



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### TEMA:

ESTUDIO DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ENERGÍAS RENOVABLES EN LA CIUDAD DE QUITO, PERIODO 2015-2016. PROPUESTA ALTERNATIVA

Trabajo de grado previo a la obtención del título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

### AUTORA:

Pavón Rea Sofía Carolina

### DIRECTOR:

MSc. Fausto Villena

Ibarra, 2018

## **ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR**

Luego de haber sido asignado 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 ser Director de Trabajo de Grado con el siguiente tema: ESTUDIO DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ENERGÍAS RENOVABLES EN LA CIUDAD DE QUITO, PERIODO 2015-2016. PROPUESTA ALTERNATIVA. Trabajo realizado por la señorita Pavón Rea Sofía Carolina, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

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



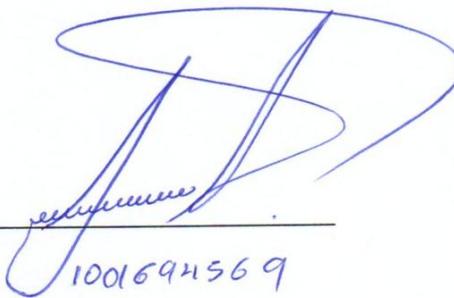
Mcs. Fausto Villena

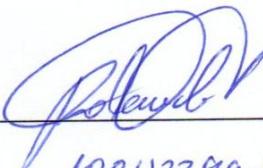
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El jurado examinador, aprueba el presente trabajo de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte (UTN):

(f)   
C.C. 040094571-3

(f)   
C.C. 1001694569

(f)   
C.C. 100172299-8

## AUTORÍA

Yo, Pavón Rea Sofía Carolina, portadora de la cédula de ciudadanía N° 1002437414, declaro que la presente investigación es de total responsabilidad de la autora, y que se ha respetado las diferentes fuentes de información realizando las citas correspondientes.



Pavón Rea Sofía Carlina  
C.I. 1002437414

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como propósito principal implementar un manual de procesos que optimice el servicio de atención al cliente en el Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables, controlar cada uno de los procesos administrativos que allí se realizan, los cuales involucran: Registro de usuarios, Ingreso de documentación a las diferentes áreas como Dirección Ejecutiva, Dirección de Planificación, Dirección Administrativa Financiera; Dirección de Comunicación, Subsecretaría Técnica; además proyectos de investigación, documentos contables entre otros.. Dicho trabajo presenta un tipo de estudio de campo, en donde se evidencia la duplicidad de los documentos que pertenecen a esta institución, el archivo es manejado por parte de las asistentes de cada área de manera empírica. Quienes, diariamente acuden a esta Institución Pública y manifiestan que muchas veces no son atendidos adecuadamente por la deficiencia en el archivo, ellos expresan las necesidades e inconvenientes que se presentan, por lo que nace la problemática que se investigó con la finalidad de proporcionar una alternativa de solución mediante una propuesta alternativa para diseñar e implementar un manual de procesos que proporcione a las diferentes dependencias la manera de agilizar los trámites tanto internos como externos

**Palabras claves:** ARCHIVO, SERVICIO, ORGANIZACIÓN. CONSERVACIÓN, DOCUMENTOS

## ABSTRACT

The main purpose of this research work is to implement a process manual that optimizes customer service at the National Institute of Energy Efficiency and Renewable Energies, to control each of the administrative processes that are carried out, which involve: registration Of users, input of documentation to the different areas as Executive Direction, Planning Direction, Financial Administrative Direction; Communication Directorate, Technical Undersecretariat; In addition to research projects, accounting documents and others. This work presents a type of field study, where the duplication of the documents belonging to this institution is evidenced, the file is handled by the attendees of each area in a way Empirical. Those who come to this public institution on a daily basis and state that they are often not adequately cared for by the deficiency in the archive, they express the needs and inconveniences that arise, which is why the problem was investigated in order to provide an alternative Solution through an alternative proposal to design and implement a process manual that provides the different agencies to streamline both internal and external procedures.

**Keywords:** ARCHIVE, SERVICE, ORGANIZATION. CONSERVATION, DOCUMENTS



*Manuela J. H.*

## **DEDICATORIA**

Con mucha satisfacción y orgullo dedico el presente Trabajo de Grado a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han sido mi principal apoyo mi pilar y mi fuerza para ser quien soy, gracias por sus sabios consejos, a mi esposo y mi hija, esto por ellos y para ellos y a mi familia en general por ser parte de este proceso y poder culminar con éxito mi carrera universitaria.

Sofía Pavón

## **AGRADECIMIENTO**

Al finalizar esta importante etapa de mi vida que me permite desarrollarme como profesional competente agradezco a Dios por haberme concedido salud y vida para culminar con éxito este Trabajo de Grado y mi carrera en general.

Mi gratitud a la Universidad Técnica del Norte, en especial a la Facultad de Educación. Ciencia y Tecnología por abrirme sus puertas para mi profesionalización.

Al MSc. Fausto Villena mi singular agradecimiento por brindarme su asesoramiento en la realización de este trabajo.

Sofía Pavón

## ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR .....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iii
AUTORÍA.....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
DEDICATORIA .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	viii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	4
1. MARCO TEÓRICO.....	5
1.1. Fundamentación teórica de la organización archivística .....	5
1.1.1. Gestión por procesos.....	5
1.2. El archivo .....	7
1.2.1. Funciones del archivo .....	9
1.2.2. Niveles de archivo.....	9
1.2.3. Organización de archivos.....	10
1.2.4. Clasificación del archivo.....	11
1.2.5. Ordenación archivística .....	12
1.2.6. Operaciones.....	12
1.2.7. Tipos de archivos .....	13

1.3.	La administración fundamental.....	14
1.4.	La archivística .....	14
1.5.	Posicionamiento teórico personal .....	16
CAPÍTULO II.....		19
2.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
2.1.	Tipos de investigación .....	20
2.1.1.	Investigación descriptiva .....	20
2.1.2.	Investigación propositiva .....	20
2.1.3.	Investigación documental .....	20
2.1.4.	Investigación bibliográfica.....	20
2.2.	Métodos de investigación .....	21
2.2.1.	Método deductivo .....	21
2.2.2.	Método inductivo .....	21
2.2.3.	Método estadístico .....	21
2.2.4.	Método científico .....	21
2.3.	Técnicas e instrumentos .....	22
2.3.1.	Encuesta .....	22
2.4.	Matriz Categorical .....	22
2.5.	Población.....	23
2.6.	Muestra .....	24
CAPÍTULO III.....		25
3	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	25
3.1.	Encuesta dirigida a funcionarios s.....	25
CAPÍTULO IV.....		36

4.	PROPUESTA ALTERNATIVA .....	36
4.1	Título de la propuesta.....	36
4.2	Justificación e importancia .....	37
4.3	Desarrollo de la propuesta .....	37
4.4	Impacto .....	62
4.5	Difusión.....	62
	Conclusiones y recomendaciones .....	62
	Conclusiones.....	62
	Recomendaciones .....	63
	Sección de referencia .....	64
	Glosario de términos .....	64
	Bibliografía .....	68
	ANEXOS .....	72
	Anexo 1 Árbol de problemas .....	73
	Anexo 2. Encuesta dirigida a los funcionarios.....	74
	Anexo 3 Fotografías.....	77
	Anexo 4 Certificados .....	776

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz categorial.....	23
Tabla 2	Población .....	24
Tabla 3	Se Aplica adecuadamente una técnica de conservación de archivos.....	25
Tabla 4	Se encuentran bien codificados los archivos .....	26
Tabla 5	El archivo que maneja la institución está debidamente ordenada .....	27
Tabla 6	Conoce usted un lugar adecuado para almacenar los archivos .....	28
Tabla 7	Existe un sistema digital de respaldo magnético .....	29
Tabla 8	Capacitación sobre el manejo y conservación de archivos digitales .....	30
Tabla 9	Existe Un adecuado almacenamiento de archivos de años anteriores .....	31
Tabla 10	Existe una comunicación adecuada entre los departamentos .....	32
Tabla 11	Existe una comunicación negativa con algunos departamentos .....	33
Tabla 12	Aplica la norma técnica del snap en el manejo de archivo .....	34
Tabla 13	Guía de procesos de gestión documental y archivo .....	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Se aplica adecuadamente una técnica de conservación de archivos.....	25
Figura 2	Se encuentran bien codificados los archivos .....	26
Figura 3	El archivo que maneja la institución está debidamente ordenado .....	27
Figura 4	Conoce usted un lugar adecuado para almacenar los archivos.....	28
Figura 5	Existe un sistema digital de respaldo magnético .....	29
Figura 6	Capacitación sobre el manejo y conservación de archivos digitales .....	30
Figura 7	Existe un adecuado almacenamiento de archivos de años anteriores.....	31
Figura 8	Existe una comunicación adecuada entre los departamentos .....	32
Figura 9	Existe una comunicación negativa con algunos departamentos.....	33
Figura 10	Aplica la norma técnica del snap en el manejo de archivo.....	34
Figura 11	Guía de procesos de gestión documental y archivo.....	35
Figura 12	Categorías de archivo .....	39
Figura 13	Organigrama .....	42
Figura 14	Flujograma de gestión documental.....	43
Figura 15	Árbol de problemas .....	73
Figura 16	Fotografías.....	77

## INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables, es un Instituto Público de Investigación, creado por Decreto Ejecutivo No. 1048 y puesto en vigencia con la publicación del Registro Oficial No. 649, del 28 de febrero de 2012, cuya competencia es generar conocimientos y aportar al desarrollo de la ciencia, mediante el estudio, fomento, innovación y difusión de la eficiencia energética y la energía renovable; promoviendo las buenas prácticas para el uso racional de la energía y la implantación de tecnologías dirigidas al aprovechamiento de fuentes energéticas limpias y amigables con el ambiente. (Presidencia de la República del Ecuador, 2012)

El INER es una institución pública de investigación, adscrita al Ministerio de Electricidad y Energía. La organización cuenta con un sistema documental Quipux, que abarca documentos de ingreso y salida de la institución, sean oficios externos e internos. De igual manera un sistema de almacenamiento wawa mismo que no abastece las necesidades de la institución.

Algunas instituciones públicas presentan falencias en cuanto a la organización de archivo y la atención al cliente tanto interno como externo; se desea diagnosticar, las causas y efectos que se presentan para para producir una atención deficiente a los usuarios del Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables. Las personas que laboran en la institución no poseen los conocimientos técnicos adecuados y profesionales para manejar la documentación, situación que afecta en la atención de los usuarios.

Se observa la falta de aplicación de la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo emitida por la Secretaría Nacional de| Administración Pública y la Dirección Nacional de Archivo; así como una inadecuada conservación de documentos del archivo de la institución.

La Secretaría Nacional de Administración Pública emitió la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo, misma que no ha sido implementada por el INER. ( Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2013)

Existe falta de organización en los documentos puesto que quienes son encargados del proceso, son las Asistentes de cada área. Sin embargo, lo manejan de una manera empírica sin que exista un procedimiento que sirva como base para encontrar la manera de manipular los archivos de las diferentes áreas en forma correcta, ágil y oportuna.

Otra posible causa podría ser la insuficiente capacitación del personal para implementar nuevos procesos que les permita ubicar adecuadamente la documentación, por tanto, mediante esta investigación se pretende mejorar el servicio y dar respuesta a la siguiente interrogante. ¿Cuál es la situación actual en la organización y conservación de documentos del archivo del Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables y su influencia en la atención al usuario?

Este trabajo investigativo se aplicó en el INER, ubicado en las calles Ñaquito N35-37 y Juan Pablo Sanz, Colegio de Economistas de Pichincha/Cuarto Piso, en Quito. Tiene como finalidad analizar y conocer cómo se maneja el Proceso de Gestión Documental en la institución, siendo esta una necesidad primaria; la de homogenizar con un lenguaje similar los archivos y su funcionamiento, en las distintas áreas, tales como: Dirección Ejecutiva, Subdirección Técnica, Dirección de Comunicación Social, Dirección de Planificación y Gestión Estratégica, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Asesoría Jurídica, Dirección de Servicios Especializados y Transferencia Tecnológica, Dirección de Difusión y Gestión de la Información, Dirección de Gestión de la Innovación; con funcionarios capacitados que serán los que manejen los archivos con calidad profesional y técnica específica

para mantener los documentos organizados y ordenados de acuerdo con lo que establece la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo emitido por la SNAP.

El objetivo general de la investigación es realizar un estudio del Proceso de Gestión Documental en el INER, periodo 2015-2016 con el fin de lograr mayor eficiencia en los procesos y trámites administrativos así como agilidad en la atención a los usuarios; y como objetivos específicos se planteó diagnosticar la situación actual y las condiciones de organización y conservación que se aplican a la documentación del archivo en el INER, determinar las causas y efectos que genera el actual sistema de archivo, diseñar una Manual de Procesos de Gestión Documental y Archivo a fin de mejorar la fluidez de los trámites administrativos y finalmente socializar y abalizar la propuesta a los funcionarios y usuarios de los archivos de cada área.

Esta investigación favorece al personal administrativo que labora actualmente en el INER y a su vez servirá posteriormente cuando exista cambio de personal; los usuarios son los más beneficiados ya que la atención será inmediata, por el ordenamiento y codificación de los archivos. La mencionada investigación pudo desarrollarse gracias a la colaboración de los funcionarios de la institución, quienes proporcionaron los recursos técnicos, tecnológicos y humanos requeridos. Igualmente, la investigadora, al ser parte de la misma tuvo acceso a la información, así como observar las falencias en la organización de archivo.

El trabajo de investigación está estructurado por capítulos y se desarrolló de la siguiente manera:

En el **Capítulo I**, se fundamenta el problema mediante el análisis de teorías, así como la utilización de fuentes primarias y secundarias mismas que sustentan el trabajo de grado.

El **Capítulo II** señala las metodologías utilizadas para la selección tanto de métodos como instrumentos que posibilitan la recopilación de datos de la población seleccionada.

El **Capítulo III**, contiene la interrogante de investigación, así como, los datos recopilados en porcentaje, gráficos y su respectivo análisis e interpretación.

Finalmente, en el **Capítulo IV**, se desarrolla la propuesta denominada “Diseño de un manual de Procesos de Gestión Documental y Archivo, que contiene técnicas óptimas para la correcta organización documental en toda su etapa de archivo, misma que contribuirá a mejorar el desempeño laboral de los funcionarios del INER. Se concluye la investigación con los aspectos más relevantes que se describen tanto en las conclusiones como en las recomendaciones

## **CAPÍTULO I**

## **1. MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Fundamentación teórica de la organización archivística**

El trabajo de investigación se basará en el modelo de gestión por procesos, lo que permitirá evaluar cada proceso.

#### **1.1.1. Gestión por procesos**

La Gestión por Procesos se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos causa-efecto. El propósito final de la gestión por procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollan de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general) (Rey Peteiro).

