sus necesidades e incluso extender sus expectativas. ( Pérez Carolina, 2007 pag 9)**

En consecuencia, los responsables de detectar y resolver dificultades son los componentes de la organización, ya sean directivos o empleados, a los que se añadiran proveedores y principalmente los propios clientes de la empresa que permiten la retroalimentación necesaria.

**Estrategía.-** La estrategia incluye las ploiticas o lineamientos generales de la empresa dirigidos hacia la atención al cliente. Generalmente, es diseñado por el departamento de marketing y su principal función es orientar a toda la empresa hacia la calidad de atención al cliente. “En la estrategia de servicio se define el valor que se desea para los clientes;el valor es el principal motivador de la decisión de la compra y por lo tanto como la posición competitiva que se sustentará en el mercado”. ( Pérez Carolina, 2007 pag. 12)

## **2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL**

Debido a la gran afluencia de información en el mundo actual, la gestión documental se hace más necesaria, porque se considera un

recurso importantísimo para llevar de una manera adecuada todas las actividades en que se desempeña el ser humano en la sociedad en que vivimos, como los trámites que necesita llevar a cabo en las diferentes dependencias de la Coordinación Zonal 1 - Salud. Se manifiesta que la gestión documental, el archivo tanto público como privado tienen un papel primordial para permitir la utilización y localización oportuna de un trámite que está gestionando o solicitando.

La teoría que sustenta la investigación es la humanista porque el usuario es la persona más importante dentro de la empresa, es por ello que se le debe brindar una atención de calidad, capaz de que al finalizar su gestión del trámite se vaya muy satisfecho y comente positivamente de las fortalezas de la empresa.

Con la investigación se propone automatizar los archivos existentes en la Coordinación Zonal 1 - Salud, con el propósito de conservar la información de los archivos de gestión y debe darse de manera tal que permita flexibilidad en el almacenamiento y recuperación de la información para satisfacer las necesidades del usuario.

Para almacenar en el programa de archivo digital, se guardará siguiendo algunos procedimientos de clasificación y ordenación de archivos, como registrarlos, guardarlos, buscarlos, consultarlos y recuperarlos con mucha facilidad, rapidez y eficiencia, capaz de que el usuario se sienta satisfecho a la hora de realizar los trámites respectivos.

La Coordinación Zonal 1 – Salud, pretende llevar de manera adecuada los documentos de entrada y salida. Para su utilización y consulta, se requiere que estén organizados de forma ordenada y sistemática a fin de facilitar su localización. En este sentido juega un papel importante la gestión documental de la Coordinación Zonal 1 - Salud, ya que es la encargada de guardar y hacer una clasificación organizada de los citados

documentos de interés de los usuarios a fin de que su búsqueda sea rápida y eficaz.

## **2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere la fecha, su forma y soporte material, acumuladas 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 distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, una vez finalizados su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas.

**Archivo de gestión:** Aquel en el que se reúne la documentación en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas productoras u otras que las 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.

**Carpeta:** Cubierta con la que se resguardan los documentos para su conservación.

**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 identifica y establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección), de acuerdo a la estructura orgánico-funcional de la entidad.

**Comité de archivo:** Grupo asesor de la falta de dirección, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de 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 documentos. Puede ser preventiva o de intervención directa. Métodos utilizados para asegurar la durabilidad física de los documentos, por medio de controles efectivos.

**Consulta de documentos:** Derechos 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.

**Custodia de documentos:** Responsabilidad jurídica que implica por parte de la institución archivística la adecuada conservación y administración de los fondos, cualquiera que sea la titularidad de los mismos.

**Documento:** Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado.

**Documento de apoyo:** El generado por una misma oficina o por otras oficinas de la entidad, que no hace parte de sus series documentales, pero es de utilidad para el cumplimiento de sus funciones.

**Documento de archivo:** Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón de sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal o legal, o valor científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación.

**Eliminación:** Es la destrucción de documentos que han perdido su valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable y que no tiene valor histórico o que carecen de relevancia para la ciencia y la tecnología.

**Expediente:** Conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad archivista. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en resolución de un mismo asunto.

**Folio:** Hoja de libro, de cuaderno o expediente, al que corresponda 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 quehacer archivístico, desde la elaboración del documento hasta su eliminación y conservación permanente.

**Inventario:** Es el instrumento que describe la relación sistemática y detallada de las unidades de un fondo, siguiendo la organización de las series documentales. Puede ser esquemático, general, analítico y preliminar.

**Legislación archivística:** Es un conjunto de normas que oficializan la conservación, el acceso, la protección y la organización de los archivos de un país.

**Ordenación documental:** Ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

**Retención de documento:** 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.

**Serie documental:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

**Servicios de archivo:** Proceso mediante el cual se pone a disposición de los usuarios la documentación de la entidad, con fines de información

**Unidad Administrativa:** Unidad técnica operativa de una institución.

## **2.4 INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN**

### **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN N° 1**

**¿Cuál es la situación actual sobre el manejo del archivo en la Coordinación Zonal 1 – Salud de la provincia de Imbabura – Ibarra?**

Con los resultados presentados se ha evidenciado que cerca la totalidad de los funcionarios encuestados manifiestan que la falta de referencia en la información si impide el buen manejo del sistema de archivo, también manifestaron los usuarios que no han visto el sistema de archivo bien organizado y codificado, esto preocupa a los usuarios por la atención que debe ser de calidad, para que sus trámites en la Coordinación Zonal 1- Salud sean despachados más rápido y el usuario se sienta satisfecho, cuando sea atendido. Un archivo bien organizado

permite la conservación de los documentos porque estos son la historia de los trámites de los usuarios.

## **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN N° 2**

**¿La selección de una información científica y teórica permitirá diseñar un marco teórico que oriente la investigación?**

De acuerdo a la encuesta formulada a los usuarios con respecto al grado de satisfacción que tienen los usuarios manifiestan que no es aceptable, por cuanto indican que hace falta agilidad en la entrega de los trámites, se demoran mucho y esto se debe a que los funcionarios no tienen un sistema de archivo digital y sin este archivo el despacho y conservación de documentos en la Coordinación Zonal 1- de Salud no se entrega con prontitud y eficacia.

## **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN N° 3**

**¿El programa de archivo digital será la alternativa de solución para mejorar la calidad de atención de los usuarios que concurren a la Coordinación Zonal 1- Salud?**

El programa de archivo digital será de gran ayuda para los funcionarios de la Coordinación Zonal 1-Salud, el funcionario encontrará un conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final.

Con el objeto de facilitar su utilización y conservación, informa sobre la obligación que tienen las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, en elaborar programas de gestión documental, independientemente del soporte en que produzcan la información, para el

cumplimiento de su cometido estatal, o del objeto social para el que fueron creadas.

#### **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN N° 4**

**¿La socialización con todos los actores institucionales permitirá adquirir compromisos puntuales para dar una respuesta social al problema?**

La socialización de la propuesta se la realizó a los funcionarios de Coordinación Zonal 1-Salud, quienes conocieron sus beneficios y su importancia en el proceso el hecho de organizar los documentos de manera consistente, precisa y uniforme durante todo su ciclo de vida, desde su creación hasta su eliminación o conservación definitiva. Se convierte así, en un factor clave para la optimización de los procesos y el desarrollo de las actividades de autoevaluación que conducen a la mejora continua.

## 2.5 MATRIZ CATEGORIAL

Concepto	Categorías	Dimensión	Indicador
<p>Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización.</p> <p>La atención al cliente puede convertirse en un elemento principal para el éxito y fracaso de muchas empresas, las empresas que están orientadas hacia el cliente son las que tienen más probabilidades de éxito en el futuro.</p>	<p>Procedimientos para el control de la gestión documental</p> <p>Calidad de atención al usuario</p>	<p>Organización</p> <p>Almacenamiento</p> <p>Utilización/uso</p> <p>Aspectos de calidad del servicio al cliente</p> <p>Tipos de servicio</p>	<p>El sistema de archivo tiene una organización y codificación.</p> <p>Le es fácil ubicar la información con archivo.</p> <p>El sistema de archivo permite una conservación.</p> <p>El sistema de archivo ayuda en la agilidad de los trámites.</p> <p>Los procesos del archivo mejoran la calidad de atención.</p> <p>La falta de referencia en la información impide el buen manejo del sistema de archivo.</p> <p>La atención de calidad, depende de la prontitud en la respuesta.</p> <p>El sistema de archivo le permite atender con calidad.</p> <p>Depende de la prontitud en la respuesta de un trámite.</p> <p>Atender con calidad en los requerimientos del usuario.</p> <p>Un archivo computarizado.</p>

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

**3.1.1. Investigación Bibliográfica.** -Se utilizó la investigación bibliográfica o documental porque se trabajó con documentos y consultas realizadas en textos, libros y revistas, folletos, periódicos y archivos; los mismos que ayudaron a fundamentar acerca de los procedimientos para el control de gestión documental.

**3.1.2. Investigación de Campo.** - Se aplicó una encuesta al personal que labora y a los usuarios que concurren a la Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura - Ibarra.

**3.1.3. Investigación Descriptiva.** - Se manejó esta investigación para descubrir cada uno de los procedimientos utilizados por las secretarias para el control de gestión documental de la Coordinación Zonal 1 - Salud.

#### **3.1.4. Investigación Propositiva**

Con los resultados se obtenidos en el diagnóstico, se planteó una alternativa de solución acerca de los procedimientos para el control de gestión documental de la Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura - Ibarra.

## **3.2 MÉTODOS**

Los métodos que se aplicaron en la investigación son los siguientes:

### **3.2.1. Método Inductivo**

Se adoptó este método para determinar por medio de la observación, los diferentes problemas tanto internos, como externos acerca de los procedimientos para el control de gestión documental de la Coordinación Zona 1 - Salud de la provincia de Imbabura - Ibarra.

### **3.2.2. Método Deductivo**

Se aplicó este método para seleccionar el problema de investigación, y sus respectivos contenidos presentados en la matriz categorial acerca de los procedimientos para el control de gestión documental de la Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura - Ibarra.

### **3.2.3. Método Analítico**

A través del análisis permitió al investigador conocer qué procedimientos utilizan las secretarías y la atención al cliente de la Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura - Ibarra.

### **3.2.4 Método Sintético**

Este método sirvió para redactar las conclusiones y recomendaciones acerca de los procedimientos de gestión utilizados por los funcionarios de la Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura - Ibarra.

### 3.2.5 Método Estadístico

Se empleó para recolectar, presentar, analizar e interpretar los datos, y finalmente graficar mediante cuadros y diagramas circulares acerca de los procedimientos para el control de gestión documental.

### 3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Se aplicó una encuesta a los funcionarios y usuarios, cuyo propósito es conocer acerca de los procedimientos que utilizan para el control de gestión documental de la Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura - Ibarra.

### 3.4 POBLACIÓN

**Cuadro 1** Población

<b>Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura - Ibarra.</b>	Nº de personas
Funcionarios	50
Usuarios	100
Total	150

**3.5 Muestra:** Se trabajó con el 100% de la población por ser un universo pequeño.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Se aplicó una encuesta a los funcionarios de la Coordinación Zonal 1-Salud y a los usuarios. Los resultados fueron organizados, tabulados, para luego ser procesados en gráficos, circulares con sus respectivas frecuencias y porcentajes de acuerdo a los ítems formulados en el cuestionario.

Las respuestas proporcionadas por los funcionarios de la Institución motivo de la investigación se organizaron. A continuación, se detalla.

- Formulación de la pregunta.
- Cuadro y gráfico, análisis e interpretación de resultados en función de la información teórica, de campo y posicionamiento del investigador.

#### 4.1.1 Análisis de la encuesta aplicada a los funcionarios de la Coordinación Zonal 1- Salud.

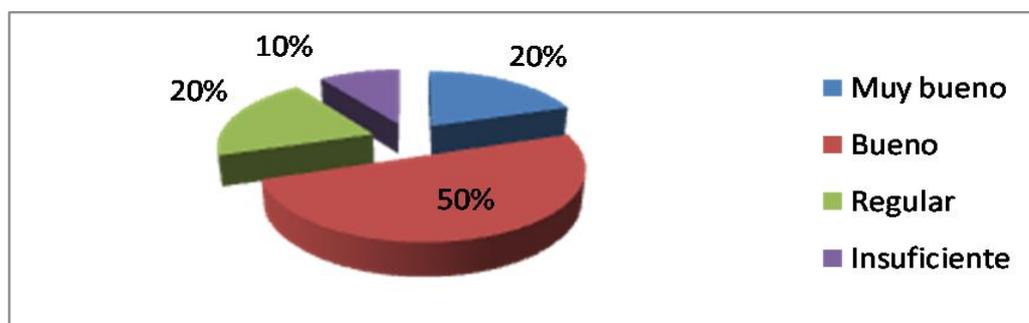
Pregunta N° 1: ¿El sistema de archivo tiene una organización y codificación?

Cuadro N° 2 El sistema de archivo

Alternativa	Frecuencia	%
Muy bueno	10	20, %
Bueno	25	50, %
Regular	10	20, %
Insuficiente	5	10, %
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100, %</b>

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la Coordinación Zonal 1- Salud.

Gráfico N° 1 El sistema de archivo



Autora: Pérez Pérez Rocío

### INTERPRETACIÓN

Los funcionarios encuestados respondieron que el sistema de archivo tiene una organización y codificación buena, en menor porcentaje están las alternativas, muy bueno, regular e insuficiente. Al respecto se manifiesta que los archivos de cada una de las instituciones deben conservar los documentos de forma ordenada y sistematizada, para brindar una atención de calidad.

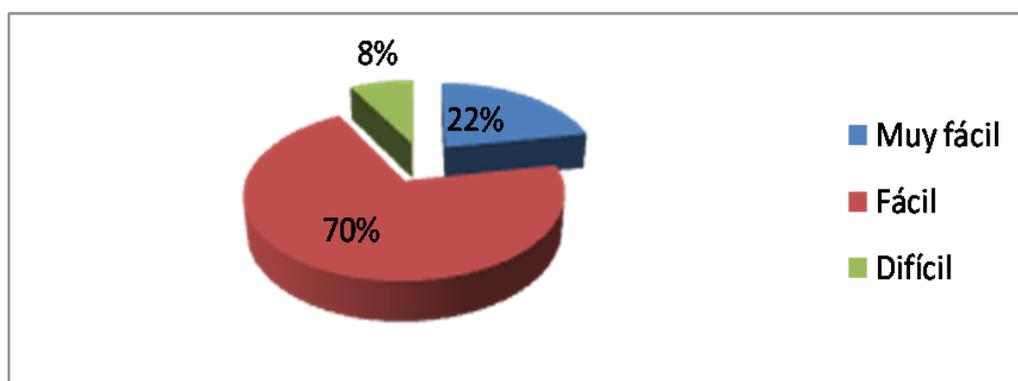
## Pregunta N° 2: ¿Le es fácil ubicar la información con archivo?

**Cuadro N° 3 Fácil ubicar la información con archivo**

Alternativa	Frecuencia	%
Muy fácil	11	22,%
Fácil	35	70,%
Difícil	4	8,%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100,%</b>

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la Coordinación Zonal 1- Salud.

**Gráfico N° 2 Fácil ubicar la información con archivo**



Autora: Pérez Pérez Rocío

## INTERPRETACIÓN

Con los datos obtenidos los funcionarios encuestados respondieron que es fácil ubicar la información con archivo, en menor porcentaje están las alternativas, muy fácil, difícil. Al respecto se manifiesta que los archivos registran información del pasado y que deben ser llevados de forma ordenada y sistemática, para localizar un archivo de manera rápida y de esta manera brindar un servicio de consulta oportuna y eficiente.

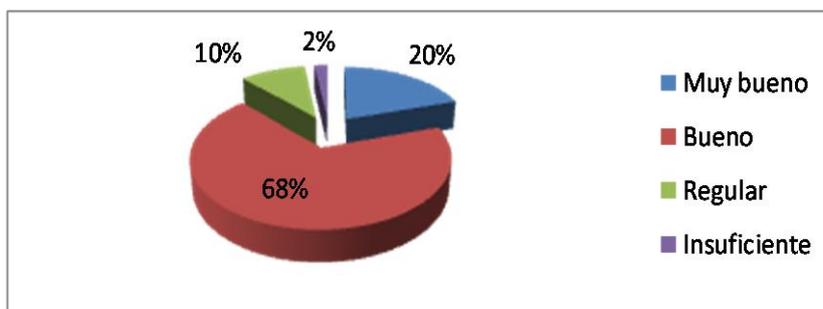
**Pregunta N° 3: ¿El sistema de archivo permite una conservación de la información?**

**Cuadro N° 4 Conservación de la información**

Alternativa	Frecuencia	%
Muy bueno	10	20, %
Bueno	34	68, %
Regular	5	10, %
Insuficiente	1	2, %
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100, %</b>

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la Coordinación Zonal 1- Salud.

**Gráfico N° 3 Conservación de la información**



Autora: Pérez Pérez Rocio

## **INTERPRETACIÓN**

Se concluyó que los funcionarios encuestados respondieron que el sistema de archivo permite una buena conservación de la información, en menor porcentaje están las alternativas, muy bueno, regular, insuficiente. Al respecto se manifiesta que los archivos bien llevados en las instituciones públicas y privadas deben ser llevados en forma ordenada, para asegurar una perfecta localización de la información, para ello se le debe llevar en un programa digital para conservar a largo plazo la información.

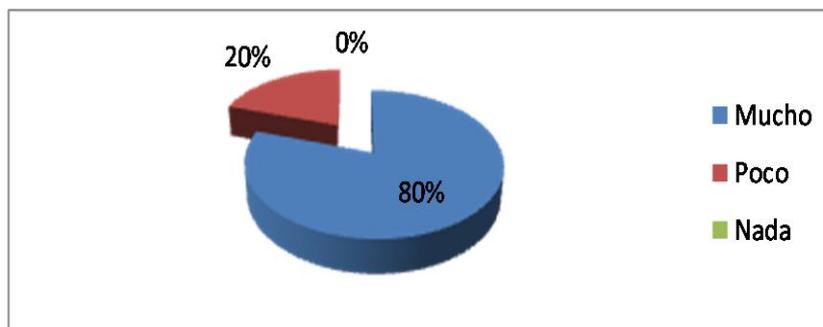
**Pregunta N° 4: ¿Cree usted que el sistema de archivo ayuda en la agilidad de los trámites?**

**Cuadro N° 5 Archivo ayuda en la agilidad de los trámites**

Alternativa	Frecuencia	%
Mucho	40	80, %
Poco	10	20, %
Nada	0	0, %
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100, %</b>

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la Coordinación Zonal 1- Salud.

**Gráfico N° 4 Archivo ayuda en la agilidad de los trámites**



Autora: Pérez Pérez Rocío

## **INTERPRETACIÓN**

Se consideró que los funcionarios encuestados respondieron que el sistema de archivo ayuda mucho a la agilidad de los trámites, en menor porcentaje están las alternativas, poco al respecto, se manifiesta que el sistema de archivo de calidad depende de la organización de los procedimientos, los procesos y recursos necesarios para implementar la gestión de archivos, es por ello que se debe llevar los documentos de manera adecuada, para dar agilidad en los trámites.

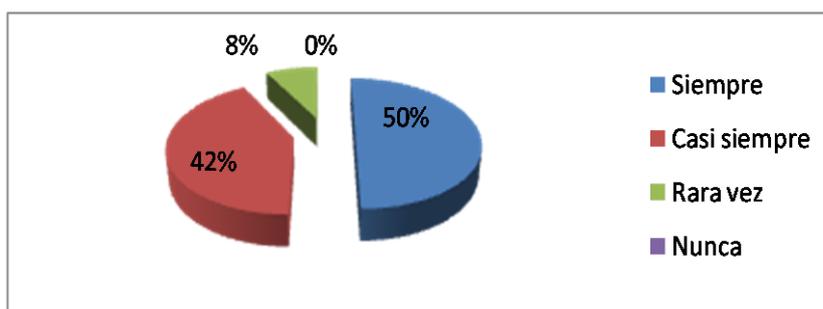
**Pregunta N° 5: ¿Cree usted que la clasificación de la información en el sistema de archivo ayuda a satisfacer las necesidades de atención?**

**Cuadro N° 6 Satisfacer las necesidades de atención**

Alternativa	Frecuencia	%
<b>Siempre</b>	25	50,%
<b>Casi siempre</b>	21	42,%
<b>Rara vez</b>	4	8,%
<b>Nunca</b>	0	0,%
<b>TOTAL</b>	50	100,%

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la Coordinación Zonal 1- Salud.

**Gráfico N° 5 Satisfacer las necesidades de atención**



Autora: Pérez Pérez Rocío

## **INTERPRETACIÓN**

Se considera que los funcionarios encuestados respondieron que siempre la clasificación de la información en el sistema de archivo ayuda a satisfacer las necesidades de atención, en menor porcentaje está la alternativa, casi siempre y rara vez. Al respecto se manifiesta que la información debe ser clasificada con técnicas y procedimientos de carácter operativo, para satisfacer en los usuarios la calidad de atención, rápida y oportuna.

