

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

**ESCUELA DE POSTGRADOS**



**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MENCIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS**

*(Aprobado por: RPC-SO-19-No.302-2016-CES)*

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**PARA EL TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>Título:</b>
<b>Modelo de Gestión Documental de la Universidad Técnica del Norte</b>
<b>Autor:</b>
<b>Raphael Marcos Cisneros López</b>
<b>Tutor/a:</b>
<b>Grisel Pérez Falco, PhD</b>

**Quito-Ecuador**

**2019**

## **Dedicatoria**

A mi Madre, fuente de inspiración y razón por la cual me levanto cada día en búsqueda de la superación personal y profesional

A mi Padre y hermanos, quienes con su amor y apoyo incondicional, han sido un pilar fundamental en mi vida

A ustedes por siempre mi corazón y agradecimiento.

## **Agradecimiento**

Principalmente a Dios por permitirme culminar mis estudios de una forma gratificante.

A la Universidad Israel por permitirme alcanzar una meta más en mi vida profesional.

A la Dra. Grisel Pérez por su acertada dirección en el desarrollo del presente trabajo.

A la Ing. Andrea Hinojosa por su apoyo incondicional en cada momento.

Para ustedes mil gracias y bendiciones.

## **Resumen**

La Universidad Técnica del Norte (UTN) fue creada en la década de los años 70, para cubrir las necesidades de educación superior en el norte del país. Como toda institución pública sus funciones administrativas dependen de un amplio manejo de documentación, la cual ha sido realizada de forma empírica durante sus años de vida, obteniendo resultados poco medibles y satisfactorios. En el mundo actual se utilizan herramientas, modelos, diseños metodológicos que permiten un eficiente control y almacenamiento de información. El objetivo de la presente investigación fue diseñar un modelo de gestión documental alineado a los requerimientos de la universidad, que permita un mejor manejo y uso de los documentos, con la finalidad de asegurar la eficiencia y eficacia de las operaciones, su obtención, recuperación y uso, generando beneficios y ventajas competitivas. La metodología expuesta tiene dos variables, una cuantitativa que recopila información de diversas fuentes, mediante la utilización de diversas técnicas informáticas, estadísticas o matemáticas; y por otro lado una variable cualitativa más exploratoria, depende de la recopilación de datos verbales, de conducta u observaciones. Se utilizaron técnicas de recolección de datos como fueron la encuesta, la entrevista y la observación; cuyos resultados determinaron la creación y validación de un modelo de gestión documental. Se puede concluir que los documentos son la base y punto de partida de una institución, su correcto manejo facilita la toma de decisiones oportunas, compartir el conocimiento y mejorar los servicios.

Palabras claves: Modelo, gestión, conocimiento, información, documental.

## **Summary**

The Technical University of the North (UTN) was created in the decade of the 70s, to cover the needs of higher education in the north of the country. Like any public institution, its administrative functions depend on an extensive documentation management, which has been carried out empirically during its years of life, obtaining little measurable and satisfactory results. In today's world, tools, models and methodological designs are used that allow an efficient control and storage of information. The objective of the present investigation was to design a documentary management model aligned with the requirements of the university, which allows a better management and use of the documents, in order to ensure the efficiency and effectiveness of the operations, their obtaining, recovery and use, generating benefits and competitive advantages. The exposed methodology has two variables, a quantitative one that collects information from different sources, by using different computer techniques, statistics or mathematics; and on the other hand, a more exploratory qualitative variable depends on the collection of verbal, behavioral or observation data. Data collection techniques were used, such as the survey, interview and observation; whose results determined the creation and validation of a document management model. It can be concluded that documents are the basis and starting point of an institution, its correct management empowers timely decision making, sharing knowledge and improving services.

Keywords: Model, management, knowledge, information, documentary.

## ÍNDICE

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen

Índice de Contenido

Introducción .....	7
CAPÍTULO I.....	9
MARCO TEÓRICO.....	10
1.1 Antecedentes a la investigación .....	10
1.2 Sistemas de Gestión .....	10
1.3 Gestión Documental.....	12
1.4 Elementos del proceso de gestión documental.....	13
1.5 Metodología para la implementación de un modelo de gestión documental .....	15
1.6 Gestión de la información. ....	17
1.7 Gestión del conocimiento.....	18
CAPÍTULO II .....	20
MARCO METODOLÓGICO .....	20
2.1 Enfoque metodológico .....	20
2.2 Tipo de investigación .....	20
2.2 Población.....	20
2.3 Criterio muestral y muestra .....	21
2.4 Métodos y técnicas a emplear .....	24
2.5 Técnicas para la recolección y presentación de la información .....	24
2.6 Análisis y procesamiento de datos .....	25
2.7 Informe diagnóstico.....	34
CAPÍTULO III.....	36
PROPUESTA.....	37
3.1 Principios generales que norman la gestión documental para entidades de administración pública. .....	36
3.2 Procesos relativos a la gestión documental y archivo .....	38