El proceso evolutivo de la disciplina archivística, como teoría científica, cobra importancia en la actualidad a través de sus principios y tradición formativa, el cual ha tenido impacto en el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación. “De esta manera, el campo de actuación de la archivística se extiende al de la administración y prevalece una concepción global del servicio de archivo, de acuerdo con el nuevo concepto de ciclo vital de los documentos.” (Giraldo Lopera, 2009, pág. 35) Es así que, con el transcurso del tiempo y la evolución de los preceptos en torno a esta teoría. “Así entonces, a la hora de concebir la fundamentación teórica de la disciplina, se debe tener en cuenta su entorno cambiante que, necesariamente, ha de conducir a la expansión de su campo teórico” (Cruz Mundet, 2002, pág. 2).

Además, se reconoce a la archivística como una disciplina con dos campos de acción: la práctica y la teoría. La primera, compuesta por los procedimientos y técnicas de conservación de documentos, así como la difusión de la información, ha ido consolidando a la disciplina. Tal es así que incluso “las primeras sociedades muestran la necesidad de constituir memorias en donde salvaguardar sus normas, vivencias, leyes y tradiciones para transmitir sus conocimientos a las siguientes generaciones y, con ello, continuar con la evolución y desarrollo de las sociedades” (Arroyo, 1986, pág. 55).

Por su parte, la historia, los métodos, las normas, términos y principios, sustentan la técnica experimental.

Y ello, gracias al hecho de que cuenta con un objeto (los archivos) y una finalidad (la conservación y recuperación de los documentos) que, “además de disponer de unos procedimientos prácticos, ha elaborado ya unos principios teóricos y se trabaja actualmente en procura de alcanzar una normatividad coherente y sólida” (Giraldo Lopera, 2009, pág. 37).

Con ello, la disciplina de la archivística se consolida como un proceso que contribuye a dar explicaciones mecánicas y con funciones de gran alcance en la academia. En la parte experimental, el tratamiento documental permite valorar el carácter de ciencia interdisciplinaria que además cuenta con una importante carga jurídica.

También hay que considerar que la archivística es una ciencia interdisciplinaria, es decir, está relacionada estrechamente con diferentes disciplinas que permiten al archivista una visión de conjunto y el conocimiento de la estructura de la institución productora de la documentación que debe organizar (Giraldo Lopera, 2009, pág. 36).

Del mismo modo, el tratamiento de la documentación, que comprende la aplicación de los procesos de: clasificación, ordenación, descripción y conservación, siguen teniendo como referente el respeto al principio de procedencia, en sus dos dimensiones: “el respeto de los fondos y el respeto del orden original. Además, mantiene vigente la preocupación por la preservación del patrimonio documental”. (Giraldo Lopera, 2009, pág. 31).

Actualmente, los datos recopilados en los archivos de diferentes oficinas públicas o privadas, ayudan a la industria, al comercio y a los servicios y fortalecen el buen vivir de una comunidad. El correcto almacenamiento y mantenimiento de los documentos puede ser de utilidad en función de la carga de datos debidamente ordenados y clasificados. “Es así que la función de un archivo es fundamental para el correcto funcionamiento de una institución y de las distintas áreas dentro y fuera de la misma” (Baquero, 1998, pág. 59).

Es función de la Secretaría cuando tiene a su cargo un archivo: recopilar, conservar y difundir los documentos; tomando en cuenta que estos tienen como función primordial el proporcionar información precisa, cabal y completa en el menor tiempo posible. Por ello los encargados de archivar documentos, tomarán en consideración el ambiente en que van a reposar los mismos: temperatura, humedad, luminosidad, son detalles que pueden mantener o deteriorar un documento.

## **1.2. El archivo**

Antonia Heredia define el archivo como: (...) uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, soporte, material y forma, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información para la persona o

institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuente de historia. (Heredia, 1989, pág. 82).

Por su parte, Joaquín Ibañez Montoya menciona que “los archivos son memorias de la humanidad y que este proceso materializa la historia de la sociedad, las raíces ancestrales y la consolidación de las identidades colectivas que construyen las comunidades durante su proceso evolutivo”. (Ibañez Montoya, 2008, pág. 134).

Es así que se han desarrollado distintos conceptos en torno a las concepciones del archivo:

Los archivos son documentos acumulados por un proceso natural en el curso de la transmisión de los asuntos de cualquier tipo, público o privado, en cualquier fecha, y conservados después para su consulta, bajo la custodia de las personas responsables de los asuntos en cuestión o por sus sucesores (H Jenkinson en Mendo, 2008).

El proceso evolutivo de la archivística, se basan en la experiencia y, en la actualidad, la sociedad de la información representa nuevos retos para la conservación del conocimiento. En pleno siglo XXI, la archivística adaptada a las nuevas tecnologías no solo permite preservar el conocimiento, sino que da legitimidad a los procesos. No así en el pasado cuando el acceso a la información era reservado solo para ciertos grupos de las sociedades y, por lo tanto, la legitimidad estaba dada por otros factores.

A las demandas surgidas tras la segunda guerra mundial, fruto de los procesos de democratización y descolonización, les sucedieron las agresiones del tiempo posindustrial, añadiendo nuevos interrogantes sobre un futuro incierto que afecta a sus expectativas más inmediatas.

“Todo un imaginario que este texto pretende, de la manera más elocuente posible, dejar expuesto como un diálogo positivo y abierto, contextualizado, con vistas tanto a su construcción presente como a su mejor legibilidad por los futuros usuarios”. (Ibañez Montoya, 2008, pág. 134).

### **1.2.1. Funciones del archivo**

El archivo cumple dos funciones:

- Almacenar la documentación; y,
- Recuperar de inmediato los documentos almacenados

De estas dos funciones, la más importante y la que va a condicionar e informar toda la actividad archivística es la recuperación inmediata de los documentos. Es así que de nada sirve simplemente tener la información ordenada y guardada, si quienes necesitan acceder a la información no son capaces de hacerlo rápida y eficientemente. Esta función ha de tenerse siempre presente pues va a informar todas las decisiones que tomemos en las diferentes fases del ciclo de vida de un archivo.

### **1.2.2. Niveles de archivo**

En los procesos de sistematización de los archivos, una de las primeras cosas que se debe decidir es qué niveles de archivo queremos o podemos tener. Hay tres niveles de archivos: activo, semiactivo e inactivo.

- **Archivo activo:** Contiene la documentación actual usada frecuentemente, que debe ser accesible a la persona sentada, y situada en proximidad al puesto de trabajo, en un área delimitada por la ley de economía de los movimientos.

- **Archivo semiactivo:** contiene la documentación no activa utilizada ocasionalmente, accesible y cerca del archivo activo.

La documentación archivada concierne a acciones y estudios terminados, pero todavía en uso de consulta y puede ser considerada como rutinaria (la que, en espera de ser pasada al archivo inactivo sirve exclusivamente para obtener información de orden cronológico o técnico que necesita estar disponible en el mínimo ejemplo) o de referencia que debe quedar un cierto tiempo en el archivo inactivo debido al interés que representa para el trabajo cotidiano.

- **Archivo inactivo:** contiene una documentación que se refiere a acciones pasadas, utilizada raramente o muy raramente y que no ofrece a la empresa sino un interés jurídico o histórico.

Esta documentación está guardada en locales frecuentemente alejados del puesto de trabajo, especialmente adaptados para este fin. “La documentación, en espera de su destrucción, se conserva, por una parte, de acuerdo con los textos legales en vigor y, por otra, según las leyes interiores de la empresa para aquellos documentos que escapa al control del Estado” (Heredia, 1989, pág. 27).

### **1.2.3. Organización de archivos**

“Un archivo contiene grupos de registros y toma de decisiones en una organización. Los tipos de archivos usados se describen primero, seguidos de una descripción de las muchas formas en que se pueden organizar los archivos convencionales” (Kendall, 2011, pág. 25).

Este proceso cuenta con las siguientes etapas: identificación, valoración, descripción, difusión y conservación. “Tal es así que el ciclo vital de la documentación archivística y en consecuencia el factor temporal, hace que los valores de una serie de expedientes vayan

variando conforme se transfieren de un archivo a otro del sistema” (Mendo Carmona, 2008, pág. 13).

#### 1.2.4. Clasificación del archivo

Fernando Martos y Juan Desongles manifiestan que según la función de los archivos podemos clasificarlos de la siguiente manera:

- **Archivos permanentes:** contienen información que no varía con el transcurso del tiempo o lo hace en poca medida. Los archivos permanentes pueden a su vez dividirse en:
- **Archivos de consulta:** el contenido de estos archivos permanece constante a excepción de esporádicas operaciones de puesta al día, como su propio nombre indica se utilizan como fuente de información **variada**, desde una lista de municipios de una provincia hasta la información gráfica del plano de una ciudad.
- **Archivo maestro:** Su contenido refleja la situación específica de una empresa u organismo en un momento dado, por ejemplo, una relación de sus trabajadores, el archivo maestro (también denominado de situación (es actualizado periódicamente, pero con una frecuencia relativamente baja. Las diferencias entre los archivos maestros y los de consulta son escasas, siendo quizá la más importante el uso que se hace de ellos, más reiterado en el último caso.
- **Archivos históricos:** son archivos maestros que quedan desfasados aun así no se desechan, se guardan para usos de consultas estadísticas e históricas (de ahí su nombre), por ejemplo, sería interesante almacenar las ventas mensuales de una empresa para generar un balance a fin de año tendríamos entonces un archivo histórico sobre las ventas de los meses

pasados, que se actualizan añadiéndole las ventas del mes en curso (Desongles, Juan; Matos, Fernando, 2009, pág. 534).

### 1.2.5. Ordenación archivística

Los archivos se encuentran formados por documentos comunes, gráficos, audiovisuales y textuales, todo esto realizado por el hombre para obtener bienes y servicios y poder mantener un recuerdo de sucesos, ya sean legales, históricos o legales. El archivo es la referencia documentada, el cual nos permite obtener un dato o información de forma adecuada e instantánea.

En una entidad, ya sea pública o privada, la inmediatez de la obtención de un documento o archivo, depende del trabajo realizado anteriormente en el archivo, así como la manera en que se obtiene la información. Estos puntos son sobre los cuales trabaja la ordenación archivística, los cuales son muy importantes para la obtención ágil y oportuna de un documento (Alvarado Aguilar, 2009, pág. 49).

### 1.2.6. Operaciones

Las operaciones que se pueden realizar sobre los ficheros son las siguientes:

- **Crear:** crea un fichero nuevo
- **Borrar:** elimina un fichero
- **Modificar:** modifica o actualiza el contenido del fichero
- **Renombrar:** cambia el nombre a un fichero
- **Copiar:** genera una copia del fichero original, pero sin modificarlo.

- **Mover:** mueve el fichero original al destino que le indiquemos
- **Selección:** elige el fichero
- **Enlazar:** crea un vínculo o enlace al fichero.
- **Cerrar:** se cierra y sería necesario volverlo a abrir si quisiéramos modificarlo o ver su contenido (Alvarado Aguilar, 2009, pág. 116).

### 1.2.7. Tipos de archivos

En el ámbito de la informática se define como archivo a un conjunto de datos organizados que, una vez almacenados, se pueden utilizar a través de las distintas aplicaciones. Existen distintas clasificaciones de archivos, algunas de ellas son las siguientes que de acuerdo a sus **elementos** se encuentran:

- **Archivos de entrada:** estos archivos están compuestos por una serie de datos almacenados en un dispositivo de entrada.
- **Archivos de salida:** estos archivos contienen aquella información que se la visualiza desde la computadora.
- **Archivos de situación:** contienen información que es actualizada constantemente.
- **Archivos constantes:** estos archivos están conformados por registros cuyos campos son fijos o bien, de baja frecuencia de variación.
- **Archivos históricos:** está compuesto por datos que varían en el tiempo y con información de los archivos actualizados. **Archivos de movimiento:** esta clase de archivos se utilizan junto con los constantes y poseen en común algún campo.

- **Archivos de maniobra:** estos se crean en el momento en que se ejecuta algún programa y se borran una vez que finaliza la ejecución, son auxiliares (Enciclopedia de Clasificaciones, 2016).

### 1.3. La administración fundamental

La administración documental es un proceso que, según Francisco Salazar en su texto *La Administración Documental: Es la ciencia que regula la función archivística en las empresas, formulando normas y políticas para facilitar la gestión documental. Sabemos que la administración documental es una función de mucha responsabilidad la cual busca la protección de las memorias empresariales o institucionales de una manera correcta y transparente* (Salazar, 2008, pág. 23).

### 1.4. La archivística

Según Schellenberg, (2010) Un teórico clásico de la archivística dice que esta ciencia “...trata sobre los archivos, su conservación, administración, clasificación, ordenamiento, interpretación, etc.; así como las colaciones de documentos que en los archivos se conservan como fuente para su conocimiento ulterior y servicio público” (Mendo Carmona, 2008, pág. 53).

Por otro lado, para Gustavo Bazán Villanueva (2011) en su obra *Teoría y Práctica Archivística I*, “Establecer criterios, políticas y lineamientos en un archivo es una tarea a menudo difícil, ya que existen múltiples posibilidades para su juicio; la adopción de alguna política puede resultar para los demás un acto supremo de subjetividad” (Mendo Carmona, 2008, pág. 54).

Con el propósito de normar la manera de cómo se deben archivar los documentos, es prioritario en primer lugar, contar con el soporte de profesionales capacitados que dominen el tema y puedan aplicar las técnicas adecuadas pero sobre todo que tengan la posibilidad de cubrir las necesidades tanto de los funcionarios de las instituciones, así como de los usuarios; otro punto significativo a considerar es la importancia de la utilización de la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo emitida por la Secretaría Nacional de Administración Pública . Finalmente se determina las funciones de los archivos que tradicionalmente son:

- **Recibir:** La documentación tramitada por la institución es receptada en el archivo.
- **Conservar:** consiste en cuidar rigurosamente la documentación para que esta se encuentre en buen estado
- **Servir:** A la institución y a sus usuarios
- **Facilitar:** El uso adecuado de las técnicas de archivo en una institución nos ayuda a proporcionar una atención rápida y de calidad al usuario que lo requiera.

En la archivística, hay que tomar en cuenta el ciclo de vida de la documentación, y esto se puede determinar de la siguiente manera:

- **Archivo de gestión:** Es donde se generan los documentos, con carácter temporal, es decir que se encuentran en trámite y permanecen en un periodo de 1 a 5 años. Se lo denomina como un archivo vigente, activo.
- **Archivo central:** es aquel que recibe, organiza y guarda por un periodo máximo de 25 años la documentación que ha sido tramitada y fue trasferida desde el archivo de gestión. Su utilización no es tan frecuente, sin embargo, sigue siendo vigente.
- **Archivo histórico:** es aquel que viene del archivo central o del archivo de gestión, en este se puede conservar documentos históricos o que han adquirido un valor cultural

- **Posicionamiento Teórico Personal:** Identificarse con una teoría y definir sus propios puntos de vista (Alvarado Aguilar, 2009).

