



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

**INFORME DEL TRABAJO DE GRADO PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE:**

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TEMA: DISEÑO DE PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL
EN LA ADMINISTRACIÓN ZONA TUMBACO.**

AUTORA: FERNANDA ZURITA P.

TUTOR: MSC. EDUARDO RAMIRO PASTÁS GUTIÉRREZ

TUTOR TÉCNICO: DR. JUAN ALBERTO TORO ÁLAVA, MBA

QUITO - ECUADOR

2019

Quito, 16 de febrero de 2019



APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Director del proyecto: Diseño de Plan de Mejoramiento de la Gestión Documental en la Administración Zona Tumbaco, presentado por la señorita Lucía Fernanda Zurita Pila, estudiante del programa de Ingeniería en Administración de Empresas de la Universidad Tecnológica Israel, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la revisión y evaluación respectiva por parte del Tribunal de Grado, que se digne para su correspondiente estudio y calificación.

MSc. Eduardo Ramiro Pastás Gutiérrez
Tutor Metodológico

Dr. Juan Alberto Toro Álava, MBA
Tutor Técnico



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales, de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Lucía Fernanda Zurita Pila

C.I: 1721303624



APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Proyecto de aprobación, de acuerdo con el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad de Administración, de la Universidad Tecnológica Israel.

Para constancia firman:
TRIBUNAL DEL GRADO

F)
PRESIDENTE

F)
VOCAL

F)
VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado, con todo mi amor y respeto a Dios, por nunca abandonarme y estar siempre presente en cada fase de mi vida, gracias por cada señal, por cada prueba, para cumplir finalmente con uno de mis grandes metas, graduarme de tu mano y cumplir con lo que un día empezó como una señal de vida, a mi madre por su apoyo incondicional, por ser una mujer luchadora dedicada a sus hijos, a mis dos niños Elías y Emily, quienes han sido el motor fundamental en mi vida para cumplir con esta meta.

Lucia Fernanda Zurita Pila

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme la oportunidad de estar aun en este mundo maravilloso y lleno de luz, a mi familia por brindarme su apoyo incondicional en los momentos más difíciles de mi vida, a mis docentes por compartir su valioso conocimiento, a mis compañeros y amigos por compartir momento de mucho esfuerzo en esta travesía forjando una experiencia y agradable amistad, a mis tutores quienes fueron una guía esencial para la elaboración de este proyecto.

Lucia Fernanda Zurita Pila

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLA	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
Situación Problemática.....	1
Planteamiento del Problema	2
Objetivo General.....	2
Objetivos Específicos.....	2
Hipótesis.....	2
Variable Independiente	3
Variable Dependientes	3
Justificación	3
CAPÍTULO I	7
MARCO TEÓRICO.....	7
1.1 Contextualización espacio temporal del problema	7
1.1.1 Situación a nivel mundial	7
1.1.2 Situación a Nivel Nacional	8
1.1.3 Situación actual en la Administración Zonal de Tumbaco.....	10
1.2 Investigaciones previas sobre el objeto de estudio	11
1.3 Marco Conceptual	14
1.3.1 Plan de mejoramiento.....	14
1.3.2 Mejora continua	15
1.3.3 Estrategias.....	15
1.3.4 Sistema de Gestión Documental	15
1.3.5 Planificación	16

1.3.6 Gestión.....	16
1.3.7 Gestión Documental.....	17
1.3.8 Documento.....	17
1.3.9 Manejo de la Documentación	18
1.4 Archivo	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO METODOLÓGICO	19
2.1 Enfoque metodológico de la investigación	19
2.1.1 Tipo de investigación	19
2.1.2 Método Descriptivo.....	19
2.1.3 Método inductivo	19
2.1.4 Diseño Metodológico	20
2.2 Métodos usados en la investigación	20
2.3 Población, unidades de estudio y muestra	20
2.3.1 Plan de muestreo	20
2.3.2 Muestra.....	21
2.3.3 Formula.....	21
2.4 Métodos empíricos y técnicas empleadas para la recolección de información.....	21
2.5 Instrumento de diagnóstico para la recolección de información.....	21
2.5.1 Instrumento de recolección de información	22
2.5.2 Instrumento 2: entrevista a la Directora de la Administración Zona Tumbaco...31	
2.5.3 Instrumento 2: Entrevista Coordinador de Gestión Documental, de la Empresa Pública Yachay.....	32
2.6 Análisis de los Instrumentos Aplicados.....	33
CAPÍTULO III	34
3.1 Introducción	34
3.2 Filosofía Empresarial.....	35
3.2.1 Misión.....	35
3.2.2 Visión	35
3.2.3 Valores.....	35
3.3 Complementos a la filosofía de la administración zona Tumbaco.....	36
3.3.1 Propuesta de implementación de los complementos.....	36
3.3.2 Complemento de la Misión.....	36

3.3.3 Complementos de la Visión.....	36
3.3.4 Completos de los valores.....	37
3.3.5 Análisis situacional de un Plan de mejoramiento	37
3.3.6 Beneficiarios	38
3.3.7 Análisis interno y externo de la Administración Zona Tumbaco	39
3.4 Antecedentes de la Propuesta.....	40
3.5 Análisis de factibilidad del empleo de las estrategias del plan de mejoramiento	40
3.5.1 Factor administrativo.....	40
3.5.2 Factor legal	40
3.5.3 Factor económico.....	40
3.6 Plan de mejoramiento de la gestión documental	41
3.6.1 Elaboración de las estrategias	41
3.7 Estrategias de Plan de Mejoramiento	41
3.7.1 Descripción de las estrategias de gestión documental	44
3.8 Presupuesto y Financiamiento.....	49
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS.....	56
Anexos 1. Encuesta aplicada al personal de la Administración Zona Tumbaco.	56
Anexo 2. Instrumento 1: encuesta aplicada a los usuarios de la Administración Zona de Tumbaco.....	58
Anexo 3. Entrevista N° 1.....	60
Anexo 4. Entrevista N° 2.....	61

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Plan de muestreo	20
Tabla 2: Registro y control de documentos.....	22
Tabla 3: Traspapelar documentos	22
Tabla 4: Perdida de documentos.....	23
Tabla 5: Deterioro de documentos.....	23
Tabla 6: Deterioro de documentos.....	24
Tabla 7: Llamada de atención.....	24
Tabla 8: Perdida de información.....	25
Tabla 9: Copia de respaldo.....	25
Tabla 10: Herramienta informática.....	26
Tabla 11: Sistema de Gestión Documental	26
Tabla 12: Dificultad para obtener documentos.....	27
Tabla 13: Calidad de atención	27
Tabla 14: Equipamiento	28
Tabla 15: Tiempo de respuesta.....	28
Tabla 16: Razón por la que los trámites tardan	29
Tabla 17 atención.....	29
Tabla 18: Implementación de Sistema de Gestión Documental.....	30
Tabla 19: Mejora de atención a usuarios con un Sistema de Gestión Documental.....	30
Tabla 20: Presupuesto.....	50
Tabla 21: POA	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 FODA.....	39
Ilustración 2 FODA cruzado	42
Ilustración 3 Estrategias	41

RESUMEN

La presente investigación enfoca varios componentes dentro del cual el más relevante es determinar la necesidad de obtener un Plan de mejora, por lo cual se realizó un análisis de cómo se llevan los procesos administrativo y tratamiento en la documentación, para lo cual se evidenció el inadecuado tratamiento documental, la carencia de normas, procedimientos y estructura de la gestión administrativa que impedía una correcta manipulación de la documentación referida en el ciclo vital de los documentos, el cual inicia desde la producción(ingreso de documentos)hasta la disposición final(permanencia o destrucción), presentándose problemas y retrasos en las actividades administrativas, legales, y tributarias, lo que repercute en la reducción la productividad y muchas veces se torna difícil ya que no tiene un orden e identificación, promoviendo que la entrega y atención al ciudadano sea de forma inmediata. Mediante la aplicación de una encuesta a los funcionarios, usuarios y entrevistas a la Directora Administrativa Financiera y experto de Gestión Documental con la finalidad de obtener información de los elementos que están afectando la atención al usuario y al archivo de la Secretaria General, además se evidenció que el archivo no cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para automatizar los procesos de los documentos, otro de los aspectos importantes es la falta de colaboración por parte de los funcionarios al no cumplir con la norma técnica de Gestión Documental, establecida por la Dirección de Gestión Documental y Archivo, para llevar un archivo de forma organizada, adecuada y ordenada por ende, se planteó algunas estrategias con la finalidad de mejorar el Archivo de la Secretaria General y de las demás unidades sin embargo, para que la propuesta sea aplicada se necesita de la colaboración y apoyo de todo el personal y autoridades con la finalidad de incrementar el rendimiento de los funcionario de la Administración Zona Tumbaco.

Palabra Clave: Plan de mejora, archivo, norma, automatización equipos.

ABSTRACT

This research focuses on several components in which the most relevant is to determine the need to obtain an improvement plan, so an analysis of how the administrative processes and treatment in the documentation are carried out, for which the inadequate documentary treatment, the lack of norms, procedures and structure of the administrative management that prevented a correct manipulation of the documentation referred to in the life cycle of the documents, which starts from the production (entry of documents) to the final disposition (permanence or destruction), presenting problems and delays in administrative, legal, and tax activities, which has an impact on productivity reduction and often becomes difficult since it does not have an order and identification, promoting that the delivery and attention to the citizen is of immediate way By means of the application of a survey to the officials, users and interviews to the Administrative Financial Director and expert of Document Management with the purpose of obtaining information of the elements that are affecting the attention to the user and to the file of the General Secretary, it was also evident that the file does not have the necessary technological tools to automate the processes of the documents, another of the important aspects is the lack of collaboration on the part of the officials when not complying with the technical norm of Document Management, established by the Management Documentary and Archive, to keep a file in an organized, appropriate and orderly way, some strategies were proposed in order to improve the Archive of the General Secretariat and the other units, however, for the proposal to be applied, it is necessary to the collaboration and support of all the personnel and authorities in order to and increase the performance of the officials of the Zona Tumbaco Administration.

Keyword: Improvement plan, file, standard, equipment automation.

Introducción

Situación Problemática

La Gestión Documental en los últimos años se ha convertido en una actividad muy importante en las unidades administrativas y/o departamentos de una empresa sin importar el tamaño y tipo de negocio, sobre todo las empresas públicas que decretan su propio reglamento aprobado, por la cual el gobierno actual por medio del Sistema Nacional de Archivos exige cada vez más control en la documentación

El GAD Municipal de Tumbaco está regido por el Distrito Metropolitano de Quito, y este a su vez por las Administraciones Zonales, que actúa y ayudan a que las comunidades avancen mediante una buena planificación, con la finalidad de mejorar la atención y el servicio de los ciudadanos, y de esta manera poder cumplir con los lineamientos institucional, los problemas que se ha identificado en el departamento de la Secretaria General y Archivo de la Administración Zonal Tumbaco, son los siguientes:

No cuentan con apoyo de una sistematización adecuada , debido a que la Secretaria General, por muchos años ha permanecido abandonado, sin los recursos necesarios como la falta de equipos tecnológicos, la falta de talento humano capacitado para que puedan desempeñar funciones, y las actividades para un buen procesamiento de información rápida y adecuado, al no contar con un proceso adecuado del manejo de información que permita la organización, registro de datos y digitalización de los archivos, la búsqueda de la información en físico se hace más extensa y dificultosa lo cual no permite mantener un adecuado manejo del archivo digital organizado y moderno afectando a los ciudadano en cuanto al requerimiento de información rápida y eficaz.

La deficiencia de un moderno sistema, ocasiona problemas en los procesos de los trámites institucionales lo que provoca un mal manejo y control de la información dando lugar a pérdidas, duplicación, acumulación, retraso, y mayor tiempo de búsqueda de los documentos, esto ocasiona malestar en el personal que labora en la Institución y más aún en los usuarios.

Planteamiento del Problema

La deficiencia de un proceso del archivo documental, ocasiona un inadecuado manejo y control de la información, causando pérdidas, duplicación, y retraso de información al usuario.