3.3 Modelo de Gestión Documental de la Universidad Técnica del Norte .....	39
3.4 Validación .....	65
CONCLUSIONES .....	68
RECOMENDACIONES .....	69
BIBLIOGRAFÍA.....	70
ANEXOS.....	71

## **Introducción**

La Constitución de la República de Ecuador, establece el acceso libremente a la información generada en las instituciones públicas o privadas que manejen fondos públicos o realicen funciones públicas. Constitución de la República del Ecuador (2008). Artículo 18.

La Constitución de la República de Ecuador, establece, que son parte del patrimonio tangible e intangible: “3. Los documentos, objetos, colecciones, archivos, bibliotecas, y museos que tengan valor histórico, artístico, arqueológico, etnográfico o paleontológico. 4. Las creaciones artísticas, científicas y tecnológicas”. Constitución de la República del Ecuador (2008). Artículo 379.

Hace muchos siglos, la gestión documental en las instituciones fue manejada exclusivamente por administradores, archivadores, bibliotecarios, que utilizaban herramientas rudimentarias como lápiz y papel, en los cuales realizaban una listado de los libros, publicaciones, redacciones, que tenían a su cargo. Con el pasar del tiempo surgieron soportes magnéticos, sistemas de codificación, fichas nemotécnicas que permitían un mejor control o manejo de la información.

Con la aparición de ordenadores, la gestión documental tomó un rumbo totalmente diferente, la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos y la British Library, en los años 60, crean un sistema de catálogo que es leído por máquinas para sus bases de datos, con el pasar de los años esta práctica fue tan difundida que era utilizada en empresas tanto públicas como privadas.

En la actualidad se cuenta con tantas herramientas y programas ofimáticos, que permiten parametrizar el uso de información, esté presente en papel o formato digital. Permite el acceso instantáneo de información relevante, sin que exista el riesgo de alteraciones o pérdidas irremplazables.

La actual investigación constará de tres capítulos, en el capítulo I introductorio conceptualizará la gestión documental en un ámbito global, regional y por supuesto la situación en el Ecuador, enfocado principalmente a las entidades del sector público.

En el capítulo II abarcaremos el diseño metodológico del proyecto de titulación, determinando que se trata de una investigación bibliográfica, de campo y descriptiva, con un

enfoque metodológico cualitativo y cuantitativo que permitirá desarrollar teorías concluyentes, tratando de cuantificar el problema a una población mayor.

En el capítulo III se presenta la propuesta y validación de la investigación, un modelo de gestión documental adaptado a sus necesidades, el cual pueda ser implementado en un período de tiempo y permita su evaluación.

Al final del trabajo de titulación se expondrán las conclusiones más relevantes y las recomendaciones que se acoplen a los objetivos planteados.

### **Planteamiento del problema**

La Universidad Técnica del Norte fue creada en el año 1987, como cualquier institución pública constituye un servicio a la comunidad que se basa en principios de eficiencia, eficacia, dotada de autonomía administrativa, quien establecerá las metodologías de gestión e innovación institucional, además de proveer las herramientas necesarias para el mejoramiento de la calidad y transparencia.

La universidad genera y recibe una cantidad de documentos e información considerable, que sirve para conocer su desarrollo académico, administrativo y financiero facilitando la toma de decisiones oportunas, además, de mantener evidencia de lo sucedido con el paso del tiempo y su conservación. Para que toda esta evidencia supere la línea de tiempo y obtenga el valor debido debe ser procesada desde su inicio y cumplir con un ciclo de vida.

Las prácticas actuales con respecto al control de la información, son dispersas, cada departamento tiene su forma de organizar la documentación, es decir, no existe un criterio técnico estandarizado para toda la universidad. Lo que conlleva a una desorganización del archivo, incrementando tiempo valioso en la búsqueda de información necesaria para las labores cotidianas de la institución.

### **Formulación del Problema**

¿Cómo mejorar el proceso de gestión documental de la Universidad Técnica del Norte?