### 1.5. Posicionamiento teórico personal

En la presente investigación se tomó en cuenta la teoría tecnológica la cual permitió realizar un diagnóstico preliminar, rápido y eficaz en el marco de la gestión del INER.

Se determinó que no existe un archivo maestro entre los actores del mismo ya que cada uno de los departamentos tiene su propio archivo, por lo que es factible crear un archivo maestro que beneficie a futuro y preste las facilidades necesarias y un servicio de calidad a los usuarios, tanto internos como externos.

Además, el archivo maestro ayudará a tener guardada de una forma correcta la información y buscarla de una manera rápida y eficaz para lograr que las investigadoras adopten este modelo de archivo ya que después de realizar la presente investigación, le permite la recuperación de información de una manera mucho más rápida, efectiva y exacta.

Los archivos serán vistos dentro y fuera de la organización como verdaderas unidades de información, útiles no solo para la administración sino también para la cultura. Mejorar la calidad de la prestación de servicios y eficiencia en el desempeño del personal responsable del INER, mediante la aplicación de un Modelo de Gestión Documental que defina la estructura administrativa, especifique ámbitos de trabajo, establezca responsabilidades e integre equipos de trabajo en el que cada funcionario aporte, comparta y sume esfuerzos que conduzcan a la prestación de servicios eficientes y el mejoramiento de la imagen institucional (General P. , 2014, pág. 45).

La palabra Proceso presenta origen latino, del vocablo *processus*, de *procedere*, que viene

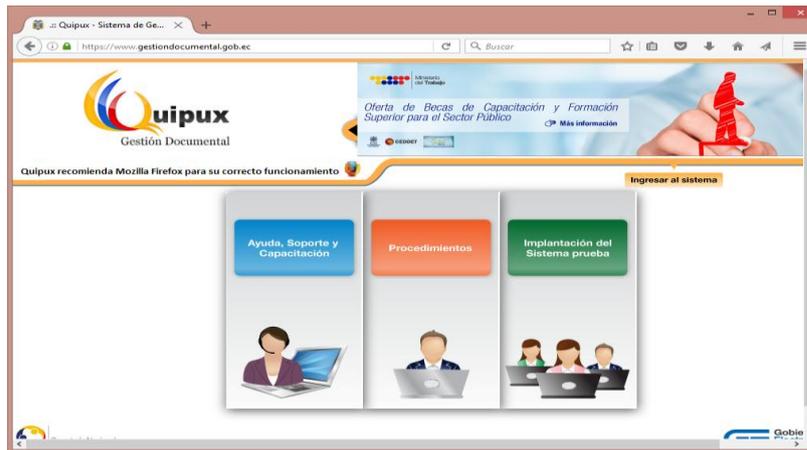
de *pro* (para adelante) y **cere** (caer, caminar), lo cual significa progreso, avance, marchar, ir adelante, ir hacia un fin determinado. Por ende, proceso está definido como la sucesión de actos o acciones realizados con cierto orden, que se dirigen a un punto o finalidad, así como también al conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo. Según el diccionario de la Real Academia Española, esta palabra es definida como la acción de ir hacia adelante, al transcurso del tiempo, al conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial. (Real Academia Española) El término proceso está relacionado a varios ámbitos con concepciones diferentes.

## **1.6 Los sistemas documentales**

Los sistemas de gestión documental son programas de gestión de bases de datos que disponen de una tecnología idónea para el tratamiento de documentos científicos, culturales y técnicos. Estos sistemas difieren en aspectos fundamentales de los de gestión de bases de datos convencionales, o de aplicación general, que se utilizan para la gestión de documentos administrativos. (CODINA, 1993)

El Sistema de Gestión Documental Quipux, es un servicio web que la Secretaría Nacional de la Administración Pública, a través de la Subsecretaría de Gobierno Electrónico pone a disposición de las instituciones del sector público.

Acceso Para ingresar al sistema, se debe acceder digitalizando la página [www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec)



Para ingresar al sistema se ingresa la cédula del usuario y la clave personal otorgada. El sistema permite la elaboración de nuevos documentos, la recepción de documentos interinstitucionales y de otras instituciones, así como de ciudadanos que no laboran en el sector público, la reasignación a distintos funcionarios dentro de un área para su gestión, la respuesta, envío y archivo, entre otros.

El sistema WAWA es una herramienta tecnológica considerada como un repositorio de información, elaborada precisamente para mejorar la comunicación y generar una memoria documental de los diferentes proyectos del INER. Su acceso se lo realiza mediante un navegador.



Los sistemas documentales que son utilizados en el INER (Quipux y wawa) simplemente cumplen la función de recibir correspondencia, documentación externa y entre departamentos, mas no logran que las dependencias finalicen el destino de los documentos de

acuerdo a un proceso; es decir, estos no permiten mantener la documentación debidamente organizada, inventariada y accesible para el uso de sus unidades administrativas” lo que ocasiona acumulación innecesaria de documentación física que entorpece los trámites. La implementación de un manual de procesos que es el objetivo de este trabajo, ayudará a solventar los vacíos y debilidades de estos dos sistemas a través de métodos seguros y uniformes para todas las áreas. La institución no cuenta con una hoja de ruta establecida por la Norma Técnica del SNAP, lo que causa desorden en el manejo y trámite del archivo.

## **CAPÍTULO II**

### **2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

## **2.1. Tipos de investigación**

Para el trabajo de grado se realizó el trabajo de campo con la finalidad de garantizar un resultado confiable y válido, proporcionando el fundamento necesario que es de tipo descriptivo, propositivo, documental y bibliográfico.

### **2.1.1. Investigación descriptiva**

Se determinó las formas de conservación y archivo en las diferentes áreas del INER, se planteó interrogantes con el propósito de conseguir información real sobre la problemática existente en la conservación de los archivos, también se aplicó en la justificación del problema y evidenciando las causas y efectos del problema.

### **2.1.2. Investigación propositiva**

Permitió realizar un análisis crítico y presentar una propuesta de solución para mejorar la organización y conservación del archivo en el INER, consistente en la elaboración de una guía de procesos que aportará en la profesionalización y el desenvolvimiento de los funcionarios.

### **2.1.3. Investigación documental**

Ayudó a formular el problema que existe en la forma de conservar los documentos dentro de la institución, a través de la indagación en los archivos físicos de las diferentes áreas y dependencias

### **2.1.4. Investigación bibliográfica**

Este tipo de investigación contribuyó en la elaboración del marco teórico a través de la investigación de algunas fuentes que facilitaron el diseño y el desarrollo del mismo.

## **2.2. Métodos de investigación**

En el desarrollo del trabajo de grado se aplicaron los siguientes métodos, mismos que contribuyeron a la obtención de datos relevantes:

### **2.2.1. Método deductivo**

Este método se utilizó para el esquema de contenidos de la investigación, mediante el cual se aportó al marco teórico y elaboración de la propuesta, también ayudó a expresar el problema que existe en la forma de conservación de documentos a través de una investigación en los archivos físicos de las áreas. Este método permitió un análisis de lo general a lo particular.

### **2.2.2. Método inductivo**

Se utilizó en la interpretación de resultados de las encuestas para establecer las conclusiones y recomendaciones de la investigación en el problema planteado, a través del procesamiento de la información obtenida luego de aplicar los instrumentos seleccionados para la investigación. De esta manera se cumple con el objetivo del método cual es ir de lo particular a lo general.

### **2.2.3. Método estadístico**

Se aplicó este método para la tabulación de datos estadísticos en el procesamiento de la información y la representación gráfica de los resultados a través de frecuencias y porcentajes.

### **2.2.4. Método científico**

La aplicación de este método aportó significativamente para analizar y estructurar lógica, ordenada y coherentemente todas y cada una de las partes investigadas, partiendo desde la introducción hasta finalizar con la propuesta alternativa.

### **2.3. Técnicas e instrumentos**

Para el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta a funcionarios del INER, porque a través de ella se pudo recolectar datos imprescindibles que requirió la variable para determinar lo que realmente ocurre en la institución.

#### **2.3.1. Encuesta**

Es una herramienta ágil, amigable, que permite obtener respuestas rápidas a través de un cuestionario prediseñado de preguntas alternativas que pudo obtener información útil para la investigación, además estableció la realidad institucional reflejada en la inadecuada organización y conservación de archivos. Se aplicó a los funcionarios del INER y encargados de manejar los archivos.

- **Elaboración de cuestionario y tipo de preguntas**

El cuestionario se elaborará con un lenguaje sencillo claro y concreto con el objetivo de que sea comprensible y de fácil aplicación a los encuestados, se utilizó preguntas cerradas.

### **2.4. Matriz Categorial**

**Tabla 1**

Matriz Categorical

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
Archivo	Es el deposito donde se guardan, organizada y ordenadamente los testimonios escritos, gráficos o audiovisuales producidos por cualquier institución pública o privada, conservados con el doble fin de garantizar los servicios de los administrados o de servir de fuentes para la investigación	Actual Digitalizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización</li> <li>• Conservación</li> <li>• Sistema Quipux</li> <li>• Sistema Wawa</li> <li>• Norma Técnica SNAP</li> <li>• Capacitación</li> </ul>
Organización y conservación documental	Consiste en regular la producción, circulación, uso y control de los documentos y archivos institucionales y tiene como objetivo la creación, mantenimiento, utilización y disposición de los documentos de una organización a lo largo de su ciclo vital en forma eficiente	Funcionarios del INER	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción de los usuarios.</li> <li>• Mejora la imagen institucional</li> <li>• Agilita tiempo de respuesta en trámites</li> </ul>

Elaborado por: Sofía Pavón

**2.5. Población**

La población está constituida por los funcionarios, directores de áreas y secretarías del INER: 96 funcionarios en total.

**Tabla 2**

Población

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>FUNCIONARIOS</b>
Dirección Ejecutiva	3
Secretaría Técnica	36
Dirección de Comunicación Social	15
Dirección de Servicios Especializados y Transferencia Tecnológica	20
Dirección de Planificación	6
Dirección de Asesoría Jurídica	3
Dirección de Difusión y Gestión de la Información	13
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>

Elaborado por: Sofía Pavón Rea

## 2.6. Muestra

Como existe un número reducido de funcionarios (96) en total, no se aplicó la muestra y se trabajó con toda la población.

## CAPÍTULO III

### 3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1. Encuesta dirigida a funcionarios del Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables

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

**Tabla 3**

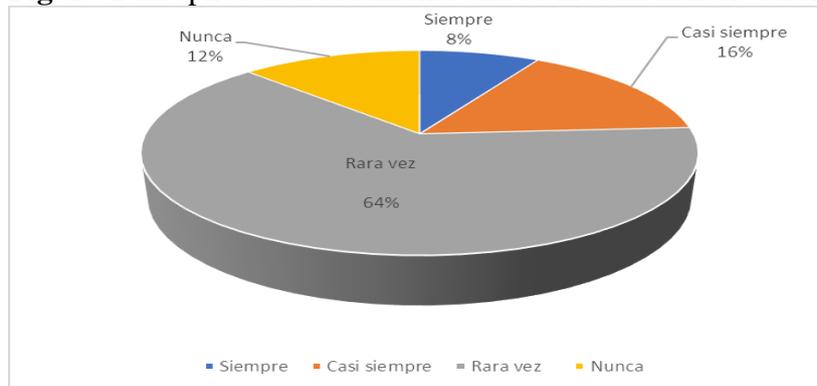
Se aplica adecuadamente una técnica de conservación de archivos

Variable	Frecuencia	%
Siempre	8	8
Casi siempre	15	16
Rara vez	61	64
Nunca	12	13
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Pavón Rea Sofía Carolina

**Fuente:** Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables Ciudad de Quito

**Figura 1** Se aplica adecuadamente una técnica de conservación de archivos



**Elaborado por:** Pavón Rea Sofía Carolina

#### **Análisis:**

Luego del análisis realizado se llegó a determinar que los funcionarios rara vez aplican adecuadamente una técnica de conservación de archivos, porque al momento que se hizo la investigación de campo se observó que falta subir archivos digitales al sistema para poder conservar diversas informaciones de suma importancia en la institución

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

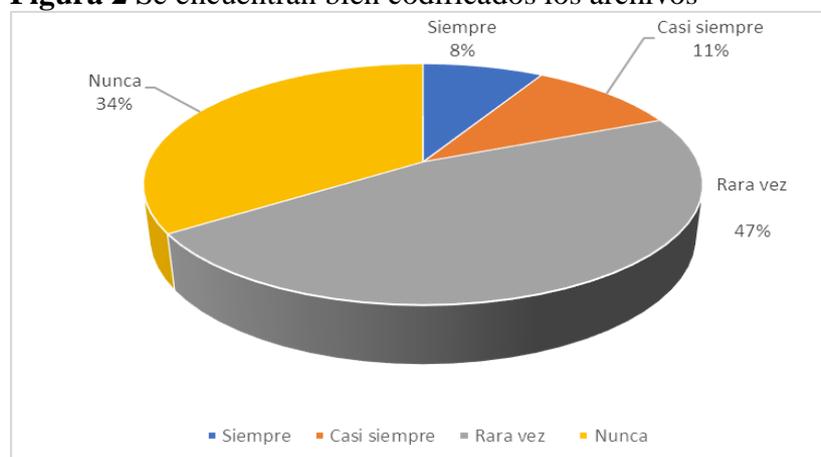
**Tabla 4**  
Se encuentran bien codificados los archivos

Variable	Frecuencia	%
Siempre	8	8
Casi siempre	10	10
Rara vez	45	47
Nunca	33	34
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Pavón Rea Sofía Carolina

**Fuente:** Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables Ciudad de Quito

**Figura 2** Se encuentran bien codificados los archivos



**Elaborado por:** Pavón Rea Sofía Carolina

**Análisis:**

La codificación es de importancia en un archivo para poder identificar a la brevedad posible un documento que se lo necesite, y también para que otros usuarios no puedan ingresar a estos, pero cabe indicar que los trabajadores del Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables Ciudad de Quito rara vez codifican adecuadamente, siendo esto un inconveniente para la institución en la cual prestan sus servicios porque no lo están haciendo eficazmente.