Objetivo General

Elaborar un plan de de mejoramiento del manejo y control de los documentos en el Archivo de la Secretaria General de la Administración Zona Tumbaco.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente un Plan de mejora, a través de la revisión bibliografía especializada en el tema para el establecimiento de un marco teórico adecuado.
- Diagnosticar la situación actual del Archivo de la Secretaria General de la Administración Zona Tumbaco y sus resultados por medio de una investigación cualitativa a través de una entrevista al personal, e usuarios y cuantitativa a través de entrevistas enfocada los directivos y expertos.
- Diseñar estrategias que permita al Archivo de la Secretaria General de la Administración Zona Tumbaco, el desarrollo de actividades de forma eficiente y eficaz.

Hipótesis

Mediante un Plan de mejoramiento, la atención al usuario interno y externos a través de un eficiente y eficaz manejo de los documentos y archivo mejorará.

Variable Independiente

Plan de mejoramiento

Variable Dependientes

Atención al usuario interno y externo.

Justificación

La presente investigación, se la realiza debido a que el manejo de la documentación y archivo en la Secretaria General, no se encuentra organizada, por lo que se ha encontrado documentos abandonados sin ningún tipo de cuidado, protección y un proceso adecuado para salvaguardar la información de gran importancia para los ciudadanos y funcionarios. Se ha podido identificar también que el archivo de la Secretaria General, ha permanecido abandonado durante muchos años, sin la más mínima atención ocasionando una grave deficiencia en cuanto a la organización y manejo de la documentación, es decir, cada departamento se encuentra desorganización en el manejo y control de la documentación.

En las entidad, institución tanto privada como pública, el archivo debe tener la misma importancia que otros departamentos; puesto que en él reposan documentos relevantes, como el inicio de cada entidad, institución, empresa pública o privada, testimonios escritos, gráficos o audiovisuales, producidos por cualquier persona o servidor público, perteneció a la misma, documentos que deben conservarse con el fin de garantizar los derechos de los usuarios y brindar facilidad como fuente de investigación o consulta, para la toma de decisiones, con base a la información encontrada en el archivo.

Se mantienen en custodia documentos duplicados y documentos de años anteriores que ya no se usan, acumulando una gran cantidad de papel y ficheros innecesarios (documentos secundarios y fotocopias utilizadas eventualmente para facilitar el trabajo) y que influye la necesidad de más espacio físico y gastos de papelería y tintas.

La documentación que genera la Administración Zona Tumbaco, es de gran importancia para todos los ciudadanos y funcionarios, puesto que trata del ordenamiento territorial, está enlazada con los habitantes de sus 8 parroquias Cumbayá, Tumbaco, Puembo, Pifo, Tababela, Yaruquí, Checa y el Quinche, con 138 barrios y 35 comunas con una población aproximadamente de 174.000, habitantes es por eso la importancia de un procedimiento de mejora que permita regular y mantener organizado los documentos y archivo que genera la Administración Zona Tumbaco, entre los documentos que se encuentra son los siguientes:

Registro de:

Planos

Actas de planos de subdivisión

Licencias de construcción informal

Acta de propiedad horizontal

Permisos de habitabilidad

Trabajos varios

Permiso único de construcción

Replanteos viales

Documentación Administrativos

Oficios

Memorandos

Circulares

Certificados

Informes, entre otros documentos valiosos.

En los últimos años la Administraciones Zona Tumbaco, ha crecido a pasos agigantados por ende cada vez más la atención a los usuarios es más exigentes por esta razón esta Administración, necesita de un mayor control y adecuado de los archivos en el que permita la modernización y pueda alcanzar cambios profundos a nivel organizacional, para cumplir con las necesidades de los usuarios internos y externos.

La Secretaria General, al no tener un adecuado manejo de documentación que permita resguardar la información en el archivo ha sufrido pérdida, duplicación, acumulación de documentos en el Archivo retrasando la entrega y recepción de documentos, provocando malestar en los usuarios que necesitan de una respuesta y atención inmediata.

Con este mejoramiento el Archivo de la Secretaría General, pretende lograr cambios y profundas en el procesamiento de la información, así como la ubicación de los documentos que reposan en el Archivo. En base a las técnicas archivísticas y herramientas para administrar eficientemente todos los documentos generados por las actividades que realiza cada uno de los departamentos de la Administración para atender los trámites de cada proceso institucional y de los ciudadanos tomando las decisiones pertinentes y correctas.

Es importante recalcar que la documentación que reposa en un archivo, sirve para realizar consultas e investigación, por lo que deben encontrarse organizados y disponibles para dar una inmediata respuesta a los usuarios internos y externos. Debido a eso la importancia de contar con un Plan de mejora y un equipo de trabajo que se encargue de gestionar los documentos de manera técnica, generando ahorro en tiempo, de esta manera sirva como un referente para las demás entidades públicas en cuanto a la organización de la documentación que respalde los hechos económicos y demás requerimientos de los usuarios internos como externos, evitando demoras en su búsqueda y duplicidad de tareas.

Al contar con un adecuado manejo de documentos la Administración Zona Tumbaco permitirá y dará lugar a actividades metodológicas desde la clasificación de los documentos con el registro y entrada, la entrega del trámite de forma inmediata al proceso encargado de realizarlo y su retroalimentación. Observando el ciclo vital de los documentos (activos, pasivos, intermedios e históricos), velará por el buen manejo de la documentación en la Administración Zonal de Tumbaco, descripción, transferencia, depuración, conservación y acceso a los documentos acordes a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Norma de Gestión Documental para la Entidades Públicas. (La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2004)

Existen varios beneficios al contar con un plan de mejora para el archivo de la Secretaría General de la Administración Zona Tumbaco, a continuación, detallada.

- Impedir que los documentos se traslapen.
- Evitar la duplicación de tareas.
- Disminuir los tiempos de búsqueda de información interna.
- Incrementar la calidad de servicio y la productividad.

- Ahorro de costos de transacción y de pérdidas de archivos en los departamentos.
- Aumentar la eficiencia en el manejo de los documentos.
- Proteger la información de los trámites de la administración.
- Centralización de la información en el archivo de la Secretaria General.

Un Plan de mejora permitirá el manejo y resguardo adecuado de la información el almacenamiento, optimización y control, de la documentación permitiendo gestionar de manera eficiente los requerimientos de los usuarios tanto interno como externo de manera inmediata, eficiente y eficaz, esto a su vez disminuirá costos, recursos y tiempos de búsqueda perfeccionando cada día más la atención a los usuarios y las competencias de los servidores contribuyendo, así con los objetivos alineadas al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 CONTEXTUALIZACIÓN ESPACIO TEMPORAL DEL PROBLEMA

1.1.1 Situación a nivel mundial

A nivel mundial existieron muchas normas para controlar el archivo y la Gestión Documental una de las más destacadas y adoptadas en numerosos países y traducida en más de 22, lenguas es la ISO **15489**, provee un marco para gestionar documentos describiendo las buenas prácticas y los procesos y controles documentales que deberían implementarse, esta se basa en los principios de gestión de documentos y establece los requisitos básicos para que la organización pueda establecer un marco de buenas prácticas que mejore de forma sistemática y efectiva la creación y mantenimiento de los documentos apoyando las políticas y los objetivos de la Institución. Esta norma propone una metodología específica para diseñar e implementar el sistema de gestión de documentos, definir los procesos técnicos, elaborar los instrumentos principales. (Jose, Montserrat, & Rosa, 2008, p. 21)

La Norma proporciona directrices respecto de la política de gestión documental, explica en forma completa la asignación de responsabilidades que debe definir un organismo en un sistema de gestión documental. Además, resalta la importancia de la supervisión y auditoría, para lo cual presenta aspectos a considerar, como son:

- Responder por el cumplimiento de normas que debe cumplir la organización.
- Considerar que los documentos sean plena prueba.
- Optimizar su rendimiento en la organización.

Además de esta norma también tenemos las ISO destinadas a los sistemas informáticos y las aplicaciones de gestión de documentos: **ISO/TR 1580:2014 ELECTRONIC IMAGING INFORMATION STORED ELECTRONICALLY**: se trata de informes técnicos que describe la implementación y operación de sistemas que almacenan información electrónica. (Jose, Montserrat, & Rosa, 2008, p. 12)

1.1.2 Situación a Nivel Nacional

A nivel nacional en el Ecuador, quien regula la gestión documental y archivo es la Norma de Gestión Documental, para entidades de la administración pública, mediante Decreto Ejecutivo 1346 de 31 de octubre de 2012, se transfiere las funciones del archivo intermedio a la Secretaría Nacional, de la administración pública, institución que incorporará en su estructura a la Dirección de archivo de la administración pública, para el cumplimiento de las siguientes atribuciones:

Una de la principal atribuciones, es establecer los procedimientos de la gestión de archivos para las entidades, de la administración pública, elaborar e implementar manuales, procedimientos y normas técnicas para la gestión del archivo, manejo documental, racionalización de la gestión documental, conservación, custodia y mantenimiento de documentos; así también establecer recomendaciones para mejorar la administración documental en las entidades de la administración pública, recibir, administrar y custodiar los documentos de archivo, que tenga más de quince años contados desde la fecha de expedición; asimismo conferir copias , certificadas del fondo documental bajo su custodia, observando las normas legales y técnicas de la materia; y lo más importante elaborar propuestas y proyectos de digitalización de los archivos, para su resguardo y protección. (Documental, 2016, p. 2)

Es importante también mencionar que a nivel institucional se utiliza el Sistema Quipux, publicado en el registro oficial 597, el 25 de mayo de 2019, en el que expide lo siguiente:

La administración pública, impulsará el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias.

En su instructivo de organización básica y gestión de archivos administrativos, publicado en el Registro Oficial 67 del 25 de julio del 2005 , en el Capítulo VI, que trata sobre "La Conservación de Documentos", establece que: "las Instituciones están obligadas a establecer programas de seguridad para proteger y conservar los documentos en cada una de las unidades archivísticas, puede incorporar tecnología avanzada en la protección,

administración y conservación de sus archivos, empleando cualquier medio electrónico, informático, óptico o telemático, siempre y cuando se hayan realizado estudios técnicos como conservación física, condiciones ambientales, operacionales, de seguridad, perdurabilidad y reproducción de la información así como del funcionamiento razonable del sistema"; (Quipux, 2009, p. 1).

La ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública 24, publicado en el Registro Oficial Suplemento 337 del 18 de mayo del 2004, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, expide la siguiente:

Art. 10.- Custodia de la Información.- Es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados, en el que menciona y se debe crear y mantener un registros público 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. (La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2004).

Menciona también quienes administren, manejen, archiven o conserven información pública, serán responsables, solidariamente con la autoridad de la dependencia a la que pertenece dicha información y/o documentación, por las consecuencias civiles, administrativas o penales a que pudiera haber lugar, por sus acciones u omisiones, en la ocultación, alteración, pérdida y/o desmembración de documentación e información pública. (La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2004)

El decreto, 1014 del Presidente de la República Rafael Correa Delgado en su: Artículo 1.- establecer como política pública para las entidades de la administración pública central la utilización de Software Libre en sus sistemas y equipamientos informáticos. En su Artículo 2.- Se entiende por Software Libre, a los programas de computación que se pueden utilizar y distribuir sin restricción alguna, que permitan su acceso a los códigos fuentes, y que sus aplicaciones puedan ser mejoradas.

Estos programas de computación tienen las siguientes libertades:

- a) Utilización del programa con cualquier propósito de uso común.
- b) Distribución de copias sin restricción alguna.

- c) Estudio y modificación del programa.
- d) Publicación del programa mejorado.

Para efectos de este decreto se comprende como seguridad nacional, las garantías para la del resguardo de la documentación y defensa del patrimonio nacional.