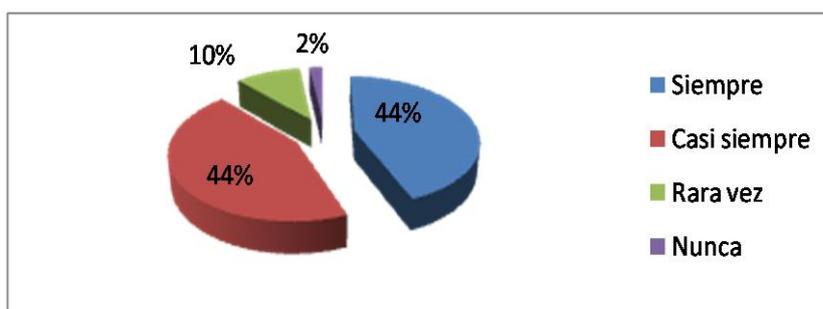
**Pregunta N° 6: ¿Considera usted que los procesos del archivo mejoran la calidad de atención?**

**Cuadro N° 7 Archivo mejoran la calidad de atención**

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	22	44,%
Casi siempre	22	44,%
Rara vez	5	10,%
Nunca	1	2,%
<b>TOTAL</b>	50	100,%

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la Coordinación Zonal 1- Salud.

**Gráfico N° 6 Archivo mejoran la calidad de atención**



Autora: Pérez Pérez Rocío

## INTERPRETACIÓN

Se concluye que los funcionarios encuestados tienen opiniones divididas con respecto a este ítem: siempre y casi siempre los procesos del archivo mejoran la calidad de atención, en menor porcentaje están las alternativas, rara vez y nunca. Al respecto se manifiesta que los procesos de archivo guardados en forma ordenada, siguiendo las normas de la estructura funcional de la gestión de documentos ayuda enormemente en la calidad de atención de los usuarios.

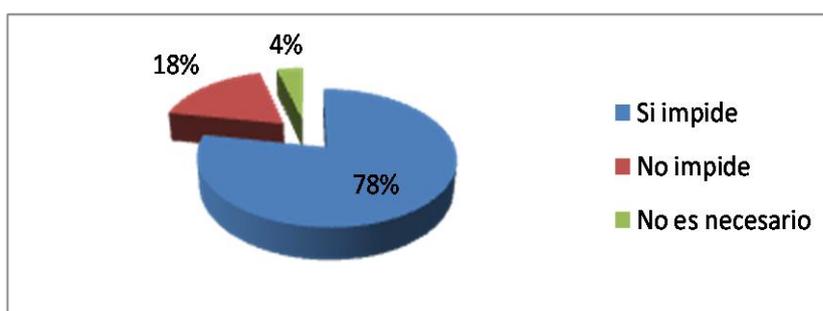
**Pregunta N° 7: ¿Cree usted que la falta de referencia en la información impide el buen manejo del sistema de archivo?**

**Cuadro N° 8 Buen manejo del sistema de archivo**

Alternativa	Frecuencia	%
<b>Si impide</b>	39	78, %
<b>No impide</b>	9	18, %
<b>No es necesario</b>	2	4, %
<b>TOTAL</b>	50	100, %

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la Coordinación Zonal 1- Salud.

**Gráfico N° 7 Buen manejo del sistema de archivo**



Autora: Pérez Pérez Rocío

## **INTERPRETACIÓN**

Se evidencia que los funcionarios encuestados manifiestan que, la falta de referencia en la información si impide el buen manejo del sistema de archivo, en menor porcentaje está las alternativas, no impide y no es necesario. Al respecto se manifiesta que los funcionarios deben guardar los documentos de archivo en un programa digital y por secciones y departamentos, siguiendo un orden de acuerdo a las normas para guardar los archivos de forma ordenada, para agilizar la entrega de la información.

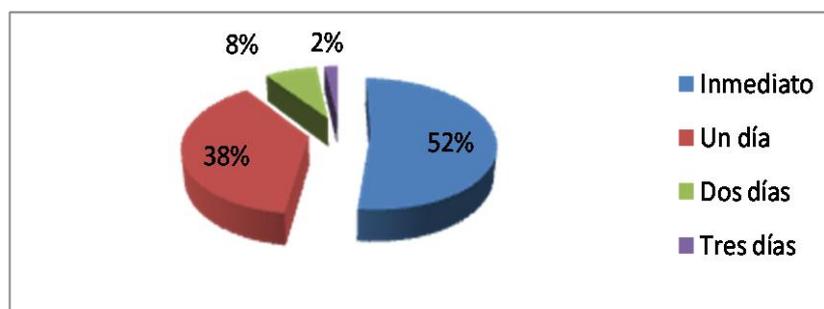
**Pregunta N° 8: ¿Cuál es el tiempo para dar solución a un trámite con el sistema de archivo?**

**Cuadro N° 9 Tiempo para dar solución a un trámite**

Alternativa	Frecuencia	%
Inmediato	26	52, %
Un día	19	38, %
Dos días	4	8, %
Tres días	1	2, %
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100, %</b>

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la Coordinación Zonal 1- Salud.

**Gráfico N° 8 Tiempo para dar solución a un trámite**



Autora: Pérez Pérez Rocío

## INTERPRETACIÓN

Se revela que los funcionarios encuestados manifiestan que, el tiempo para dar solución a un trámite con el sistema de archivo es inmediato, en menor porcentaje está las alternativas, un día, dos días y tres días. Al respecto se manifiesta que con un archivo digital la atención de los usuarios será inmediata y oportuna, porque los trámites serán archivados por secciones y esto sería beneficioso para la atención rápida y eficaz.

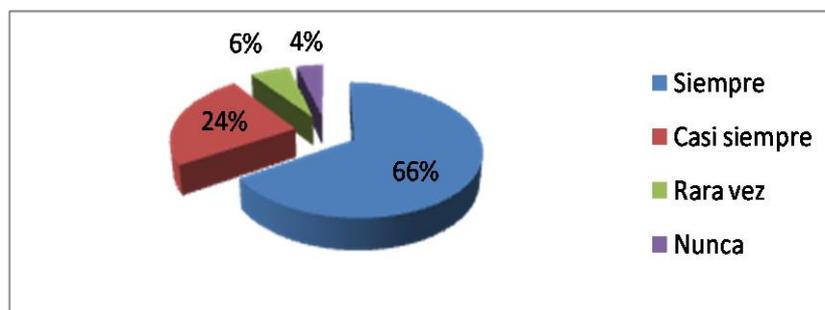
**Pregunta N° 9: ¿Considera usted que la atención de calidad, depende de la prontitud en la respuesta de un trámite?**

**Cuadro N° 10 Prontitud en la respuesta de un trámite**

Alternativa	Frecuencia	%
<b>Siempre</b>	33	66,%
<b>Casi siempre</b>	12	24,%
<b>Rara vez</b>	3	6,%
<b>Nunca</b>	2	4,%
<b>TOTAL</b>	50	100,%

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la Coordinación Zonal 1- Salud.

**Gráfico N° 9 Prontitud en la respuesta de un trámite**



Autora: Pérez Pérez Rocío

## INTERPRETACIÓN

Se contempla que los funcionarios encuestados manifiestan que, siempre la atención de calidad, depende de la prontitud en la respuesta de un trámite, en menor porcentaje está las alternativas, casi siempre, rara vez, nunca. Al respecto se manifiesta que la calidad de atención al usuario depende muchos factores como la calidad de atención, es decir brindarles buenas relaciones humanas y entregarles los trámites a tiempo, para que se vayan satisfechos por la calidad de atención.

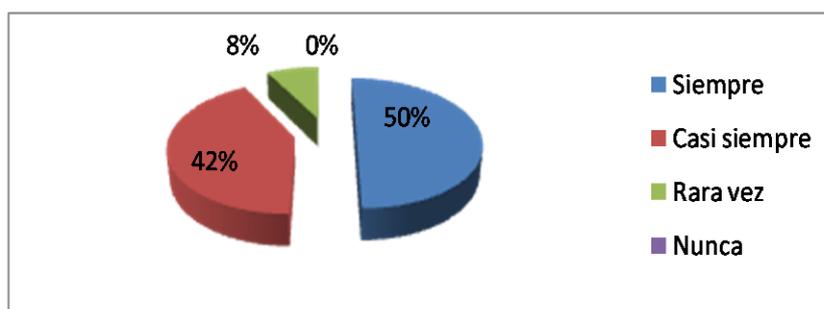
**Pregunta N° 10: ¿El sistema de archivo le permite atender con calidad en los requerimientos del usuario?**

**Cuadro N° 11 Calidad en los requerimientos del usuario**

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	25	50, %
Casi siempre	21	42, %
Rara vez	4	8, %
Nunca	0	0, %
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100, %</b>

Fuente: Encuesta a los funcionarios de la Coordinación Zonal 1- Salud.

**Gráfico N° 10 Calidad en los requerimientos del usuario**



Autora: Pérez Pérez Rocío

## INTERPRETACIÓN

Los funcionarios encuestados manifiestan que, siempre el sistema de archivo le permite atender con calidad en los requerimientos del usuario, en menor porcentaje está las alternativas, casi siempre, rara vez. Al respecto se manifiesta que la calidad de atención al usuario depende de la estructura de organización lo cual le permite al funcionario organizar y acceder a los archivos de manera rápida y eficiente.

#### 4.1.2 Análisis descriptivo e individual de cada pregunta de la encuesta aplicada a los usuarios.

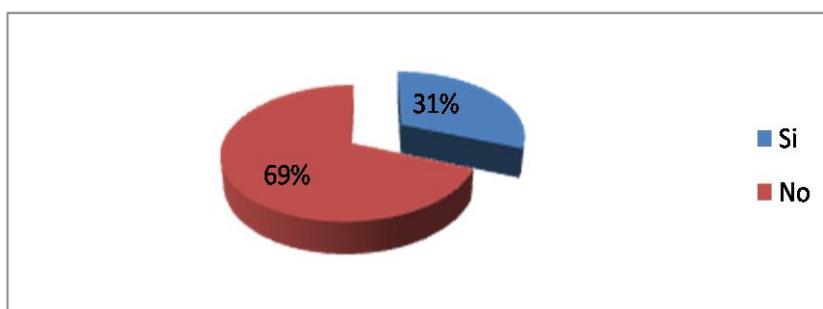
**Pregunta N° 1: ¿Usted ha visto el sistema de archivo bien organizado y codificación?**

**Cuadro N° 12 Sistema de archivo bien organizado**

Alternativa	Frecuencia	%
Si	46	31,%
No	54	69,%
<b>TOTAL</b>	100	100,%

Fuente: Encuesta a los usuarios que ingresan a la Coordinación Zonal 1- Salud.

**Gráfico N° 11 Sistema de archivo bien organizado**



Autora: Pérez Pérez Rocío

### INTERPRETACIÓN

Se observa que los usuarios encuestados manifiestan que no ha visto el sistema de archivo bien organizado y codificación, en menor porcentaje está las alternativas, sí está organizado. Al respecto se manifiesta que el sistema de archivo debe estar organizado para que los usuarios tengan una atención inmediata, para ello, el archivo debe estar bien estructurado según las normas de organización de un archivo digital.

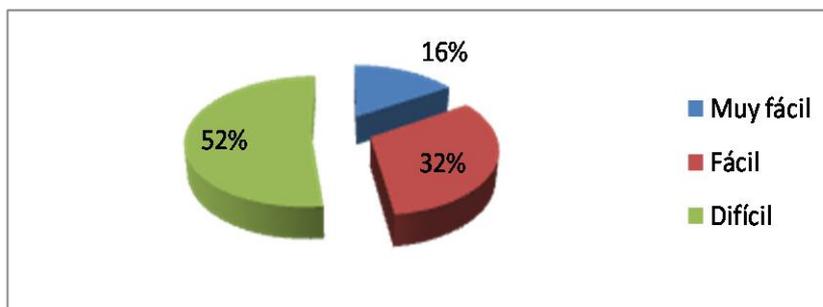
**Pregunta N° 2: ¿Según su apreciación a las secretarías les es fácil ubicar la información con el archivo?**

**Cuadro N° 13 Ubicar la información con el archivo**

Alternativa	Frecuencia	%
Muy fácil	12	16, %
Fácil	10	32, %
Difícil	78	52, %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100, %</b>

Fuente: Encuesta a los usuarios que ingresan a la Coordinación Zonal 1- Salud.

**Gráfico N° 12 Ubicar la información con el archivo**



Autora: Pérez Pérez Rocío

## INTERPRETACIÓN

Se considera que los usuarios encuestados manifiestan que a las secretarías les es difícil ubicar la información con el archivo, en menor porcentaje está las alternativas, fácil y muy fácil. Al respecto se manifiesta que las secretarías deben tener un sistema de archivo bien organizado, estructurado por secciones, para que puedan localizar rápidamente los trámites que están realizando los usuarios.

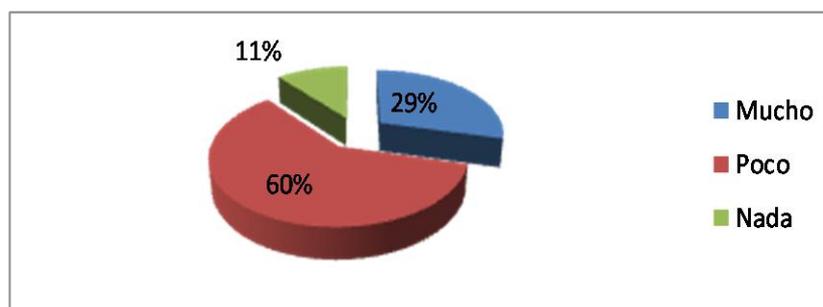
**Pregunta N° 3: ¿Cree usted que el sistema de archivo ayuda en la agilidad de los trámites?**

**Cuadro N° 14 Archivo ayuda en la agilidad de los trámites**

Alternativa	Frecuencia	%
<b>Mucho</b>	34	29,%
<b>Poco</b>	50	60,%
<b>Nada</b>	16	11,%
<b>TOTAL</b>	100	100,%

Fuente: Encuesta a los usuarios que ingresan a la Coordinación Zonal 1- Salud.

**Gráfico N° 13 Archivo ayuda en la agilidad de los trámites**



Autora: Pérez Pérez Rocío

## **INTERPRETACIÓN**

Se observa que los usuarios encuestados manifiestan que poco el sistema de archivo ayuda en la agilidad de los trámites, en menor porcentaje está las alternativas, mucho y nada. Al respecto se manifiesta que el sistema de archivo debe ser mejorado, como se propone en la propuesta un archivo digital, donde correctamente organizado de acuerdo con las normas internacionales establecidas, para despachar con prontitud en la entrega de un trámite a los usuarios.

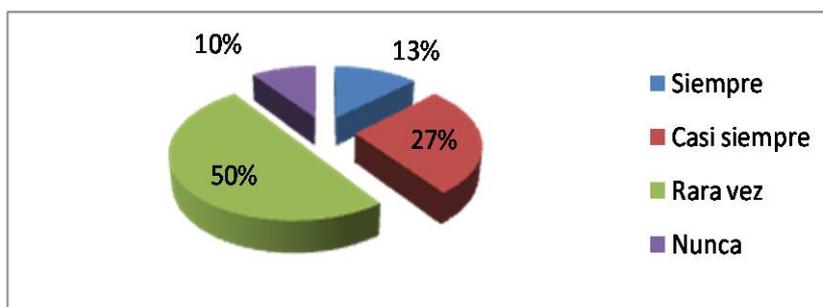
**Pregunta N° 4: ¿Cree usted que la calificación de la información en el sistema de archivo ayuda a satisfacer las necesidades de los usuarios?**

**Cuadro N° 15 Necesidades de los usuarios**

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	25	13, %
Casi siempre	20	27, %
Rara vez	45	50, %
Nunca	10	10, %
<b>TOTAL</b>	100	100, %

Fuente: Encuesta a los usuarios que ingresan a la Coordinación Zonal 1- Salud.

**Gráfico N° 14 Necesidades de los usuarios**



Autora: Pérez Pérez Rocío

## INTERPRETACIÓN

Los usuarios encuestados manifiestan que rara vez la calificación de la información en el sistema de archivo ayuda a satisfacer las necesidades de los usuarios, en menor porcentaje está las alternativas, siempre, casi siempre, nunca. Al respecto se manifiesta que sistema de archivo es la forma en que el sistema operativo va organizar la información. Todo sistema operativo tiene su propio y único sistema de archivos y esto ayudará a satisfacer las necesidades de los usuarios.

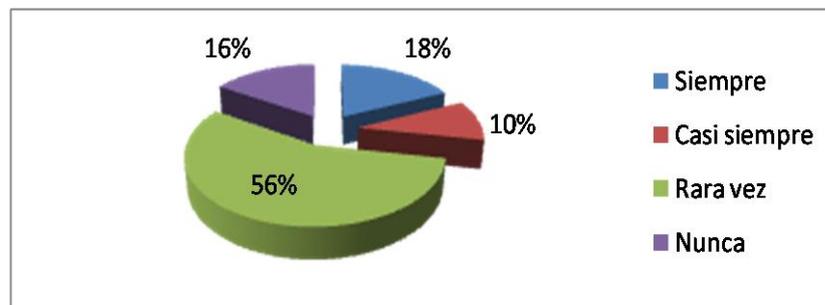
**Pregunta N° 5: ¿Considera usted que los procesos del archivo mejoran la calidad de atención?**

**Cuadro N° 16 Mejoran la calidad de atención**

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	17	18,%
Casi siempre	13	10,%
Rara vez	60	56,%
Nunca	10	16,%
<b>TOTAL</b>	100	100,%

Fuente: Encuesta a los usuarios que ingresan a la Coordinación Zonal 1- Salud.

**Gráfico N° 15 Mejoran la calidad de atención**



Autora: Pérez Pérez Rocío

## INTERPRETACIÓN

Con los datos obtenidos los usuarios encuestados manifiestan que rara vez los procesos del archivo mejoran la calidad de atención, en menor porcentaje está las alternativas, siempre, casi siempre, nunca. Al respecto se manifiesta que sistema de archivo bien organizado satisface las necesidades de los usuarios, por lo que se le despacha rápidamente y oportunamente, debido a la organización del archivo digital.

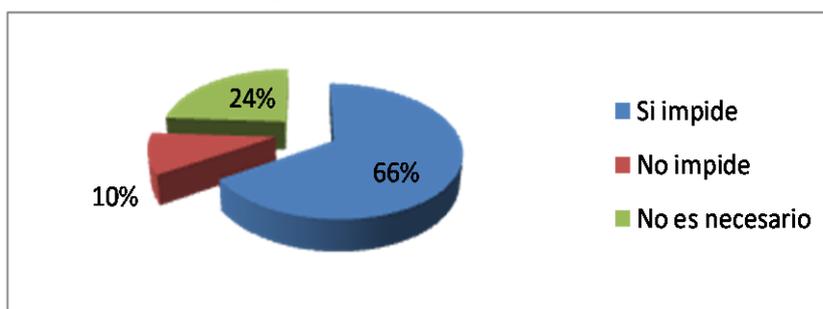
**Pregunta N° 6: ¿Cree usted que la falta de referencia en la información impide el buen manejo del sistema de archivo?**

**Cuadro N° 17 Buen manejo del sistema de archivo**

Alternativa	Frecuencia	%
Si impide	69	66, %
No impide	11	10, %
No es necesario	20	24, %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100, %</b>

Fuente: Encuesta a los usuarios que ingresan a la Coordinación Zonal 1- Salud.

**Gráfico N° 16 Buen manejo del sistema de archivo**



Autora: Pérez Pérez Rocío

## **INTERPRETACIÓN**

Se evidencia que los usuarios encuestados manifiestan que la falta de referencia en la información sí impide el buen manejo del sistema de archivo, en menor porcentaje está las alternativas, no impide, no es necesario. Al respecto se manifiesta que el usuario debe estar bien informado y para ello es necesario implementar un sistema de archivo organizado y bien estructurado, con el propósito de proporcionar un trámite rápido y eficaz.

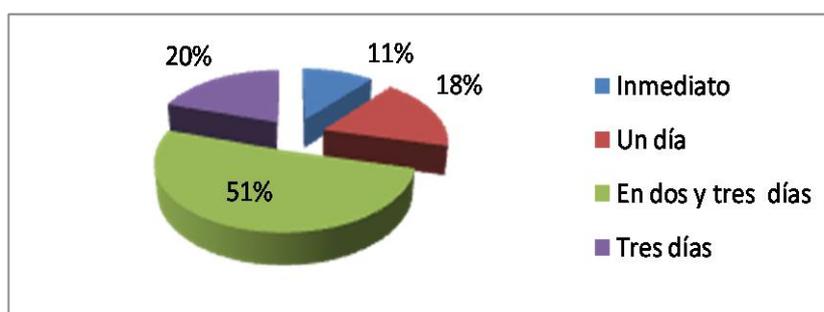
**Pregunta N° 7: ¿Cuál es el tiempo para dar solución a un trámite con el sistema de archivo?**

**Cuadro N° 18 Trámite con el sistema de archivo**

Alternativa	Frecuencia	%
Inmediato	13	11, %
Un día	17	18, %
En dos y tres días	60	51, %
Cuatro días	10	20, %
<b>TOTAL</b>	100	100, %

Fuente: Encuesta a los usuarios que ingresan a la Coordinación Zonal 1- Salud.

**Gráfico N° 17 Trámite con el sistema de archivo**



Autora: Pérez Pérez Rocío

## INTERPRETACIÓN

Se considera que los usuarios encuestados manifiestan que el tiempo para dar solución a un trámite con el sistema de archivo, es de dos a tres días en menor porcentaje está las alternativas, inmediato, un día y cuatro días. Al respecto se manifiesta que la calidad de atención al usuario depende de la agilidad de que se dé a un trámite, para ello se debe apoyar en un programa digital de ordenamiento por secciones.