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

**Tabla 5**

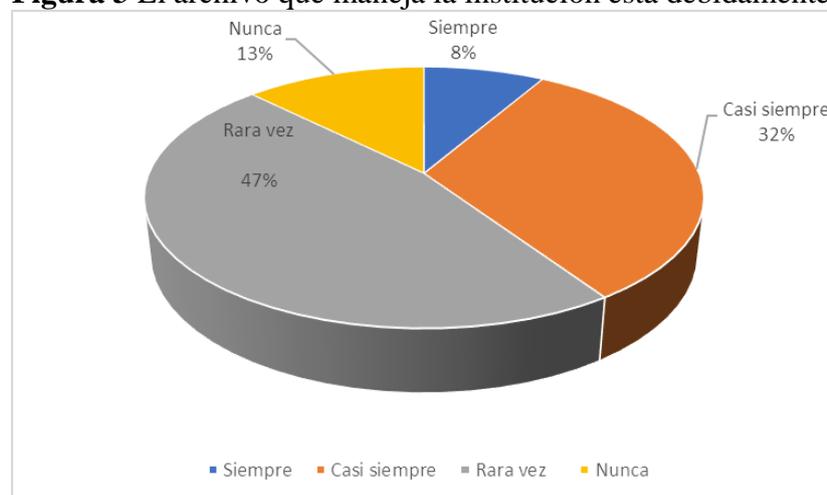
El archivo que maneja la institución está debidamente ordenado

Variable	Frecuencia	%
Siempre	8	8
Casi siempre	31	32
Rara vez	45	47
Nunca	12	13
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Pavón Rea Sofía Carolina

**Fuente:** Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables Ciudad de Quito

**Figura 3** El archivo que maneja la institución está debidamente ordenado



**Elaborado por:** Pavón Rea Sofía Carolina

**Análisis:**

Al momento de aplicar la encuesta se observó que el archivo que maneja la institución rara vez está debidamente ordenada la documentación de los departamentos, demostrando que hace falta alinearse a los parámetros que determinan la norma técnica del SNAP, para brindar un buen y eficiente servicio como lo estipula.

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

**Tabla 6**

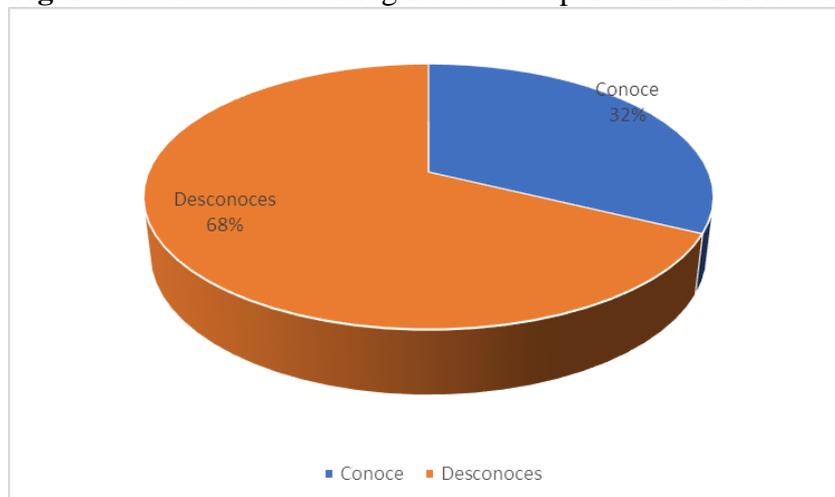
Conoce usted un lugar adecuado para almacenar los archivos

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Conoce	31	32
Desconoces	65	68
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Pavón Rea Sofía Carolina

**Fuente:** Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables Ciudad de Quito

**Figura 4** Conoce usted un lugar adecuado para almacenar los archivos



**Elaborado por:** Pavón Rea Sofía Carolina

**Análisis:**

La mayoría de los encuestados manifestaron desconocer de un lugar para almacenar los archivos y de esta manera permitir la conservación, y fácil acceso a los mismos, este inconveniente se debe a la falta de comunicación entre los departamentos que desconocen que servicios prestan cada uno de ellos.

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

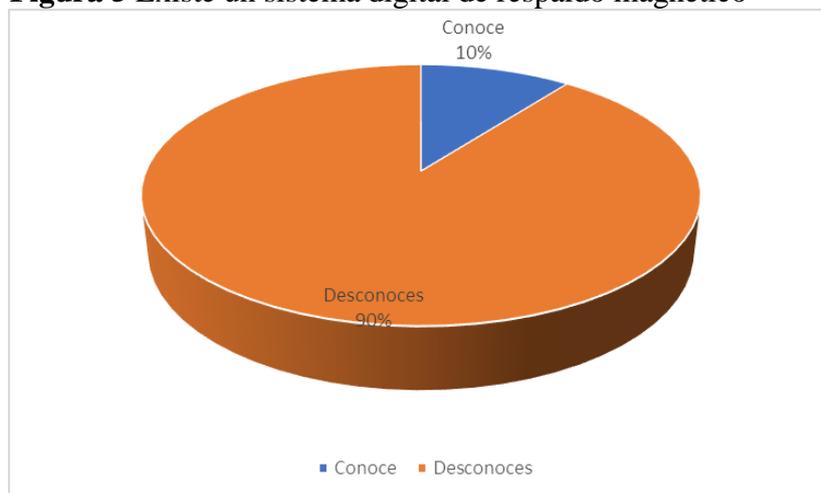
**Tabla 7**  
Existe un sistema digital de respaldo magnético

Variable	Frecuencia	%
Conoce	10	10
Desconoces	86	90
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Pavón Rea Sofía Carolina

**Fuente:** Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables Ciudad de Quito

**Figura 5** Existe un sistema digital de respaldo magnético



**Elaborado por:** Pavón Rea Sofía Carolina

**Análisis:**

La gran mayoría desconoce que en la institución exista un sistema para el respaldo magnético o digital de la información en cada departamento, para poder digitalizar la información, archivar y de esta manera conservar la documentación que pueda ser útil en un futuro.

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

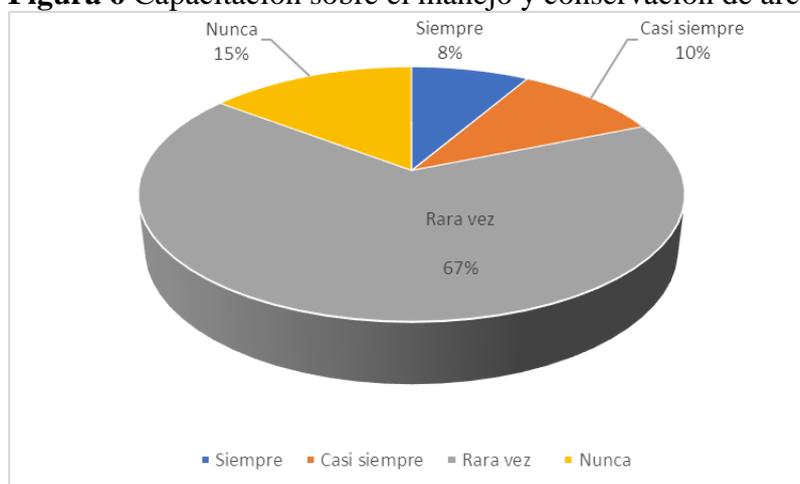
**Tabla 8**  
Capacitación sobre el manejo y conservación de archivos digitales

Variable	Frecuencia	%
Siempre	8	8
Casi siempre	10	10
Rara vez	64	67
Nunca	14	15
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Pavón Rea Sofía Carolina

**Fuente:** Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables Ciudad de Quito

**Figura 6** Capacitación sobre el manejo y conservación de archivos digitales



**Elaborado por:** Pavón Rea Sofía Carolina

**Análisis:**

El Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables Ciudad de Quito, se ha descuidado de capacitar sobre el adecuado manejo y conservación de archivos digitales, ya que cada departamento cuenta con un sistema digital de respaldo magnético, pero si no se enseña al personal que labora en la institución como hacerlo no servirá de nada contar con uno de estos aparatos más bien será un desperdicio de dinero.

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

**Tabla 9**

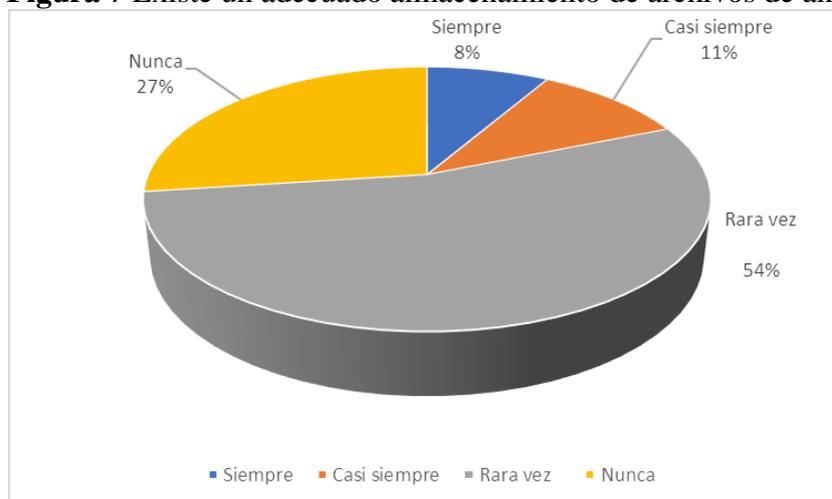
Existe un adecuado almacenamiento de archivos de años anteriores

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	8	8
Casi siempre	10	10
Rara vez	52	54
Nunca	26	27
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Pavón Rea Sofía Carolina

**Fuente:** Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables Ciudad de Quito

**Figura 7** Existe un adecuado almacenamiento de archivos de años anteriores



**Elaborado por:** Pavón Rea Sofía Carolina

**Análisis:**

De la investigación realizada se llegó a determinar que rara vez existe un adecuado almacenamiento de los documentos en el archivo de años anteriores y que no es fácil el acceso a los mismos por el motivo de que no se encuentran bien codificados por tal razón su búsqueda es demorosa, debilitando de esta manera al departamento que lo maneja ya que el servicio que presta no cumple con las expectativas de los clientes internos.

**8. ¿Cree usted que existe una comunicación adecuada entre los departamentos de la institución, para agilizar los trámites de las diferentes áreas y los usuarios?**

**Tabla 10**

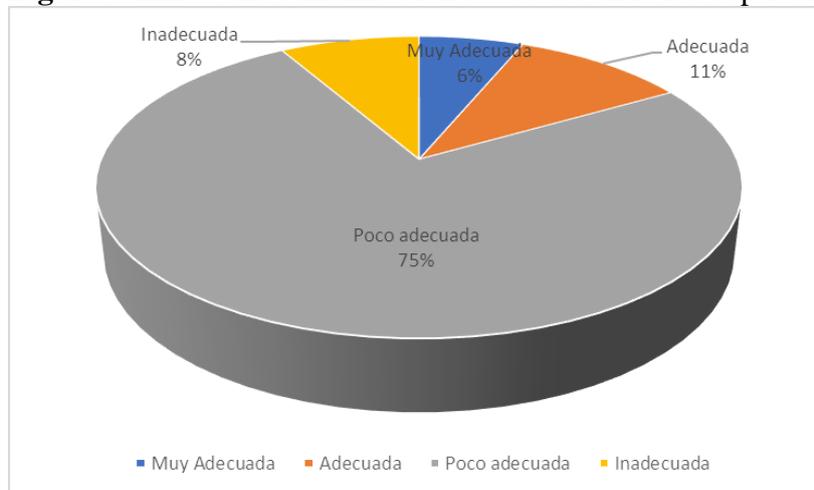
Existe una comunicación adecuada entre los departamentos

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy Adecuada	6	6
Adecuada	10	10
Poco adecuada	72	75
Inadecuada	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Pavón Rea Sofía Carolina

**Fuente:** Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables Ciudad de Quito

**Figura 8** Existe una comunicación adecuada entre los departamentos



**Elaborado por:** Pavón Rea Sofía Carolina

**Análisis:**

La falta de comunicación en el Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables Ciudad de Quito es notoria, ya que se evidencia demoras para agilizar los trámites en las diferentes áreas, desencadenando malestar entre los usuarios, internos y externos, que acuden a las diferentes dependencias a realizar múltiples y diversos trámites.

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

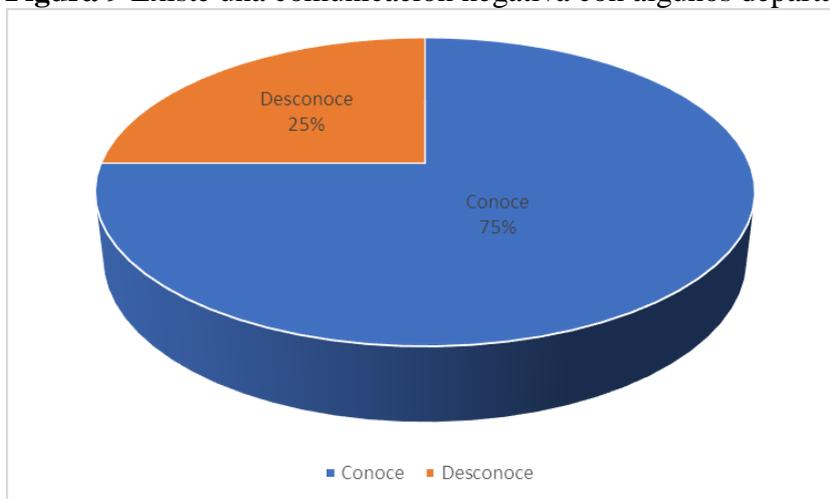
**Tabla 11**  
Existe una comunicación negativa con algunos departamentos

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Conoce	72	75
Desconoce	24	25
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Pavón Rea Sofía Carolina

**Fuente:** Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables Ciudad de Quito

**Figura 9** Existe una comunicación negativa con algunos departamentos



**Elaborado por:** Pavón Rea Sofía Carolina

**Análisis:**

La mayoría de los encuestados conocen y están al tanto de que existe una comunicación negativa con algunos departamentos en el Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables Ciudad de Quito ya que no permiten agilizar los procesos con propiedad, demorando los trámites y generando malestar entre los usuarios internos, perjudicando la imagen de la institución a la cual representan.

**10. ¿En el departamento que está a su cargo aplica la norma técnica del SNAP en el manejo de archivo?**

**Tabla 12**

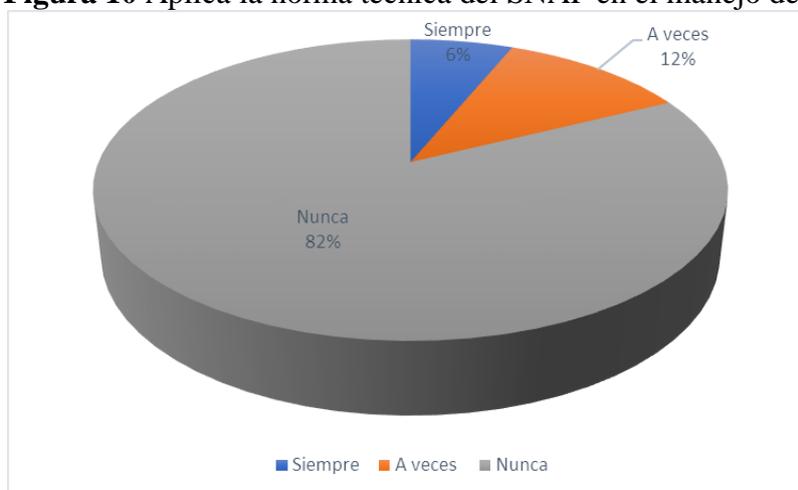
Aplica la norma técnica del SNAP en el manejo de archivo

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	6	6
A veces	11	11
Nunca	79	82
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Elaborado por:** Pavón Rea Sofía Carolina

**Fuente:** Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables Ciudad de Quito

**Figura 10** Aplica la norma técnica del SNAP en el manejo de archivo



**Elaborado por:** Pavón Rea Sofía Carolina

**Análisis:**

En la investigación se pudo determinar que nunca se utiliza ni se aplica en los diferentes departamentos la norma técnica del SNAP para el manejo de archivo, debido a la falta de capacitación sobre este tema, para conocer cómo actuar y proceder en las diferentes instancias que requiera el departamento para brindar un buen servicio y cubrir las expectativas de los clientes internos.