1.1.3 Situación actual en la Administración Zonal de Tumbaco

La Administración Zonal Tumbaco, fue creada mediante Resolución Nro. 036, de 11 de julio de 1994, con el fin de gestionar de manera participativa, el desarrollo el ordenamiento territorial y los servicios ciudadanos, en el marco de las competencias establecidas por la norma vigente en base a una planificación coordinada con las Unidades Distritales competentes y correspondiente con los Planes Metropolitanos, planes especiales y parciales, para consolidar una ciudad democrática e incluyente. La Zona Tumbaco, tiene una extensión de 64.000 hectáreas y está formada por 8 parroquias como son Cumbayá, Tumbaco, Puenbo, Pifo, Tababela, Yaruquí, Checa y el Quinche, con 138 barrios y 35 comunas con una población aproximadamente de 174.000 habitantes. (Distrito Metropolitano de Quito, 2004)

El organigrama Institucional por departamentos esta conformadas de la siguiente forma: Dirección de Asesoría Jurídica, Dirección de Comunicación, Dirección de Gestión Territorial, Dirección de Gestión Participativa del Desarrollo, Dirección de Servicios Ciudadanos, y la Dirección Administrativa Financiera está a su vez está conformada por la Unidad Administrativa, en la cual se encuentra la Secretario General, departamento, encargado de recibir los documentos de los diferentes Direcciones de la Administración, está Secretaría tiene como responsabilidad el organizar, modernizar y gestionar técnicamente la documentación e información, que, por trámite, ingresa o se genera en las dependencias municipales con la finalidad de facilitar la gestión institucional, la transparencia, la difusión, el acceso a la documentación e información, y el servicio a la institución y al ciudadano, que no se ha logrado ya que el Archivo ha estado abandonado por muchos años sin un Plan de mejoramiento , sin recursos tecnológicos y recursos humanos que ayuden a mantener un buen Archivo organizado y moderno. (Distrito Metropolitano de Quito, 2004)

El 4 de abril de 2018, se expide la Resolución de AG-029, de la “Norma técnica que regula el Sistema de Gestión Documental y Archivos de los Órganos y Organismos del GAD D.M.Q.” la cual es obligatoria para autoridades, servidores municipales y usuarios externos

de los Órganos y Organismos del GAD D.M.Q que incluye: Secretarías, Direcciones, Administraciones Zonales, Empresas, Agencias y Corporaciones, que intervienen en los procesos de gestión, custodia y uso de la documentación generada en la institución (Distrito Metropolitano de Quito, 2004).

En la Ley Orgánica del Servicio Público, según Artículo. 22.- Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos cumplir con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades; principalmente velar por la economía y recursos del estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración (Ley Organica de sector Publico, 2010).

1.2 Investigaciones previas sobre el objeto de estudio

Para poder realizar esta investigación se ha tomado las siguientes fuentes de información como referencia al tema planteado para la investigación.

En la Tesis de Enrique Alberto Carrión Moreno y Evelyn Vanesa Fonda Ramírez, titulada el “Análisis y Diseño de un Modelo de Gestión Documental para las PYMES en el cantón Duran)”, desarrollado en el Ecuador en la ciudad de Guayaquil, aprobada en la Universidad Guayaquil en el 2015.

Mediante la investigación realizada el diseño de Gestión Documental y su implantación benefició en las actividades administrativas de documentación, fijando la política y los procedimientos aprobados de la Administración, en el plan de prueba solicitado por la Administración se evidenció mejoras en los tiempos de ubicación de documentos, la estética de almacenamiento y presentación de los documentos, organización del área designada permitiendo mejoras en la productividad. (Carrión, 2015)

Es importante mencionar las recomendaciones que realiza el autor, donde resalta, el diseño de gestión documental de forma total y se implemente con toda confiabilidad porque ayudará en la optimización de los procesos administrativos, en el incremento de la eficiencia y la productividad. (Carrión, 2015).

Se concluye que el Archivo de la Secretaría de la Administración Zona Tumbaco, debe realizar Plan de mejoramiento con la finalidad de que toda la documentación de acuerdo a procedimientos sea guardada, organizada y respaldada con una búsqueda inmediata de la misma.

En la Tesis de Andrés Arturo Mora, titulada el “Procedimiento para elaboración y Control de Documentos y Aplicación de una Herramienta Informática de Gestión Documental en la Unidad de Negocio CELEC EP- HIDROPAUTE”, desarrollada en Ecuador en la ciudad de Cuenca, aprobada en la Universidad de Cuenca en el 2013.

El presente trabajo sirve para describir los lineamientos para la elaboración de documentos y las actividades relacionadas con el control de documentos con el fin de dar un uso eficaz a la información, adecuado para el control de la documentación en CELEC EP- HIDROPAUTE en la cual se emplea una herramienta informática de gestión documental con el propósito de dar un adecuado flujo a la información, llegando a que los colaboradores de la organización tienen una nueva visión en la elaboración de documentos, para lograr una documentación más didáctica, clara y precisa con la ayuda de herramientas sencillas de uso común pero que facilitan el desarrollo de las nuevas tendencias en el diseño y presentación de los mismos. El tiempo de espera para la aprobación de documentos se reduce de manera considerable, debido a la nueva estructura de los niveles mínimos de responsabilidad para dicha actividad, creando así un mayor grado de responsabilidad para cada una de las áreas ya que serán quienes rindan cuentas de su propia documentación en las futuras auditorías internas como externas. (Mora, 2013)

Entre las recomendaciones que realiza el autor es la capacitación a todos los responsables de la elaboración de documentos en el uso de herramientas que permitan desarrollar de manera didáctica e interactiva la presentación de los documentos. Cada área deberá llevar una lista de toda la documentación vigente entregada al área de Calidad y Programación responsable de la publicación, con el fin de registrar y controlar internamente su información., la revisión de toda la documentación cada año, con el propósito de verificar si se está realizando las actividades establecidas en el documento o si estos requieren adaptarse con la realidad y ser actualizados. (Mora, 2013)

En conclusión de esta investigación adquirimos provecho para conocer cuán importante es la implementación de un sistema de Gestión Documental, con los flujos adecuados que

permita el control, orden y respaldo de la información que contiene cada uno de ellos con un sistema manejado a través de herramientas informáticas de fácil uso y acceso, es importante también la capacitación que debe tener cada uno de los funcionarios que maneja el Sistema de Gestión Documental con la finalidad de controlar y realizar un monitoreo de cómo se está manejando la documentación .

En la tesis de Ginna Isabel Perero Gonzales, titulada “Modelo de un Sistema de Gestión Documental para el manejo de Archivos Administrativos, Dirigido al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de José Luis Tamayo, Provincia de Santa Elena, Año 2013” desarrollada en Ecuador en la ciudad de la Libertad aprobado en la Universidad Estatal Península de Santa Elena el 2013.

Este documento de investigación tiene como objetivo principal el diseñar un Modelo de Sistema de Gestión Documental, considerando los procedimientos archivísticos que generen un eficiente manejo de los archivos una mayor administración y control de la documentación, ya que la mayoría de las organizaciones necesitan acceder y consultar de forma frecuente y ágil a la información archivada en el desarrollo de los procesos que realizan. El G.A.D. Parroquial de José Luis Tamayo al contar con un modelo de S.G.D. para el manejo de los archivos administrativos, fortalece la administración e institución, donde incrementa la calidad y calidez en todos sus procesos de gestión institucional, convirtiéndose en un ente más competitivo a nivel local. El talento humano del G.A.D. Parroquial de José Luis Tamayo, fortalecido cognoscitivamente, incrementa su nivel de desempeño en sus actividades administrativas diarias como producto de sus cargos, de manera más segura en base a lo que dictamina la archivística actual, dando importancia a proyectar una buena imagen institucional, sobre todo en el ámbito público, el G.A.D. Parroquial de José Luis Tamayo, con la aplicación de esta herramienta de gestión documental, podrá brindar a sus usuarios eficacia y eficiencia en las repuestas a sus trámites. (Perero, 2013)

La conclusión dada en este trabajo de tesis nos permite apreciar que un sistema de Gestión Documental no solamente sirve para el manejo interno de documentación si no para la comunicación y el compartimento de información que se puede dar entre instituciones el cual debe estar acompañado de políticas institucionales para la contribución obligatoria de cada uno de los funcionarios en los procesos y manejo de la documentación para un buen sistema documental.

La tesis de Ángel Vicente Velasco, titulada “Los Sistemas de Gestión Documental como factor determinante en el manejo de la documentación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato”, desarrollada en Ecuador en la ciudad de Ambato, aprobada en la Universidad Técnica de Ambato en el 2014.

El presente trabajo investigativo trata sobre los sistemas de gestión documental como factor determinante en el manejo de la documentación con la finalidad de lograr solucionar los problemas de almacenamiento, respaldo, y acceso a la información en la cual asegura que la documentación impresa no se almacena de manera segura proponiendo un método adecuado para agilizar la información dentro de los departamentos de la institución por medio de un sistema informático que facilite el manejo y control de la documentación. (Velasco, 2014)

Las conclusiones, dadas en este trabajo nos permite darnos cuenta que toda la documentación tanto física como digital debe ser resguardada para que no se pierda información valiosa lo que ocasiona reclamos y retraso de información por los usuarios y funcionarios, se debe tomar en cuenta la verdadera importancia del Archivo, por lo que en el encuentra información valiosa para todas las personas involucradas ya que permite la revisión de información de mucho tiempo atrás permitiendo la toma de decisiones es por eso que el archivo debe tener la misma importancia que tienen los diferentes departamentos de la institución.

1.3 Marco Conceptual

1.3.1 Plan de mejoramiento

Un plan de mejora puede definirse como el conjunto de acciones programadas para conseguir un incremento en la calidad y el rendimiento de los resultados de una organización. El plan de mejora no se centra en los problemas esporádicos de una organización, sino en los problemas crónicos, responsables de un insuficiente rendimiento que se manifiesta en un nivel estable de resultados, aunque insatisfactorio. (Aiteco, 2018, p.1)

Un Plan de mejoramiento en una empresa es de gran relevancia ya que permite realizar y planificar los cambios necesarios para lograr alcanzar los objetivos que tiene cada

una de las instituciones, mejorando el rendimiento en sí de las personas que trabajan en la institución.

1.3.2 Mejora continua

Según el autor Gutiérrez, la mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando las causas o restricciones, creando nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño. (Gutierrez, 2010)

La mejora continua hace énfasis a realizar cambios en los procesos administrativos y la elaboración de estrategias que permiten cambios de mejora y modernización para las empresas.

1.3.3 Estrategias

Según el autor Halten, es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos, también se puede decir que es el medio, la vía, es el cómo hacer para la obtención de los objetivos de la organización, es el arte (maña) de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan. Para diseñar una estrategia exitosa hay dos claves; hacer lo que hago bien y escoger los competidores que puedo derrotar. (Halten , 1987)

Las estrategias son las acciones que se toma para cumplir con los objetivos de la institución con la adquisición, implementación de los recursos necesarios para mejorar los procesos de una institución.

1.3.4 Sistema de Gestión Documental

Un sistema de gestión documental, o document management system (DMS), por sus siglas en inglés, está diseñado para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos dentro de una organización. Se trata de una forma de organizar los documentos e imágenes digitales en una localización centralizada a la que los empleados puedan acceder de forma fácil y sencilla. (Arenal, 2018)

La necesidad de organizar la información, es un factor importante para el éxito de un creciente número de compañías y por ello, las copias en papel están pasando a ocupar un segundo plano. Para organizar, compartir y acelerar el flujo de trabajo de forma eficiente, el sistema de gestión documental debe presentar algunas particularidades esenciales. (Arenal, 2018).

Partiendo de este concepto un Sistema de Gestión Documental, en la actualidad es sumamente importante para cada una de las Instituciones, tanto públicas como privadas, pues la cantidad de documentos generadas en físico, digital e imágenes, que cada entidad produce es extensa por lo que un Sistema de Gestión Documental, permitirá mantener la información de forma segura, organizada y controlada de manera eficiente permitiendo su búsqueda inmediata y una pronta respuesta. (Arenal, 2018)

1.3.5 Planificación

Planificar es la acción que consistente en utilizar un conjunto de procedimiento mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad y organización, es un conjunto de actividades y acciones articuladas entre sí que, previstas anticipadamente, tiene el propósito de influir en el curso de determinados acontecimientos, con el fin de una meta u objetivo.

Mediante una planificación, bien estructurada podemos proceder con las estrategias que debemos efectuar en nuestra empresa para mejorar los problemas que mantiene empresa.

1.3.6 Gestión

Páez Urdaneta definió la gestión al señalar que equivale al conjunto de acciones relativas a la planificación, organización, instrumentación, direccionamiento y supervisión del trabajo requerido para cumplir una misión estratégica. En estos años, se hizo cada vez más importante la aplicación de la categoría de gestión a un recurso que su utilización; hasta ese momento, no se había visto bajo ese prisma de operatividad, y es en esa medida que comienza acercarse cada vez el recurso información al sector empresarial. (Torres, 2010).