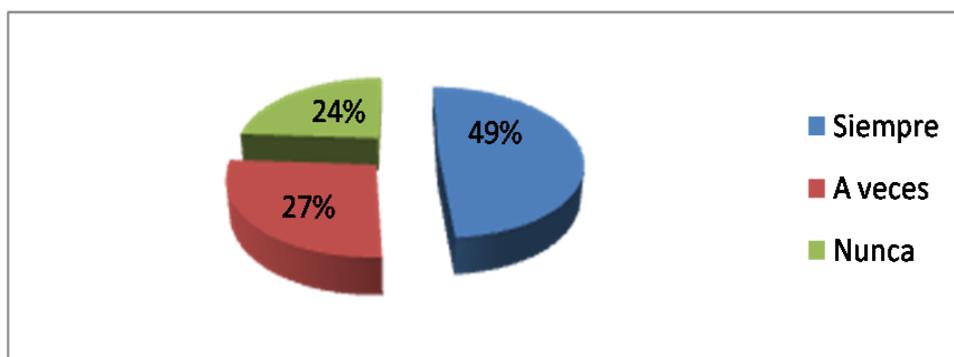
**Pregunta N° 8: ¿Considera usted que una buena atención de calidad, depende de la prontitud en la respuesta de un trámite?**

**Cuadro N° 19 Prontitud en la respuesta de un trámite**

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	64	49,%
A veces	20	27,%
Nunca	16	24,%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100,%</b>

Fuente: Encuesta a los usuarios que ingresan a la Coordinación Zonal 1- Salud.

**Gráfico N° 18 Prontitud en la respuesta de un trámite**



Autora: Pérez Pérez Rocío

## **INTERPRETACIÓN**

Se concluye que los usuarios encuestados manifiestan que siempre una buena atención de calidad, depende de la prontitud en la respuesta de un trámite en menor porcentaje está las alternativas a veces, nunca. Al respecto se manifiesta que la calidad de atención al usuario depende de la agilidad de que se dé a un trámite.

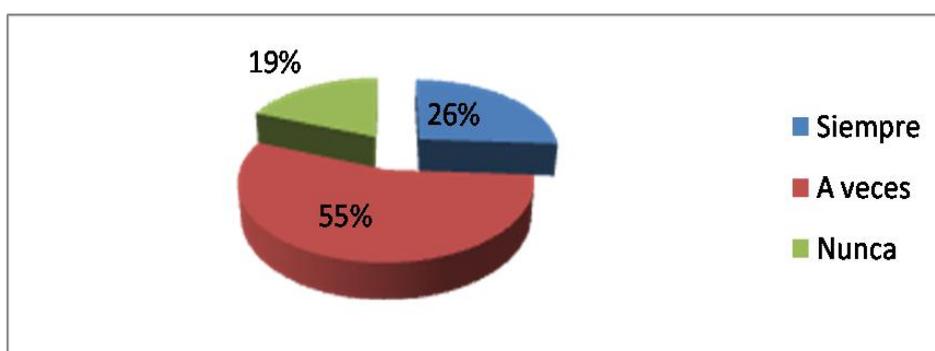
**Pregunta N° 9: ¿El sistema de archivo le permite atender con calidad en los requerimientos del usuario?**

**Cuadro N° 20 Calidad en los requerimientos del usuario**

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	21	26,%
A veces	63	55,%
Nunca	26	19,%
<b>TOTAL</b>	100	100,%

Fuente: Encuesta a los usuarios que ingresan a la Coordinación Zonal 1- Salud.

**Gráfico N° 19 Calidad en los requerimientos del usuario**



Autora: Pérez Pérez Rocío

## **INTERPRETACIÓN**

Con los datos obtenidos los usuarios encuestados manifiestan que a veces el sistema de archivo le permite atender con calidad en los requerimientos del usuario en menor porcentaje está las alternativas siempre, nunca. Al respecto se manifiesta que el sistema de archivo se debe innovar para brindar una atención pronto y de calidad al usuario.

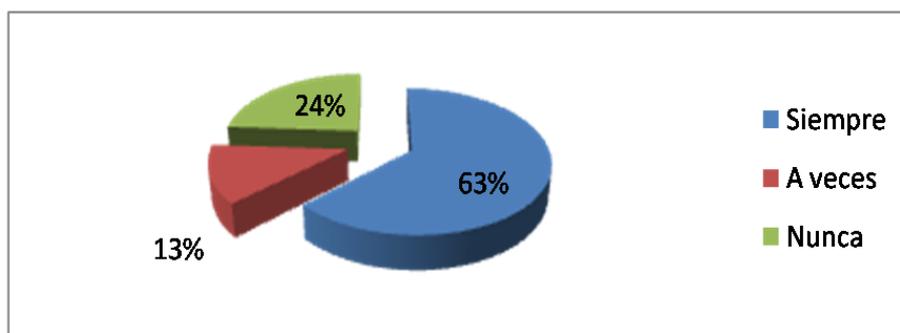
**Pregunta N° 10: ¿Cree que se mejoraría la atención a los usuarios con un archivo computarizado?**

**Cuadro N° 21 Archivo computarizado**

Alternativa	Frecuencia	%
<b>Siempre</b>	74	63,%
<b>A veces</b>	10	13,%
<b>Nunca</b>	16	24,%
<b>TOTAL</b>	100	100,%

Fuente: Encuesta a los usuarios que ingresan a la Coordinación Zonal 1- Salud.

**Gráfico N° 20 Archivo computarizado**



Autora: Pérez Pérez Rocío

## **INTERPRETACIÓN**

Se evidencia que los usuarios encuestados manifiestan que siempre se mejoraría la atención a los usuarios con un archivo computarizado en menor porcentaje está las alternativas a veces, nunca. Al respecto se manifiesta que la elaboración de un sistema de archivo digital mejoraría notablemente la calidad de atención de los usuarios, porque los archivos se conservarían y se les clasificaría por secciones para despachar los trámites en forma inmediata.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

- Se evidenció que los funcionarios encuestados manifiestan que el inadecuado manejo de archivo, si impide el buen manejo del sistema de información, en menor porcentaje está las alternativas, no impide y no es necesario.
- Se concluyó que los usuarios encuestados manifiestan que no han visto el sistema de archivo bien organizado y adecuadamente codificado, en menor porcentaje está las alternativas, sí está organizado.
- Se consideró que los usuarios encuestados manifiestan que los tramites no la hacen con mucha agilidad debido a que todavía lo hacen de manera digital, en menor porcentaje está las alternativas, mucho y nada.
- Se detectó que los usuarios encuestados manifiestan que siempre se mejoraría la atención al público, cuando se implemente un sistema computarizado.

## 5.2 Recomendaciones

- Se recomienda a los funcionarios digitalizar los documentos en un programa digital por secciones y departamentos, siguiendo un orden de acuerdo a las normas para guardar los archivos de forma ordenada, para agilizar la entrega de la información.
- Llevar un sistema de archivo bien organizado para que los usuarios tengan una atención inmediata, para ello, el archivo debe estar bien estructurado según las normas de organización de un archivo digital.
- Solicitar un programa de archivo digital, donde este correctamente organizado de acuerdo con las normas internacionales establecidas, para despachar con prontitud en la entrega de un trámite a los usuarios.
- A los funcionarios se sugiere brindar una atención de calidad al usuario proporcionándole la ayuda necesaria y la entrega inmediata de sus trámites.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA**

PROGRAMA DE ARCHIVO DIGITAL PARA MEJORAR EL CONTROL DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA COORDINACIÓN ZONAL 1 - SALUD DE LA PROVINCIA DE IMBABURA – IBARRA.

#### **6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

De acuerdo con los resultados presentados en la encuesta formulada a los funcionarios y usuarios se llegó a las siguientes conclusiones, se ha evidenciado que cerca la totalidad de los funcionarios encuestados manifiestan que la falta de referencia en la información si impide el buen manejo del sistema de archivo, también no han visto el sistema de archivo bien organizado y codificación, el sistema de archivo poco ayuda en la agilidad de los trámites, a veces el sistema de archivo le permite atender con calidad en los requerimientos del usuario, que siempre se mejoraría la atención a los usuarios con un archivo computarizado.

Se manifiesta que la gestión de documentos se ha transformado en un término bastante usual en la sociedad de información, debido al creciente desarrollo de la información y la generación de contenidos que esto conlleva y su repercusión en las organizaciones que la utilizan cotidianamente. En este nuevo escenario los profesionales de la Información, debemos conocer cuáles son sus diferencias e implicancias,

para asistir y organizar esta vastedad de contenidos insertos en los documentos.

Por lo tanto, se hace fundamental la necesidad de contar con un programa de gestión de archivos adecuada pues, a mayor crecimiento de información mayor es el caos que genera independientemente del tipo de organización donde estemos insertos, siempre habrá un archivo importante para buscar o algún informe que debemos guardar con datos relevantes.

Actualmente, la sociedad de información a través de la utilización de nuevas tecnologías, generó otro tipo de documentos los digitales, en el que también su contenido es fundamental a la hora de tomar decisiones para su almacenamiento y conservación.

Se llama documento digital a la información que está registrada en formato electrónico, sobre un soporte electrónico, y requiere para su consulta dispositivos informáticos. Su contenido puede ser texto, imágenes, gráficos, video, sonido, documento. etc. La producción de documentos en cualquier organización es inevitable; en el desarrollo habitual de sus actividades y el giro de sus negocios las empresas producen, reciben, tramitan, responden, seleccionan y archivan documentos, con el fin de proveer un soporte no solo para la toma de las decisiones sino para el desarrollo mismo del negocio.

En los últimos años, con el incremento desmesurado de documentos con información relevante, tanto en formato papel como en formato electrónico, y sin ningún tipo de control, ha complicado el desarrollo de las actividades en una organización.

Los documentos que la organización genera tanto como aquellos que reciben de terceros por diferentes operaciones, constituye la denominada información registrada que nos brinda evidencias del desarrollo de sus

actividades, de su historia como entidad, por esta razón, es importante resguardar todos estos documentos que se han generado. Que representan la historia personal de esta organización, la cual señala su evolución, crecimiento, su historia, la cual conforma su identidad.

La investigación beneficiará a los funcionarios y a los usuarios que concurren de manera cotidiana a realizar trámites en la Coordinación Zonal 1 – Salud. Esta propuesta será de gran utilidad por cuanto la custodia de los archivos estarán conservados y ordenados como lo señalan las normas internacionales, en cuanto a su despacho de documentación de los trámites, serán prontos y eficaces, capaz de que el usuario se vaya satisfecho con los trámites y la información que recibe.

### **6.3. FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

#### **Procedimientos para el control de la gestión documental gestión por procesos.**

La organización es un sistema de funciones, cada proceso es un sistema de actividades que se han agrupado por departamento o área funcionales. La gestión por procesos consiste, pues, en gestionar integralmente cada una de las transacciones o procesos que la organización realiza. Los sistemas coordinan las funciones, independientemente de quien las realiza. Toda la responsabilidad de la transacción es de un directivo que delega, pero conservando la responsabilidad final del buen fin de cada transacción.

Secuencia (ordenada) de actividades (repetitivas) cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente. Entendiendo valor como “todo aquello que se aprecia o se estima” por el que lo percibe al recibir el producto (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad); obviamente, valor no es un concepto absoluto sino relativo. O más

sencillamente: Secuencia de actividades que tiene un producto con valor (Pérez, 2012, pág. 49).

La gestión por procesos supone reordenar flujos de trabajo de toda la organización, con el fin de dar una atención y respuesta única que va dirigida tanto a aumentar la satisfacción de los usuarios como a facilitar las tareas a los recursos humanos y que requiere la implicación de todo el personal. Sin duda la gestión por procesos supone un cambio, pero un cambio que trata de construir una nueva calidad y no de eliminar la anterior. “La dirección general participa en la coordinación y conflictos entre procesos, pero no en una transacción o proceso concreto, salvo por excepción.

Toda institución consigue mejores rendimientos cuando trabaja en torno a procesos tendentes a dar respuestas a las necesidades detectadas, por lo que se debe tener en cuenta las áreas, departamentos, y en este caso a las unidades administrativas, además de las personas implicadas para planificarlos y llevarlos a la práctica, y debe ser posible comprobar su realización mediante la utilización de un sistema de medición para reunir información y datos, con el fin de analizar el desempeño del proceso y su trayectoria hacia la excelencia, buscando la mejora continua.

### **¿Por qué es tan importante la gestión documental?**

Como decíamos, su interés ha ido en progresivo aumento, y en varios artículos se evidencian algunos de sus beneficios; por ejemplo, en un estudio realizado en el Reino Unido se puso de manifiesto que implementar un proyecto de gestión documental ha servido en algunos casos para mejorar en un 30% la eficacia de las búsquedas; un 40% la posibilidad de dar las respuestas apropiadas a los clientes; y reducir de 86 a 19 minutos/persona cada semana el tiempo para archivar documentos (D’Alòs–Moner, 2006, pág. 223).

En definitiva, es indudable que una correcta gestión documental contribuye a mejorar la eficiencia de la organización. Pero más allá del incremento de rendimiento, los documentos contienen datos e información (o datos en contexto) y mucho conocimiento corporativo, que forma parte de los “bienes intangibles”, del capital intelectual. Pero los bienes intangibles hay que poderlos encontrar y utilizar en el momento en que se necesitan.

### **Gestión documental y de contenidos**

A menudo se asocia la gestión documental con un programa informático y no necesariamente siempre debe ser así. En algunas ocasiones una solución de gestión documental puede pasar por fijar unas pautas corporativas que concreten aspectos como:

- Estructura y ordenación de las carpetas y de los documentos en la red local.
- Atributos asociados a los mismos y relacionados con aspectos como: permisos de acceso, ciclo de vida de los documentos, migración o cambio de soporte para asegurar su preservación, etc.
- Nomenclatura a utilizar.
- Identificación o clasificación.
- Almacenamiento o no en ordenadores fuera de la red corporativa.
- Tratamiento y gestión del correo electrónico (D’Alòs–Moner, 2006, pág. 224).

### **Servicio al cliente**

En el servicio al cliente existe un alto componente de intangible cuando hablamos de calidad, confianza o riesgo percibido por el cliente. Los clientes juzgan su calidad basándose en la calidad de sus relaciones con quienes les atienden directamente.

**El servicio al cliente se facilita al mismo tiempo que se está produciendo: por eso, es tan importante que las personas que trabajan de cara al cliente sean expertas. Pero es necesaria, además, la participación y colaboración de todo el personal de la empresa para conseguir la satisfacción final del cliente. (Paz, 2005, pág. 53).**

## **Gestión de documentos**

1. Se aplica a la gestión de documentos, en todos los formatos o soportes, creados o recibidos por cualquier organización pública o privada en el ejercicio de sus actividades o por cualquier individuo responsable de crear y mantener documentos de archivo.
2. Regula la asignación de las responsabilidades de las organizaciones con respecto a los documentos de archivo y las políticas, procedimientos, sistemas y procesos relacionados con estos documentos.

Contiene entre otros elementos de interés: términos y definiciones; normas para la consulta los documentos; beneficios de la gestión de documentos de archivo; política y responsabilidades; requisitos de la gestión de documentos de archivo; características de un documento de archivo; diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo.

Etapas del diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo; documentación de las operaciones relacionadas con los documentos de archivo; soporte físico de almacenamiento y protección; conversión y migración, acceso, recuperación y uso; conservación y disposición, metodología para el diseño y la implementación; suspensión de los sistemas de gestión de documentos de archivo; procesos y controles de la gestión de documentos de archivo, así como determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema.

El término documento de archivo debe considerarse, en cualquier caso, en su sentido más amplio en el que se incluye todo tipo de información registrada en cualquier clase de soporte, forma o formato, incluidos los documentos electrónicos y los ficheros o registros informáticos, por ejemplo, bases de datos textuales, bases de datos de imágenes, logs de correo electrónico, ficheros mp3 (Santovenia, 2007).

### **Gestión documental**

Es necesario contextualizar el objeto central de la investigación, la gestión de documentos. Con esta expresión se refiere al "conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación" (Sierra, 2012).

Es importante mencionar que la gestión de documentos en sí misma no es más que una definición y, su implementación se encuentra mediada y regulada por el Programa de Gestión Documental, que es "el conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos (de la gestión documental) al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos" (Sierra, 2012).

Este Programa de Gestión Documental (PGD) está integrado por ocho procesos interrelacionados que inician su aplicación en las unidades de correspondencia.

1. Producción.
2. Recepción.
3. Distribución.
4. Trámite.

5. Organización.
6. Consulta
7. Conservación
8. Disposición final.

También se *define la gestión documental como records management*, "(...) área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener, en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización". Para los fines específicos del proyecto de investigación, esta propuesta metodológica está integrada por ocho etapas básicas, a saber:

- a. Investigación preliminar.
- b. Análisis de las actividades de la organización.
- c. Identificación de los requisitos.
- d. Evaluación de los sistemas existentes.
- e. Identificación de estrategias para cumplir los requisitos.
- f. Diseño de un sistema de gestión de documentos.
- g. Implementación de un sistema de gestión de documentos.
- h. Revisión posterior a la implementación.

En conclusión, la gestión documental, actualmente es diversa, ha traspasado sus propios límites y fronteras y ya no se concibe solo como la responsable de identificar la documentación sino como la encargada de apoyar la implementación del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos, mediante las reglas de producción, gestión, archivo y valoración. A continuación, se muestra en la Figura, el alcance de la gestión documental enfocada en procesos (Sierra, 2012).



**Figura 2. Alcance de la gestión documental enfocada en procesos.**

## Administración electrónica

El segundo elemento que se debe tener en cuenta a la hora de hablar, pensar y escribir sobre la gestión documental enfocada en procesos, tiene que ver con la administración electrónica. En este nuevo escenario, la e-administración será entendida como. "El uso de las tecnologías de la información y la comunicación para acercar la administración pública al ciudadano, lo que permite realizar diferentes tipos de trámites, así como presentar quejas y reclamos y acceder a la información administrativa a través de Internet". (Sierra, 2012).

Ello ha significado para la administración pública un nuevo reto en la gestión de los documentos y también en cómo lograr una coherencia lógica entre el ciudadano, el gobierno distrital y las tecnologías de la información. De acuerdo con los planteamientos, el término e-administración está ligado a la incorporación, con posterioridad a la década de 1980, de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los diferentes procesos de la administración pública.

**Oficina sin papel:** Entendida como "la gestión documental vinculada con el uso de documentos basados en mensajes de datos y métodos de firma electrónica, realizada con el objetivo de reducir costos, mejorar la gestión, crear servicios centrados en el ciudadano y reducir el impacto ambiental generado por la acción de la Administración Pública".

**Gobierno Corporativo:** Definido como "el conjunto de servicios de gobierno electrónico que permiten la participación activa, eficaz y permanente de los ciudadanos en los asuntos públicos.

Para la Doctora Antonia Heredia, la e-gestión documental está relacionada con dos posiciones; por una parte, determina una gestión documental electrónica que no podemos identificar con la digitalización de documentos porque esta es solo la más actual manifestación de la difusión y de la comunicación, y por otra, la gestión documental electrónica exige el respaldo institucional y la acotación y corresponsabilidad de funciones a lo largo de la vida de los documentos, desde su concepción –y no digo producción– en el momento del diseño de los procedimientos hasta después de decidida su conservación permanente y su transferencia al archivo (Sierra, 2012).

Por otra parte, la metodología para la gestión documental enfocada en procesos, debe contemplar como mínimo los siguientes lineamientos:

- a. Deben determinarse los documentos que deben ser creados en cada proceso de la entidad y la información que es necesario incluir en ellos.
- b. Definir la forma y la estructura en que se deben crear e incorporar a los sistemas de información los documentos, y las tecnologías que deben usarse.
- c. Definir los metadatos que deben crearse junto con el documento, a lo largo de los procesos relacionados con el mismo, y cómo se vincularán y gestionarán dichos metadatos en el tiempo.
- d. Determinar los requisitos para recuperar, usar y transmitir documentos al interior de los procesos de la entidad o por otros posibles usuarios, y los plazos de conservación necesarios para cumplirlos.

- e. Definir cómo organizar los documentos de manera que se cumplan los requisitos necesarios para su utilización eficaz.
- f. Evaluar los riesgos que se derivan de la ausencia de documentos que soporten las actividades realizadas.
- g. Preservar los documentos para permitir el acceso a ellos a lo largo del tiempo, con objeto de satisfacer las necesidades de la entidad y el cumplimiento de la ley.
- h. Cumplir los requisitos legales y reglamentarios, las normas aplicables y las políticas que deben observar las entidades distritales.
- i. Garantizar que los documentos se conservan en un entorno seguro.
- j. Garantizar que los documentos solo se conservarán durante el período de tiempo necesario o requerido.
- k. Las normas aplicables a la creación y captura de documentos y metadatos relativos a los mismos deben incluirse en los procedimientos que rigen todos los procesos de la entidad, en los que se requiere un soporte de la actividad.
- l. Los planes para asegurar la continuidad de las actividades de la entidad y las medidas de emergencia, como parte del análisis de riesgos, deben garantizar la identificación, protección y recuperación de los documentos que son esenciales para el funcionamiento de la entidad.
- m. Identificar y evaluar las oportunidades para mejorar la eficacia, eficiencia o calidad de los procesos, las decisiones y las acciones que

puedan derivarse de una mejor creación o gestión de los documentos. (Sierra, 2012).