11. ¿Cree usted que para lograr una comunicación de calidad y mejorar la respuesta de los requerimientos, sería adecuado elaborar una guía de procesos de gestión documental y archivo?

**Tabla 13**

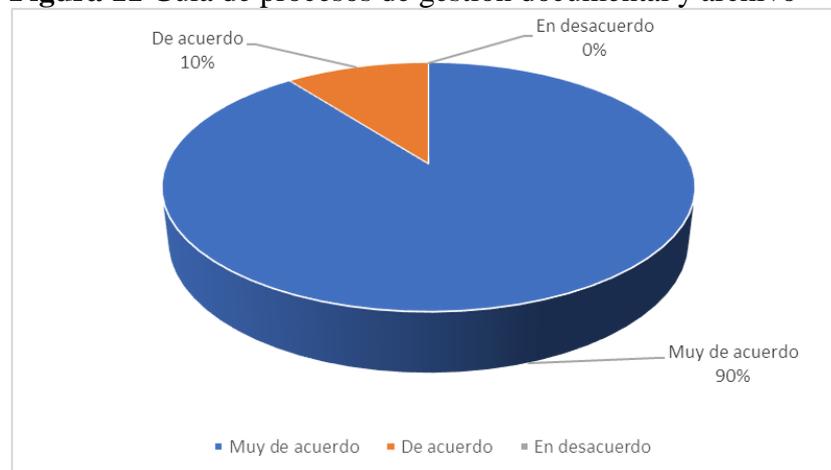
Guía de procesos de gestión documental y archivo

Variable	Frecuencia	%
Muy de acuerdo	86	90
De acuerdo	10	10
En desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Pavón Rea Sofía Carolina

Fuente: Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables Ciudad de Quito

**Figura 11** Guía de procesos de gestión documental y archivo



Elaborado por: Pavón Rea Sofía Carolina

**Análisis:**

La mayoría de los trabajadores del Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables Ciudad de Quito manifestaron que sería adecuado y oportuno elaborar una guía de procesos de gestión documental y archivo para mejorar el servicio cubriendo las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos que acuden a los diferentes departamentos para la realización de cualquier trámite.

## CAPÍTULO IV

### 4. PROPUESTA ALTERNATIVA

#### 4.1 Título de la propuesta

MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

#### **Objetivo:**

Normar la gestión documental y archivo para cada una de las fases del ciclo vital del documento, así como, se preservará el patrimonio documental del INER, con base a las buenas prácticas y con la finalidad de asegurar en corto, mediano y largo plazo el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos de archivo, en beneficio de una gestión pública eficaz, eficiente y transparente.

#### **Base Legal:**

El artículo 10 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece que: “Es responsabilidad de las entidades públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entidades públicas, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública, peor aún su destrucción...” ;

Mediante Acuerdo Ministerial No. 1043 de 2 de febrero de 2015 publicado en el Primer Suplemento del Registro Oficial No. 445 de 25 de febrero de 2015, se expidió la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo, cuya finalidad es la de establecer como política pública en

la Administración Pública Central, Institucional y dependientes de la Función Ejecutiva, la gestión documental y archivo, con visión estratégica como el punto de partida que permitirá promover la defensa y protección de los derechos fundamentales como el de acceso a la información pública, y permitirá mejorar la eficiencia, eficacia de los servicios que prestan así como fortalecer la transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía.

#### **4.2 Justificación e importancia**

Una de las falencias que actualmente tiene el INER es que no cuenta con un manual de procesos que sirva de guía para normar el manejo de archivo y la distribución de la documentación que ingresa a la institución, ya que cada dependencia gestiona la misma empíricamente.

Otra de las causas es que las personas que laboran en la institución no poseen los conocimientos técnicos adecuados y profesionales para manejar la documentación, situación que afecta en la atención de los usuarios. Otra situación considerable es la falta de aplicación de la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo emitida por la Secretaría Nacional de Administración Pública y la Dirección Nacional de Archivo; así como una inadecuada conservación de documentos del archivo de la institución.

La aplicación de este manual facilitará el manejo adecuado de archivo en las diferentes dependencias ya que se contará con lineamientos precisos para unificar procesos a nivel de toda la institución.

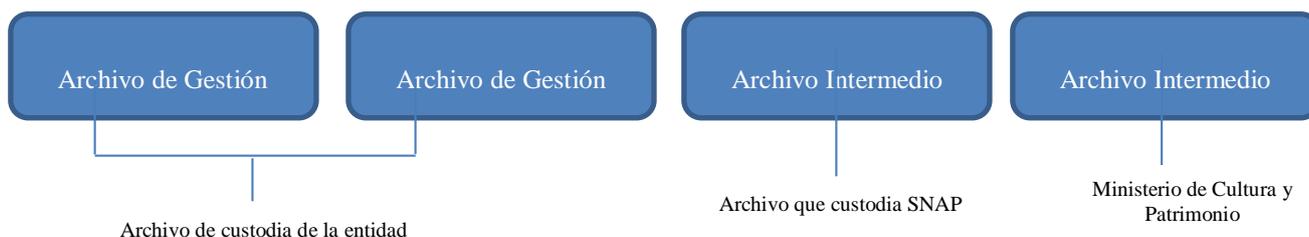
#### **4.3 Desarrollo de la propuesta**

- **DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:** Los conceptos abordados en el siguiente manual se entenderá por:

- **Archivo de gestión:** Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos indicados
- **Archivo central:** Son aquellas unidades de archivo que dependen de la Dirección de Gestión Documental y Archivo o quien haga de sus veces, que custodian y administran la documentación procedente de las distintas unidades.
- **Archivo intermedio:** Es el que concentra la documentación que conforme a la tabla haya cumplido su plazo de conservación en el Archivo Central. Su función es la de salvaguardar la documentación que por su importancia histórica, económica, científica, cultural y social constituye el Patrimonio Documental de la Nación.
- **Archivo histórico:** Es el que custodia y gestiona fondos documentales que constituyen el Patrimonio Histórico, son la memoria colectiva de una nación región o localidad.
- **ANE:** Archivo Nacional de Ecuador
- **Ciclo vital del documento:** Las etapas por las que sucesivamente pasan los documentos desde su producción o recepción en una dependencia, hasta la determinación de su destino final.
- **Dependencia:** Todos los organismos, instituciones y entidades de la Administración Pública, Central Institucional y dependientes de la Función Ejecutiva.
- **Desmaterialización:** Es el proceso de transformación de documentos físicos a formato electrónico y se caracterizan porque cuentan con plena validez jurídica por medio de certificación electrónica.

- **Dirección:** Se refiere a la Dirección de Gestión Documental y Archivo de cada dependencia o quien haga sus veces.
- **Gestión documental y archivo:** Son los procesos integrales relacionados con la gestión documental y archivo en las dependencias, cualquiera que sea su soporte, con la finalidad de garantizar su integridad, autenticidad, fiabilidad y disponibilidad.
- **Instructivo:** En una serie de explicaciones e instrucciones que son agrupadas, organizadas y expuestas de diferente manera; su objetivo primordial es orienta al usuario en los procedimientos a seguir a través de una manera clara detallada y precisa, de acuerdo que la actividad a realizar resulte sencilla y exitosa.
- **Metodología:** Es el conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen una actividad específica.
- **Norma Técnica:** Se refiere a la Norma Técnica de Gestión Documental emitida por la Secretaría Nacional de la Administración Pública.
- **Unidad productora:** Área administrativa u operativa donde se produce y conserva la documentación generada y tramitada en el ejercicio de sus funciones.

Figura 12 Categorías de archivo



Elaborado por: Pavón Rea Sofía Carolina

## **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO**

El Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables (INER) promueve eficiente y oportunamente la gestión documental institucional, para lo cual, establece los lineamientos necesarios que normalicen el ciclo de vida de los documentos y evidencien las funciones y actividades realizadas, garantizando la correcta recepción, organización, distribución, conservación y resguardo de los documentos del archivo que se generen o reciban, aplicando la normativa correspondiente.

Es responsabilidad del Comité de Gestión Documental y Archivo supervisar, controlar y establecer la vigencia de la documentación, de acuerdo a las necesidades de cada área y conforme a la normativa vigente.

Todo el personal del INER es responsable por el manejo documental (físico o electrónico) y deberá velar por su integridad y adecuada conservación, asegurando la autenticidad, fiabilidad y disponibilidad de los documentos.

### **DOCUMENTOS DE ARCHIVO SUJETOS AL PROCEDIMIENTO**

Todos los documentos de archivo, cualquiera que sea su soporte y que hayan sido creados o recibidos en cualquier época, como resultado del ejercicio de las atribuciones y responsabilidades de los sujetos obligados:

- Forman parte del Sistema Institucional que les dio origen, por lo que están sujetos al procedimiento archivístico establecido en el presente manual.
- Se organizarán y gestionarán de acuerdo al ciclo vital del documento, representado por los Archivo de Gestión o Activo, Archivo Central, Archivo Intermedio y; a partir de los criterios de disposición, el Archivo Histórico o la baja documental.

- Se expedientarán, clasificarán, registrarán, preservarán, transferirán, valorarán y cumplirán su destino final, el que puede ser baja documental o transferencia final al Archivo Nacional del Ecuador para la preservación del patrimonio documental de la Nación; de conformidad con la metodología establecida en la Norma Técnica de Gestión Documental emitida por la SNAP

### **Procuración de recursos**

Las dependencias, promoverán que los procesos y procedimientos sean homogéneos a efectos que la información contenida en los documentos de archivos sea accesible y de fácil consulta, que ayuden a la optimización de recursos y permitan eficiencia, eficacia transparencia en la gestión documenta.

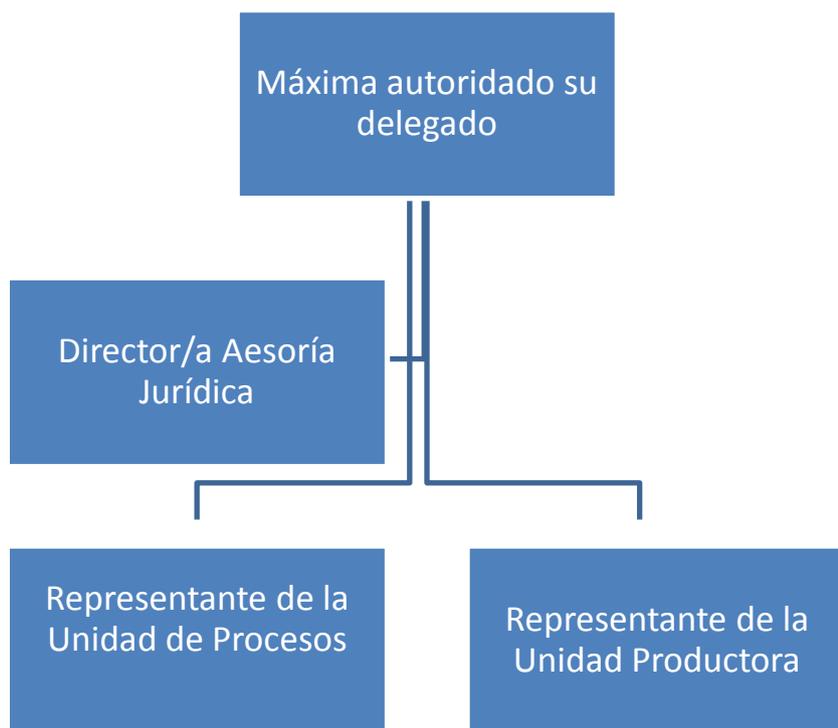
Las dependencias de acuerdo a su capacidad presupuestal, contarán con el talento humano suficiente y calificado para el desarrollo de las actividades de gestión documental y archivo con los espacios físicos, mobiliario y los recursos técnicos y tecnológicos necesarios.

### **DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO**

Descripción, integración y funcionamiento del Sistema Institucional. Es el conjunto de procesos y procedimientos que interactúan desde que se producen los documentos hasta su destino final.