Antes la importancia que se le daba a la Gestión documental y archivo, era mínima hoy por hoy, es muy importante que cada una de las empresas, instituciones tomen conciencia y le den valor que debería tener, realizando un plan de contingencia al no tener

un Sistema de Gestión Documental proponer que la institución adhiera un sistema de Gestión Documental para la administración, organización y control de la documentación.

1.3.7 Gestión Documental

Mena dice que la gestión documental es una de las más antiguas profesiones de la humanidad, puesto que los hombres necesitan dejar registradas sus acciones en documentos perdurables. Esta surge en cualquier grupo organizado de manera natural como consecuencia de la necesidad de memorizar aquellas cosas que les conciernen a todos y que, por lo tanto, no pueden ser olvidadas. Por ello se conocen evidencias materiales de dicha actividad en civilizaciones tan antiguas como Sumeria, China o Mesopotamia. (Rodríguez Cabrera, 2012)

Según este autor es una actividad que se ha venido desempeñando desde hace mucho tiempo, la necesidad de dejar registrada cada hecho, cada actividad realizada de las civilizaciones de la antigüedad en medio como piedras, papiro a través de jeroglíficos, nos dio la oportunidad de conocer cómo vivían nuestros antepasados, sus rituales entre otras.

1.3.8 Documento

Calvo Baca, E. (2009) dice que un documento como todo escrito, público o privado donde consta algo. Los documentos vienen a ser medios evidentes de prueba, siendo insustituibles cuando así lo dispone la ley en determinadas circunstancias y condiciones, lo cual se debe a que es el testimonio humano existente y permanente que mantiene el vínculo con el pasado, señalando cómo ocurrieron los hechos y se manifestaron externamente.

De acuerdo con este autor los documentos son de gran importancia ya que en algún momento pasan a ser medios de evidencia de hechos y de pruebas en los cuales son insustituibles cuando lo dispone la ley, los documentos en los casos de Auditoria son de mucha importancia porque puede probar la culpabilidad o la inocencia de una persona.

1.3.9 Manejo de la Documentación

Intriago dice que la documentación cumple un fin muy importante, por ser la prueba de su funcionamiento desde el punto de vista comercial, fiscal, contable y financiero, dando las bases fundamentales para la toma de decisiones dentro de la empresa. (Itriago, 2013)

Este autor nos habla de la validez que tiene cada documento de acuerdo a su ámbito para la toma de decisiones y responsabilidades en el caso de que se haga auditoria de cualquier proceso.

1.4 Archivo

Según el autor Martin el archivo es un conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicios u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propia necesidades, ya transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico. (Martin, 2009).

En este sentido los documentos que ya cumplieron con su ciclo de vida según la Tabla de Retención un vez que se atendió el trámite correspondiente se va archivando en la institución y con el tiempo servirá de fuentes de consulta para la Institución e usuarios.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque metodológico de la investigación

En esta fase de la investigación, se utilizará el método cualitativo y cuantitativo es decir mixto con la finalidad de realizar el análisis de la información para cumplir con los objetivos de la investigación; con relación al método cualitativo, comprende en entender el manejo de la documentación en el archivo de la Secretaria General de la Administración Zona Tumbaco, mientras que el método Cuantitativo, pretende la recolección y procesamiento de la información el análisis de los resultados, con la finalidad de un proceso de manejo y resguardo de la documentación, un Plan de mejoramiento.

2.1.1 Tipo de investigación

En esta investigación la modalidad que ayudará a diagnosticar el problema es la siguiente:

2.1.2 Método Descriptivo

El método descriptivo nos ayudara a medir el estado o comportamiento de una población o situación, es decir a partir de esta investigación se podrá implementar una nueva manera de manejar la documentación dentro de la Administración, lo que agilizará los procesos de respuesta a los ciudadanos y la recepción de documentos de los diferentes departamentos dentro del Archivo de la Secretaría General de la Administración Zona Tumbaco, así también como su administración y almacenamiento, para así mantener un estándar en el manejo de la documentación, aumentando la eficiencia de las operaciones.

2.1.3 Método inductivo

En el presente trabajo de investigación se utilizará el método inductivo, porque permitirá realizar un estudio, ordenada y lógica ante la problemática hallada en la investigación con el fin de obtener Plan de mejora, que permita la organización, control, manejo y resguardo de la documentación para mejorar la atención de los usuarios y gestión de los funcionarios en la entidad.

2.1.4 Diseño Metodológico

El desarrollo del presente estudio, se basa en un método de observación directa ya que está enfocado a los 65 funcionarios de la Administración Zona Tumbaco, y usuarios externos a los cuales se aplicará las encuestas respectivas. Con respecto a las entrevistas se efectuarán 2 una dirigidas a la Directora Administrativa Financiera, del municipio y la otra un experto de Gestión Documental, con la finalidad de mejorar el manejo, organización y control de la documentación generada en la institución, mediante un Diseño de un Plan de mejoramiento.

2.2 Métodos usados en la investigación

El tipo de investigación a aplicarse pretende conocer los elementos que afecta al no contar con un Plan de mejoramiento y rendimiento en general del municipio y por tal motivo el presente estudio aplicará métodos cualitativos y cuantitativos que permitirá realizar un análisis profundo.

2.3 Población, unidades de estudio y muestra

La población de estudio para la presente investigación está formada por el catastro de la parroquia Tumbaco.

2.3.1 Plan de muestreo

Tabla 1: *Plan de muestreo*

Nro.	Población	Instrumentos	Universo	Muestra
1	Funcionarios	Encuesta	65	65
2	Usuarios	Encuesta	36.785	68
3	Directivo	Entrevista	1	1
4	Experto en Gestión Documental	Entrevista	1	1
Total			36852	135

2.3.2 Muestra

Para determinar la muestra, se tomara el número de catastro de la Administración Zona Tumbaco, del Distrito Metropolitano de Quito, que es de 36.785 (Distrito Metropolitano de Quito, 2004) , por lo cual se utilizara la fórmula estadística de la población finita, que permite obtener la muestra con la finalidad de aplicar los instrumentos como cuestionario para la encuesta y entrevista para la investigación.

2.3.3 Formula

Cálculo de la muestra (Poblaciones finitas)

Fórmula de cálculo población menor a 100.000

$$n = \frac{(Z^2 * p * q * N)}{[e^2(N-1) + Z^2 * p * q]}$$

Nivel de confianza	Z	90%	1,65
Universo o Población	N	N	36.785,00
Probabilidad a favor	P	50%	0,50
Probabilidad en contra	Q	50%	0,50
Error de la estimación	E	10%	0,10
Tamaño de la muestra	n		68,00

2.4 Métodos empíricos y técnicas empleadas para la recolección de información

En la presente investigación para obtener información se utilizará métodos, técnicas e instrumentos necesarios que permitirán recopilar información y reflejar de manera cuantitativa la información, con la finalidad de analizar los datos obtenidos.

2.5 Instrumento de diagnóstico para la recolección de información

El instrumento para la recolección de la información es la encuesta y la entrevista en el cual se realizará preguntas cerradas a los funcionarios y usuarios externos de la Administración Zona Tumbaco, que permita una rápida tabulación de los datos, por otra parte, también se realizará una entrevista que se aplicará a la autoridad de la institución y a un experto en Gestión Documental y Archivo.

2.5.1 Instrumento de recolección de información

Instrumento 1: encuesta aplicada a funcionarios.

Su cuestionario se encuentra en anexos página 69

Pregunta 1 ¿Mantiene un registro y control de los documentos que género en la Administración?

Tabla 2: *Registro y control de documentos*

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa (%)
Siempre	5	7,7
A veces	50	76,9
Nunca	10	15,4
Total	65	100

Análisis: Más de la mitad de los encuestados afirman, que no mantienen un registro y control de la documentación lo cual nos sirve como indicador que es importante realizar un plan de mejoramiento de manejo de documentación en el GAD Tumbaco.

Pregunta 2 ¿Se traspapela la documentación fácilmente?

Tabla 3: *Traspapelar documentos*

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa (%)
Siempre	51	78,5
A veces	12	18,5
Nunca	2	3,1
Total	65	100

Análisis: Gran parte de los funcionarios encuestados, indican que se les traspapela la documentación, lo que indica que se debe mejorar el proceso de archivo de los documentos en el GAD Tumbaco.

Pregunta 3: ¿Ha sufrido pérdida de documentos?

Tabla 4: *Perdida de documentos*

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa (%)
Si	40	61,5
No	25	38,5
Total	65	100

Análisis: La mitad de los funcionarios encuestados, afirman haber sufrido la pérdida de documentos lo que nos indica que es importante realizar un plan de mejoramiento del manejo de archivos y documentación.

Pregunta 4: ¿Los documentos almacenados en carpetas o cajas guardados en anaqueles han sufrido deterioro?

Tabla 5: *Deterioro de documentos*

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa (%)
Siempre	50	76,9
A veces	13	20,0
Nunca	2	3,1
Total	65	100

Análisis: La mayor parte de los encuestados indican, que siempre han tenido el problema de deterioro de la documentación lo que indica que es importante manejar tecnológicamente el proceso de manejo de archivos en el GAD Tumbaco.

Pregunta 5: ¿Le es difícil recordar con precisión donde se encuentra los documentos generados y guardados?

Tabla 6: *Deterioro de documentos*

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa (%)
Siempre	48	73,8
A veces	15	23,1
Nunca	2	3,1
Total	65	100

Análisis: Un porcentaje alto de funcionarios, aseguran que es difícil recordar con precisión la ubicación de los documentos, lo que señala que es necesario promocionar un plan de mejoramiento en el manejo de los archivos en el GAD Tumbaco.

Pregunta 6: ¿Ha sufrido llamados de atención por parte de su superior al no poder encontrar de forma inmediata los documentos?

Tabla 7: *Llamada de atención*

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa (%)
Siempre	51	78,5
A veces	10	15,4
Nunca	4	6,2
Total	65	100

Análisis: La mayoría de los funcionarios afirman, que han sufrido llamados de atención por parte de los jefes al no encontrar la información de forma inmediata, lo que indica que es necesario e importante para mejorar la funcionalidad del empleado.

Pregunta 7.- ¿Teme usted que, al darse algún desastre natural, la información pueda perder?

Tabla 8: Perdida de información

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa (%)
Si	65	100,0
No	0	0,0
Total	65	100

Análisis: De los funcionarios encuestados todos, temen que la información se pierda con un desastre natural, lo cual nos indica que se deben prever y realizar planes de mejoramiento en el manejo de archivos para precautelar la información.

Pregunta 8.- ¿Crea copias de respaldo de todos los documentos?

Tabla 9: Copia de respaldo

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa (%)
Siempre	2	3,1
A veces	18	27,7
Nunca	45	69,2
Total	65	100

Análisis: La mayor parte de los encuestados, no tienen como práctica sacar respaldos de la documentación, por lo que es importante mejorar el manejo de la información por medio de la implementación de un sistema de archivos.

Pregunta 9.- ¿Ha considerado la idea que se realice un Plan de mejoras permita agilizar el trabajo de almacenamiento y búsqueda de documentos?

Tabla 10: *Herramienta informática*

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa (%)
Si	60	92,3
No	5	7,7
Total	65	100

Análisis: En su totalidad los encuestados, afirman estar de acuerdo con una Plan de mejoras que permita el manejo y control de la documentación lo que indica que el personal cree que ayudara en mejorar la eficiencia en su trabajo.

Pregunta 10.- ¿Está usted de acuerdo con el Diseño de un Plan de mejoras en la Administración Zona Tumbaco, para el manejo, control y administración de los documentos?

Tabla 11: *Sistema de Gestión Documental*

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa (%)
Si	57	87,7
No	8	12,3
Total	65	100

Análisis: Todos los encuestados, están de acuerdo con la implementación de un Diseño de un Plan de Mejoras, para la organización y control de la documentación y realizar nuevas estrategias y manejo de archivos.

Instrumento 1: Encuesta aplicada a los usuarios de la Administración Zona de Tumbaco.

Su anexo se encuentra en la página 71.

Pregunta 1.- ¿Ha tenido alguna vez dificultades para obtener los documentos y realizar diferentes trámites en la Administración Zona Tumbaco?