### **Gestión de la calidad**

Como último elemento de la triada propuesta para el proyecto de investigación –Gestión documental, Administración electrónica y Gestión de la calidad–, se encuentra el componente relacionado con el enfoque basado en procesos, entendido como la "gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado".

La gestión documental y el enfoque en procesos poseen una relación directa y coherente al buscar el mejoramiento continuo y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a la dinámica actual de la administración pública distrital en temas archivísticos.

- **Procesos:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. En la metodología para la gestión documental enfocada en procesos, estos tienen que ver con los mapas de producción documental que se construyen a partir de los mapas de procesos (Sierra, 2012).
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo " (Sierra, 2012).
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas. En la metodología para la gestión documental enfocada en procesos, correspondería a las "Guías para la gestión documental y archivo", manuales donde quedan consignadas la

producción documental, sus características formales, clasificación y valores, más las reglas para su administración y tratamiento (Sierra, 2012).

## **6.4. OBJETIVOS**

### **6.4.1 Objetivo General**

- Mejorar el proceso de archivo documental y la calidad de atención a los usuarios que concurre a la Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura - Ibarra”.

### **6.4.2 Objetivo Específicos**

- Motivar a todos los actores institucionales en la aplicación del programa de archivo digital para mejor la atención a los usuarios.
- Optimizar la calidad de atención de los usuarios que concurren a la Coordinación Zonal 1-Salud de la provincia de Imbabura.
- Socializar el programa de archivo digital para facilitar la organización y la calidad de atención al usuario que concurre a la Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura.

## **6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA**

País: Ecuador.

Provincia: Imbabura.

Ciudad: Ibarra.

Cantón: Ibarra

Beneficiarios: Autoridades, funcionarios, usuarios que concurren a la Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura - Ibarra”.

## **6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

En la actualidad todos los procesos que maneja de manera manual la documentación interna y externa, es importante la automatización, es por eso que se ha desarrollado esta aplicación en access de microsoft, la misma que necesita los siguientes requerimientos para su funcionamiento:

- Sistema operativo Windows
- Microsoft Access
- Procesador Pentium IV
- Memoria Ram 1Gb

Esta aplicación nos permitirá gestionar todo tipo de documentos de manera digital, conservándolos en un dispositivo magnético, sea disco duro o memoria flash; como también saber la ubicación física del documento. También nos permitirá al momento de realizar una búsqueda encontrarlo de manera eficaz, tanto el archivo digital, en vista de que nos permite guardar en nuestro computador el archivo digitalizado, así como también la ubicación del documento físico.

## PANTALLA DE INICIO

**GESTION DOCUMENTAL**

**Autor:** hu **Código GD:** DAS2-003

**Departamento:** GESTION DOCUMENTAL **Tipo de archivo:** Plan de trabajo

**Fecha de elaboración:** 23/02/2013 **Dirigido a:** DIRECCION

**Fecha de entrega:** 07/05/2013 **Numero de paginas:** 5

**Asunto:** PROPUESTA DE CODIFICACION DE GESTION DOCUMENTAL 2013

**Ubicación física:** Percha **Documento electrónico:**

**Numero físico:** 18

**Piso:** 7

**Folio:** 53

**Segmento:** 19

**RELACIONADO 1:**

**RELACIONADO 2:**

**Acciones:** Nuevo registro, Abrir informe



# Manual de Usuario Sistema de Gestión Documental

## CZ1

COORDINACIÓN  
ZONAL 1-SALUD

Aplicativo para  
gestión de  
Documentos “CZ1”



**AÑO 2014**  
**MANUAL DE USUARIO DE SISTEMA DE GESTION DE**  
**DOCUMENTOS “CZ1”**

# 1. Introducción

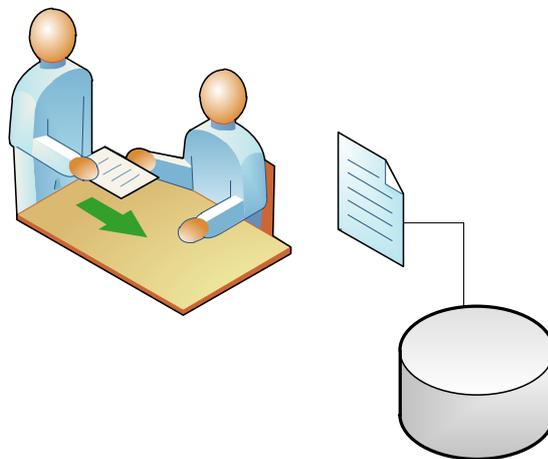
## 1.1 Propósito del Documento

---

El documento está dirigido a entregar las pautas de operación del aplicativo para la gestión de documentos. Este aplicativo permite la gestión de todo tipo de documentos (archivos) es decir almacenarlos en el computador (base de datos), para que sean recuperados en el momento que el usuario lo requiera.

Este aplicativo le permite acceder a los documentos digitalizados de una manera ágil y efectiva ya que se encuentran almacenados ordenadamente en una base de datos "ACCESS".

La siguiente figura muestra la funcionalidad del aplicativo



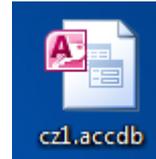
Se recibe el documento se lo digitaliza y se ingresa a la base de datos.

## 2. Conceptos Importantes

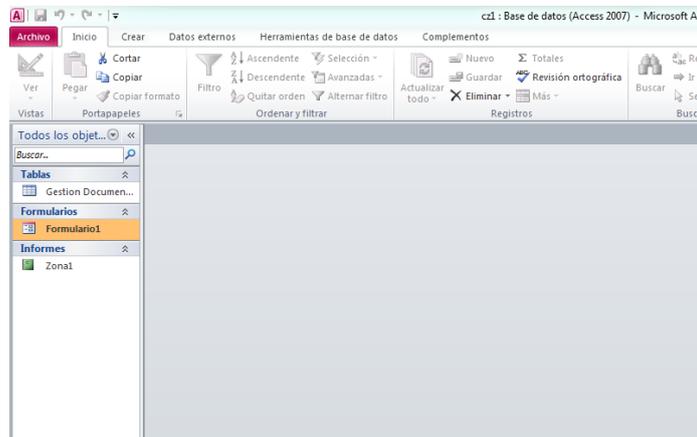
### 2.1 Acceso a la Aplicación

El Sistema de Gestión Documental “CZ1”, es una aplicación de escritorio que puede ser accedida desde un computador que tenga sistema operativo Windows e instalado Microsoft Access.

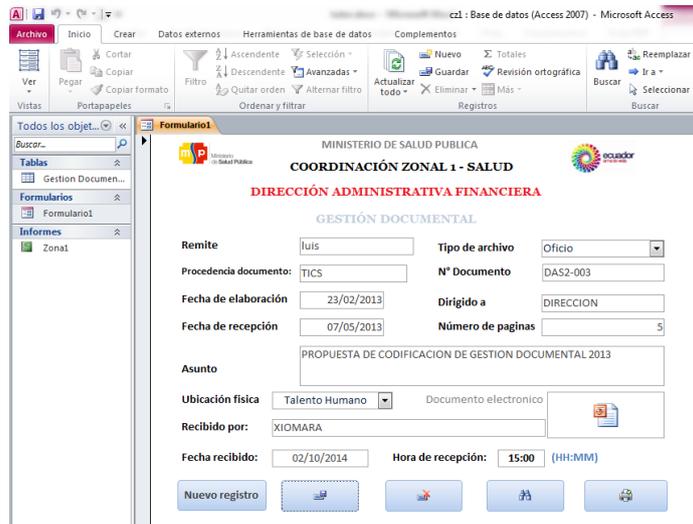
- a) El nombre del aplicativo es cz1.accdb y el usuario debe realizar doble clic para ingresar. Tal como se muestra la imagen



- b) Una vez cargado el aplicativo se visualiza una pantalla en donde se debe seleccionar la opción formulario (2 clics)



- c) Seguidamente debemos ingresar los datos requeridos, los mismos que servirán para identificar al archivo digitalizado que se guardará en la base de datos



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA COORDINACIÓN ZONAL 1 - SALUD DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA GESTIÓN DOCUMENTAL			
Remite	<input type="text" value="luis"/>	Tipo de archivo	<input type="text" value="Oficio"/>
Procedencia documento:	<input type="text" value="TICS"/>	N° Documento	<input type="text" value="DAS2-003"/>
Fecha de elaboración	<input type="text" value="23/02/2013"/>	Dirigido a	<input type="text" value="DIRECCION"/>
Fecha de recepción	<input type="text" value="07/05/2013"/>	Número de páginas	<input type="text" value="5"/>
Asunto <input type="text" value="PROPUESTA DE CODIFICACION DE GESTION DOCUMENTAL 2013"/>			
Ubicación física	<input type="text" value="Talento Humano"/>	Documento electronico	
Recibido por:	<input type="text" value="XIOMARA"/>		
Fecha recibido:	<input type="text" value="02/10/2014"/>	Hora de recepción:	<input type="text" value="15:00 (HH:MM)"/>

## 3. Guía de Uso

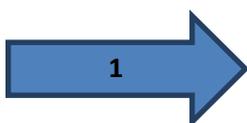
### 3.1 Creación de un nuevo registro

MINISTERIO DE SALUD PUBLICA  
COORDINACIÓN ZONAL 1 - SALUD  
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA  
GESTIÓN DOCUMENTAL

Remite: Luis Tipo de archivo: Oficio  
Procedencia documento: TICS N° Documento: DAS2-003  
Fecha de elaboración: 23/02/2013 Dirigido a: DIRECCION  
Fecha de recepción: 07/05/2013 Número de paginas: 5  
Asunto: PROPUESTA DE CODIFICACION DE GESTION DOCUMENTAL 2013  
Ubicación física: Talento Humano Documento electronico  
Recibido por: XIOMARA  
Fecha recibido: 02/10/2014 Hora de recepción: 15:00 (HH:MM)

Nuevo registro

Para ingresar un nuevo registro (documento), debemos seguir los siguientes pasos:

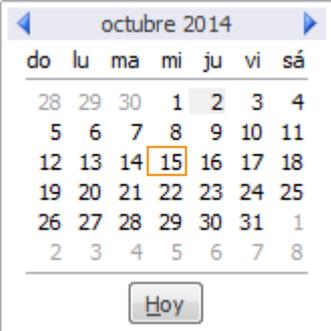


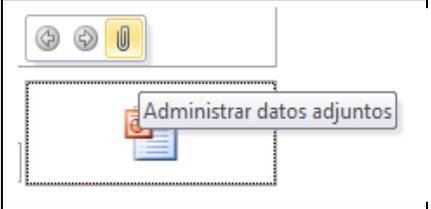
Hacemos click en la opción **“Nuevo Registro”**, la misma que sirve para la creación de un nuevo registro y almacenamiento del documento en la base de datos.

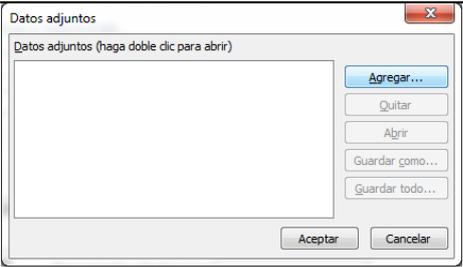
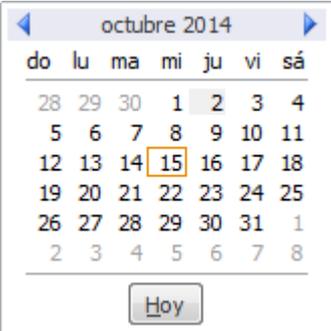


Seguidamente tenemos que ingresar la información en cada uno de los campos solicitados, tal como se puede ver en la imagen.

A continuación, se describe cada uno de los campos donde se requiere la información:

<b>Remite</b> <input type="text" value="luis"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debemos escribir el nombre del funcionario de quien remite el documento.</li> </ul>
<b>Tipo de archivo</b> <input type="text" value="Memorando"/> <ul style="list-style-type: none"> <li>Memorando</li> <li>Oficio</li> <li>Informe de trabajo</li> <li>Control de asistencia</li> <li>Acta</li> <li>Factura</li> <li>Otro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debemos seleccionar el tipo de archivo de los que puede ser:</li> <li>• Memorando</li> <li>• Oficio</li> <li>• Informe de trabajo</li> <li>• Control de asistencia</li> <li>• Acta</li> <li>• Factura</li> <li>• Otro</li> </ul>
<b>Procedencia documento:</b> <input type="text" value="TICS"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debemos escribir la procedencia del documento, es decir el área de donde proviene.</li> </ul>
<b>N° Documento</b> <input type="text" value="DAS2-003"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debemos escribir el número del documento.</li> </ul>
<b>Fecha de elaboración</b> <input type="text" value="23/02/2013"/>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debemos seleccionar la fecha en que fue elaborado el documento.</li> <li>  Clic en el icono y nos aparece el calendario para poder seleccionar la fecha. </li> </ul>
<b>Fecha de recepción</b> <input type="text" value="07/05/2013"/>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debemos seleccionar la fecha en que se recibió el documento.</li> <li>  Clic en el icono y nos aparece el calendario para poder seleccionarla fecha. </li> </ul>
<b>Dirigido a</b> <input type="text" value="DIRECCION"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe especificar a quien va dirigido el documento.</li> </ul>

<b>Número de paginas</b> <input type="text" value="5"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar el número de páginas que contiene el documento.</li> </ul>
<b>Asunto</b> <input type="text" value="PROPUESTA DE CODIFICACION DE GESTION DOCUMENTAL 2013"/> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aquí debemos escribir el asunto del documento.</li> </ul>	
<b>Ubicación física</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <span style="background-color: #e0e0e0; padding: 2px;">Talento Humano</span> ▼  <span style="background-color: #333; color: white; padding: 2px;">Talento Humano</span>  <span style="padding: 2px;">Administrativo</span>  <span style="padding: 2px;">Financiero</span>  <span style="padding: 2px;">Otro</span> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se selecciona el lugar donde estará físicamente el documento, esto es: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Talento Humano</li> <li>○ Administrativo</li> <li>○ Financiero</li> <li>○ Otro</li> </ul> </li> </ul>
<b>Documento electronico</b> <div style="border: 1px solid gray; width: 100px; height: 50px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez digitalizado el documento debemos agregar a la base de datos; para esto nos ubicamos y hacemos un clic en el siguiente icono: </li> </ul> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 10px 0;">  </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar datos adjuntos y seguidamente nos aparece la ventana para poder seleccionar el archivo digitalizado que se adjuntará.</li> </ul>

	
<b>Recibido por:</b> <input type="text" value="XIOMARA"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe escribir el nombre de la persona quien recibió el documento.</li> </ul>
<b>Fecha recibido:</b> <input type="text" value="02/10/2014"/>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>Debemos seleccionar la fecha en que se recibió el documento una vez que salió de secretaría del departamento Administrativo Financiero.</li> </ul> <p> Clic en el icono y nos aparece el calendario para poder seleccionar la fecha.</p>
<b>Hora de recepción:</b> <input type="text" value="15:00"/> (HH:MM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Debemos escribir la hora en que se recibió el documento una vez que salió de la secretaría del departamento Administrativo Financiero.</li> </ul>

<b>BOTONES DE ACCIÓN</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite crear un nuevo registro</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite almacenar el registro en la base de datos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite eliminar el registro de la base de datos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite realizar la búsqueda de un registro (ver fig. de búsqueda de registros)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite imprimir lo que se observa en pantalla.</li> </ul>

### 3.2 Búsqueda de un registro

Para localizar un registro debemos hacer un clic en el icono: 



Botón buscar

A continuación en la siguiente ventana debemos ingresar en la opción **BUSCAR**  el número del documento o parte del texto que contiene el documento, también debemos tomar en cuenta que este seleccionado en la opción **COINCIDIR**  Cualquier parte del campo. Entonces el cursor se ubicará en el registro encontrado.

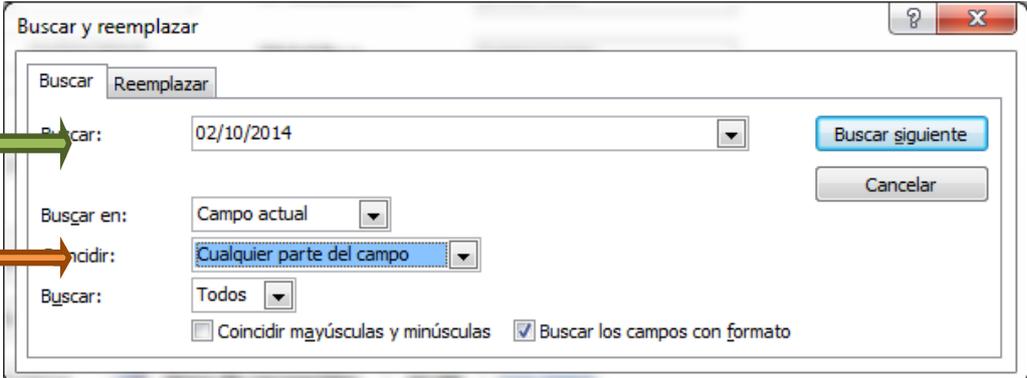
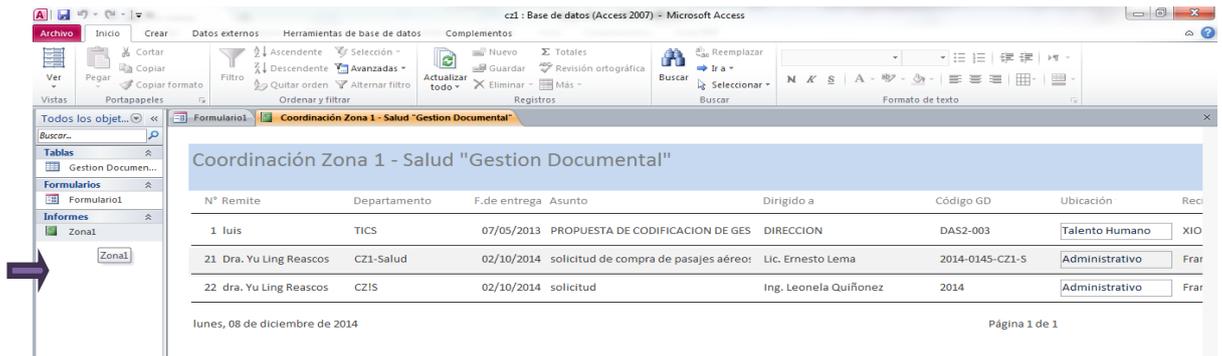


Fig. de búsqueda de registros

### 3.3 Reportes de registros ingresados

Para poder visualizar los registros ingresados en la base de datos debemos hacer 2 Clic en la opción Informes Zona 1  y en seguida nos mostrará los registros que se encuentran almacenados en la base de datos.



Los Documentos que ingresan en físico a la dirección Administrativa Financiera son escaneados y guardados en carpetas por meses y por procesos.

Como ejemplo de documentos escaneados en mayo 2014

## MAYO 2014 PROCESO ADMINISTRATIVO

 FAUSTO VACA	28/05/2014 14:40	Adobe Acrobat D...	202 KB
 GAMEDENT	28/05/2014 14:35	Adobe Acrobat D...	201 KB
 memo 0010_CIP_CZS1	23/05/2014 11:31	Adobe Acrobat D...	94 KB
 memo 2014_CRI_ADM_FM_0059	28/05/2014 14:37	Adobe Acrobat D...	182 KB
 memo MSP_CZ1_DZCIP_2014_0003_M	28/05/2014 14:38	Adobe Acrobat D...	298 KB
 memo 0007_CIP_CZS1	23/05/2014 11:29	Adobe Acrobat D...	82 KB
 memo 0008_CIP_CZS1	23/05/2014 11:30	Adobe Acrobat D...	82 KB
 memo 0030_CIP_CZS1	28/05/2014 14:34	Adobe Acrobat D...	101 KB
 memo 033_TICS_CZS1_WXBG_2014	26/05/2014 16:41	Adobe Acrobat D...	97 KB
 memo 2014_CRI_ADM_FM_0049	19/05/2014 10:24	Adobe Acrobat D...	53 KB
 memo 2014_CRI_ADM_FM_0054	19/05/2014 10:22	Adobe Acrobat D...	57 KB
 memo 2014_CRI_ADM_FM_0060	23/05/2014 11:27	Adobe Acrobat D...	131 KB
 memo 2014_CRI_ADM_FM-0051	19/05/2014 10:28	Adobe Acrobat D...	83 KB
 memo MSP_CZ1_CRI_2014_0003_M	28/05/2014 14:36	Adobe Acrobat D...	97 KB
 memo MSP_CZ1_DPCSS_2014_0181_M	03/06/2014 11:32	Adobe Acrobat D...	199 KB
 memo MSP_CZ1_DTIC_2014_0091_M	03/06/2014 11:29	Adobe Acrobat D...	285 KB
 memo MSP-CZ1-DPCSS_2014_0167_M	19/05/2014 10:27	Adobe Acrobat D...	56 KB
 memo. 2014_CRI_ADM_FM_0050	19/05/2014 10:25	Adobe Acrobat D...	54 KB
 memorando MSP_CZ1_Daf_2014_0190_M	19/05/2014 10:26	Adobe Acrobat D...	43 KB
 MSP_CZ1_DTICS_2014_0085_M		Adobe Acrobat Document t D...	376 KB

Tipo: Adobe Acrobat Document  
 Tamaño: 42,1 KB  
 Fecha de modificación: 19/05/2014 10:26

Ibarra, 21 de mayo de 2014

26/5/2014.  
Direcc. Adm-Financiera.  
Autorizado, favor aprobar  
con lo solicitado

Doctora  
Yu Ling Reascos  
Coordinadora Zonal 1 - Salud  
En su despacho.-

Mediante el presente solicito a usted la autorización respectiva para que el departamento respectivo proceda a la adquisición de pasaje de avión de ida y vuelta, a la provincia de Sucumbios, Lago Agrio, con el fin de dar cumplimiento a su disposición de participar como Instructor en el Curso Básico del Sistema de Comando de Incidentes, organizado por el SIS ECU 911 Nacional, con el fin de capacitar a los funcionarios de las diferentes instituciones que laboraran desde el edificio del SIS ECU en Nueva Loja.