La Comisión de Gestión Documental y Archivo será la encargada de analizar y aprobar, en su caso, la propuesta de Cuadro y Tabla, así como los inventarios de baja documental y transferencia. La comisión que integre cada dependencia estará compuesta por:

Figura 13 Organigrama

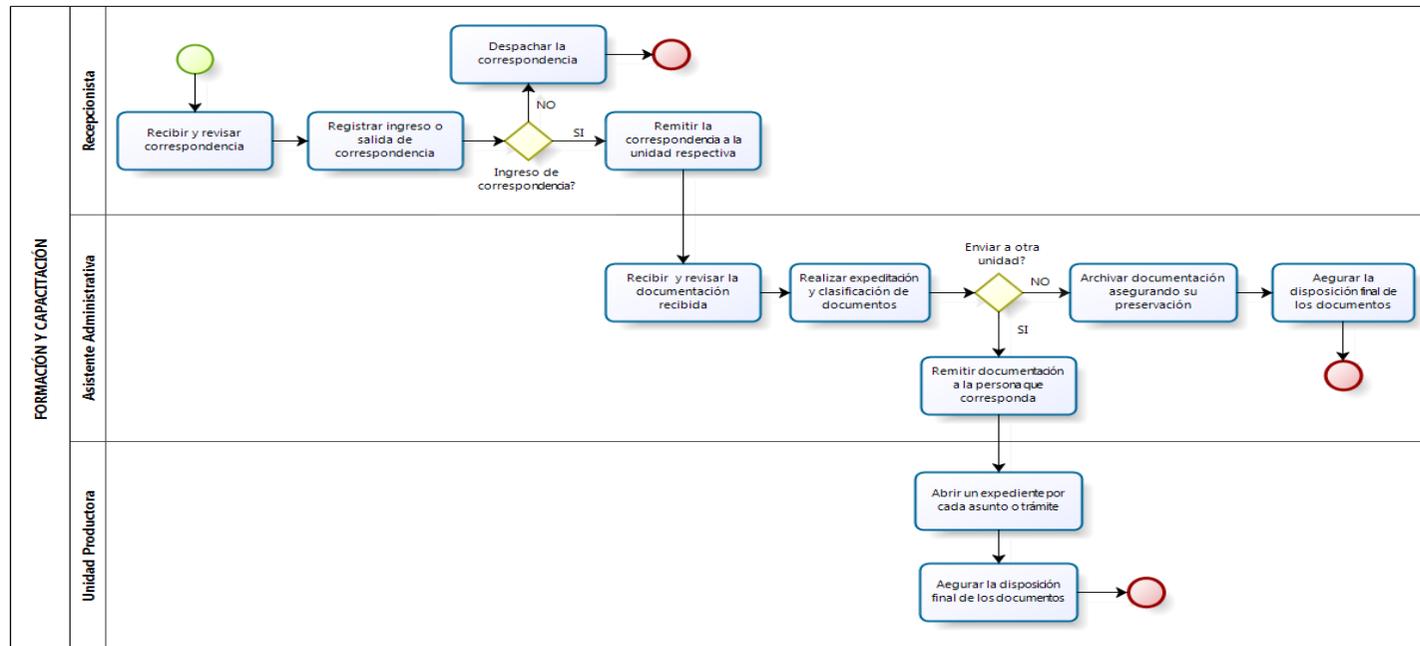


Elaborado por: Pavón Rea Sofía Carolina

## PROCESOS RELATIVOS A LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

Procesos que deberá realizar el Sistema Institucional: El Sistema Institucional operará de manera articulada e integral llevando a cabo los siguientes pasos:

Figura 14 Flujograma de gestión documental



Elaborado por: Pavón Rea Sofía Carolina

Tabla 14

Descripción de actividades

#	ACTIVIDAD	ROL	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
1	Recibir y revisar correspondencia	Recepcionista	Receptar y verificar que la documentación que ingresa a la institución esté correcta.	
2	Registrar ingreso o salida de correspondencia	Recepcionista	Completar la información en el registro de control de correspondencia utilizando el formato establecido para este efecto, garantizando seguridad, eficiencia y eficacia. Si es ingreso de información, se continua con el ciclo normal del proceso, de lo contrario se prosigue a la actividad 2.1	Registro control de correspondencia
2.1	Despachar la correspondencia	Recepcionista	Los documentos no considerados de archivo, (como son los de comprobación administrativa inmediata que pueden ser: vales de fotocopias, solicitud de permisos de salida, registro de visitantes, invitaciones a eventos, entre otros, y; los documentos de apoyo informático de internet, directorios telefónicos libros, revistas que no forman parte del asunto) no están sujetos al proceso archivístico, por lo que puede darse de baja de manera inmediata al término de su utilidad.	
3	Remitir la correspondencia a la unidad respectiva	Recepcionista	Direccionar la documentación al área correspondiente.	
4	Recibir y revisar la documentación recibida	Asistente Administrativa	Verificar a quien está dirigida la documentación	
5	Realizar expeditación y clasificación de documentos	Asistente Administrativa	Los documentos de archivo, con dependencia de su soporte físico o tipología documental, están sujetos al proceso archivístico completo: expeditación, clasificación, inventario, preservación, transferencias y disposición final Si es ingreso de información, se continua con el ciclo normal del proceso, de lo contrario se prosigue a la actividad 5.1	
5.1	Archivar documentación asegurando su preservación	Asistente Administrativa	Se elaborará el Cuadro conforme a lo establecido en este Manual de Gestión Documental, y será la Comisión de Gestión Documental y Archivo, la que coordine su elaboración y apruebe el mismo. El cuadro es el instrumento básico para la	

			<p>gestión documental, este se actualizará conforme cambien o evolucionen las disposiciones relativas a los procesos institucionales, bajo los mismos procedimientos establecidos para su elaboración.</p> <p>La asistente administrativa conjuntamente con la Comisión de Gestión Documental y Archivo orientará y supervisará el uso adecuado de cuadro por parte de los responsables de Archivo en las unidades.</p>	
5.2	Asegurar la disposición final de los documentos	Asistente Administrativa	Los plazos de conservación que se establezcan en la Tabla contarán a partir de la conclusión o cierre de los expedientes.	
6	Remitir documentación a la persona que corresponda	Asistente Administrativa	Direccionar la documentación al área correspondiente	
7	Abrir un expediente por cada asunto o trámite	Unidad Productora	Las unidades productoras abrirán un expediente por cada asunto o trámite que surja en el marco de sus responsabilidades normadas en el que se integrarán y ordenarán los documentos de archivo vinculados al inicio, desarrollo y conclusión del trámite que corresponda.	Carpetas
8	Asegurar la disposición final de los documentos	Unidad Productora	Se realizará la valoración documental y se elaborará la Tabla. En la Tabla se registran los valores documentales, los plazos de conservación, las condiciones de acceso (clasificación de reserva o confidencialidad), el destino final y la técnica de selección documental para cada una de las series documentales del Cuadro. Los plazos de conservación que se establezcan en la Tabla contarán a partir de la conclusión o cierre de los expedientes.	

Elaborado por: Pavón Rea Sofía Carolina

Estos son los instrumentos básicos para la gestión, organización, clasificación, conservación y consulta de los diferentes tipos de archivo, por lo que serán de uso obligatorio para todos los servidores públicos



## **METODOLOGÍA DEL MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

### **a. REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA DE CORRESPONDENCIA Y CONTROL DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL**

#### **Recepción y Despacho de documentos oficiales:**

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

La numeración de los documentos creados, sean internos o externos, será consecutiva anual, conforme establece el Instructivo para Normar el Uso del Sistema de Gestión Documental Quipux.

No se considera como correspondencia oficial la folletería, periódicos, propaganda o publicidad, a excepción de que sea anexo de alguna comunicación administrativa oficial. Tales materiales serán remitidos a su destinatario sin ser registrados.

#### **Recepción de documentos:**

El proceso de recepción de documentos dirigidos a las unidades se aplicará el siguiente procedimiento:

- a. Al recibir la documentación debe cerciorarse de que esta sea efectivamente para la dependencia en alguna de sus unidades y que encuentra íntegra y completa.

- b. La correspondencia que tenga la leyenda “PERSONAL”, “CONFIDENCIAL” y “RESERVADO” no se abrirá, ésta se entregará al destinatario salvo que exista alguna indicación contraria.
- c. La correspondencia recibida, se abrirá para la constatación del contenido y su digitalización registro y entrega o reasignación a las unidades correspondientes.
- d. Para dar seguimiento administrativo a la gestión que da lugar todo documento ingresado a la dependencia, los documentos se inscribirán en el registro de correspondencia de entrada con los siguientes datos
- Remitente
  - Cargo
  - Dependencia
  - Fecha
  - N° Oficio
  - Fecha de Recepción
  - Asunto
  - Dirigido a
  - Descripción de anexos
- e. Se identificará la correspondencia por unidad y, con base en la estructura y contenido de los documentos que recibe, establecerá la prioridad para su envío a las diferentes áreas.
- f. Se entregará la correspondencia a los destinatarios, quienes firmarán y sellarán de recibido. En caso que la documentación tenga anexos, estos deberán relacionarse en el acuse.

## **Despacho de la correspondencia**

Para llevar a cabo el despacho e correspondencia, la custodia de la misma en este caso las asistentes de cada área deberán solicitar que los documentos a despachar contengan:

- a. Remitente
- b. Destinatario: nombre y cargo
- c. Dirección completa: calle, número, cantón, código postal y los datos que sean necesarios.

Las asistentes de cada dependencia despacharán la correspondencia por medio de mensajería y/u otro medio. De ser el caso, enlazará con la prestadora de servicios que haya contratado los servicios de mensajería y paquetería. En el caso de entrega de correspondencia a través de empresas intermediarias de encomiendas nacionales o internacionales, se utilizará el mismo trámite de despacho de correspondencia.

## **Control de la Gestión**

Cuando exista respuesta oficial, la copia de la comunicación o respuesta que se reciba será archivada en orden numérico o cronológico en el nombre de la unidad.

### **b. IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO**

#### **Características de los documentos de archivo**

El documento de archivo es aquel que registra un hecho, acto administrativo, jurídico, fiscal, contable y técnico; creado, recibido, manejado y usado en el ejercicio de las facultades de las dependencias. Estos documentos pueden ser: reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios,

instructivos, memorandos, estadísticas o bien cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de los sujetos obligados y sus servidores públicos.

Los documentos podrán estar en cualquier soporte, sea impreso, visual, digital, sonoro o cualquier otra tecnología que sea reproducible por medios de acceso público. Los documentos de archivo se expeditan, registran, valoran, transfieren y cumplen su destino final.

### **Características de los documentos que no de archivo**

Los documentos que no se consideran de archivo, se dividen en dos categorías:

- a. Los documentos de comprobación administrativa inmediata
- b. Los documentos de apoyo informativo.

Ambos tipos de documentos no están sujetos al proceso archivísticos, ni están considerados en la Tabla, por lo que cada unidad decidirá la forma y el tiempo para su eliminación, sin que su periodo de uso y guardado rebase un año.

### **Documentos de comprobación administrativa inmediata**

Son comprobantes de la realización de un acto administrativo inmediato, por ejemplo: vales de fotocopias, registros de visitantes, listados de envíos, facturas de correspondencia, controles de correspondencia de entrada y salida, vales de papelería, tarjeta de asistencia entre otros. Si bien son documentos estructurados con relación a un asunto, por lo no siguen el ciclo vital y su baja debe darse de manera inmediata al término de su utilidad. Su vigencia administrativa es inmediata o de no más de un año.

## **Documentos de apoyo informativo**

Es la documentación que se genera o conserva en la oficina y que se constituye por ejemplares de origen y características diversas, cuya utilidad reside en la información que contiene para apoyar las tareas administrativas tales como impresiones de documentos localizados en internet, libros, revistas, directorios, entre otros. Los documentos de apoyo informativo no reciben tratamiento archivístico ni siguen el ciclo vital, se conservan en la oficina hasta el término de su utilidad, que puede ser 6 meses a un año; al concluir su periodo deberán desecharse o, si se trata de publicaciones con valor de actualidad, solicitar su ingreso a la biblioteca.

## **INTEGRACIÓN Y ORDENACIÓN DE EXPEDIENTES**

### **Procedimiento general**

La apertura e integración de los expedientes se sujetará al siguiente procedimiento:

- a. Cada área abrirá un expediente para cada asunto que surja en el marco de sus actividades institucionales normadas, por ejemplo, expediente de memorando recibidos por institución.
- b. Los expedientes se integran por asunto y no por tema
- c. Se evitará la duplicidad de expedientes, revisando como primer paso la existencia o no de un expediente abierto sobre el mismo asunto.
- d. Se utilizará folders de cartulina

### **Integración y ordenación**

- a. Los documentos de archivo se integran al expediente de manera secuencial conforme se generen o se reciban.

- b. La ordenación de los primeros documentos dentro del expediente será cronológica, de forma que el primer documento será el más antiguo y el último el más reciente
- c. Los anexos que son parte del asunto también constituyen el expediente, como, por ejemplo, fotografías, carteles, videos, discos, memorias, entre otros.
- d. No se deben incluir documentos electrónicos impresos en el expediente.
- e. Los expedientes pueden estar conformados por uno más legajos, dependiendo de la cantidad de documentos de documentos integrados en el mismo. Deberá indicarse el número de legajos que le corresponda a cada uno de estos (ejemplo 1/3, 2/3, 3/3)
- f. Los expedientes se ordenarán dentro de los archiveros por el título de la serie documental y número de expediente
- g. Los expedientes se conservarán preferentemente de forma horizontal en gavetas. Si su volumen lo requiere se podrá colocar de manera vertical en estantes metálicos.
- h. Cada gaveta o entrepaño de estante deberá tener una etiqueta identificadora al frente, con el número de gaveta.
- i. En el caso de documentos en cinta, disco compacto o DVD, fotografías películas y negativos, para garantizar el acceso, uso y adecuada preservación de la información se archivarán en cajas de polipropileno calidad de archivo.

### **Cierre, expurgo y foliación del expediente**

El expediente se cerrará cuando concluya el trámite o asunto y se procederá a su expurgo y foliación- A partir de este momento se regirán los plazos de conservación establecidos en la Tabla.

## **Expurgo**

Para realizar el expurgo, se identificará y retirará toda aquella documentación repetida, borradores, versiones preliminares, ejemplares múltiples de un mismo documento, hojas de recados telefónicos, mensajes y notas en tarjetas u hojas adheribles, entre otros elementos; por lo que únicamente deberán archivar versiones finales de los documentos, en su caso se podrá conservar copia cuando no se tenga el original y el documento sea parte del asunto del expediente de archivo.

Asimismo, para la adecuada conservación de los expedientes, se deberán retirar todos los elementos que puedan ser perjudiciales para la conservación del papel tales como: grapas, clips, broches o cualquier otro que ponga en riesgo la integridad del documento.

## **Foliación**

Una vez efectuado el expurgo y retiro de los elementos perjudiciales, se procederá a foliar cada una de las fojas útiles que conforman el expediente de acuerdo al orden de los documentos de archivo.

Las hojas se foliarán en la esquina superior derecha del anverso y en la esquina superior izquierda del reverso de cada foja útil. Otros soportes que contengan información también se foliarán empleando los materiales que faciliten el proceso.

## **CLASIFICACIÓN ARCHIVÍSTICA POR PROCESOS**

Para clasificar los expedientes se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- a. Identificar la serie documental, cuya actividad, representada por el título de dicha serie, dio origen al asunto del expediente.

- b. Asignar número al expediente
- c. General la hoja de registro del inventario general por expediente.
- d. Asignar código de clasificación compuesto por la clave de fondo (institución) la clave de la sección, la clave de la serie identificada y el número del expediente.
- e. Registrar los datos que solicita el inventario general.

### **Elaboración del Cuadro General de Clasificación Documental**

#### **Uso**

El cuadro se usará para clasificar todos los expedientes producidos en el ejercicio de las funciones y actividades institucionales, con independencia de su soporte tipo documental o época, ya que permite organizar, ordenar, describir y vincular los documentos de archivo, de acuerdo a la estructura orgánica por procesos que les da origen. El cuadro se implementará de acuerdo a la Norma Técnica emitida por la SNAP.

#### **Unicidad**

Existirá un solo cuadro por dependencia y no se repetirán secciones ni series. Todas las unidades podrán utilizar las series del cuadro para clasificar sus expedientes

#### **Pautas generales**

Para la elaboración del cuadro, los responsables de archivo de cada dependencia llevarán a cabo las siguientes acciones

- a. El nombre del FONDO será el nombre de la dependencia Eje. Dirección Ejecutiva

- b. Se definirá el nombre de las SECCIONES a partir de los grandes procesos y atribuciones generales; cuando sea posible podrán unirse dos o más funciones en una sola nomenclatura a efecto de simplificar el Cuadro y agilizar su uso.
- c. Para contribuir a la construcción del Cuadro de la institución, cada dependencia definirá el nombre de las SERIES que representan las actividades sustantivas que lleva a cabo y las fundamentará en la disposición de la normativa correspondiente.