Tabla 12: *Dificultad para obtener documentos*

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Siempre	49	72,1
A veces	14	20,6
Nunca	5	7,4
Total	68	100

Análisis: De las personas encuestadas un porcentaje significativo indica que siempre tiene dificultades para obtener documentos. Lo que indica que el usuario no está satisfecho con el manejo de la actualidad del proceso de documentación y archivo.

Pregunta 2.- ¿Se siente bien atendido en el momento de gestionar sus requerimientos de documentos en esta institución?

Tabla 13: *Calidad de atención*

Alternativa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Si	15	22,1
No	50	73,5
Total	65	96

Análisis: Más de la mitad de las personas encuestadas, indican no sentirse bien atendidos, por que no existe agilidad en la entrega de documentación en el GAD Tumbaco por lo que es importante el plan de mejoramiento de archivos.

Pregunta 3.- ¿Cree que en nuestra institución existe todo lo necesario para brindar una buena atención?

Tabla 14: *Equipamiento*

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa (%)
Si	20	29,4
No	48	70,6
Total	68	100

Análisis: El mayor porcentaje de las personas encuestadas, indica que la institución no está dotada con los implementos necesarios para una buena atención y que es necesario mejorar la agilidad en tramites y documentación en el GAD Tumbaco.

Pregunta 4. ¿El tiempo en obtener la respuesta a su pregunta, trámite o requerimiento fue?

Tabla 15: *Tiempo de respuesta*

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa (%)
Excelente	10	14,7
Buena	15	22,1
Mala	40	58,8
Total	65	96

Análisis: De las personas encuestadas, un porcentaje alto indica que la atención es mala , por la demora en la entrega de la documentación en el área de archivo para el realizamiento de tramites en el GAD Tumbaco.

Pregunta 5.- ¿Porque cree usted que las respuestas de los trámites tardan?

Tabla 16: Razón por la que los trámites tardan

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa (%)
Falta de control de documentos	20	29,4
No existe un proceso adecuado en el archivo	35	51,5
Falta de personal en el Archivo	13	19,1
Total	68	100

Análisis: La mayor parte de las personas encuestadas, indican que no existe un proceso adecuado en el archivo, y no tienen la respuesta inmediata cuando solicitan documentación en el GAD Tumbaco.

Pregunta 6 ¿Cree usted, que debería mejorarse el servicio de atención en las unidades de Gestión Documental y Archivo?

Tabla 17 atención

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa (%)
Si	68	100,0
No	0	0,0
Total	68	100

Análisis: Del total de las personas encuestadas, indican que la atención en las unidades de Gestión Documental debería mejorarse por lo que es necesario la implementación de planes de mejoramiento en el departamento de archivos en el GAD Tumbaco .

Pregunta 7.- ¿Considera usted que sería importante un Plan de mejoramiento en el archivo de la Secretaria General en cuanto a la Gestión Documental, para el resguardo y control de la documentación que se genera en la Administración Zona Tumbaco?

Tabla 18: *Plan de mejoaramiento*

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa (%)
Si	63	92,6
No	5	7,4
Total	68	100

Análisis: La mayoría de las personas encuestadas, indican que es importante la impleentacion de un Plan de mejoramiento en el archivo de la Secretaria para lograr agilizar el tramite en la documentación.

Pregunta 8.- ¿Considera usted que un Plan de mejoramiento ayudaría a subir la calidad de atención a los usuarios?

Tabla 19: *Mejora de atención a usuarios con un Plan de mejora*

Alternativa	Frecuencia	Frecuencia
	Absoluta	Relativa (%)
Si	63	92,6
No	5	7,4
Total	68	100

Análisis: De la información obtenida, se logra evidenciar que los usuarios están de acuerdo con un Plan de mejoramiento, con la finalidad de que mejore la atención a los usuarios en el manejo de archivos.

2.5.2 Instrumento 2: entrevista a la Directora de la Administración Zona Tumbaco.

Su anexo se encuentra en la página 73.

La entrevista consta de 4 preguntas puntuales, que fue dirigida a la Directora de la Administración Zona Tumbaco, el cual es importante para ejecutar el respectivo análisis para obtener un Plan de mejoramiento en el Archivo de la Secretaria General.

Entrevista 1

Pregunta 1. ¿Durante su gestión, cuales son los problemas que pudo visualizar en cuanto a la gestión de documentación?

De acuerdo a la entrevista realizada a la Directora Administrativa Financiera, determina que los problemas que visualizo, es el desorden, la falta de control de la documentación y la ubicación de carpetas con documentos en sitios no adecuados.

Pregunta 2. ¿De qué forma cree usted que podría mejorarse los archivos de la Secretaria General de la Administración?

El archivo de la Secretaria, podría mejorarse con la colaboración de todos los funcionarios de la Administración, al tener el control de los documentos por cada Dirección, para que el Archivo de la Secretaria General, a su vez mediante un proceso o plan resguarde a información con la finalidad de precautelar la misma.

Pregunta 3 ¿Cree usted que el proceso de obtención de los documentos requeridos por los usuarios es lento y demorado?

Si, ya que la documentación que solicita el usuario, es desde el año 1994, y estos documentos no se encuentran organizados en una base de datos por lo que se realiza la búsqueda de forma manual en el Archivo de la Secretaría General, demorando la búsqueda.

Pregunta 4.- ¿Estaría de acuerdo con un Plan de mejoramiento en el archivo de la Secretaria General, para optimizar el proceso de organización y búsqueda de los documentos que se solicitan en la Administración?

Totalmente de acuerdo, creo que la tendencia actual es la automatización de procesos, eso permite acelerar los trámites y mejorar el servicio, en nuestro caso una aplicación de un Plan de mejoramiento, permitirá organizar, controlar los documentos y agilizar los procesos de búsqueda de los documentos archivados.

2.5.3 Instrumento 2: Entrevista Coordinador de Gestión Documental, de la Empresa Pública Yachay.

Su anexo se encuentra en la página 74.

Entrevista 2

Pregunta 1.- ¿Qué conoce usted sobre los Sistemas?

Los sistemas, son las herramientas que permiten tener una organización y control de la documentación.

Pregunta 2.- ¿Cuáles son los tipos de Sistema de Gestión Documental que conoce?

Para las entidades del Sector Público, se determina que el sistema de Gestión Pública que se deberá utilizar es el QUIPUX, sin embargo, conozco al sistema Alfresco que es uno de los softwares *open source* (código abierto) que compiten con las más grandes soluciones propietarias de gestión documental y contenidos.

Pregunta 3.- ¿Conoce usted de las ventajas al aplicar un Sistema de Gestión Documental, en el Archivo de una institución?

Una de las ventajas de llevar un adecuado sistema de Gestión Documental en una Institución es la tener un control efectivo y eficiente sobre toda la documentación generada y recibida lo que permitirá una rápida atención a las solicitudes obteniendo respuestas rápidas a los requerimientos.

Pregunta 4.- ¿De qué forma cree usted que se podría beneficiar el archivo de la Secretaria General de la Administración Zona Tumbaco, con un Plan de mejoramiento?

Seria de mucha importancia ya que permite normar todo lo relacionado con la generación de la documentación generada en la institución lo que permitirá asegurar en el corto, mediano y largo plazo el acceso a la información por parte de clientes internos y externos

Pregunta 5.- Como considera usted que un proceso de mejora ayudaría a innovar el Archivo de la Secretaría General de la Administración Zona Tumbaco.

Ayudará sin duda a tener políticas claras en el manejo y archivo de toda la documentación generada y recibida en la Institución con inventarios actualizados, clasificados por series documentales de todos los documentos, ayudando para una búsqueda mucho más rápida y oportuna.

2.6 Análisis de los Instrumentos Aplicados

De acuerdo a la encuesta realizada tanto a funcionarios y usuarios se analizó, la importancia de un plan de mejoramiento en el Archivo de la Secretaria General.

Con respecto a la entrevista realizada a la Directora Administrativa Financiera, de la Administración Zona Tumbaco, se puede evidenciar que tiene bastante concordancia con la entrevista 2 realizada a un experto de Gestión Documental, en la que determina que un sistema permite el control y manejo de la documentación para una búsqueda inmediata de los documentos solicitados y una pronta respuesta a la solicitud de los usuarios externos e internos.

En conclusión, de la información obtenida, se pudo observar que existen la deficiencia de un Plan de mejora que permita la organización y control de los documentos generados en la Administración Zona Tumbaco.

CAPÍTULO III

Diseño de Plan de mejoramiento de la gestión documental en la Administración Zona Tumbaco.

3.1 Introducción

El manejo de los documentos en la Administración Zona Tumbaco, toma en cuenta los resultados obtenidos de la encuesta y entrevista aplicadas, resaltando factores importantes en nuestra investigación, como el compromiso de los funcionarios al tener el control y la organización de la documentación generada en cada departamento, dando cumplimiento a la “Norma Técnica que regula el Sistema de Gestión Documental y Archivos de los Órganos y Organismos del GAD DMQ”, donde establece políticas claras en el manejo y archivo de toda la documentación generada y recibida en la Institución con inventarios actualizados, clasificados por series documentales de todos los documentos, para que el archivo de la Secretaria General a través de Plan de mejoramiento con un archivo organizado y eficiente y su búsqueda, y atención a los usuarios sea mucho más rápida y oportuna, por lo que la gestión documental facilitará a través de su proceso optimizar los tareas administrativas y tener toda la información de manera rápida y efectiva; a la vez que desarrollará una cultura documental para el uso de los mismos.

La problemática de la documentación impera en los procesos administrativos, la cual los hace muy importante diseñar y ejecutar el modelo, aunque cabe recalcar que este modelo puede ser usado independientemente y puede ser modificable dependiendo de la necesidad que la entidad requiera, no hay una normativa o ley que exija específicamente como debe de implantarse salvo para las empresas públicas que se rigen al Sistema Nacional de Archivos mencionadas en el Artículo 5; pero en la empresas privadas le servirá como directrices y procedimientos para poner en marcha la propuesta.

Este proceso de gestión documental aportará con cambios a la organización, significa que no solamente beneficia a la entidad, sino que también beneficiaría de forma indirecta a sus clientes y proveedores, previa autorización de la directiva y siguiendo

los lineamientos e instrucciones que en esta propuesta se indica y así mejorar los procesos administrativos y la productividad de la entidad.

3.2 Filosofía Empresarial

Considerando aquella filosofía de la Administración Zona Tumbaco, constante mediante Resolución Nro. 036, de 11 de julio de 1994, con el fin de gestionar de manera participativa, el desarrollo el ordenamiento territorial, estableciendo la misión, visión, objetivos y ética política.

3.2.1 Misión

Gestionar de manera participativa el desarrollo, el ordenamiento territorial y los servicios ciudadanos en su circunscripción, en el marco de las competencias establecidas por la normativa vigente, en base a una planificación coordinada con las unidades distritales competentes y correspondiente con los Planes Metropolitanos, planes especiales y parciales, para consolidar una ciudad democrática e incluyente.

3.2.2 Visión

Generar mejores alternativas de servicios para la ciudadanía, especialmente aquella que se encuentra más alejada de una Administración Zonal o Dependencia Municipal.

3.2.3 Valores

- ✓ Honradez,
- ✓ Solidaridad,
- ✓ Responsabilidad social,
- ✓ Participación,
- ✓ Creatividad,
- ✓ Superación,
- ✓ Respeto
- ✓ Amor a la Patria y a la Ciudad.
- ✓ Combatir con medios legales y presión ciudadana las prácticas corruptas en todas sus expresiones, dentro y fuera del Municipio.

- ✓ Dar ejemplo de honestidad en el comportamiento individual y colectivo de las autoridades.
- ✓ Rendir de cuentas y propiciar contraloría social.
- ✓ Combatir toda discriminación: de género, raza, edad, religión, filiación política.

3.3 Complementos a la filosofía de la administración zona Tumbaco

3.3.1 Propuesta de implementación de los complementos

Los componentes propuestos se incluirán en la normativa interna de la Administración Zona Tumbaco, mismos que serán expedidos por la autoridad.