Agradezco su atención y autorización.

Atentamente,

Para: Subproceso Administrativo  
Favor recibir y tramitar  
28 Mayo-2014  
12:11

  
Sgto. (B) Fausto Vaca  
Responsable de Salud  
SIS ECU ZONAL Ibarra

 Coordinación Zonal 1 - Salud  
Secretaría General  
Fecha: 21-mayo-2014 Hora: 17:41  
Recibido por: Alexandra Lopez  
Nro Registro: 338

 COORDINACIÓN ZONAL DE SALUD 1  
ADMINISTRATIVO FINANCIERO  
Fecha: 27 de mayo 2014  
Hora: 15:26  
Recibido por: [Signature]



**GAMEDENT**

GAMA MEDICA - DENTAL

QUITO 23 DE MAYO DE 2014

**DRA.  
JULIN REASCO  
COORDINADORA ZONAL 1 SALUD  
ESTIMADA.-**

*21/5/14  
Asesoría Jurídica  
Direcc. Administrativa  
Tarea por revisar el pliego de acuerdo a lo que determine de ley*

Por medio de la presente yo JEANETH PAULINA AGUIRRE MAYORGA domiciliada en la ciudad de Quito con RUC 1707739023001, me dirijo a usted de la manera más comedida a fin de solicitarle se revise el presente proceso que mantiene en el portal de compras públicas SERCOP con código SIE-CZ15-05-C-2014, en el cual nos sentimos perjudicados debido a su descalificación, ya que nos comunican que el motivo para nuestra descalificación es el no haber firmado el formulario 1.1 de los pliegos y que según la Resolución INCOP No. RE-2013-0000083. Según el artículo 7 literal a, la falta de la firma de este no es convalidable y es motivo de descalificación; este artículo entro en vigencia el 27 de Marzo de 2013, y los formularios antiguos del SERCOP exigían la firma de todos los formularios, actualmente los formularios del SERCOP sufrieron cambios para los procesos de subasta electrónica, en donde en los mismos consta un párrafo en el Formulario 1.11 que indica "El formulario de la oferta que se compone por todos los formatos enumerados del 1.1 al 1.10 requiere una sola firma." Por estas razones nos comunicamos vía telefónica con personal del SERCOP para asesorarnos, indicándonos que la resolución antes mencionada se encuentra en vigencia, pero que si la entidad contratante no lo solicita en los modelos de pliegos por ellos publicados o hacen alguna aclaración al respecto, esto no es motivo alguno de descalificación. Por todos estos motivos solicitamos la revisión de nuestro caso que se actué de la manera más justa sin perjudicar a nadie.

*23/05/2014  
Subproceso Admisión  
Favor analizar y preparar el pliego*

En espera de su favorable atención, me suscribo



Coordinación Zonal 1 - Salud  
Secretaría General

MSP  
Ministerio de Salud Pública  
COORDINACIÓN ZONAL DE SALUD 1

**MEMORANDO**

Nro. 0010-CIP-CZS1

**DE:** Pablo Grijalva  
**PARA:** ANALISTA DE COMUNICACIÓN, IMAGEN Y PRENSA CZS1  
**FECHA:** 2014-05-20  
**ASUNTO:** SOLICITUD ALQUILER DE EQUIPOS

Solicito a Usted, solicite a quien corresponda el alquiler de una cámara de video, y la compra de casete DV cam, para realizar la cobertura periodística, a propósito de la reunión que se va a realizar en la ciudad de Esmeraldas del 21 al 23 de mayo.

Atentamente,

*[Signature]*  
Pablo Grijalva  
ANALISTA DE COMUNICACIÓN, IMAGEN Y PRENSA CZS1

*Autonómico  
Dr. M. Franco favor  
proceder en firme.*

*Por favor Ing. Lucía Rojas  
Favor realizar trámite correspondiente*

MSP Coordinación Zonal 1 - Salud  
Secretaría General  
Fecha: 20 Mayo 2014 Hora: 12:14  
Recibido por: Roxandra López  
Nro Registro: 343

Memorando Nro. MSP-CZ1-DZCIP-2014-0003-M

Ibarra, 19 de mayo de 2014

**PARA:** Sra. Dra. Yu Ling Reascos Paredes  
Coordinadora Zonal 1 - Salud

**ASUNTO:** Requerimientos para la Dirección Zonal de Comunicación Zona 1

De mi consideración:

A continuación se detalla, requerimientos para poder realizar producción audiovisual para la promoción y difusión de las actividades de la zona 1 del Ministerio de Salud Pública

Cámara de video: PMW-200 XDCAM HD422 con las siguientes características

- Adaptador de anclaje
- Auriculares profesionales estéreo. MDR-7506/1.
- Kit de accesorios para batería para camcorders XDCAM de mano ACC-U60
- Clip de sujeción de micrófono Lavalier. SAD-HV1B
- Micrófono de condensador electret de cañón corto. ECM-673
- Maleta de transporte blanda. LCS-BP1BP
- Paquete de microfonía inalámbrica UWP de petaca con transmisor acoplable XLR UWP-V6
- Micrófono de mano UWP con cápsula unidireccional UTX-H2
- Dos tarjetas de memoria SBP-128B
- Trípode con mando remoto RM-1BP. VCT-PG11RMB
- Soporte de hombro multifunción para camcorders VCT-SP2BP
- Cable 5 pines para descargar material de cámaras y grabadoras

Cámara Fotográfica T2i 18.0 megapíxeles. Con las siguientes características

- Sensor CMOS (APS-C) de 18.0 MP y procesador de imagen DIGIC 4 para una alta calidad de imagen y velocidad.
- Procesador de imagen DIGIC 4.
- ISO 100-6,400 (expandible a 12,800) para retratar de la luz a la sombra.
- Modo Video EOS mejorado, con controles manuales de exposición, expansión de grabación, la nueva función de recorte de video a 640 x 480 y la entrada de micrófono externo opcional para una mejor calidad de audio.
- Sistema iFCL de medición mejorado con 63 zonas y doble capa; y sistema de 9 puntos de auto enfoque de alta precisión, con punto central f/2.8 tipo cruz.
- Pantalla LCD de 3.0 pulgadas (aspecto Wide Screen 3:2) Clear View de 1.04 millones de píxeles para una mejor visualización.

*Dir. Adm. Financ.  
Favor ver posibilidad  
de compra de los  
materiales y equipos  
de comunicación*

*Fernanda  
28/05/2014*

*Subproceso Adm.  
Favor proceder en  
términos pertinentes*

*[Firma]*



MEMORANDO

Nro. 0007-CIP-CZS1

**DE:** Pablo Grijalva  
**PARA:** ANALISTA DE COMUNICACIÓN, IMAGEN Y PRENSA CZS1  
Dra. Yu Ling Reascos  
DIRECTORA PROVINCIAL DE SALUD  
**FECHA:** 2014-05-19  
**ASUNTO:** SOLICITAR ENTREGA DE EQUIPOS

Por medio de la presente me permito solicitar la entrega de una consola de audio y dos micrófonos inalámbricos para la Dirección Zonal de Comunicación

Atentamente,

*[Signature]*  
Pablo Grijalva  
ANALISTA DE COMUNICACIÓN, IMAGEN Y PRENSA CZS1

*Para: Ing. Lucia Aguas  
Realizar trámite pertinente.  
[Signature]  
16/05/2014*

*Atendidos  
Dra. Yu Ling Reascos  
para pasar a la  
la instalación  
[Signature]*

**M P** Coordinación Zonal 1 - Salud  
Secretaría General  
Fecha: 19-05-2014 Hora: 16:19  
Recibido por: [Signature]  
Nro Registro: 2573

MEMORANDO NRO. 2014-CRI-ADM-FM-0059

**De:** Dr. Felipe Herrera  
Coordinador (E) CRI  
**Para:** Dra. Yu Ling Reascos  
Coordinadora Zonal 1 - Salud  
**Asunto:** Especificación Prendas de Seguridad  
**Fecha:** 22 de Mayo de 2014

De mi consideración:

Por medio del presente me permito especificar las Tallas para la confección de las prendas de seguridad comprendidos entre, Mandiles y Trajes Terapéuticos para el personal del CRI.

Profesional	Talla
Dr. Felipe Herrera / Odontólogo	XL
Dr. Romel Fierro / Med. General	L
Dra. Grace Vinuesa / Psicorehabilitación	L
Lic. Matilde Ramirez / Trab. Social	M
Lic. Gonzalo Realpe / T. Lenguaje	L
Lic. Rosa Valarezo / T. Lenguaje	L
Lic. Carmen Quillay / T. Ocupacional	XL
Lic. Patricia Chóez / T. Ocupacional	L
Lic. Juan C. Vásquez / T. Física	L
Lic. Ana García / T. Física	M
Lic. Andrea Páez / T. Física	M
Lic. Jaime Muñoz / T. Física	XL
Lic. Mariela Cisneros / T. Física	L
Lic. Miriam Morales / T. Física	L
Lic. Karla Erazo / T. Física	M
Lic. Aura Demera / T. Física	M
Lic. Verónica Montesdeoca / Enfermería	M
Aux. Mariana Obando / Aux. Salud	M
<b>Total</b>	<b>18</b>

Para los fines pertinentes me suscribo.

Atentamente,  
*[Signature]*  
Dr. Felipe Herrera  
Coordinador (E) CRI  
Fm / Fh

**M P** Coordinación Zonal 1 - Salud  
Secretaría General  
Fecha: 22 mayo 2014 Hora: 12:19  
LIBRO VI FOLIO 274 NUMERO 719  
Recibido por: [Signature]  
Nro Registro: 2573

**M P** COORDINACIÓN ZONAL DE SALUD 1  
ADMINISTRATIVO FINANCIERO  
Fecha: 22 de mayo 2014  
Hora: 12:19  
Recibido por: [Signature]

*Atendidos  
Dra. Yu Ling Reascos  
para pasar a la  
la instalación  
[Signature]*

*28/05/2014  
Subproceso Administrativo  
Para confeccionar y  
bravante pertinente  
[Signature]*

## JUNIO 2014 PROCESO ADMINISTRATIVO

 conductores	19/06/2014 15:53	Adobe Acrobat D...	115 KB
 memo 0001_DAF_CA_CZS1	26/06/2014 12:36	Adobe Acrobat D...	204 KB
 memo 2014_CRI_ADM_FM_0063	12/06/2014 12:15	Adobe Acrobat D...	118 KB
 memo 2014_CRI_ADM_FM_0066	12/06/2014 12:17	Adobe Acrobat D...	136 KB
 memo MSP_CZ1_GS_2014	12/06/2014 12:30	Adobe Acrobat D...	116 KB
 memo 0031_CIP_CZS1	26/06/2014 12:39	Adobe Acrobat D...	616 KB
 memo 0036_CIP_CZS1	03/07/2014 10:22	Adobe Acrobat D...	128 KB
 memo 042_IJ_GM_2014	12/06/2014 12:14	Adobe Acrobat D...	124 KB
 memo 2014_0097_CZS1_DZPCSS	26/06/2014 12:35	Adobe Acrobat D...	161 KB
 memo 2014_106_DZPCSS_CZ1_SALUD	03/07/2014 10:31	Adobe Acrobat D...	147 KB
 memo 2014_107_DZPCSS_CZ1_SALUD	03/07/2014 10:25	Adobe Acrobat D...	137 KB
 memo 2014_CRI_ADM_FM_0062	12/06/2014 12:16	Adobe Acrobat D...	122 KB
 memo 2014_CRI_ADM_FM_0065	12/06/2014 12:18	Adobe Acrobat D...	114 KB
 memo 2014_CRI_ADM_FM_0067	12/06/2014 12:22	Adobe Acrobat D...	205 KB
 memo 2014_CRI_ADM_FM_0068	16/06/2014 17:08	Adobe Acrobat D...	127 KB
 memo 2014-CRI_ADM_FM_0064	12/06/2014 12:12	Adobe Acrobat D...	121 KB
 memo MSP_CNPSSD_2014_0924_M	03/06/2014 11:53	Adobe Acrobat D...	461 KB
 memo MSP_CZ1_DPCSS_2014_0184_M	03/06/2014 14:58	Adobe Acrobat D...	611 KB
 memo MSP_CZ1_DPCSS_2014_0226_M	03/07/2014 10:32	Adobe Acrobat D...	238 KB
 memo MSP_CZ1_GS_2014_0008_M	12/06/2014 12:30	Adobe Acrobat D...	116 KB
 memo MSP_CZONAL1_2014_2432_M	03/07/2014 10:23	Adobe Acrobat D...	115 KB
 memo MSP_DPSI_AF_2014_0221_M	03/06/2014 11:37	Adobe Acrobat D...	107 KB
 memo_Wilian_Aguirre	26/06/2014 12:33	Adobe Acrobat D...	101 KB
 memor 2014_CRI_ADM_FM_0074	26/06/2014 12:32	Adobe Acrobat D...	104 KB
 SIEMENS	16/06/2014 17:09	Adobe Acrobat D...	276 KB

MEMORANDO

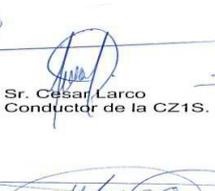
DE: CONDUCTORES  
PARA: COORDINARA ZANA 1 SALUD (Subrogante)  
FECHA: 17 de junio del 2014

Por medio del presente nos dirigimos a usted, para solicitarle de la manera más comedida autorice a quien corresponda la compra de 5 Kits de seguridad para los vehículos de la Coordinación Zonal 1 Salud ya que se encuentran en mal estado.

Por la atención que se digna dar al presente anticipamos nuestro sentimiento de consideración más distinguida.

Atentamente,

  
Sr. Edjson Salazar  
Conductor de la DPSI.

  
Sr. César Larco  
Conductor de la CZ1S.

  
Sr. Andrés Vaca  
Conductor de la CZ1S.

COORDINACIÓN ZONAL DE SALUD 1  
ADMINISTRATIVO FINANCIERO  
18.06.2014  
13.10.  
RECIBIDO POR: [Signature]

  
Sr. Marco Gómez  
Conductor de la CZ1S.

Coordinación Zonal 1 - Salud  
Secretaría General  
Fecha: 17 Jun 2014 Hora: \_\_\_\_\_  
Recibido por: \_\_\_\_\_  
Nro Registro: \_\_\_\_\_

*Realizar la compra  
a mayor disponibilidad  
Respecto a esto  
17-06-2014*

*Para Administrar  
Realizar el trámite respectivo*

Coordinación Zonal de Salud 1

MEMORANDO

Nro.0001-DAF-CA-CZS1

DE: Ing. Lucía Aguas  
COORDINADORA ADMINISTRATIVA CZS1

PARA: Ing. Verónica Proaño  
DIRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA CZS1

FECHA: 06 de enero de 2014

Reciba un cordial saludo, por este medio presento el listado de necesidades generados por el Sub Proceso Administrativo de la CZS1, a fin de que se realice el respectivo análisis y aprobación para incluirlo en la elaboración del Plan Anual de Contratación 2014, mismo que se lo detalla a continuación:

- 1- Cambio de pisos de vinil a cerámica en 2do y 3er piso.
- 2- Remodelación de los baños del cuarto piso y baño del tercer piso junto al auditorio.
- 3- Revestimiento de la fachada exterior de edificio Coordinación Zonal - Planta baja.
- 4- Revestimiento de los gradieros.
- 5- Cambio de puertas de las oficinas.
- 6- Enlucido de paredes de los parqueaderos.
- 7- Arreglo de terraza junto a la despacho de la Coordinación.
- 8- Retapizar sillas de visita, sala de espera y asientos incluido los pisos de los vehículos.
- 9- Mantenimiento del generador de energía 2 veces al año.
- 10- Mantenimiento de los vehículos.
  - 120 cambios de aceite al año para 10 vehículos, excepto camión.
  - 2 cambios de aceite al año para camión.
  - 120 mantenimientos de frenos al año para 10 vehículos, excepto camión.
  - 1 reparación de motor para camioneta Nro.1009 D-MAX
  - 6 mantenimientos de suspensión en el año.
  - 3 revisiones de dirección, en el año.
  - 8 abe de vehículos en el año.
  - 120 lavada y pulverizada de vehículos en el año.
  - 2 revisiones del sistema eléctrico en el año.
  - 6 recargas de aire acondicionado en el año.
  - 3 revisiones de caja de transmisión en el año.
  - 6 cambio de aceite de transmisión en el año.
  - 4 cambio de bandas de distribución en el año.

*Recibido  
06-enero 2014  
18:25 PD*

MEMORANDO NRO. 2014-CRI-ADM-FM-0066

**De:** Dr. Felipe Herrera  
Coordinador (E) CRI

**Para:** Dra. Yu Ling Reascos  
Coordinadora Zonal 1 Salud

**Asunto:** Ubicación de material adhesivo

**Fecha:** 06 de Junio de 2014

*Autorizado  
Dir. Adm. Financiera  
favor proceder de  
acuerdo a la ley*

*[Firma]*  
06/06/2014

De mi consideración:

Por medio del presente me permito solicitar la adquisición y ubicación de materia adhesivo no visible en los 2 ventanales de área de toma de signos vitales del centro, con el fin de impedir la visibilidad a los pacientes que requieren privacidad. El mismo contenga el logo de Ecuador ama la vida como estética dentro del establecimiento, la medida referencial de los 2 ventanales incluido el marco metálico son:

**Ventana 1:** 2.00 \* 1.20  
**Ventana 2:** 3.01 \* 1.39

*Sobreceso Administrativo  
12/06/2014  
Favor proceder con trámite  
pertinente*

*[Firma]*

Para los fines pertinentes me suscribo.

Atentamente,

*[Firma]*  
**Dr. Felipe Herrera**  
**Coordinador (E) CRI**  
*Dr. Felipe Herrera Davila*  
ODONTÓLOGO  
LIBRO VI FOLIO 274 NUMERO 719

Coordinación Zonal 1 - Salud  
**Secretaria General**  
Fecha: 06 Jun 2014 Hora: 11:57  
Recibido por: [Firma]  
Nro Registro: 476

COORDINACIÓN ZONAL DE SALUD - ADMINISTRATIVO FINANCIERO  
Fecha: 07-06-2014  
Hora: 12:30  
Recibido por: [Firma]

Av. 13 de Abril e Ibarra  
Teléfonos: 06 2 558 400  
www.dpsi.gob.ec

**PARA:** Sra. Dra. Yu Ling Reascos Paredes  
Coordinadora Zonal 1 - Salud

**ASUNTO:** REQUERIMIENTO DE EQUIPOS PARA PERSONAL DE LA RED PUBLICA INTEGRAL DE SALUD

De mi consideración:

Estimada Doctora, como es de su conocimiento se ha realizado contratación de personal para cumplir las labores de Auditoría y Liquidación para la Red Pública Integral de Salud, por lo que le solicito a usted comedidamente se disponga a quien corresponda la adquisición de: 10 computadores, 12 calculadoras, 3 discos duros externos de 1000 GB para guardar respaldos de las auditorías, 8 escritorios, 8 sillas, un toner para impresora HEWLETT PACKARD Láserjet 4050, instrumentos de trabajo necesarios para el personal.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Dra. Lorena Alexandra Bedón Donoso  
**DIRECTORA ZONAL DE GOBERNANZA DE LA SALUD - ZONA 1.**

jm

*Sobreceso Administrativo  
12/06/2014  
Favor proceder conforme a  
disponibilidad presupuestaria*

*Autorizado  
Dir. Adm. Financiera  
favor proceder de  
acuerdo a disponibilidad  
presupuestaria*

*[Firma]*  
06/06/2014

COORDINACIÓN ZONAL DE SALUD - ADMINISTRATIVO FINANCIERO  
Fecha: 07-06-2014  
Hora: 12:30  
Recibido por: [Firma]

Coordinación Zonal 1 - Salud  
Centro de Rehabilitación Integral

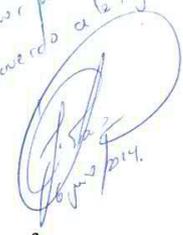
**MEMORANDO NRO. 2014-CRI-ADM-FM-0063**

**De:** Dr. Felipe Herrera  
Coordinador (E) CRI

**Para:** Dra. Yu Ling Reascos  
Coordinadora Zonal 1 Salud

**Asunto:** Servicio de Aseo y Limpieza mes de Mayo

**Fecha:** 06 de Junio de 2014

*Autorizado  
Dir. Adm. Francisco  
para proceder de  
acuerdo a la ley*  
  
06 Jun 2014

De mi consideración:

Por medio del presente me permito indicar que se recibe conforme y a satisfacción completa, el Servicio de Aseo y Limpieza brindado por parte de la compañía Carlos A. Echeverría, por el mes de Mayo del año en curso, cumpliendo con lo estipulado en el contrato firmado.