### **Estructura**

El Cuadro tendrá una estructura jerárquica de acuerdo con la estructura orgánica de gestión organizacional por procesos de la institución. La estructura jerárquica se expresa en las siguientes categorías:

- **Fondo:** Conjunto de documentos, con independencia de su tipo y soporte documental, producidos y /o acumulados por la dependencia en el ejercicio de sus funciones y atribuciones, con cuyo nombre se identifica (INER)
- **Sección:** Cada una de las divisiones del fondo que corresponde a las funciones y atribuciones de la dependencia establecidas en la normativa aplicable.
- **Serie:** Cada una de las divisiones de la sección que corresponden a las responsabilidades específicas derivadas de un proceso o atribución. Cada serie agrupa los expedientes producidos en el desarrollo de una responsabilidad.

### **Código de Archivo**

Para el mejor funcionamiento del Cuadro, es necesario que cada dependencia tenga un código, con el que se construirá el código de archivo que constituye el identificador único para

cada expediente. Este código expresará también la relación que existe entre el expediente y la función que le dio origen.

<b>NIVEL</b>	<b>CÓDIGO ARCHIVO</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
Sección:	INER.01	Dirección Ejecutiva
Sección:	INER.02	Subdirección Técnica
Sección:	INER.03	Dirección de Asesoría Jurídica
Sección:	INER.04	Dirección de Administrativa Financiera
Sección:	INER.05	Dirección de Planificación
Sección:	INER.06	Dirección de Comunicación

#### EJEMPLO 1

<b>NIVEL</b>	<b>CÓDIGO ARCHIVO</b>	<b>TÍTULO</b>
Fondo:	INER	Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables
Sección:	INER.01	Dirección Ejecutiva
Subsección:	INER.01.01	Secretaría Dirección Ejecutiva
Serie:	INER.01.01.01	Oficios Recibidos
Serie:	INER.01.01.02	Oficios Enviados
Serie:	INER.01.01.03	Memorandos Recibidos
Serie:	INER.01.01.04	Memorandos Enviados
Serie:	INER.01.01.05	Resoluciones
Serie:	INER.01.01.06	Convenios
Serie:	INER.01.01.07	Licencias con Remuneración

## DESCRIPCION DOCUMENTAL

Los expedientes se identificarán con los siguientes datos:

- a. Caratula
  
- a. Unidad
  
- b. Área Productora
  
- c. Sección
  
- d. Serie
  
- e. Código de calificación o de referencia
  
- f. Número de expediente
  
- g. Fecha de apertura
  
- h. Fecha de cierre
  
- i. Descripción del asunto
  
- j. Valor documental
  
- k. Plazos de conservación
  
- l. Destino final
  
- m. Condiciones de acceso
  
- n. Volumen y soporte
  
- b. Pestaña
  
- a. Código de clasificación
  
- b. Número de expediente
  
- c. Título del expediente
  
- d. Año en curso

Cuando se trate de expedientes clasificados como reservados o confidenciales, la carátula de identificación deberá contener señalamiento correspondiente en color rojo RESERVADO o en su caso CONFIDENCIAL o SECRETO.

### **PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES**

El préstamo de expedientes se otorgará solo a las unidades productoras dueñas de los expedientes a través de los funcionarios autorizados. Para ello cada archivo integrará el registro de las firmas válidas para solicitar el préstamo.

La solicitud de expedientes en préstamo deberá realizarse mediante la Ficha de Préstamo de Expediente, sea por correo electrónico o en forma oficial. Estas fichas deberán contar con firma electrónica del solicitante y de quien entrega el expediente o documento. El plazo del préstamo se acordará entre la responsable del área y el solicitante, registrándolo en la Ficha de Préstamo. De ser necesario se acordará la renovación del periodo, según las necesidades del usuario, anotando la nueva fecha de devolución.

El responsable de esta función deberá utilizar señalativos en los sitios que ha localizado el material documental, retirándolo sin alterar el orden que se guarda la documentación restante, verificando que la información se encuentre completa y en buen estado. Los expedientes otorgados en préstamo quedaran bajo la responsabilidad del solicitante que deberá devolverlo de manera íntegra al término del plazo establecido. Al momento de la devolución del expediente en préstamo, el responsable deberá cerciorarse que estos se encuentren íntegros y completos. De no haber irregularidades que ameriten otra gestión procede a sellar la solicitud con la leyenda DEVUELTO, anotando la fecha y hora de devolución en presencia del usuario.

**INSTITUTO NACIONAL DE EFICIENCIA ENERGÍAS RENOVABLES**  
**REGISTRO PRÉSTAMO DOCUMENTAL**

Fecha del préstamo documental \_\_\_\_\_ N° de préstamo \_\_\_\_\_

**DATOS DEL SOLICITANTE**

Nombre \_\_\_\_\_ Apellido \_\_\_\_\_

Número de identificación: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Área a la que pertenece: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Teléfono fijo: \_\_\_\_\_ Correo: \_\_\_\_\_

**REFERENCIA DEL PRÉSTAMO DOCUMENTAL**

Código de archivo: \_\_\_\_\_ Título de expediente: \_\_\_\_\_

Número de expediente: \_\_\_\_\_ Fecha del expediente: \_\_\_\_\_

Numero de fojas: \_\_\_\_\_ Ubicación topográfica: \_\_\_\_\_

**DEVOLUCIÓN**

Fecha de devolución acordada: \_\_\_\_\_ Tiempo de prórroga: \_\_\_\_\_

Fecha de devolución real: \_\_\_\_\_

**FIRMAS DE RESPONSABILIDAD**

_____	_____	_____
Solicitante	Responsable del préstamo	Responsable de la recepción
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

**PRESERVACIÓN DE LOS ARCHIVOS**

## **Infraestructura física**

La infraestructura deberá responder a las condiciones del terreno y a la carga del edificio, por lo que se deberá cumplir con las normas vigentes de construcción. Las paredes, pisos y techos deberán estar hechos de materiales con una alta capacidad térmica que cuenten con el sistema de construcción apropiado.

Debe evitarse la utilización de elementos de madera por el riesgo de ataque a ciertas plagas, por requerir constante mantenimiento y por ser altamente inflamable.

Se deberá realizar un análisis de las actividades que en el ejercicio de las funciones realizarán los funcionarios encargados de la gestión documental y archivo en cada una de las áreas, considerando la cantidad de personas permanentes o esporádicas, para así proveerlas de materiales, equipamiento y mobiliario adecuado para el desempeño de sus actividades.

## **Medidas de conservación preventiva**

Entre las acciones que deberán llevarse a cabo dentro del plan de prevención de riesgos, al personal de archivo corresponderá:

- a. Tomar las medidas conducentes, informar o gestionar ante quien corresponda, a fin de que la temperatura se mantenga estable en un rango de 18 a 20 grados centígrados. La humedad relativa deberá oscilar en un rango dependiendo del soporte.

Para documentos impresos en papel de 45% a 60 %

Papiro, pergamino y piel Entre 50% y 60%

Documentos en formato electrónico Entre 30% y 40%

Micro portadores de información    Por debajo de 50

Películas de gelatina de plata        Máximo es de un 40%

- b. Identificar los factores de riesgo que puedan poner en peligro la conservación de los documentos, sean esos geográficos, climáticos humanos o procedimentales e informarlo a la autoridad que corresponda.
- c. Verificar periódicamente los perfectos estados de las instalaciones hidrosanitarias, eléctricas y estructurales, así como los mecanismos de seguridad del edificio y reportar a quien corresponda cualquier desperfecto que se detecte.
- d. Elaborar un plan de contingencia que involucre la participación de archivistas, personal de mantenimiento, seguridad. Se debe realizar un simulacro con diferentes supuestos, a fin de que todos los participantes desarrollen la habilidad de intervenir ante cualquier siniestro
- e. Dentro del Plan de Contingencia se deberá considerar que la prioridad ante cualquier desastre será la seguridad humana, debiendo ponerse a salvo en primer lugar al personal y los usuarios.

### **Medidas de seguridad**

Las instalaciones de los archivos deberán contar al menos con las siguientes medidas de seguridad

- a. Extintores contra incendios base de gas en lugares visibles
- b. Medidas para el control de plagas, inundaciones y accesos indebidos.

#### **4.4 Impacto**

Este manual servirá como instrumento de orientación y capacitación tanto para los funcionarios encargados del manejo de archivo, así como también para el personal de las áreas secretariales.

#### **4.5 Difusión**

El presente manual se socializará mediante talleres de difusión en coordinación con la Dirección de Planificación y contará con la aprobación de la Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables.

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

- Se constató que la información que ingresa a las diferentes áreas del Instituto Nacional de Eficiencia Energética y Energías Renovables se encuentra duplicada y que el proceso de gestión documental se maneja de forma empírica
- El personal que labora en la institución, al no tener capacitación o preparación en el área de gestión documental y archivo, no ha utilizado la información de la Norma Técnica para la organización y conservación de los archivos.
- El INER siendo una entidad de investigación carece de un proceso que agilite los trámites de búsqueda física en lo que respecta a documentación de respaldo de investigaciones del ámbito energético, lo que dificulta la tarea de proporcionar una información rápida y oportuna a los usuarios.

- Es importante generar conciencia en los funcionarios para la sistematización de los archivos.
- El sistema wawa que posee el INER, cumple la función de ser únicamente un repositorio de información manejado solo por la Subdirección Técnica, más no presenta lineamientos para desarrollar un proceso archivístico.

### **Recomendaciones**

- Elaborar un manual de procesos que permita manejar un sistema unificado de gestión documental que garantice a todas las dependencias agilidad en los trámites tanto internos como externos y que logre satisfacer las necesidades de los usuarios.
- A las autoridades se recomienda instruir al personal y capacitar permanentemente sobre la obligatoriedad de aplicar los procesos implementados en el manual para lograr eficiencia y prestigio institucional.
- De igual manera se recomienda a las autoridades que cuando se requiera la contratación de personal se tome en consideración la instrucción profesional y que esta guarde estricta concordancia con la función de archivo a desempeñar, con la finalidad de evitar el empirismo.
- Se recomienda motivar a los funcionarios responsables del manejo de los archivos institucionales para que apliquen las nuevas técnicas y metodologías establecidas tanto en el Manual de Procesos como en la Norma Técnica que les permita una correcta administración de los documentos

- Extender a los demás departamentos el sistema wawa y trabajar conjuntamente con el manual de procesos a implementarse ya que normaría en forma definitiva el manejo el archivo.

## **SECCIÓN DE REFERENCIA**

### **Glosario de Términos**

**Acceso a los archivos:** Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.

**Administración del archivo de gestión:** Son las labores necesarias para la organización de expedientes de las Series y Subseries de todas las subdivisiones de la Sección.

**Archivar.-** Archivar, es guardar en archivo.

**Archivero.-** Mueble metálico de varios cajones para guardar papeles.

**Archivo central o intermedio:** A este archivo son transferidos los documentos de los archivos de gestión cuya consulta no es tan frecuente, es decir, cuando están en un segundo ciclo de vida. El archivo central deberá facilitar la consulta tanto a las oficinas productoras como al público en general de acuerdo a las normas que lo regulen.

**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 o consulta administrativa por las mismas oficinas u o tras que las soliciten.

**Archivo general de la nación:** Desde el punto de vista institucional y de acuerdo con la categoría de archivos oficiales, es el establecimiento público encargado de formular, orientar y

controlar la Política Archivística al nivel nacional. Es el organismo de dirección y coordinación del Sistema Nacional de Archivos.

**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.

**Archivonomía.-** Es una materia relacionada con la administración y cuidado de la información, es una ciencia que depende de la Biblioteconomía, organización, administración.

**Autodominio.-** Formar un carácter capaz de dominar la comodidad y los impulsos propios de su forma de ser para hacer la vida más amable a los demás.

**Catálogo.-** El catálogo es una publicación empresarial cuyo fin es la promoción de productos o servicios que una compañía ofrece. En éste una compañía encuentra la manera más ordenada de exponer sus productos o servicios al público consumidor y generalmente está compuesto por varias imágenes que presentan visualmente los productos o los servicios que en él se ofrecen. El catálogo es principalmente visual.

**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 establece las series que componen cada agrupación documental de acuerdo a la estructura orgánico-funcional de la entidad.

**Código.-** Por otra parte, un código es una cifra o combinación de caracteres para formular y

comprender mensajes secretos: "Los historiadores tratan de descifrar el código utilizado por los nazis para intercambiar mensajes tras la caída del Tercer Reich".

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

**Conservación de archivos:** Conjunto de medidas (Almacenamiento en cajas, Almacenamiento en estantería, extintores, etc.), adoptadas para garantizar la integridad física de los documentos que alberga un archivo.

**Consulta de documentos:** derechos de los usuarios de la entidad generadora 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.

**Datos.-** Son guías administrativas que permiten direccionar operaciones

**Depósito de archivo de gestión:** Lugar destinado exclusivamente para la Administración, organización y conservación de las Series documentales de una dependencia, una vez que finaliza el trámite, de acuerdo con los tiempos de retención estipulados en la Tabla de Retención Documental (TRD).

**Depuración:** Operación por la cual se separan los documentos que tienen valor permanente de los que no lo tienen.

**Descripción documental:** Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, materializado en representaciones que permitan su identificación, localización y recuperación de su información para la gestión o la investigación.

**Documentación.-** Son guías de datos construidos con el propósito de informar y generar conocimientos de calidad.

**Documento activo:** Es aquel documento que es utilizado habitualmente con fines administrativos.

**Documento de archivo.-** Tienen un carácter seriado, ya que cada documento se produce uno a uno para integrar un expediente y varios expedientes constituyen una serie.

**Documento de archivo:** Todo documento que ha culminado su trámite.

**Documento inactivo:** Documento que ha dejado de emplearse con fines administrativos y legales.

**Expediente.-** Un expediente es una herramienta administrativa utilizada en organismos de gobiernos de varios países de habla hispana. En cada país su definición difiere ligeramente, aunque mantienen la misma finalidad en todos los casos: reunir la documentación necesaria para sustentar el acto administrativo.

**Funcionario.-** Persona que desempeña profesionalmente un empleo público.

**Gestión.-** Conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto.

**Instrumento técnico.-** Medio que sirve para alcanzar un fin, necesario en la construcción de documentación influyente en oficinas administrativas.

**Marbete.-** Folders colgantes que van dentro del archivero para guardar los papeles.

**Normativa.-** Conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad.

**Objetividad.-** Es el valor de ver el mundo como es, y no como queremos que sea.

**Organización.-** Es la estructuración adecuada de un determinado grupo de documentos que nos permiten viabilizar y de secuenciar la información para determinar eficiencia.