3.3.2 Complemento de la Misión

En base a la misión de la Administración Zona Tumbaco, es importante considerar el enfoque relacionado con la atención que se brinda al usuario en las distintas instancias y el requerimiento de los ciudadanos y gestión por parte de los funcionarios sea de pronta respuesta sin afectar el tiempo y recursos de los usuarios, así:

Formular en coordinación, con las distintas instancias del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, las políticas, planes y proyectos con la finalidad de modernizar los sistemas tecnológicos que maneja el Municipio en los distintos archivos de las Secretarías Administraciones del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, fortaleciendo cada vez más la atención a los ciudadanos de la capital.

3.3.3 Complementos de la Visión

En base a la Visión de la Administración Zona Tumbaco, es importante considerar el enfoque relacionado con la atención de los funcionarios que forma parte de la institución, que impulsen a la toma de decisiones y además velar por el cumplimiento de los tramites con el fin de cumplir con el objetivo principal de la Administración Zona Tumbaco; e incluir el siguiente complemento, de fortalecimiento a la atención de los ciudadanos.

Fortalecer y garantizar los derechos de los ciudadanos, permitiendo el acceso a la información y resguardo de la documentación a través de un Plan de mejora, en todas las Administraciones del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

3.3.4 Completos de los valores

En base al estudio efectuado sobre la evaluación del estado de la documentación con respecto a un Plan de mejoramiento y la atención a los usuarios, es importante considerar el enfoque respectivo a la necesidad de impulsar y fortalecer los valores de la institución; así como, incluir aquellos con los que no se cuenta, así:

Trabajo en equipo: Consiste en apoyarse mutuamente en las actividades que realiza cada funcionario para afrontar cualquier dificultad.

Sensibilidad: esto consiste en tener empatía y entender a todas las personas, sin importar de donde vienen.

Identidad: es el compromiso de trabajo para con la institución y con los ciudadanos.

Prudencia: Actuar con prudencia en situaciones poco agradables con los usuarios y ciudadanos nos llevara a tomar una buena decisión.

3.3.5 Análisis situacional de un Plan de mejoramiento

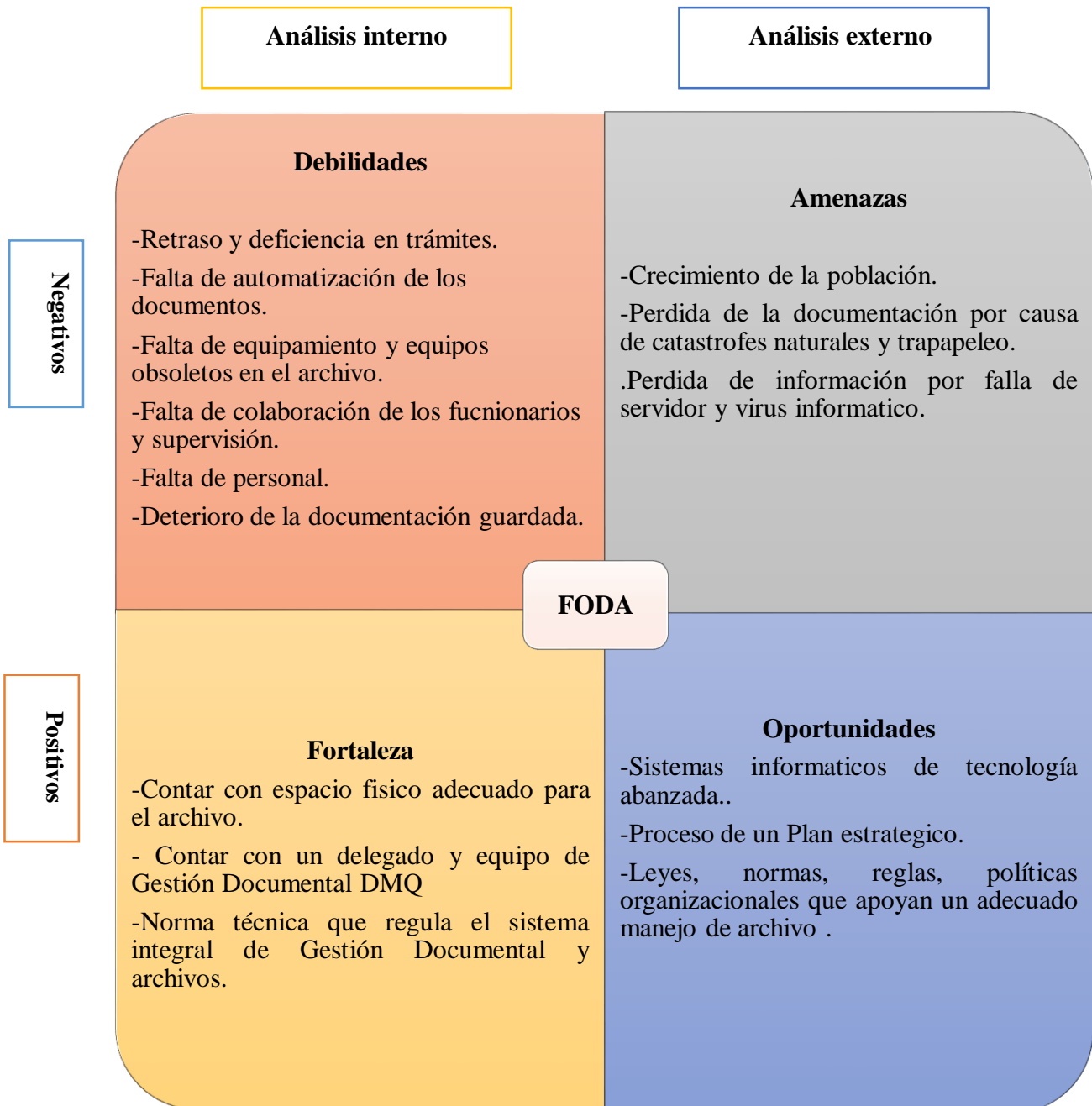
En base al plan de mejoramiento para una gestión adecuado de archivos, fue necesario realizar el análisis interno y externo de la situación del estado de los documentos y la atención a los usuarios en la Administración Zona Tumbaco, con el fin de identificar los factores que intervienen dentro y fuera de la misma y en que afectan.

3.3.6 Beneficiarios

- ✓ **Directos:** Con el plan de mejoramiento documental y de archivo, los beneficiados directos son los funcionarios y los ciudadanos de las diferentes parroquias de la Administración Zona Tumbaco, al atender los trámites de manera inmediata y eficaz en tiempos muy cortos el Archivo de la Secretaria General, también es uno de los principales beneficiados ya que un Plan de mejora permitirá la organización el resguardo de toda la información de documento antiguos y actuales, con el compromiso de cada uno de los que conforman la administración y así mejorar el rendimiento de manera general.

3.3.7 Análisis interno y externo de la Administración Zona Tumbaco

Ilustración 1 FODA



3.4 Antecedentes de la Propuesta

Una vez realizado el análisis de la necesidad de contar con un Plan de mejoramiento para el archivo de Secretaria de la Administración Zona Tumbaco, se determinó que es muy necesario para la organización, control y resguardo de la información actual y antigua, con la finalidad de controlar y así mejorar el rendimiento de los funcionarios y la atención a los usuarios o ciudadanos que lo demandan.

3.5 Análisis de factibilidad del empleo de las estrategias del plan de mejoramiento

3.5.1 Factor administrativo

Esta propuesta, es viable, porque permitirá optimizar tiempos, especialmente en la respuesta de atención de tramites a los usuarios o ciudadanos, hay que tomar en cuenta que para mejorar se debe contar con el compromiso del personal para la ejecución de las estrategias; así como también, se podrá conocer la satisfacción que generaría la ejecución de las técnicas en cada uno los factores a intervenir.

3.5.2 Factor legal

En la aplicación del plan de mejoramiento, el factor legal es preponderante, considerando que se fundamenta e impulsa bajo norma, leyes, decretos nacionales que beneficia a la eficiencia en la atención del servicio público, comprende también la seguridad nacional, las garantías para la supervivencia de la colectividad y la defensa del patrimonio nacional en cuanto a los documentos.

3.5.3 Factor económico

La propuesta pretende optimizar el Archivo de la Secretaria General, con un Plan de mejoramiento e innovador para la Administración Zona Tumbaco, por tal motivo la aplicación de las técnicas de mejora, requieren de presupuesto y el uso de herramientas o

sistemas informáticos, con la finalidad de resguardar y controlar la información de los documentos.

3.6 Plan de mejoramiento de la gestión documental

Durante el estudio realizado se ha encontrado factores que necesitan ser intervenidos de manera urgente, por tal motivo se propone estrategias para mejorar el Archivo de la Secretaría General.

3.6.1 Elaboración de las estrategias

Con relación al análisis realizado en los capítulos anteriores, se determinó el estado en el que se encuentra el archivo de la Secretaría General y sus direcciones, en donde los factores a los cuales se han identificado y definido estrategias para control de la documentación generada en cada Dirección de la Administración.

Definición: Propuesta de mejoramiento para el Archivo de la Secretaria General de la Administración Zona Tumbaco.

3.7 Estrategias de Plan de Mejoramiento

Se realizó a través del relacionamiento del FODA, fortalezas y debilidades con oportunidades y amenazas, donde se determinaron 8 estrategias, a las que se describen a continuación:

Ilustración 1 FODA cruzado.

MATRIZ FODA CRUZADO		FACTORES EXTERNOS			
		OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
		a	Sistemas informáticos de tecnología abanzada.	a	Crecimiento de volumen documental.
		b	Proceso de un Plan estratégico	b	Pérdida de la documentación por causa de catastrofes naturales y trapapeleo.
FACTOR INTERNOS		ESTRATEGIAS FO		ESTRATEGIAS DO	
		ESTRATEGIAS FO		ESTRATEGIAS DO	
		1b	Diseñar un plan de mejoramiento en la organización e identificación de la documentación en el archivo	3a	Incluir en el POA y PAC el mantenimiento preventivo de los servidores que contienen información.
		3a	Proponer un Sistema de Gestión Documental para el Archivo de la Secretaria General.	3a	Incluir en el POA y PAC el mantenimiento preventivo de los servidores que contienen información.
DEBILIDADES		ESTRATEGIAS DO		ESTRATEGIAS DA-	
1	Retraso y deficiencia en trámites.	3a	Incorporar equipos informáticos y sistema para la gestión documental y archivística en el POA y PAC anual.	1a	Difundir los beneficios de un Sistema de Gestión Documental a funcionarios
2	Falta de automatización de los documentos.			2c	Analizar el desempeño de los funcionarios y que permita la toma de acciones correctivas en función del mantenimiento y condición de la documentación a cargo de los funcionarios
3	Falta de equipamiento y equipos obsoletos en el archivo.				
4	Falta de colaboración de los funcionarios y supervisión.	4c	Capacitaciones y sanción administrativa a funcionarios que no cumplan con la norma de Gestión documental y Archivo.	2c	Analizar el desempeño de los funcionarios y que permita la toma de acciones correctivas en función del mantenimiento y condición de la documentación a cargo de los funcionarios
5	Falta de personal	5c	Evaluar la capacidad hora / hombre de la unidad que permita la contratación del personal necesario para la funcionalidad y prestación del servicio público.		
6	Deterioro de la documentación guardada.				