Para los fines pertinentes me suscribo.

*Subproceso Administrativo  
12/06/2014  
Favor proceder con  
los fines pertinentes.*  


Atentamente,

  
Dr. Felipe Herrera  
Coordinador (E) CRI

*Dr. Felipe Herrera Davila*  
DENTÓLOGO  
LIBRO VI FOLIO 274 NUMERO 719

 Coordinación Zonal 1 - Salud  
Secretaría General  
Fecha: 06 Jun - 2014 Hora: 11:52  
Recibido por: AL  
Nro Registro: 480

 COORDINACION ZONAL DE SALUD  
ADMINISTRATIVO FINANCIERO

Fecha: 09-06-2014  
Hora: 15:30  
Recibido por: Rocio

Av. 13 de Abril e Ibarra  
Teléfonos: 06 2 558 400  
www.dpsi.gob.ec

## JULIO 2014 PROCESO ADMINISTRATIVO

 Ing. Jhonathan_Gomez	09/07/2014 15:22	Adobe Acrobat D.
 memo 004_GOBERNANZA	22/07/2014 9:13	Adobe Acrobat D.
 memo 004_GOBERNANZA	15/07/2014 11:07	Adobe Acrobat D.
 memo 014_NUT_2014	30/07/2014 10:43	Adobe Acrobat D.
 memo 2014_CRI_TF_AG_0004	01/08/2014 13:03	Adobe Acrobat D.
 memo CZIS_DAF_CA_465_2014	15/07/2014 11:06	Adobe Acrobat D.
 memo CZIS_DAF_CA_0503_2014	22/07/2014 9:15	Adobe Acrobat D.
 memo MSP_CZI_CRI_2014_0006_M	09/07/2014 15:24	Adobe Acrobat D.
 memo MSP_CZI_CRI_2014_007_M	09/07/2014 15:23	Adobe Acrobat D.
 memo MSP_CZI_CRI_2014_0008_M	09/07/2014 15:26	Adobe Acrobat D.
 memo MSP_CZI_CRI_2014_0010_M	18/07/2014 9:54	Adobe Acrobat D.
 memo MSP_CZI_CRI_2014_0011_M	18/07/2014 9:53	Adobe Acrobat D.
 memo MSP_CZI_CRI_2014_0012_M	18/07/2014 9:28	Adobe Acrobat D.
 memo MSP_CZI_DTIC_2014_0128_M	09/07/2014 15:25	Adobe Acrobat D.
 memo MSP_CZI_DZPSI_2014_0015_M	28/07/2014 12:49	Adobe Acrobat D.
 memo MSP_CZI_TIC_DM_0006_2014	18/07/2014 9:30	Adobe Acrobat D.
 memo MSP_CZI-CRI_2014_0009_M	15/07/2014 11:05	Adobe Acrobat D.
 of cir 684_GI_2014	09/07/2014 15:20	Adobe Acrobat D.
 oficio 074_USE_PUCESI	09/07/2014 15:28	Adobe Acrobat D.
 oficio 127_GH_HSVP	01/08/2014 13:02	Adobe Acrobat D.
 Oficio UPAF_GF_10_186_2014	22/07/2014 9:14	Adobe Acrobat D.

**COORDINACIÓN ZONAL 1-SALUD**

**Memorando 004- GOBERNANZA**

*Sing. Jhonathan  
C. Jhonathan*

*Autorizado  
C. de la Financiera  
para poderle de  
arriba a la ley*

**PARA:** Dra. Yu Ling Reascos  
**COORDINADORA ZONAL DE SALUD Nº 1**

**DE:** Dra. Lorena Bedón  
**RESPONSABLE GOBERNANZA ZONA 1**

**FECHA:** Ibarra, 11 de Julio del 2014.

**COORDINACIÓN ZONAL 1 - Salud**  
**Secretaría General**  
Fecha: 14 Julio 2014 Hora: 11:49  
Recibido por: Alejandro Lopez  
Nro Registro: 118

Sírvase encontrar la solicitud de adquisiciones de materiales para la Campaña de Donación Voluntaria, Altruista y Repetitiva de Donación Voluntaria de Sangre "DONA SANGRE Y SALVA VIDAS-Sangre Segura para una Maternidad Segura", para las campañas que se realizarán las siguientes fechas: 21 de Agosto en el Hospital San Vicente de Paul de la ciudad de Ibarra, 18 de Septiembre Universidad de Otavalo del cantón Otavalo y 20 de Noviembre Hospital Luis Dávila de la ciudad de Tulcán

Por tal motivo solicito a usted, autorice a quien corresponda la adquisición de los siguientes materiales:

DETALLE	CANTIDAD
<b>COMPRA:</b>	
Sillas plásticas grandes con espaldar de color blanco	100
Carpas 6 x 6 color blanco con paredes desprendibles a los cuatro lados con logotipo institucional según diseño aprobado por el MSP.	2
Carpas 3 x 3 color blanco con paredes laterales con logotipo institucional según diseño aprobado por el MSP	10
Mesas plásticas color blanco de 82cms x 82cms de ancho y de alto 74,5cms	20
Confección de Chalecos color azul con el logotipo de DONA SANGRE Y SALVA VIDAS en el bolsillo derecho y logo del MSP	25

**COORDINACIÓN ZONAL DE SALUD 1**  
**ADMINISTRATIVO FINANCIERO**

Fecha: 21.07.2014  
Hora: 11:49  
Recibido por: [Firma]

Miguel Oviedo 5-77 y Sucre  
Teléfonos: 062 959 120 - 062 950 011 - 062 952 413 ext.: 151  
[www.msp.gob.ec/dps/imbabura](http://www.msp.gob.ec/dps/imbabura)

concedernos una prórroga de 15 días para la entrega de los equipos médicos a nosotros adjudicatarios en el proceso de compras públicas No. SIE-CZ18-06-E-2014 (Adquisición de maquinaria, equipos y mobiliario para el Centro de Rehabilitación Integral Ibarra)

La razón de esta solicitud se debe a que la empresa fabricante consiguió cupo para embarque de los equipos en la aerolínea recién para el día lunes 7 de julio ya que la gran demanda de cupos para viajar a nuestro continente se acrecentó y procederemos con la desaduanización el día 10 de julio, hasta realizar los tramites nos tomara unos días mas por lo que acudo a su comprensión en este pedido.

En espera de una favorable respuesta me despido de usted.

Atentamente  
[Firma]  
Ing. Jhonathan Gómez  
CI-1714773692



*Para Admin  
Realiza Analisis y  
prepara memoria y*

[www.equipo medico.c](http://www.equipo medico.c)

**COORDINACIÓN ZONAL DE SALUD 1**  
**ADMINISTRATIVO FINANCIERO**

Fecha: 21.07.2014  
Hora: 11:49  
Recibido por: [Firma]

**COORDINACIÓN ZONAL 1 - Salud**  
**Secretaría General**  
Fecha: 21 Julio 2014 Hora: 13:16  
Recibido por: Alejandro Lopez  
Nro Registro: 118

COORDINACIÓN ZONAL 1-SALUD

Memorando 004- GOBERNANZA

**PARA:** Dra. Yu Ling Reascos  
COORDINADORA ZONAL DE SALUD N° 1

**DE:** Dra. Lorena Bedón  
RESPONSABLE GOBERNANZA ZONA 1

**FECHA:** Ibarra, 02 de Julio del 2014.

*Ag. Oviedo  
Lorena Bedón*

*Autorizada  
Dra. Yu Ling Reascos  
Lorena Bedón  
02 de Julio 2014*

Sírvase encontrar la solicitud de adquisiciones de materiales para la Campaña de Donación Voluntaria, Altruista y Repetitiva de Donación Voluntaria de Sangre "DONA SANGRE Y SALVA VIDAS-Sangre Segura para una Maternidad Segura", requerimientos necesarios para las campañas restantes que se realizarán las siguientes fechas: 14 de Agosto Hospital San Vicente de Paúl, 18 de Septiembre fecha tentativa a cambio Universidad de Otavalo y 20 de Noviembre Hospital Luis Dávila.

Por tal motivo solicito a usted, autorice a quien corresponda la adquisición de los siguientes materiales:

DETALLE	CANTIDAD
Alquiler de :	
Alquiler de Sillas (para evento del Carchi)	200
Compra de sillas plásticas grandes de color blanco	100
Alquiler de carpas 6x6 (para evento del Carchi) sin paredes laterales blanca.	2
Compra de carpas 6 x6 con paredes laterales blanca	2
Alquiler de carpas 3 x3 blancas con paredes laterales	10
Compra de carpas 3x3 blancas con paredes laterales	10

Coordinación Zonal 1 - Salud  
Secretaría General  
Fecha: 02-07-2014 Hora: 15:00  
Recibido por: Lorena Bedón  
Nro. Registro: 696

Miguel Oviedo 5-77 y Sucre  
Teléfonos: 062 959 120 - 062 950 011 - 062 952 413 ext.: 151  
www.msp.gob.ec/dps/imbabura

MEMORANDO: 014 NUT - 2014

**DE:** PROMOCIÓN-PREVENCIÓN E IGUALDAD-NUTRICIÓN

**PARA:** Dra. Yu Ling Reascos P.  
COORDINADORA ZONAL 1- SALUD

**FECHA:** Ibarra, 24 de julio del 2014

*Ag. Oviedo  
Lorena Bedón  
20 de Julio 2014*

*Autorizada  
Dra. Yu Ling Reascos  
Lorena Bedón  
24 de Julio 2014*

Agradeceré a usted se digne autorizar a quien corresponda la adquisición de los siguientes materiales, como se detalla a continuación:

PARTIDA	DETALLE	CANTIDAD	REFERENCIA
730204 Edición, impresión, reproducción, publicaciones, suscripciones, fotocopiado	Impresiones de afiches Semana de la Lactancia Materna	300	unidades
	Banner Políticas Iniciativa Hospital Amigo del Niño	15	unidades
	Impresión formularios SIVAN 568	65	libretines
	Triplicados de bancos de leche en casa	10000	unidades
	Impresiones de libro con mensajes claves de lactancia materna (para llaveros)	1000	unidades
730219 Publicidad y Propaganda Usando otros Medios	Camisetas blancas de tela de punto con logo Agita tu mundo, en tallas M.L.XL.	150	unidades
	Manillas con mensajes de Lactancia materna	800	unidades
	Baberos con mensaje y logotipo	4500	unidades
730810 Materiales para laboratorio y uso médico	Fundas de sal de 1 Kg.	100	fundas
	Fundas de sal de 2 Kg.	30	fundas
730804 Materiales de oficina	Carpetas de cartón	700	unidades
	Esteros azules	300	unidades

Solicitud que la realizo para los trámites pertinentes.

COORDINACIÓN ZONAL DE SALUD 1  
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
Fecha: 20.07.2014  
Hora: 15:00  
Recibido por: Lorena Bedón

Coordinación Zonal 1 - Salud  
Secretaría General  
Fecha: 24 de Julio 2014 Hora: 15:00  
Recibido por: Lorena Bedón  
Nro. Registro: 696  
Miguel Oviedo 5-77 y Sucre  
Teléfonos: 062 959 120 - 062 950 011 - 062 952 413 ext.: 151  
www.msp.gob.ec/dps/imbabura

DOCUMENTOS ESCANEADOS

MAYO 2014 PROCESO FINANCIERO

memo CZ1S_DAF_CA_0304_2014	28/05/2014 14:49	Adobe Acrobat D...
memo CZ1_S_CA_2014_0312_2014	23/05/2014 12:29	Adobe Acrobat D...
memo CZ1S_DAF_CA_0347_2014	28/05/2014 14:46	Adobe Acrobat D...
MEMO CZSI-DAF_CA_277_2014	19/05/2014 10:58	Adobe Acrobat D...
MEMO MSP_CZ1_DPCSS_2014_0134_M	19/05/2014 10:54	Adobe Acrobat D...
MEMO MSP_CZ1_DZP_2014_0031_M	19/05/2014 10:56	Adobe Acrobat D...



COORDINACIÓN ZONAL 1 - SALUD

MEMORANDO

*26/5/2014.  
Dircc. Zonal Administrativa  
Autorizado para dar de alta  
vía administrativa y de  
particular*

Nro. CZ1S-DAF-CA- 0304-2014

**DE:** Ing. Lucía Aguas  
COORDINADORA ADMINISTRATIVA CZI-S

**PARA:** Dra. Yu Ling Reascos Paredes  
COORDINADORA ZONAL CZI-S

**FECHA:** 23 de mayo del 2014

Solicito a usted se digne autorizar a quien corresponda, realice el depósito en la cuenta de ahorros del Tlgo. Richar Amaguaña RESPONSABLE DE TRASPORTE DE LA CZI-S, la cantidad de \$ 487,02 dólares americanos; dinero para cancelar los valores de matriculación vehicular del parque automotor de esta institución y pago por servicios bancarios, ya que la ANT (Agencia Nacional de Tránsito) no recibe transferencias electrónicas por matriculación vehicular, los valores a cancelar son de acuerdo al siguiente detalle:

Nro.	PLACA	MATRICULA	DPTO. BANCO
1	HK986J	31,00	0,5
2	IEA 0373	41,00	0,5
3	IEA 0374	41,00	0,5
4	IEA 0460	41,00	0,5
5	IEI 1014	46,00	0,5
6	IEI 1015	46,00	0,5
7	IEI 1011	46,00	0,5
8	IEI 1199	61,00	0,5
9	IEI 1114	41,00	0,5
10	IEA 0233	46,00	0,5
11	PEL 0011	41,52	0,5
<b>SUB TOTAL</b>		<b>481,52</b>	<b>5,5</b>
			<b>GRAN TOTAL 487,02</b>

*23-05-2014  
Tec. Diana Pozo  
Favor realizar tramite  
pertinente.*

Ing. Lucía Aguas  
COORDINADORA ADMINISTRATIVA CZI-S

Coordinación Zonal 1 - Salud  
Secretaria General  
Fecha: 23-mayo-2014 Hora: 15:16  
Recibido por: Alexandro Lopez  
Nro Registro: 383

COORDINACIÓN ZONAL DE SALUD 1  
ADMINISTRATIVA FINANCIERA  
Fecha: 23 de Mayo 2014  
Hora: 16:50  
Recibido por: Ken

COORDINACIÓN ZONAL 1 - SALUD

MEMORANDO

Nro. CZ1S-DAF-CA- 0312-2014

**DE:** Ing. Lucía Aguas  
COORDINADORA ADMINISTRATIVA CZ1-S

**PARA:** Dra. Yu Ling Reascos Paredes  
COORDINADORA ZONAL CZ1-S

**FECHA:** 14 de mayo del 2014

Solicito a usted se digne autorizar a quien corresponda, realice el depósito en la cuenta de ahorros del Tlgo. Richar Amaguaña RESPONSABLE DE TRASPORTE DE LA CZ1-S, la cantidad de \$ 155,00 dólares americanos; dinero que será utilizado en la compra de especies de No adeudar al Municipio y pago por valor de tonelaje vehicular en el GPI, requisitos necesarios para realizar la matriculación de los vehículos pertenecientes a esta institución, mismos que se detallan a continuación:

Nro.	PLACA	SISMER	GPI TONELAJE	
1	HK986J	2,00	5,00	
2	IEA 0373	2,00	12,00	
3	IEA 0374	2,00	12,00	
4	IEA 0460	2,00	12,00	
5	IEI 1014	2,00	12,00	
6	IEI 1015	2,00	12,00	
7	IEI 1011	2,00	12,00	
8	IEI 1199	2,00	12,00	
9	IEI 1114	2,00	12,00	
10	IEA 0233	2,00	16,00	
11	PEL 0011	2,00	16,00	GRAN TOTAL
SUB TOTAL		22,00	133,00	155,00

*Autorizado  
Dir. Adm. Francisco  
Javier por medio con la  
saludado*

*[Signature]*  
14 mayo 2014

*Tec. Diana Pozo*

*Favor proceder con  
tramite - [Signature]*  
12/05/2014

*[Signature]*  
Ing. Lucía Aguas  
COORDINADORA ADMINISTRATIVA CZ1-S

Coordinación Zonal 1 - Salud  
Secretaría General  
Fecha: 16 mayo 2014 Hora: 13:05  
Recibido por Alexandro Lopez  
Nro Registro 324

## JUNIO 2014 PROCESO FINANCIERO

memo CZ1S\_DAF\_CA\_461\_2014 03/07/2014 10:59 Adobe Acrobat D... 550 KB

## JULIO 2014 PROCESO FINANCIERO

 IESS\_NOTIFICACION 09/07/2014 16:07 Adobe Acrobat D...  
 memo MSP\_CZ1\_DTIC\_2014\_0140\_M 29/07/2014 10:41 Adobe Acrobat D...  
 memo MSP\_CZ1\_HDTC\_2014\_3092\_M 29/07/2014 10:40 Adobe Acrobat D...  
 memo MSP\_PSAS\_2014\_0424 21/07/2014 10:31 Adobe Acrobat D...  
 PROPHAR S.A 09/07/2014 16:08 Adobe Acrobat D...



**Ministerio de Salud Pública**  
**Coordinación Zonal 1 - Salud**  
**Dirección Zonal de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**



**Memorando Nro. MSP-CZ1-DTIC-2014-0140-M**  
**Ibarra, 18 de julio de 2014**

**PARA:** Sra. Dra. Yu Ling Reascos Paredes  
 Coordinadora Zonal 1 - Salud

**ASUNTO:** Capacitación TICS

De mi consideración:

En la actualidad la capacitación del Recurso Humanos es la respuesta a la necesidad de contar con un personal calificado y productivo, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia. Es un proceso que lleva a la mejora continua y genera un valor agregado.

Es por ello que solicito a usted de la manera más comedida, autorice a quién corresponda el pago para la participación de los cursos de capacitación para el personal de TICS de la Coordinación Zonal, en la ciudad de Quito según el cronograma propuesto en calendario.

Funcionario	Curso	Fecha		Valor	Descripción
		Inicio	Fin		
Ing. Luis Pérez	Seguridad Informática	20/08/2014	22/08/2014	\$500.00 + IVA	El Taller de Seguridad informática brinda un amplio conocimiento y práctica real en equipos de las más actuales herramientas y técnicas de ataque y defensa, permitiéndonos consecuentemente actuar de forma profesional sobre el tema.

**Coordinación Zonal 1 - Salud**  
**Secretaría General**  
 Fecha: 21/07/2014 Hora: 16:00  
 Recibido por: Alexandro Lopez  
 Nro Registro: 744

**COORDINACIÓN ZONAL DE SALUD 1**  
**ADMINISTRATIVO FINANCIERO**  
 Fecha: 24/07/2014  
 Hora: 16:00  
 Recibido por: 60

*Autorizo  
 Dra. Yu Ling Reascos Paredes  
 Plan de Capacitación  
 reducir hasta 21/07/2014*

*Tec. Diana B20  
 Para trámite pidi  
 18-07-2014*

# DOCUMENTOS ESCANEADOS

## MAYO 2014 PROCESO TALENTO HUMANO

	Aurelio astudillo	22/05/2014 11:59	Adobe Acrobat D...
	LILIAN MARLENE GARCIA	28/05/2014 14:57	Adobe Acrobat D...
	memo 2014_CRI_ADM_FM_0057	23/05/2014 12:34	Adobe Acrobat D...
	memo MSP_CZ1_VS_2014_0059_M	22/05/2014 12:01	Adobe Acrobat D...
	memo MSP_DNARPCS_2014_0155_M	23/05/2014 12:35	Adobe Acrobat D...
	memo MSP_DPSEDD08D01_E_S_2014_058...	22/05/2014 12:04	Adobe Acrobat D...
	memo MSP_DPSCI_AF_2014_0208_M	23/05/2014 12:33	Adobe Acrobat D...
	OFICIO 0045_2014_CRI_ADM_CZ1	19/05/2014 10:53	Adobe Acrobat D...
	OFICIO 149_UTN	19/05/2014 10:51	Adobe Acrobat D...
	OFICIO 200_UTN	23/05/2014 12:27	Adobe Acrobat D...
	OFICIO 647_FSP_EM_2014	22/05/2014 12:02	Adobe Acrobat D...
	OSUNTRAMSA	23/05/2014 12:36	Adobe Acrobat D...
	RESOLUCION 001_073_CEAACES_2013_13	19/05/2014 10:51	Adobe Acrobat D...
	ZIBRA CURSO CAPACITACION	19/05/2014 10:49	Adobe Acrobat D...
	ZIMBRA_CAROLINA_ZOTOMAYOR	23/05/2014 12:28	Adobe Acrobat D...

Ibarra, 23 de Mayo de 2014

DOCTORA  
**MARTHA MENDOZA PRADO**  
 DIRECTORA DEL DISTRITO DE SALUD 10D01

De mi consideración:

Yo, **LILIAN MARLENE GARCIA NAVARRETE**, portadora de la C.I. No. 1002105482 y Auxiliar Administrativo del Hogar de Ancianos Lucila Maya de Proaño, me dirijo a usted, muy comedidamente para solicitarle su autorización del traslado de mi partida hacia el HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL.

Mi finalidad es tener la oportunidad de ocupar el cargo de Auxiliar de Enfermería, que corresponde a la preparación que poseo y creo que en el HSVP tengo la posibilidad de lograr ese objetivo.

Por la atención favorable que brinde a mi pedido, quiero hacerle extensivo mis sentimientos de gratitud y estima.