**Patrimonio documental.-** Es el conjunto de documentos de cualquier época, conservados o reunidos en el ejercicio de su función por cualquier organismo o entidad de carácter público; encabezando estas instituciones, para el descarte de bien patrimonial, se encuentra la Biblioteca Nacional del Perú en lo que le compete. La titularidad de estos bienes lo tienen las instituciones mencionadas en la ley 28296, artículo VII: Biblioteca Nacional del Perú, Instituto Nacional de Cultura y el Archivo General de La Nación.

**Proceso.-** Es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.

**Pulcritud.-** El valor de la pulcritud es la práctica habitual de la limpieza, la higiene y el orden en nuestras personas, nuestros espacios y nuestras cosas que sea imposible para nosotros contestar todo pedido de información. Especialmente nos es imposible contestar pedidos del tipo de "Tengo una tarea que presentar en unos días, pueden decirme [...], o enviarme toda la información que tengan sobre [...]".

**Reglamento.-** Instrumento técnico compuesto por normas y articulados que permiten obedecer a circunstancias y determinar el control administrativo de una empresa

**Transferencia.-** Es la determinación de un dato hacia otro lugar en donde cumple funciones determinantes y funcionales.

## **Bibliografía**

Secretaría Nacional de la Administración Pública. (marzo de 2013). *Sistema de Gestión Documental Quipux*. Recuperado el 10 de octubre de 2016, de [www.administracionpublica.gob.ec: http://www.administracionpublica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/05/SGDQ\\_UsuarioFinal\\_Ciudadano.pdf](http://www.administracionpublica.gob.ec: http://www.administracionpublica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/05/SGDQ_UsuarioFinal_Ciudadano.pdf)

Suplemento Registro Oficial No. 843. (3 de diciembre de 2012).

Alvarado Aguilar, M. (2009). *Administración de la información*. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

anonimo. (s.f.). *TBS - Telecon Business Solutions*. Obtenido de <http://www.tbs-telecon.es/ques-gestion-documental>

Arroyo, D. (1986). *Quién es quién en Información y Documentación*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia.

Baquero, M. (1998). *Quién es quién en información y documentación*. Madrid: Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (URICI).

CODINA, L. (1993). Qué es un sistema de gestión documental. *EL PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN*.

Cruz Mundet, J. R. (2002). Pasado y futuro de la profesión de archivero. *Biblos*(12), 2.

Desongles, Juan; Matos, Fernando. (2009). *Auxiliares administrativos (cuerpo auxiliar) de la junta de comun idades de castilla la mancha. Test de ofimatica*. Madrid.

Ebrard, M. (2014). *Definición de Proceso*. Recuperado el 15 de octubre de 2016, de [www.proceso.com.mx/](http://www.proceso.com.mx/)

Enciclopedia de Clasificaciones. (2016). *www.tiposde.org*. Recuperado el 15 de octubre de 2016, de Tipos de archivos: <http://www.tiposde.org/informatica/105-tipos-de-archivos/#ixzz2qhi40hRg>

Estado, F. G. (16 de abril de 2013). *Manual de Procedimiento, Control y Organización de Expedientes*. Recuperado el 3 de octubre de 2016, de [www.fiscalia.gob.ec](http://www.fiscalia.gob.ec): [http://www.fiscalia.gob.ec/files/LOTAIP%20AC/Manual\\_de\\_Procedimiento\\_control\\_y\\_organizacion\\_de\\_expedientes\\_corregido\\_con\\_observaciones.pdf](http://www.fiscalia.gob.ec/files/LOTAIP%20AC/Manual_de_Procedimiento_control_y_organizacion_de_expedientes_corregido_con_observaciones.pdf)

General P. . (2014). *Definición de Proceso*. Recuperado el 15 de octubre de 2016, de <http://conceptodefinicion.de/proceso/>

Giraldo Lopera, M. L. (january-june de 2009). Archivistics: theoretical foundations and educational tradition. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 32(1), 31-45.

H Jenkinson en Mendo, e. a. (2008). *Desarrollo Informático de Aplicaciones Archivísticas: Introducción a los modelos Americano y Español*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Heredia, A. (1989). *Archivística General: teoría y práctica*. Sevilla.

Herrera, A. (2008). *¿Qué es un archivo?* TREA.

Ibañez Montoya, J. (2008). *Archivos y Normas ISO*. Madrid: Ediciones Trea S.L.

Kendall, K. &. (2011). *Análisis y Diseño de Sistema*. New Jersey: Pearson Hall.

Mendo Carmona, C. e. (2008). *Desarrollo Informático de Aplicaciones Archivísticas: Introducción a los modelos Americano y Español*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Molina, J., & Leyva, V. (1996). *Técnicas de archivo y tratamiento de la documentación administrativa*. Toledo: Anabad Castilla La-Mancha.

Parera, C. (2006). *Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa*. FC EDITORIAL.

Presidencia de la República del Ecuador. (3 de diciembre de 2012). *Decreto Ejecutivo 1048*. Quito: Presidencia de la República del Ecuador.

Real Academia Española. (s.f.). *Diccionario de la Real Academia Española*. España.

Rey Peteiro, D. (s.f.). *Sinapsys Business Solutions*. Recuperado el 25 de julio de 2017, de Todo sobre la Gestión por Procesos (Parte I): <http://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>

Salazar, F. (2008). *La administración documental* .

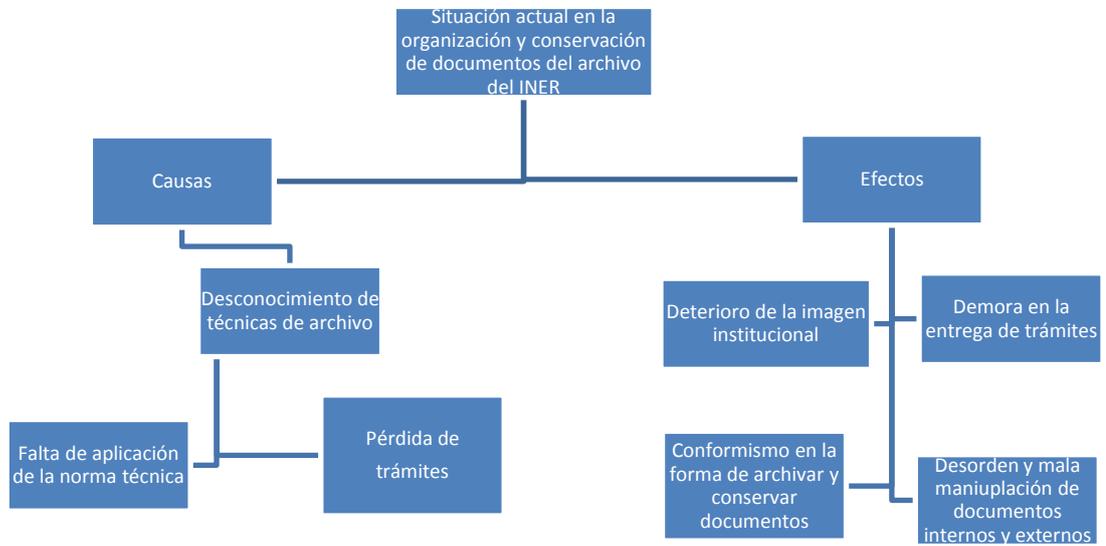
Secretaría Nacional de la Administración Pública. (s.f.). *Metodología Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo*. Recuperado el 20 de octubre de 2016, de [www.administracionpublica.gob.ec](http://www.administracionpublica.gob.ec): <http://www.administracionpublica.gob.ec/wp-content/uploads/2015/02/Metodolog%C3%ADa.pdf>

Tipos de.org. (2016). *www.tiposde.org*. Recuperado el 15 de octubre de 2016, de Tipos de archivos: <http://www.tiposde.org/informatica/105-tipos-de-archivos/#ixzz2qhi40hRg>

# **ANEXOS**

## Anexo 1 Árbol de problemas

Figura 15 Árbol de problemas



Elaborado por: Pavón Rea Sofía Carolina

## Anexo 2 Encuesta dirigida a los funcionarios

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### PROGRAMA SEMIPRESENCIAL

### ENCUESTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ENERGÍAS RENOVABLES.

#### Objetivo

Determinar cómo se está aplicando el Sistema de Archivo en el Instituto Nacional De Eficiencia Energética y Energías Renovables por parte de los funcionarios para entregar con agilidad y calidad la información solicitada por los usuarios.

#### Instrucciones

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

Por favor marque con una X.

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

Siempre  casi siempre  rara vez  nunca

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

Siempre  casi siempre  rara vez  nunca

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

Siempre  casi siempre  rara vez  nunca

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

Siempre  casi siempre  rara vez  nunca

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

Siempre  casi siempre  rara vez  nunca

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

Siempre  casi siempre  rara vez  nunca

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

Siempre  casi siempre  rara vez  nunca

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

Muy Adecuada  adecuada  poco adecuada  inadecuada

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

Siempre  casi siempre  rara vez  nunca

10. En el departamento que está a su cargo aplica la norma técnica del SNAP en el manejo de archivo?

Siempre  casi siempre  rara vez  nunca

11.¿ Cree usted que para lograr una comunicación de calidad y mejorar la respuesta de los requerimientos, sería adecuado elaborar una guía de procesos de gestión documental y archivo?

Siempre  casi siempre  rara vez  nunca

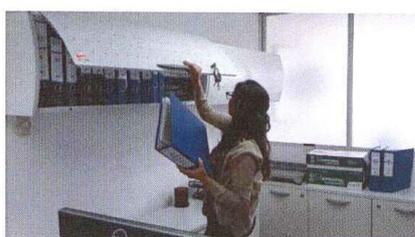
**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### Anexo 3 Fotografías

Figura 16 Fotografías



Elaborado por: Pavón Rea Sofía Carolina



Elaborado por: Pavón Rea Sofia Carolina

## Anexo 4 Certificados



Calle Iñaquito N35 -37 y Juan Pablo Sanz  
Edificio Colegio de Economistas de Pichincha 4to. piso  
Telf.: 593-2-3931390  
RUC: 1768163840001  
Quito - Ecuador

Mgs. Sebastián Espinoza  
**Mgs. Sebastián Espinoza**  
**SUBDIRECTOR TÉCNICO (S)**

CERTIFICA:

**CERTIFICA:**

Que: la Señora. Sofía Carolina Pavón Rea portadora de la cédula de ciudadanía N° 1002437414, se le autorizó para que aplique en esta entidad instrumentos de investigación para el desarrollo del Trabajo de Grado: "ESTUDIO DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ENERGÍAS RENOVABLES EN LA CIUDAD DE QUITO, PERIODO 2015-2016. PROPUESTA ALTERNATIVA".

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Quito, 07 de diciembre 2017

Atentamente,

Mgs. Sebastián Espinoza

**Subdirector Técnico (s)**



Mgs. Sebastián Espinoza  
**SUBDIRECTOR TÉCNICO (S)**

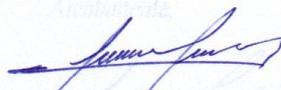
**CERTIFICA:**

Que: la Señora. Sofía Carolina Pavón Rea portadora de la cédula de ciudadanía N° 1002437414, realizó las encuestas a los funcionarios de esta entidad para el desarrollo del Trabajo de Grado: "ESTUDIO DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ENERGÍAS RENOVABLES EN LA CIUDAD DE QUITO, PERIODO 2015-2016. PROPUESTA ALTERNATIVA".

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Quito, 07 de diciembre 2017

Atentamente,



Mgs. Sebastián Espinoza

**Subdirector Técnico (s)**





Calle Iñaquito N35 -37 y Juan Pablo Sanz  
Edificio Colegio de Economistas de Pichincha 4to. piso  
Telf.: 593-2-3931390  
RUC: 1768163840001  
Quito - Ecuador

## Urkund Analysis Result

Analysed Document: ENC 2015-16-001 (05450501)  
Submitted: 2016-12-04 13:00 PM  
Submitted By: Mgs. Sebastián Espinoza  
Significance:

Sources included in the report: **SUBDIRECTOR TÉCNICO (S)**

IMPRESO - REP. PLAN DE TRABAJO DE GRADO LIC. GESTION DOCUMENTAL - DEFINITIVO.pdf  
(015208E10)

<https://www.mec.gov.ec/portal/ma-tecnica-de-gestion-documental-y-archivos.html>

<http://www.gest-documental.gob.ec/>

## CERTIFICA:

Instances where selected sources appear:

35 Que: la Señora. Sofía Carolina Pavón Rea portadora de la cédula de ciudadanía N° 1002437414, mediante talleres realizados en la institución, socializó su propuesta alternativa para el desarrollo del Trabajo de Grado: “ESTUDIO DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ENERGÍAS RENOVABLES EN LA CIUDAD DE QUITO, PERIODO 2015-2016. PROPUESTA ALTERNATIVA”.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Quito, 07 de diciembre 2017

Atentamente,

Mgs. Sebastián Espinoza

Subdirector Técnico (s)



## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** TESIS POTY.docx (D35450501)  
**Submitted:** 2/8/2018 6:13:00 PM  
**Submitted By:** fnvillena@hotmail.com  
**Significance:** 7 %

### Sources included in the report:

IMPRESO - REGLAMENTO INTERNO UCE - GESTION DOCUMENTAL - DEFINITIVO.pdf  
(D15208670)  
<https://vdocuments.site/norma-tecnica-de-gestion-documental-y-archivo.html>  
<http://www.gestiondocumental.gob.ec/>

### Instances where selected sources appear:

35



**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			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1002437414		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Pavón Rea Sofía Carolina		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Quito, Machala y Carlos Quinto		
<b>EMAIL:</b>	socapavon@hotmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	2534-962	<b>TELÉFONO MÓVIL</b>	0995049510

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	ESTUDIO DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ENERGÍAS RENOVABLES EN LA CIUDAD DE QUITO, PERIODO 2015-2016. PROPUESTA ALTERNATIVA
<b>AUTOR (ES):</b>	Pavón Rea Sofía Carolina
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2018/02/28
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	MSc. Fausto Villena

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

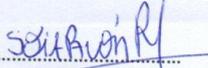
Yo, Pavón Rea Sofía Carolina, con cédula de identidad Nro. 1002437414, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la 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 28 días del mes de febrero de 2018

### EL AUTOR:

(Firma).....  
Nombre: Pavón Rea Sofía Carolina  
C.C. 1002437414

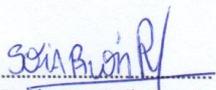


## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Pavón Rea Sofía Carolina, con cédula de identidad Nro. 1002437414 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: **ESTUDIO DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ENERGÍAS RENOVABLES EN LA CIUDAD DE QUITO, PERIODO 2015-2016. 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 28 días del mes de febrero de 2018

(Firma) .....   
Nombre: Pavón Rea Sofía Carolina  
Cédula: 1002437414