Ilustración 2 Estrategias

Nro	Estrategias	Objetivo	Nombre de indicador	Significado del indicador	Fórmula	Resultado	Frecuencia de Medición	Cumplimiento de indicador			Responsables	Recursos
								Alto	Medio	Bajo		
E1	Proponer un Sistema de Gestión Documental para el Archivo de la Secretaría General.	Determinar si los recursos actuales que tiene el Departamento de Archivo de la Secretaría General de la Administración Zona Tumbaco están acorde con las necesidades del mismo, para el mejoramiento del proceso de manejo de documentos.	Planificación de actividades del Departamento de Gestión documental y archivo	Muestra el porcentaje de avance que ha tenido la planificación de actividades para mejorar el desempeño del Archivo de la Secretaría General.	(Nro. Actividades realizadas/Nro. Actividades planificadas)*100	Porcentual	Mensual	> 95%	Entre 95% a 75%	<75%	Administradora (jefa máxima de la Administración) Directora Administrativa Financiera, Secretaria General y Dirección Informática Quito y Tumbaco	Artículos de oficina, equipos de computación, impresoras y scanner
E2	Incorporar equipos informáticos y sistema para la gestión documental y archivística en el POA y PAC anual.										Administradora (jefa máxima de la Administración) Directora Administrativa Financiera, Secretaria General y Informática Quito	Artículos de oficina, equipos de computación, impresoras y scanner
E3	Incluir en el POA y PAC el mantenimiento preventivo de los servidores que contienen información.										Administradora (jefa máxima de la Administración) Directora Administrativa Financiera, Secretaria General e Informática Quito	Artículos de oficina, equipos de computación, impresoras y scanner
E4	Diseñar un plan de mejoramiento en la organización e identificación de la documentación en el archivo										Secretaria General	Artículos de oficina, equipos de computación, impresoras y scanner
E5	Difundir los beneficios de la implementación de un sistema de Gestión Documental a funcionarios.	Determinar la necesidad de un Sistema de Gestión Documental.	Taller de difusión de Gestión Documental	Nos permite conocer la aceptación de un Sistema de Gestión Documental para la Administración Zona Tumbaco	Nro.de talleres realizadas / Nro de aceptación del sistema	Porcentual	Trimestral	>95%	Entre 95% a 75%	<75%	Secretaria General	Artículos de oficina, equipos de computación, impresoras y scanner
E6	Evaluar la capacidad hora / hombre de la unidad que permita la contratación del personal necesario para la funcionalidad y prestación del servicio público.	Determinar la necesidad de contratación de personal para el Archivo de la Secretaria General.	Evaluación de desempeño de los empleados de la Administración Zona Tumbaco	Mide el porcentaje de aprobación de la evaluación de desempeño de los empleados de la Administración Zona Tumbaco	Nro. de personas que sacaron una nota de entre 80 a 100 en la evaluación de personal / Nro. de personas evaluadas * 100	Porcentual	Anual	>95%	Entre 95% a 75%	<75%	Administradora (jefa máxima de la Administración Tumbaco), Dirección de Recursos Humanos y Secretaria General	Artículos de oficina, equipos de computación, impresoras y scanner
E7	Analizar el desempeño de los funcionarios y que permita la toma de acciones correctivas en función del mantenimiento y condición de la documentación a cargo de los funcionarios	Tomar acciones que permita mejorar la atención a los usuarios.	Eficacia en la entrega de la correspondencia de los archivos de oficina y central de la administración zona Tumbaco	Medir el cumplimiento en el reparto y entrega de la correspondencia interna en el tiempo previsto	Nro. de documentos radicados y entregados oportunamente / Nro. de documentos radicados * 100	Porcentual	Mensual	> 95%	Entre 95% a 75%	<75%	Personal profesional de la Dirección de Gestión Documental y Archivos Dirección de Talento Humano de Quito Administradora (jefa máxima de la Administración) Directora Administrativa Financiera Secretaria General	Artículos de oficina, equipos de computación, impresoras y scanner
E8	Capacitaciones y sanción administrativa a funcionarios que no cumplan con la Norma de Gestión documental y Archivo.	Fomentar el cumplimiento de la Norma de Gestión documental y Archivo.	Mide el nivel de cumplimiento de las capacitaciones planteadas por la Dirección de Gestión Documental y	Cumplimiento de capacitaciones en el departamento de la Secretaria General	Nro. de capacitaciones realizadas / Nro de capacitaciones planificadas	Porcentual	Anual	> 95%	Entre 95% a 75%	<75%	Personal profesional de la Dirección de Gestión Documental y Archivos, Secretaria General y Dirección de Talento Humano de Quito	Artículos de oficina, equipos de computación, impresoras y scanner

3.7.1 Descripción de las estrategias de gestión documental

ENFOQUE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Propósito: Determinar si los recursos actuales que tiene el Departamento de Archivo, están acordes con las necesidades del mismo, para el mejoramiento del proceso de manejo de documentos.

Estrategia 1

Proponer un Sistema de Gestión Documental para el Archivo de la Secretaría General.

Actividades:

- Establecer una reunión con la delegada de Archivo y la Dirección Metropolitana de Informática, dando a conocer la necesidad de un sistema para la automatización de documentos en el archivo.

Responsables:

- ✓ Administradora (jefa máxima de la Administración)
- ✓ Directora Administrativa Financiera
- ✓ Secretaria General y
- ✓ Dirección Informática Quito y Tumbaco

Tiempo: Primer trimestre.

Indicadores:

Planificación de actividades del Departamento de Gestión documental y archivo

Recursos: Artículos de oficina, equipos de computación, impresoras y scanner.

ENFOQUE
COMPRA DE EQUIPOS

Estrategia 2

Incorporar equipos informáticos y sistema para la gestión documental y archivística en el POA y PAC anual.

Actividades:

Realizar un concurso de compras públicas para seleccionar el mejor equipo informático

Responsables:

- ✓ Administradora (jefa máxima de la Administración)
- ✓ Directora Administrativa Financiera
- ✓ Compras Públicas
- ✓ Secretaria General
- ✓ Unidad Informática

Tiempo: Segundo trimestre.

Indicadores:

Planificación de actividades del Departamento de Gestión documental y archivo

Recursos: Artículos de oficina, equipos de computación, impresoras y scanner.

ENFOQUE
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

Estrategia 3

Incluir en el POA y PAC el mantenimiento preventivo de los servidores que contienen información.

Actividades:

Realizar un concurso de compras públicas para seleccionar la empresa de mantenimiento de equipos informáticos.

Responsables:

- ✓ Administradora (jefa máxima de la Administración)
- ✓ Directora Administrativa Financiera
- ✓ Secretaria General e Informática Quito

Tiempo: Tercer trimestre.

Indicadores:

Planificación de actividades del Departamento de Gestión documental y archivo

Recursos: Artículos de oficina, equipos de computación, impresoras y scanner.

ENFOQUE

ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO

Propósito: Mediante la organización de los documentos, identificar fácilmente la ubicación de los mismos

Estrategia 4

Diseñar un plan de mejoramiento en la organización e identificación de la documentación en el archivo

Actividades:

Clasificar la documentación del archivo por año y por asunto de trámites

Responsables:

✓ Secretaria General

Tiempo: Primer trimestre.

Indicadores:

Planificación de actividades del Departamento de Gestión documental y archivo

Recursos: Artículos de oficina, equipos de computación, impresoras y scanner.

ENFOQUE

DIFUSIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Propósito: Dar a conocer la propuesta de un Sistema de Gestión Documental para el Archivo de la Secretaria General

Estrategia 5

Difundir los beneficios de la implementación de un sistema de Gestión Documental a funcionarios

Actividades:

- Realizar capacitaciones, talleres para los funcionarios en relación al Sistema de Gestión Documental

Responsables:

- ✓ Secretaria General

Tiempo: Trimestral**Indicadores:**

Determinar la necesidad de un Sistema de Gestión Documental.

Recursos: Artículos de oficina, equipos de computación, impresoras y scanner.**ENFOQUE****CONTRATACIÓN DE PERSONAL****Propósito:** Personal capacitado, con conocimientos actualizados sobre sistemas de gestión documental para el mejoramiento de la atención al cliente.**Estrategia 6**

Evaluar la capacidad hora / hombre de la unidad que permita la contratación del personal necesario para la funcionalidad y prestación del servicio público.

Actividades:

Solicitar la contratación de personal de apoyo para el manejo del archivo a la Dirección de talento Humano de Quito.

Responsables:

- ✓ Administradora (jefa máxima de la Administración Tumbaco),
- ✓ Dirección de Recursos Humanos
- ✓ Secretaria General

Tiempo: Anual.**Indicadores:**

Determinar la necesidad de contratación de personal para el Archivo de la Secretaria General.

Recursos: Artículos de oficina, equipos de computación, impresoras y scanner.

ENFOQUE EVALUACIÓN

Propósito: Resultados de capacitación de los funcionarios

Estrategia 7

Analizar el desempeño de los funcionarios y que permita la toma de acciones correctivas en función del mantenimiento y condición de la documentación a cargo de los funcionarios.

Actividades:

Coordinación con la Dirección de Talento Humano de Quito y la Dirección de Gestión Documental y Archivo, la evaluación de los funcionarios y determinar sanciones administrativas si no cumple con la norma de Gestión Documental y Archivo.

Responsables:

- ✓ Personal profesional de la Dirección de Gestión Documental y Archivos
- ✓ Dirección de Talento Humano de Quito
- ✓ Administradora (jefa máxima de la Administración)
- ✓ Directora Administrativa Financiera
- ✓ Secretaria General

Tiempo: Mensual.

Indicadores:

Tomar acciones que permita mejorar la atención a los usuarios.

Recursos: Artículos de oficina, equipos de computación, impresoras y scanner.

ENFOQUE

APLICACIÓN DE SANCIONES

Propósito: Fomentar las buenas prácticas de la gestión documental por medio de la normativa

Estrategia 8

Capacitaciones y sanción administrativa a funcionarios que no cumplan con la norma de Gestión documental y Archivo.

Actividades:

- Coordinar con la Dirección de Talento Humano y delega de Gestión Documental y Archivo para determinar sanciones administrativas si los funcionarios no cumplen con la norma de Gestión Documental y Archivo.

Responsables:

- ✓ Dirección de Talento Humano
- ✓ Personal profesional de la Dirección de Gestión Documental y Archivos
- ✓ Secretaria General

Tiempo: Anual.

Indicadores:

Fomentar el cumplimiento de la Norma de Gestión documental y Archivo.

Recursos: Artículos de oficina, equipos de computación, impresoras y scanner.

3.8 Presupuesto y Financiamiento

El presupuesto se realiza en relación de cada una de las estrategias realizadas con el fin de obtener un Sistema de Gestión Documental, para la Secretaria General del Archivo, en algunos de los casos no hay gasto que se deba tomar en cuenta ya que el Distrito Metropolitano de Quito posee del personal para realizar capacitaciones, sin la necesidad de recurrir a empresas que realicen capacitaciones.

Tabla 20: Presupuesto

N°	Estrategias	Total
E1	Proponer un Sistema de Gestión Documental para el Archivo de la Secretaria General.	10000
E2	Incorporar equipos informáticos y sistema para la gestión documental y archivística en el POA y PAC anual.	2000
E3	Incluir en el POA y PAC el mantenimiento preventivo de los servidores que contienen información.	900
E4	Diseñar un plan de mejoramiento en la organización e identificación de la documentación en el archivo	0
E5	Difundir los beneficios de la implementación de un sistema de Gestión Documental a funcionarios	0
E6	Evaluar la capacidad hora / hombre de la unidad que permita la contratación del personal necesario para la funcionalidad y prestación del servicio público.	0
E7	Analizar el desempeño de los funcionarios y que permita la toma de acciones correctivas en función del mantenimiento y condición de la documentación a cargo de los funcionarios	0
E8	Capacitaciones y sanción administrativa a funcionarios que no cumplan con la norma de Gestión documental y Archivo.	0
TOTAL		12.900

Tabla 21: POA

Objetivo del plan de acción: Diseño de plan de mejoramiento de la gestión documental en la Administración Zona Tumbaco para un mejor servicio al cliente , a través de estrategias planteadas en un plan de acción.									
Objetivo específicos	Estrategia	Acciones	Presupuesto	Frecuencia de realización de actividades	T1	T2	T3	T4	Responsable
Determinar si los recursos actuales que tiene el Departamento de Archivo de la Secretaría General de la Administración Zona Tumbaco están acorde con las necesidades del mismo, para el mejoramiento del proceso de manejo de documentos.	Proponer un Sistema de Gestión Documental para el Archivo de la Secretaría General.	Establecer una reunión con la delegada de Archivo y la Dirección Metropolitana de Informática, dando a conocer la necesidad de un sistema para la automatización de documentos en el archivo.	\$10.000	Primer Trimestre	x				Administradora (jefa máxima de la Administración) Directora Administrativa Financiera, Secretaria General y Dirección Informática Quito y Tumbaco
	Incorporar equipos informáticos y sistema para la gestión documental y archivística en el POA y PAC anual.	Realizar un concurso de compras públicas para seleccionar el mejores equipos informático	\$2.000	Segundo Trimestre		x			Administradora (jefa máxima de la Administración) Directora Administrativa Financiera, Secretaria General y Informática Quito
	Incluir en el POA y PAC el mantenimiento preventivo de los servidores que contienen información.	Realizar un concurso de compras públicas para seleccionar la empresa de mantenimiento de equipos information informático	\$900	Tercer Trimestre			x		Administradora (jefa máxima de la Administración) Directora Administrativa Financiera, Secretaria General e Informática Quito

CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis realizado a cada uno de los objetivos específicos determina las siguientes conclusiones.