Atentamente,

**LILIAN MARLENE GARCIA N.**

Coordinación Zonal 1 - Salud  
 Secretaria General  
 Fecha: 23 mayo 2014 Hora: 08:39  
 Recibido por: Alexandra Lopez  
 Nro Registro: 267

c.c./ **Dra. Yu Ling Reascos**  
 Coordinadora de Salud Zona 1

Para: Talento Humano  
 Favor analizar la solicitud y  
 preparar respuesta

23/05/2014  
 12:00

COORDINACION ZONAL DE SALUD 1  
 ADMINISTRATIVO FINANCIERO  
 Fecha: 23 Mayo 2014  
 Hora: 12:00  
 Recibido por: ...

*26/5/2014.  
 Dirección Adm.-Financiera  
 Enviar criterio técnico  
 correspondiente, y autorizar  
 la posibilidad del  
 cambio.  
 Preparar respuesta*



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
 FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
 ESCUELA DE ENFERMERÍA

Ibarra, 15 mayo 2014  
 Oficio 200

Doctora  
 Yu Ling Reascos  
 COORDINADORA ZONAL 1 DE SALUD

Cordial saludo:

Reciba un cordial saludo de quienes hacemos la carrera de Enfermería de la Universidad Técnica del Norte, a la vez para el trámite respectivo informo a usted que la señorita Interna Rotativa Michilena López Paula Andrea con cédula de ciudadanía 1003157789, a partir del mes de mayo se ha retirado del Internado Rotativo.

Atentamente  
 CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO

*Graciela Ramírez*  
 Lic. Graciela Ramírez  
 COORDINADORA (E) CARRERA



Copia: Talento Humano  
 Sonia

SECRETARIA



**Espoch**  
 FACULTAD DE SALUD PÚBLICA  
 ESCUELA DE MEDICINA

ACREDITADA

Panamericana Sur Km 1 1/2 info@espoch.edu.ec www.espoch.edu.ec  
 Telefon: 032605 902 Ext. 142 Riobamba - Ecuador

Of. No. 647-FSP-EM-2014  
 Riobamba, 13 de mayo del 2014

Doctora  
 Yu Ling Reascos  
 COORDINADORA ZONAL DE SALUD No. 1  
 Ibarra

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo a nombre mio y en representación de la Escuela de Medicina de la Facultad de Salud Pública de la ESPOCH, reiterándole éxitos en sus delicadas funciones frente a esa importante cartera de salud.

Por medio de la presente me permito solicitar la autorización para la incorporación de cinco (5) estudiantes de la Escuela de Medicina, en el Hospital Provincial "LUIS G. DAVILA" perteneciente a la zona de su coordinación, en razón que su deseo y voluntad, es realizar el Internado Rotativo en esta Unidad de Salud, comprometiéndonos como siempre al servicio de la colectividad en enviar estudiantes con un alto sentido de compromiso científico y humano.

Los estudiantes son:

GABRIELA ANABEL ATIAJA MERINO.	Cédula No. 180422854-6
MANUEL ANTONIO ALVAREZ PICHAZACA.	Cédula No. 030210285-0
MARTHA ARACELY AGUAYO VISTIN.	Cédula No. 020138345-2
MARIA ALEXANDRA PAREDES PEREZ.	Cédula No. 180553815-4
JORGE ALEXANDER SANDOVAL GULJARRO.	Cédula No. 040144107-6

Segura de contar con su aceptación, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

*Paulina Robalino*  
 Dra. Paulina Robalino Valdivieso  
 DIRECTORA ESCUELA MEDICINA



PRV.ALL.

s/ Alexander Sandoval.  
 0984922558.

Alexander\_12471@hotmail.com

Coordinación Zonal 1 - Salud  
 Secretaria General  
 Fecha 13 mayo 2014 Hora 12:13  
 Recibido por Alexander Lopez  
 Nro Registro 288

*Unidad Adm. Finanzas  
 13/05/2014  
 P. 2000-2014 -  
 Suplen PAGO de  
 (comunicación)*

*Para: Talento Humano  
 Para conocimiento  
 12/05/2014*

*Dir. Adm. Finanzas  
 favor indicar si existe  
 disponibilidad presupuestaria  
 Provisión indicar si  
 existe necesidad*

*Abog. Siroch  
 Leidy de la Cruz  
 favor preparar el  
 informe para la  
 reunión*

## JUNIO 2014 PROCESO TALENTO HUMANO

 2014_095_CZS1_DZPCSS	26/06/2014 12:24	Adobe Acrobat D...
 CRISTINA_LANDAZURI	26/06/2014 11:56	Adobe Acrobat D...
 DRA. ANGELA_MORÁN	26/06/2014 11:59	Adobe Acrobat D...
 Eugenio Arellano	03/07/2014 9:07	Adobe Acrobat D...
 FABRICIO_ZAMORA	26/06/2014 11:58	Adobe Acrobat D...
 Fausto_Vaca_renuncia	30/06/2014 12:15	Adobe Acrobat D...
 Geovana Andrade	16/06/2014 16:39	Adobe Acrobat D...
 memo MSP_CZ1_DAF_2014_0253_M	04/06/2014 10:13	Adobe Acrobat D...
 memo MSP_CZ1_DAF_2014_0262_M	12/06/2014 12:42	Adobe Acrobat D...
 memo 2014_CRI_ADM_FM_0071	16/06/2014 16:40	Adobe Acrobat D...
 memo MSP_CZ1_HSVP_2014-0925_M	16/06/2014 16:34	Adobe Acrobat D...
 memo MSP_CZ1_VS_2014_0079_M	03/07/2014 9:08	Adobe Acrobat D...
 memo MSP_CZ1_VSP_2014_0090_M	16/06/2014 16:38	Adobe Acrobat D...
 memo MSP_DPSCA_UPGSP_RP_2014_003...	03/07/2014 9:10	Adobe Acrobat D...
 memo MSP_DPSEDDN08D04QUVSP_2014...	03/07/2014 9:11	Adobe Acrobat D...
 memo MSP_DPSSI_HSLO_D_2014_1306_M	03/07/2014 9:12	Adobe Acrobat D...
 memo MSP_DZP_2014_0071_M	16/06/2014 16:37	Adobe Acrobat D...
 memorando 2014_CRI_ADM_FM_0075	26/06/2014 12:22	Adobe Acrobat D...
 memorando MSP_CZ1_VSP_2014-0090_M	26/06/2014 11:55	Adobe Acrobat D...
 Oficio 115_D_A2	26/06/2014 12:23	Adobe Acrobat D...
 Oficio 2013_UTN	12/06/2014 12:41	Adobe Acrobat D...
 Oficio_040_CC_CRN_2014	03/07/2014 9:13	Adobe Acrobat D...
 Oficio_DFM_204_14	26/06/2014 12:20	Adobe Acrobat D...
 PAOLA_RHEA	26/06/2014 12:01	Adobe Acrobat D...
 Sr. Guillermo_Ramirez	03/07/2014 9:09	Adobe Acrobat D...

*T. Herrera  
San Legallayon*

**MEMORANDO**

Nº. 2014-095-CZS1-DZPCSS

**DE:** BQF. Patricio Vite M.  
Analista de Medicamentos y Dispositivos médicos CZ1

**PARA:** Lcda. Janeth Mejía T.  
Coordinadora Zonal 1 – Salud, Subrogante

**FECHA:** 16 de junio 2014

**ASUNTO:** Renuncia.

*Autorizado  
Dr. Adm. Francisco  
López y autorizar  
el pago de vacaciones  
cuando reciba el  
pago*

Por medio del presente me permito comunicarle que por motivos de carácter personal me veo forzado a presentarle mi **renuncia irrevocable** al cargo que actualmente desempeño en esta dependencia del Ministerio de Salud Pública, no sin antes agradecerle por la oportunidad y confianza entregada hacia mi persona.

Con estos antecedentes indico que permaneceré en la Coordinación Zonal 1 – Salud, hasta el 27 de junio 2014, además le solicito de la manera más comedida autorizar a quien corresponda realizar el pago de mis vacaciones no gozadas, al igual que los haberes correspondientes por ley, de el tiempo correspondiente hasta el mes de abril del presente año.

Particular que pongo en su conocimiento para que se inicien los trámites pertinentes.

Atentamente,

*[Signature]*

**BQF. Patricio Vite Maldonado.**  
**Analista de Medicamentos y Dispositivos médicos CZ1**

**COORDINACION ZONAL 1 - SALUD**  
**DIRECCION DE PROVISION DE SERVICIOS**  
Fecha: 16 Junio 2014  
Hora: 12:14  
Recibido por: *[Signature]*

**COORDINACION ZONAL DE SALUD 1**  
**ADMINISTRATIVO FINANCIERO**  
Fecha: 24.06.2014  
Hora: 12:33  
Recibido por: *[Signature]*

**Coordinación Zonal 1 - Salud**  
**Secretaría General**  
Fecha: 19 Junio 2014 Hora: 11:14  
Recibido por: *Alexandra López*  
Nro Registro: *333*

Miguel Oviedo 577 y Sucre • Teléfonos: 06 2952413/2952014/2950011  
www.msp.gov.ec/dps/mbabura/ • dps@andinanet.net

Ibarra, 24 de junio de 2014

Doctora  
Yu Ling Reasco  
**Coordinadora Zonal 1 - Salud**  
En su despacho.-

Estimada Doctora:

Mediante el presente me permito solicitarle de la manera más comedida, autorice mi retiro por la Coordinación Zonal de su Dirección, dando por terminada mi Comisión de Servicios sin sueldo, y se me permita reincorporarme a la Institución a la que pertenezco, el Cuerpo de Bomberos de Ibarra.

Agradezco a usted la oportunidad de colaborar en su administración y por su apoyo al trabajo realizado, así como al resto de las y los compañeras/os por su valioso aporte a enriquecer mis experiencias en el tiempo que laboré en ésta importante institución.

Queda mi compromiso de entregar la información trabajada y los productos obtenidos en este tiempo, más allá de lo que manda la ley y por un compromiso con su Autoridad.

Reitero mi agradecimiento y me despido con sentimiento de consideración y estima.

Atentamente,

*[Signature]*  
Sgto. (B) Fausto Vaca

*T. Herrera  
San Legallayon*

*Autorizado  
Dr. Adm. Francisco  
López y autorizar  
el pago de vacaciones  
cuando reciba el  
pago*

**COORDINACION ZONAL DE SALUD 1**  
**ADMINISTRATIVO FINANCIERO**  
Fecha: 24.06.2014  
Hora: 12:33  
Recibido por: *[Signature]*

**Coordinación Zonal 1 - Salud**  
**Secretaría General**  
Fecha: 24-06-2014 Hora: 9:06  
Recibido por: *Fernanda*  
Nro Registro: *377*



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE ENFERMERÍA**

*Para Zona 1*  
 Dr. Adm. Francisco P. Casanueva - para notificar a Esmeraldas y Sucumbios p. y proceder de acuerdo a lo solicitado  
 09/06/2014

Ibarra, 28 mayo 2014  
 Oficio 213

Doctora  
 Yu Ling Reascos  
 COORDINADORA ZONAL 1 DE SALUD

Cordial saludo:

En referencia al oficio 176 de 6 de mayo 2014 suscrito por esta dependencia, comunico a usted que los Internos Rotativos asignados a Sucumbios y Esmeraldas, los contratos deben ser elaborados en las siguientes fechas, debido a que las partidas aún están ocupadas por los anteriores estudiantes y finalizan en fechas diferentes, de acuerdo al siguiente detalle:

Internos Rotativos de Sucumbios: del 1 de junio al 30 de noviembre 2014  
 Internos Rotativos de Esmeraldas: del 1 de julio al 31 de diciembre 2014

Atentamente  
 CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO

**MSD** Coordinación Zonal 1 - Salud  
 Secretaria General  
 Fecha: 09-Jun-2014 Hora: 11:15  
 Recibido por: Alejandro Lopez  
 No. Registro: 483

*[Signature]*  
 Msc. Graciela Ramírez  
 COORDINADORA ( E ) CARRERA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
 FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
 DIRECCIÓN ESCUELA ENFERMERIA  
 IBARRA - ECUADOR

Anexo: lista

Sonia

GESTIÓN ESTRATÉGICA HOSPITALARIA  
 28 MAY 2014  
 HOSPITAL SAN VICENTE DE PAULI  
 Subproceso Talento Humano  
 12/06/2014  
 para proceder con trámite pertinente  
*[Signature]*

HOSPITAL SAN VICENTE DE PAULI  
 Av. 17 de Julio 5-21 y José María Córdova - Barrio el Olivo  
 28 MAY 2014  
 Telefax 997-800

GESTIÓN ESTRATÉGICA  
 HOSPITALARIA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

Ibarra, 14 de abril 2014  
Oficio 149

Doctora  
Yu Ling Reascos  
COORDINADORA ZONAL 1 DE SALUD

Cordial saludo:

Reciba un cordial saludo de quienes hacemos la carrera de Enfermería de la Universidad Técnica del Norte, a la vez solicito la autorización para la asignación de 10 partidas en Sucumbios para Internos Rotativos de la carrera de Enfermería ; de los 46 que estaban considerados inicialmente, a partir del mes de mayo o junio de 2014.

Por su gestión y autorización le agradezco.

Atentamente  
CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO

Lic. Geovanna Altamirano  
COORDINADORA CARRERA



Anexo: 1  
Sonia

Coordinación Zonal 1 - Salud  
Secretaría General  
Fecha: 15-abr-2014 Hora: 11:31  
Recibido por: Alejandra López  
Nro Registro: 209

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA  
Fecha: 21-04-2014  
Hora: 12:10  
Recibido por: YF

7 de julio 5-21 y José María Córdova, Barrio el Olivo  
Telefax 997-800



Dirección Provincial de Salud del Imbabura  
Área de Salud Nro. 2 A tuntaqui  
Interculturalidad, Derechos y Participación Social en Salud

Oficio N° 115-D-A2  
Atuntaqui, Junio 18 de 2014

Doctora  
Yu Ling Reascos Paredes  
COORDINADORA ZONAL 1  
Ibarra.-

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo. Por medio del presente me dirijo a Usted para solicitarle comedidamente autorice sustituir a los Profesionales para quienes llegó el Nombramiento Provisional, de acuerdo a la resolución 2014-122, para lo cual adjunto el Informe Técnico en el que se explica el motivo de la sustitución.

Por la atención al presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Dra. Angelita Morán ISSA  
DIRECTORA ÁREA 2  
HOSPITAL ATUNTAQUI



Adjunto: lo indicado

COORDINACIÓN ZONAL DE SALUD  
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
Fecha: 24 JUN 2014  
Hora: 12:35  
Recibido por: YF

Coordinación Zonal 1 - Salud  
Secretaría General  
Fecha: 20 Junio 2014 Hora: 12:35  
Recibido por: Alejandra López  
Nro Registro: 209

Of. Medo 16-25 y Juan de Velasco  
Teléfonos: 593 (2) 906006  
www.msp.gub.ec

## JULIO 2014 PROCESO TALENTO HUMANO

 Dr. Francisco_Guanoluisa	01/08/2014 12:44	Adobe Acrobat D...	
 Dr. Jhonn_Guevara	01/08/2014 12:43	Adobe Acrobat D...	
 memo 2014_02_CRI_MG	21/07/2014 9:54	Adobe Acrobat D...	
 memo 2014_CRI_ADM_FM_0079	09/07/2014 15:37	Adobe Acrobat D...	
 memo 0046_CIP_CZS1	29/07/2014 10:28	Adobe Acrobat D...	
 memo 2014_012_DZPSS_FV_CZ1_SALUD	29/07/2014 10:24	Adobe Acrobat D...	
 memo 2014_0065_CZ1	09/07/2014 15:36	Adobe Acrobat D...	
 memo 2014_106_CZ1S_DZPCSS	09/07/2014 15:33	Adobe Acrobat D...	
 memo 2014_111_DZPCSS_CZ1_SALUD	30/07/2014 16:11	Adobe Acrobat D...	
 memo CZ1S_DAF_CA_479_2014	09/07/2014 15:32	Adobe Acrobat D...	
 memo MSP_CZ1_DAF_2014_0321_M	29/07/2014 10:25	Adobe Acrobat D...	
 memo MSP_CZ1_DAF_2014_0333_M	29/07/2014 10:26	Adobe Acrobat D...	
 memo MSP_CZ1_DPCSS_2014_0250_M	29/07/2014 10:27	Adobe Acrobat D...	
 memo MSP_CZ1_DTIC_2014_0125_M	09/07/2014 15:34	Adobe Acrobat D...	
 memo MSP_CZ1_VSP_2014_0113_M	21/07/2014 9:56	Adobe Acrobat D...	
 memo MSP_DPSS_PG_10_2014_1361_PG_10	22/07/2014 11:16	Adobe Acrobat D...	1
 memo MSP_DPSS_PG_10_2014_1516_PG_10	22/07/2014 11:18	Adobe Acrobat D...	
 memo MSP_SDM_10_2014_1059_M	09/07/2014 15:35	Adobe Acrobat D...	
 oficio 008_JPMBA	09/07/2014 15:36	Adobe Acrobat D...	
 oficio 0140_SIS_ECU_911_ZONALIBARRA	18/07/2014 8:44	Adobe Acrobat D...	
 oficio 2014_135_UATH_A2	18/07/2014 8:41	Adobe Acrobat D...	1
 Sofia_gudiño	18/07/2014 8:43	Adobe Acrobat D...	



Coordinación Zonal de Salud 1

**MEMORANDO 2014-0065-CZ1**

DE: SRTA. ALEXANDRA LÓPEZ  
PARA: AB. ADRIÁN SINCHI  
FECHA: 04 DE JULIO DE 2014

Por medio del presente solicito se me conceda 5 días de vacaciones, desde el lunes 7 de julio al viernes 11 de julio.

Particular que pongo en conocimiento para fines pertinentes.

Atentamente;

Srta. Alexandra López  
ASISTENTE ADMINISTRATIVA CZ1

*Autosusado  
Dra. Ad. Franco  
Favor legalizar*

*04/07/2014*

COORDINACIÓN ZONAL DE SALUD 1  
ADMINISTRATIVO FINANCIERO  
Fecha: 07.07.2014  
Hora: 10:58  
Recibido por: Ros

*Para TH  
Favor legalizar y  
registrar*

Coordinación Zonal 1 - Salud  
Secretaría General  
Fecha 04-Julio-2014 Hora 17:24  
Recibido por \_\_\_\_\_  
Nro Registro 658

Ibarra, 29 de julio del 2014

Señora Doctora  
Yu Ling Reascos  
COORDINADORA ZONAL 1 DE SALUD  
En su despacho.-

*Notar e Herrera  
a la hora  
jul*

De mis consideraciones:

Por medio del presente reciba un cordial y efusivo saludo. A su vez, desearle toda clase de exitos en el desempeño de tan importante función. A su vez, solicitarle, comedidamente, que se digne ordenar a quien corresponda, se me conceda un Certificado en el que conste si el señor Washington Giovanni Andrade Flores, portador de la cédula de ciudadanía Nro. 1002514840 es funcionario de su prestigiosa institución.

Por la favorable acogida que se sirva dar a esta petición, le anticipo mis sentimientos de gratitud y estima.

Atentamente,  
Dr. Francisco Guanoluisa Almache  
Abogado. Mat. 1212 CAP.

*Dr. Adm. Herrera  
para proceder con la  
solicitud  
29/07/2014*

1001396214

**COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA**  
Fecha: 31.07.2014  
Hora: 11:05  
Recibido por: MAAR

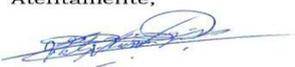
**COORDINACIÓN ZONAL 1 - Salud**  
Secretaría General  
Fecha: 29 Julio 2014 Hora: 12:17  
Recibido por: Alexander Lopez  
Nro. Registro: 390

**m sp** Ministerio de Salud Pública  
Coordinación Zonal 1 - Salud  
Centro de Rehabilitación Integral

**MEMORANDO NRO. 2014-CRI-ADM-FM-0079**

**De:** Dr. Felipe Herrera  
Coordinador (E) CRI  
**Para:** Ing. Verónica Proaño  
Directora Administrativa – Financiera CZS 1  
**Asunto:** Autorización de Vacaciones  
**Fecha:** 03 de Julio de 2014

De mi consideración:  
Por medio del presente me permito presentar la autorización correspondiente, para el uso de vacaciones del Ing. Fernando Martínez Técnico de Archivo del CRI, en las fechas planteadas en el documento adjunto.  
Para los fines pertinentes me suscribo.

Atentamente,  
  
Dr. Felipe Herrera  
Coordinador (E) CRI

Fm / Fh

*Recibido  
17:28  
03-07-2014  
Para TH  
Fami legiti y  
registra*

Av. 13 de Abril Ibarra  
Teléfonos: 06 2 558 400



Ibarra a, 16 Julio de 2014

**MEMORANDO NRO 2014-02 CRI-MG**

**De:** Dr. Romel Fierro R.  
**Para:** Dr. Felipe Herrera Davila.  
**Asunto :** Solicitud de vacaciones.

De mis consideraciones

Reciba un cordial y atento saludo a la vez deseándole éxitos en sus funciones, el motivo de la presente es para solicitar la autorización de mis días de vacaciones en las fechas establecidas, que corresponde del 21 de julio al 4 de Agosto del 2014.