Se puede concluir que los fundamentos teóricos, sustentan la investigación realizada, respaldando a un Plan de mejoramiento para el archivo de la Secretaria General, permitiendo conocer algunas estrategias.

De acuerdo a la investigación realizada, se determinó que el archivo se encuentra en malas condiciones, en el cual no existen un plan de mejoramiento que permita control, digitalización, organización resguardo y protección de la documentación generada en cada una de las unidades por la falta de colaboración de los funcionarios

Con respecto a la encuesta realizada al usuario y al funcionario, se determinó que los funcionarios son poco colaboradores y no cumplen con la norma interna de gestión documental por ende los trámites que requieren los usuarios no tienen una respuesta pronta, lo cual genera molestar en los ciudadanos, reclamando así, el mal servicio dado por los funcionarios.

En cuanto a las entrevistas realizadas se determinó la importancia de un plan de mejoramiento, para el Archivo de la Secretaria General, el cual permitirá la automatización de procesos, el control, resguardo y protección, acelerando los trámites y mejorando el servicio.

Mediante el proceso de la investigación, se evidencia los diferentes problemas que atraviesa el Archivo de la Secretaria General y las diferentes Direcciones, al no contar con un Sistema de Gestión Documental, dotación de equipos tecnológicos y falta de personal capacitado en el archivo, que al tenerlos conlleva a grandes beneficios para los ciudadanos y la institución.

Se determinó diferentes estrategias las cuales permitirán mejorar el archivo de la Secretaria General, a través de un sistema, equipos de informática avanzada, mantenimiento los servidores, capacitación constante a los funcionarios y organización de los documentos con la finalidad de mantener el control, resguardo y organización de los documentos.

RECOMENDACIONES

Dado que la investigación realizada da como resultado la factibilidad de llevar a cabo el plan de mejoramiento, se recomienda lo siguiente:

- Contar con un Plan de mejoramiento, para el archivo de la Secretaria General.
- Contar con la implementación de un sistema que automatice los documentos institucionales, tanto nueva como antigua, para una búsqueda rápida.
- Dotar de los equipos necesarios al archivo de la Secretaria General, con la finalidad mantener un archivo organizado e innovador al aplicar nuevas herramientas informáticas.
- Poner énfasis en el cumplimiento de la “Norma Técnica que Regula el Sistema de Gestión Documental y Archivos de los Órganos y Organismos del GAD DMQ, ya que es un documento que contiene y señala las buenas prácticas para llevar un buen Archivo.
- Evaluar el estado en el que se encuentren los documentos, a los responsables que manejan el Archivo de oficina en cada dirección, estableciendo sanciones administrativas a los funcionarios que no cumplan con su trabajo y normativa técnica de Gestión Documental y Archivo.
- Contratar personal capacitado en el tema de archivo y gestión documental para la Secretaria General, unidad en la cual reposa una gran cantidad de documentos generados por las distintas Direcciones.

REFERENCIAS

- Aiteco. (Noviembre de 2018). *Plan de mejoramiento*. Recuperado el 23 de Febrero de 2019, de <https://www.aiteco.com>: <https://www.aiteco.com/calidad/plan-de-mejora/>
- Arenal, C. (2018). *Sistema de Información y bases de datos en consumo*. Quito: Lexis. Recuperado el 10 de Febrero de 2019
- Carrión, E. A. (2015). *Análisis y Diseño de un Modelo de Gestión Documental para las PYMES en el canton Duran*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 10 de Febrero de 2019
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (2010). *Artículo 64 de la Ley Orgánica de la Función. Legislativa.*, Quito: Registro Oficial. Recuperado el 10 de Febrero de 2019
- Constitución de la República del Ecuador, 2. (s.f.).
- Cristóbal Pareja, Á. A. (1994). *Introducción a la Informática*.
- Delobel. (1982).
- Distrito Metropolitano de Quito. (2004). *Registro Oficial Suplemento 337 de 18-may.-2004*. Quito: Lexis. Recuperado el 10 de Febrero de 2019
- Documental, N. d. (2016). *NORMA DE GESTION DOCUMENTAL PARA ENTIDADES DE ADMINISTRACION PUBLICA*. Manta : Lexis Fender .
- GENERAL, A. D. (2018). *Norma Técnica*.
- Gutierrez. (2010). *Mejora continua*. Obtenido de <http://mejoracontinua.net>: <http://mejoracontinua.net/que-es-la-mejora-continua-segun-autores>
- Halten , K. (1987). *Estrategia*. Recuperado el 27 de Febrero de 2019, de <http://espacioliterario.obolog.es>: <http://espacioliterario.obolog.es/revistar-239126>
- Itriago, J. (2013). *Manejo de la documentación*. Scribd. Recuperado el 11 de Febrero de 2019
- Jose, A., Montserrat, G., & Rosa, L. (2008). *Norma ISO 15489 La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones*. Item. Recuperado el 12 de Febrero de 2019
- La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2004). *LOTAIP*. Quito: Funcion de Transparencia y Control Social. Recuperado el 10 de Febrero de 2019
- Ledo, M. V. (2013). *Redes sociales*.

- Ley Organica de sector Publico. (2010). *ley* . Quito: Editorial lexis.
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, 2. (s.f.).
- Martin, C. G. (07 de Marzo de 2009). *Concepto y función de archivo Clases de archivos El Sistema Archivístico*. Recuperado el 12 de Febrero de 2019, de eprints.rclis.org: eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf
- Mora, A. A. (2013). *“Procedimiento para Elaboración y Control de Documentos y Aplicación de*. Cuenca: Repositorio de la Universidad de Cuenca. Recuperado el 12 de Febrero de 2019
- Pachano, M. I. (2010). *El desarrollo de la gestión documental que permita su facil acceso en la dirección de planificación del H. Gobierno Provincial de Tungurahua en el Primer semestre del año 2010*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 12 de Febrero de 2019
- Perero, G. I. (2013). *MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL*. Santa Elena: Repositorio de la Universidad Estatal de Santa Elena. Recuperado el 08 de Febrero de 2019
- Quipux. (2009). *SISTEMA QUIPUX EN ADMINISTRACIÓN PUBLICA*. Quito: Ministerio de Telecomunicaciones. Recuperado el 10 de Febrero de 2019
- Rodríguez Cabrera, M. (2012). La Gestión Documental. *Revista: Caribeña de Ciencias Sociales*, 4. Recuperado el 12 de Febrero de 2019
- Scielo. (2016). *Servidor web empotrado en un FPGA para configurar un Controlador Maestro del Sistema Inteligente de Tráfico Cubano*. Scielo.
- Torres, I. C. (2010). *Sistema integral de documentos* .
- Velasco , V. (2014). *“Los Sistemas de Gestión Documental como factor determinante en el manejo de la documentación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato”*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato. Recuperado el 10 de Febrero de 2019
- Velasco, A. (2014). *“Los Sistemas de Gestión Documental como factor determinante en el manejo de la documentación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato”*, aprobado en el 2014. Ambato: Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 12 de Febrero de 2019
- Visbal, S. M. (2009). *La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa. El caso de Cuba*. La Habana: Revista Acimed. Recuperado el 12 de Febrero de 2019

ANEXOS

Anexos 1. Encuesta aplicada al personal de la Administración Zona Tumbaco.

Pregunta 1 ¿Mantiene un registro y control de los documentos que género en la Administración?

Siempre

A veces

Nunca

Pregunta 2 ¿Se traspapela la documentación fácilmente?

Siempre

A veces

Nunca

Pregunta 3: ¿Ha sufrido perdida de documentos?

Si

No

Pregunta 4: ¿Los documentos almacenados en carpetas o cajas guardados en anaqueles han sufrido deterioro?

Siempre

A veces

Nunca

Pregunta 5: ¿Le es difícil recordar con precisión donde se encuentra los documentos generados y guardados?

Siempre

A veces

Nunca

Pregunta 6: ¿Ha sufrido llamados de atención por parte de su superior al no poder encontrar de forma inmediata los documentos?

Siempre

A veces

Nunca

Pregunta 7.- ¿Teme usted que, al darse algún desastre natural, la información pueda perder?

Si

No

Pregunta 8.- ¿Crea copias de respaldo de todos los documentos?

Si

No

Pregunta 9.- ¿Ha considerado la idea de usar una herramienta informática que le permita agilizar el trabajo de almacenamiento y búsqueda de documentos?

Si

No

Pregunta 10.- ¿Está usted de acuerdo con la implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Administración Zonal Tumbaco, para el manejo, control y administración de los documentos?

Si

No

Anexo 2. Instrumento 1: encuesta aplicada a los usuarios de la Administración Zona de Tumbaco.

Pregunta 1.- ¿Ha tenido alguna vez dificultades para obtener los documentos y realizar diferentes trámites en la Administración Zona Tumbaco?

Siempre

A veces

Nunca

Pregunta 2.- ¿Se siente bien atendido en el momento de gestionar sus requerimientos de documentos en esta institución?

Si

No

Pregunta 3.- ¿Cree que en nuestra institución existe todo lo necesario para brindar una buena atención?

Si

No

Pregunta 4. ¿El tiempo en obtener la respuesta a su pregunta, trámite o requerimiento fue?

Excelente

Buena

Mala

Pregunta 5.- ¿Porque cree usted que la respuesta de los tramites tardan?

Falta de control de documentos

No existe un Sistema de Gestión Documental

Falta de personal en el Archivo

Pregunta 6 ¿Cree usted, que debería mejorarse el servicio de atención en las unidades de gestión documental y archivo?

Si

No

Pregunta 7.- ¿Considera usted que sería importante la implementación de un Sistema de Gestión Documental, para el resguardo y control de la documentación que se genera en la Administración Zona Tumbaco?

Si

No

Pregunta 8.- ¿Considera usted que un Sistema de Gestión Documental mejoraría la calidad de atención a los usuarios?

Si

No

Anexo 3. Entrevista N° 1

Entrevista a la Directora de la Dirección Administrativa Financiera, de la Administración Zonal Tumbaco.

Universidad Tecnológica Israel

Nombre: Magister Mayra Paulina Sánchez

Cargo: Directora de la Dirección Administrativa Financiera

Objetivo: Sistema de Gestión Documental para el Archivo de la Secretaria General de la Administración Zona Tumbaco que permitirá el resguardo y control de la documentación.

Pregunta 1. ¿Durante su gestión, cuales son los problemas que pudo visualizar en cuanto a la gestión de documentación?

Pregunta 2. ¿De qué forma cree usted que podría mejorarse los archivos de la Secretaria General de la Administración?

Pregunta 3 ¿Cree usted que el proceso de obtención de los documentos requeridos por los usuarios es lento y demorado?

Pregunta 4.- ¿Estaría de acuerdo en que se implemente un sistema de Gestión Documental, para optimizar el proceso de organización y búsqueda de los documentos que se solicitan en la Administración?

Anexo 4. Entrevista N° 2

Entrevista Coordinador de Gestión Documental, de la Empresa Pública Yachay.

Universidad Tecnológica Israel

Nombre: Licenciado Ricardo Paredes

Cargo: Coordinador de Gestión Documental.

Objetivo: Sistema de Gestión Documental para el Archivo de la Secretaria General de la Administración Zona Tumbaco que permitirá el resguardo y control de la documentación.

Pregunta 1.- ¿Qué conoce usted sobre los Sistemas de Gestión Documental?

Pregunta 2.- ¿Cuáles son los tipos de Sistema de Gestión Documental que conoce?

Pregunta 3.- ¿Conoce usted de las ventajas al aplicar un Sistema de Gestión Documental, en el Archivo de una institución?

Pregunta 4.- ¿De qué forma cree usted que se podría beneficiar el archivo de la Secretaria General de la Administración Zonal Tumbaco, con un Sistema de Gestión Documental?

Pregunta 5.- Como considera usted que un Sistema de Gestión documental ayudaría a innovar el Archivo de la Secretaría General de la Administración Zona Tumbaco.