Por la atención que se brinde a dar a la presente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente:

*Algo de otro para piden*

*[Signature]*  
**Dr. Romel Fierro. R**  
 Médico del Centro de Rehabilitación Integral Ibarra #4

*Dr. Romel Fierro R.*  
 DOCTOR EN MEDICINA GENERAL  
 MSP. L44 F39 N°269

*[Signature]*  
 Autorizado

**Dr. Felipe Herrera Davila**  
 ODONTÓLOGO  
 LIBRO VI FOLIO 274 NUMERO 719

**COORDINACIÓN ZONAL DE SALUD 1**  
**ADMINISTRATIVO FINANCIERO**  
 Fecha: *16.07.2014*  
 Hora: *11:12*  
 Recibido por: *[Signature]*

Av. 13 de Abril e Ibarra  
 Teléfonos: 062 55 84 00  
 www.dnsi.aob.ec

Ibarra, 19 de diciembre del 2012

**Doctora:**  
 Yolanda Checa  
 GERENTA DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL-IBARRA.

Presente.-

De mi consideración:

Dr. John Enrique Guevara, Médico Residente en el Servicio de Ginecología de esta Casa de Salud, ante usted respetuosamente comparezco, digo y solicito:

Como es de su conocimiento vengo prestando mis servicios profesionales en calidad de médico residente ganador de concurso desde el año 1997 hasta la presente fecha, cumpliendo jornadas laborales de 240 horas mensuales, distribuidas en 10 turnos de 24 horas al mes más o menos.

Con lo expuesto se determina que he cumplido mis labores en demasiado a la jornada normal de trabajo que estipula la ley.

Por las consideraciones arriba anotadas se desprende mi derecho a ser retribuido económicamente por mi trabajo cumplido.

Amparado en la Constitución Política del Ecuador en mi derecho a petición y al reconocimiento de las autoridades del hospital, solicito se proceda a liquidarme económicamente las horas extras laboradas en el periodo indicado en la cláusula primera del presente escrito, en mi calidad de profesional de la salud en este Hospital, reclamo que lo hago por la vía administrativa sin perjuicio a las acciones legales que devengan en lo posterior.

Atentamente,

*[Signature]*  
**Dr. John Guevara**  
 Céd. Méd. 449-01  
 MÉDICO RESIDENTE DE GINECOLOGIA

*Toluto Herrera con pasado de acuerdo a la ley 31/07/2014*

*Dirección Ad- Finanzas para proceder de acuerdo a la ley 25 Julio 2014*

**HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL**  
 GESTION ESTRATEGICA  
 Ingreso N°: *2012-12-19*  
 Fecha: *12-19*  
 Recibido Por: *[Signature]*

**Coordinación Zonal 1 - Salud**  
**Secretaría General**  
 No. *25* Julio 2014 Hora  
 Recibido por: *[Signature]*  
 No. Registro: *701*

**COORDINACIÓN ZONAL DE SALUD 1**  
**ADMINISTRATIVO FINANCIERO**  
 Fecha: *31.07.2014*  
 Hora: *11:05*  
 Recibido por: *[Signature]*

## **6.7. Impactos**

### **Impacto Social**

Con la aplicación del programa de archivo digital se espera alcanzar que la gestión documental, este bien organizada, con el objetivo de abarcar un ciclo de vida completo de los documentos; es decir, que haya un tratamiento secuencial y coherente acerca de los documentos desde que se producen y se reciben en las distintas unidades administrativas, o hasta el momento en que son eliminados o conservados, en función de su valor testimonial o histórico como fuente para el conocimiento de toda institución, y de toda una comunidad

## **6.8. Difusión**

La propuesta fue socializada a través de un taller de capacitación dirigido a los funcionarios y usuarios de la Coordinación Zonal 1 - Salud de la Provincia de Imbabura - Ibarra”, en el cual se enseñó el manejo del programa de archivo digital estarán disponibles para tal efecto.

## 6.9. Bibliografía

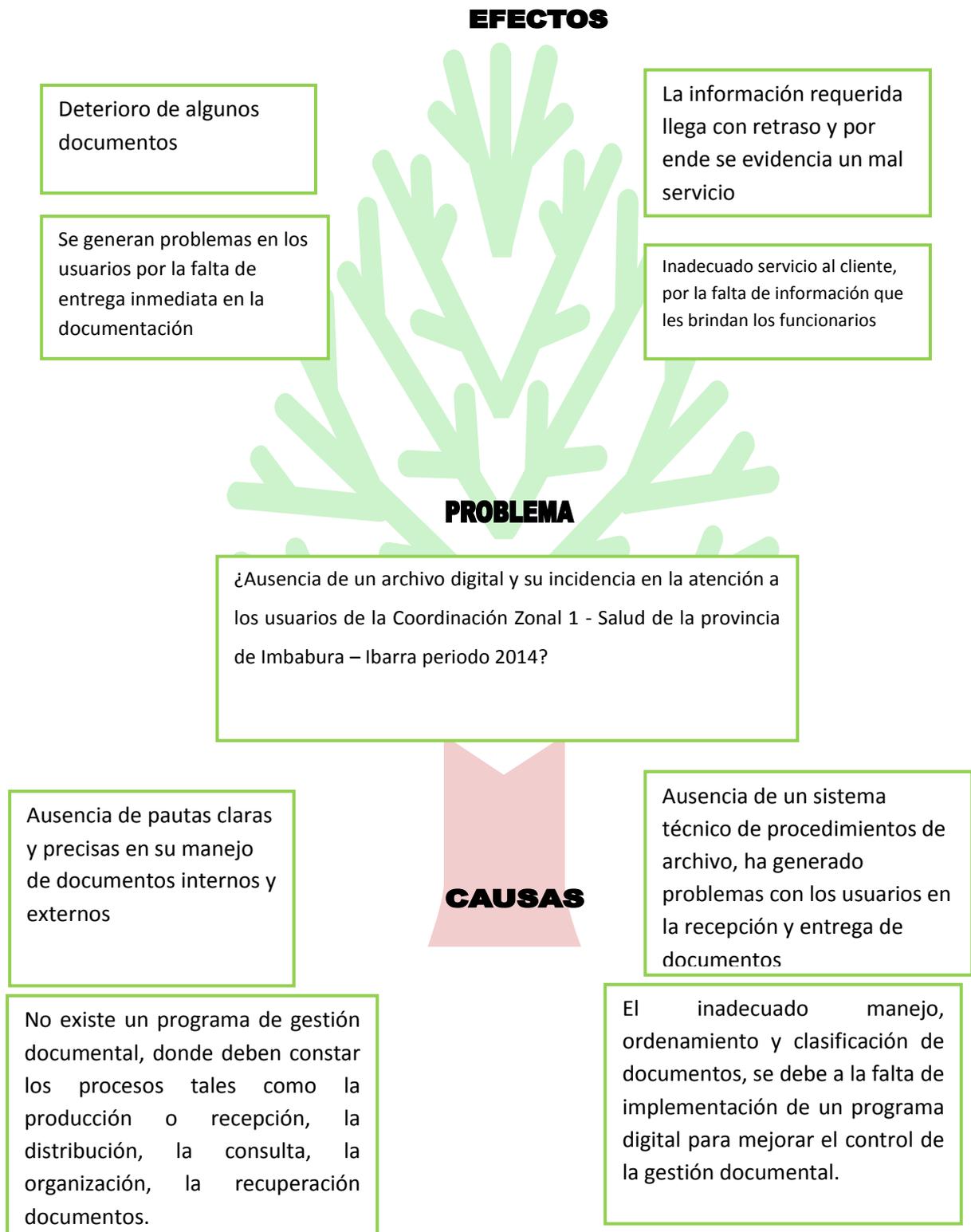
- Alberch, R. (2003). *Los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*. Barcelona: UOC.
- Arlandis, F. (2011). *Tratamiento de la documentación contable*. España: Paraninfo.
- Dalos, A. (2006). La gestión documental: aspectos previos a su implementación. *Gestión Documental*, 222–226.
- García, E. (2013). *Gestión de documentos en la administración*. España: UOC.
- Guirado, A (2007) Casos prácticos para la gestión empresarial Editorial Wolters Kluwer España S.A
- Graciano. (2003). *Cuerpo auxiliar administrativo*. España: Mad,S.L.
- Hernández de Velasco, J. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Scielo*
- Ibai, S. (2003). Obtenido de [http://www.ibaiintranets.com/articulos/10\\_ventajas\\_de\\_implantar\\_un\\_sistema\\_de\\_gestion\\_documental.php](http://www.ibaiintranets.com/articulos/10_ventajas_de_implantar_un_sistema_de_gestion_documental.php).
- Martos, F. (2007). *Auxiliares Administrativos de Corporaciones Locales de Canarias*. España: MAD.
- Parera, C. (2006). *Técnicas de archivo y documentación en la empresa*. Madrid: FC.
- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la Atención al Cliente*. Ideas Propias: España .
- Pérez, J. (2012). *Gestión por procesos*. España: ESIC.
- Rojas, J. (2007). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema de salud*. España: EUMED.
- Russo, P. (2011). *Gestión documental en las organizaciones*. España: UOC.
- Russo P. (2009) Gestión documental en las organizaciones, Editorial, OUC, Barcelona España.

- Sánchez, Ó., Herrero, R., & Hortiguela, M. (2010). *Técnicas administrativas básicas de oficina*. España: Paraninfo.
- Santovenia, J. (2007). Información y documentación. Gestión de documentos. Proyecto UNE-ISO 15489. Parte 1. Generalidades. *Scielo* .
- Salvador.C, (2004) La visión humanista de los servicios universitarios, 2004,Almería
- Sevilla M (2003) 1001 Sugerencias para la secretaria eficaz, Editorial Libresa, España
- Sierra, L. F. (2012). Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital. *Scielo* 243-255.
- UNESCO. (2008). *Manual de Gestión Documental*. Francia: Organización de las Naciones Unidas.

**ANEXOS**

## ANEXO Nº 1

### ÁRBOL DE PROBLEMAS



**ANEXO: 2 MATRIZ DE COHERENCIA**

<b>EL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>
<p><b>¿Ausencia de un archivo digital y su incidencia en la atención a los usuarios de la Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura – Ibarra periodo 2014?</b></p>	<p>Mejorar el control de la gestión documental en los usuarios de la Coordinación Zonal 1 - Salud de la provincia de Imbabura – Ibarra periodo 2014 - 2015</p>
<b>INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>
<p><b>¿Cuál es la situación actual sobre el manejo de control de la gestión documental de la Coordinación Zonal 1 – Salud de la Provincia de Imbabura – Ibarra?</b></p>	<p>Diagnosticar la situación actual sobre la calidad de servicio en la Coordinación Zonal 1 – Salud de la Provincia de Imbabura – Ibarra.</p>
<p><b>¿Cuál es la calidad de Atención que reciben los usuarios por parte de los funcionarios de la Coordinación Zonal 1 –Salud.?</b></p>	<p>Analizar la calidad de Atención que reciben los usuarios por parte de los funcionarios de la Coordinación Zonal 1 –Salud.</p>
<p><b>¿Cómo elaborar un programa digital para mejorar el control de la gestión documental de la Coordinación Zonal 1 - Salud de la Provincia de Imbabura – Ibarra?</b></p>	<p>Elaborar un programa de archivo digital para mejorar el control de la gestión documental de la Coordinación Zonal 1 - Salud de la Provincia de Imbabura – Ibarra.</p>
<p><b>¿Cómo socializar el programa digital para mejorar el control de la gestión documental de la Coordinación Zonal 1 - Salud de la Provincia de Imbabura – Ibarra?</b></p>	<p>Socializar el programa de archivo digital para mejorar el control de la gestión documental a todas las direcciones que conforman la Coordinación Zonal 1 - Salud de la Provincia de Imbabura – Ibarra.</p>

### MATRIZ N° 3 MATRIZ CATEGORIAL

Concepto	Categorías	Dimensión	Indicador
<p>Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización.</p> <p>La atención al cliente puede convertirse en un elemento principal para el éxito y fracaso de muchas empresas, las empresas que están orientadas hacia el cliente son las que tienen más probabilidades de éxito en el futuro.</p>	<p>Procedimientos para el control de la gestión documental</p> <p>Calidad de atención al usuario</p>	<p>Organización</p> <p>Almacenamiento</p> <p>Utilización/uso</p> <p>Aspectos de calidad del servicio al cliente</p> <p>Tipos de servicio</p>	<p>El sistema de archivo tiene una organización y codificación.</p> <p>Le es fácil ubicar la información con archivo.</p> <p>El sistema de archivo permite una conservación.</p> <p>El sistema de archivo ayuda en la agilidad de los trámites.</p> <p>Los procesos del archivo mejoran la calidad de atención.</p> <p>La falta de referencia en la información impide el buen manejo del sistema de archivo.</p> <p>La atención de calidad, depende de la prontitud en la respuesta.</p> <p>El sistema de archivo le permite atender con calidad.</p> <p>Depende de la prontitud en la respuesta de un trámite.</p> <p>Atender con calidad en los requerimientos del usuario.</p> <p>Un archivo computarizado.</p>

**ANEXO 4 ENCUESTA DIRIGIDO A LOS FUNCIONARIOS DE LA  
COORDINACIÓN ZONAL 1 - SALUD**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
INSTRUMENTO DIRIGIDO A LOS FUNCIONARIOS DE LA  
COORDINACIÓN ZONAL 1 - SALUD**

**Estimada/o Funcionario:** El presente cuestionario ha sido diseñado para determinar los procedimientos que utilizan las funcionarias para el control de la gestión documental de la Coordinación Zonal 1 - Salud de la Provincia de Imbabura - Ibarra". Propuesta alternativa., le solicitamos responder con toda sinceridad, ya que de su colaboración depende el éxito, para formular una propuesta de solución al problema planteado, desde ya le anticipamos los nuestro sincero agradecimiento.

**1.- ¿El sistema de archivo tiene una organización y codificación?**

Muy buena	Buena	Regular	Insuficiente

**2- ¿Le es fácil ubicar la información con archivo?**

Muy fácil	Fácil	Difícil

**3.- ¿El sistema de archivo permite una conservación de la información?**

Muy bueno	Buena	Regular	Insuficiente

**4.- ¿Cree usted qué el sistema de archivo ayuda en la agilidad de los trámites?**

Mucho	Poco	Nada

**5.- ¿Cree usted que la clasificación de la información en el sistema de archivo ayuda a satisfacer las necesidades de atención?**

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

**6.- ¿Considera usted que los procesos del archivo mejoran la calidad de atención?**

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

**7.- ¿Cree usted que la falta de referencia en la información impide el buen manejo del sistema de archivo?**

Sí impide	No impide	No es necesario

**8.- ¿Cuál es el tiempo para dar solución a un trámite con el sistema de archivo?**

Inmediato	Un día	Dos días	Más de tres días

**9.- ¿Considera usted que la atención de calidad, depende de la prontitud en la respuesta de un trámite?**

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

**10.- ¿El sistema de archivo le permite atender con calidad en los requerimientos del usuario?**

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 5 ENCUESTA A LOS USUARIOS



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA INSTRUMENTO DIRIGIDO A USUARIOS

**Estimada/o Usuario:**

El presente cuestionario ha sido diseñado para determinar los procedimientos que utilizan las funcionarias para el control de la gestión documental de la Coordinación Zonal 1 - Salud de la Provincia de Imbabura - Ibarra". Propuesta alternativa., le solicitamos responder con toda sinceridad, ya que de su colaboración depende el éxito, para formular una propuesta de solución al problema planteado, desde ya le anticipamos los nuestro sincero agradecimiento.

**1.- ¿Usted ha visto el sistema de archivo bien organizado y codificación?**

Sí	No

**2.- ¿Según su apreciación a las secretarias les es fácil ubicar la información con el archivo?**

Muy fácil	Fácil	Difícil

**3.- ¿Cree usted que el sistema de archivo ayuda en la agilidad de los trámites?**

Mucho	Poco	Nada

**4.- ¿Cree usted que la calificación de la información en el sistema de archivo ayuda a satisfacer las necesidades de los usuarios?**

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca

**5.- ¿Considera usted que los procesos del archivo mejoran la calidad de atención?**

Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Nunca

**6.- ¿Cree usted que la falta de referencia en la información impide el buen manejo del sistema de archivo?**

Si impide	No impide	No es necesario

**7.- ¿Cuál es el tiempo para dar solución a un trámite con el sistema de archivo?**

Inmediato	Un día	Entre dos y tres días	Más de tres días

**8.- ¿Considera usted que una buena atención de calidad, depende de la prontitud en la respuesta de un trámite?**

Siempre	A veces	Nunca

**9.- ¿El sistema de archivo le permite atender con calidad en los requerimientos del usuario?**

Siempre	A veces	Nunca

**10.- ¿cree que se mejoraría la atención a los usuarios con un archivo computarizado?**

Mucho	Poco	Nada

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

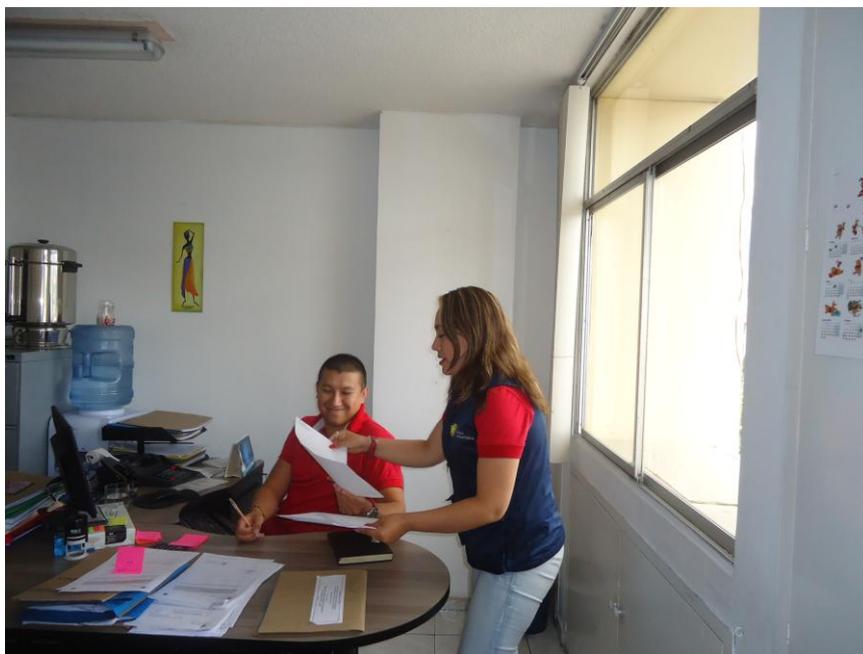
## ANEXO 6 FOTOGRAFÍAS

### ENCUESTAS REALIZADAS A USUARIOS





## ENCUESTAS REALIZADAS A FUNCIONARIOS DE LA CZ1-SALUD







# ANEXO CERTIFICADOS

## AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTAS EN LA CZ1-SALUD

Ibarra, 14 de agosto de 2014

Ingeniera  
Liliana Corrales  
COORDINADORA ZONAL 1 - SALUD SUBROGANTE

De mi consideración:

Yo **MARTHA DEL ROCÍO PÉREZ PÉREZ**, con cédula de ciudadanía 1002816807, estudiante del octavo semestre de la carrera Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica del Norte, me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida me autorice aplicar las encuestas a los funcionarios de esta Institución ya que estoy realizando mi Trabajo de Grado sobre procedimientos para el control de la gestión documental en la Coordinación Zonal 1-Salud. Adjunto encuesta.

Atentamente,

Srta. Rocío Pérez

14/8/2014.  
Se autoriza a Srta. Rocío Pérez a aplicar encuestas en el informe a los resultados obtenidos.

COORDINACIÓN ZONAL DE SALUD 1  
ADMINISTRATIVO FINANCIERO  
Fecha: .....  
Hora: .....  
Recibido por: .....

Coordinación Zonal 1 - Salud  
Secretaría General  
Fecha 14-08-2014 Hora 11:15  
Recibido por: Fernanda  
Nro Registro: 276

Calle Oviedo 577 y Sucre Esquina  
Teléfonos: 593 (6) 2952-014 ext.: 181  
www.msp.gob.ec



**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.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1002816807		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Pérez Pérez Martha del Rocío		
DIRECCIÓN:	Ibarra, Benancio Gómez Jurado		
EMAIL:	rossmikeyla@hotmail.es		
TELÉFONO FIJO:	062 611 499	TELÉFONO MÓVIL	0982248823

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 1 - SALUD DE LA PROVINCIA DE IMBABURA - IBARRA PERIODO 2014 Y PROPUESTA ALTERNATIVA".
AUTOR (ES):	Pérez Pérez Martha del Rocío
FECHA: AAAAMMDD	2015/12/09
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Galo Álvarez

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

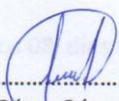
Yo, Pérez Pérez Martha del Rocío, con cédula de identidad Nro. 1002816807, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital 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

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

Ibarra, a los 08 días del mes de diciembre de 2015

**EL AUTOR:**

(Firma).....

Nombre: Pérez Pérez Martha del Rocío

C.C. 1002816807



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Pérez Pérez Martha del Rocío, con cédula de identidad Nro. 1002816807 manifiesto 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, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado "**PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 1 - SALUD DE LA PROVINCIA DE IMBABURA – IBARRA PERIODO 2014 Y PROPUESTA ALTERNATIVA**". que ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en Ciencias de la Educación especialidad 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 autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 08 días del mes de diciembre de 2015

(Firma) .....

Nombre: Pérez Pérez Martha del Rocío

Cédula: 1002816807