#### **Objetivo general**

Diseñar un modelo de gestión documental para mejorar el tratamiento de la información de la Universidad Técnica del Norte.

#### **Objetivos específicos**

- Definir las bases teóricas que fundamentan la gestión documental.
- Desarrollar un diseño metodológico que permita obtener un diagnóstico de la gestión documental en la UTN.
- Elaborar una propuesta de solución que permita el control efectivo de la información.
- Validar con especialistas el contenido la propuesta y su posible implementación.

### **Justificación de la investigación**

Los documentos son la base y punto de partida de una organización, la información bien gestionada permite la toma de decisiones oportunas, evaluar los impactos de los proyectos, además compartir el conocimiento entre instituciones y mejorar los servicios. Los procesos que llevan a cabo los funcionarios públicos quedan plasmados en documentos, que protegen los derechos de los ciudadanos y hacen responsables a quienes los emiten.

Las instituciones están obligadas, a manejar sus recursos de manera responsable, modificando sus estrategias con el fin de obtener nuevas ventajas competitivas que le permitan resaltar. El factor primordial para alcanzar estos objetivos es la continua innovación de productos y procesos.

El cometido de esta investigación es ser un aporte al mejoramiento de la gestión de la información en la Universidad Técnica del Norte, mediante un diseño metodológico acorde a sus requerimientos, incorporando una visión mundial que faculte a los administradores verdaderas dinámicas de cambio y mejora.

Es importante mencionar que para el desarrollo de esta investigación se cuenta con el aval de las autoridades, quienes brindarán todas las facilidades para su elaboración. Por otro lado el asesoramiento técnico y profesional del tutor asignado por la Universidad Israel aportará en todo el proceso. Esta investigación contribuirá como fuente de información para futuros proyectos.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### **1.1 Antecedentes a la investigación**

El pilar fundamental de la gestión documental, son los documentos, sin ellos no podría ejecutarse un control integral y el manejo de la información. Por tal razón se acotará referencias que permitan tener una visión más amplia del tema a investigar.

La gestión documental ha existido desde hace miles de años, las bibliotecas de la antigüedad organizaban listados de documentos por carpeta y categorías, posteriormente el desarrollo decimal permitió ubicar libros y documentos más fácil mediante el uso de fichas y catálogos.

En la actualidad los archivos se organizan incorporando tecnologías de la información de última generación con el fin de controlar, administrar, y salvaguardar la información generada por las instituciones.

La presente investigación contará con aportes teóricos en primera instancia con leyes, normas, reglamentos, como: norma de gestión documental para entidades de administración pública, además, pensamientos de escritores e investigadores de renombre como son: Russo (2013), Ogalla (2014), Chávez y Pérez (2013),

Apoiados en teorías, aportes propios, antecedentes y repositorios; se abarcará de forma completa el tema relacionado con la gestión documental.

### **1.2 Sistemas de gestión**

Según Ogalla (2014):

Un sistema de gestión es la herramienta que permite controlar los efectos económicos y no económicos de la actividad de la empresa. El control, en este caso, se define como aquella situación en que se dispone de conocimientos ciertos y reales de lo que está pasando en la empresa, tanto internamente como en su entorno y permite planificar, en cierta manera, lo que pasará el futuro. Mide el aprovechamiento eficaz y permanente de los recursos que posee para lograr sus objetivos (p.1).

Como lo expone Atehortúa (2013):

Los sistemas de gestión no buscan solucionar problemas o intentar soluciones prácticas pero sí producir teorías y formulaciones conceptuales que pueden crear condiciones de aplicación en la realidad de la organización. Estos sistemas son discrecionales a cada organización y se determinan según la complejidad de las actividades que realiza la organización, su configuración administrativa, y el perfil de quienes realizan su diseño. Igualmente afirma que las propiedades de los sistemas no pueden ser descritos en términos de sus elementos separados; su comprensión se presenta cuando se estudian globalmente. (p.31)

De acuerdo a Sánchez (2013):

El sistema de gestión es una herramienta que permite sistematizar la gestión de una empresa, contribuyendo a optimizarla y, en consecuencia, ayudando a la toma de decisiones. Además, ayuda al cumplimiento estructurado de cualquier legislación. (p.11)

Los sistemas de gestión son herramientas implementadas por la administración para optimizar recursos, manejar las políticas y procedimientos de una manera eficaz.

Los conceptos de datos, información y conocimiento constituyen la base teórica conceptual que sustentan la gestión documental. Las organizaciones constituyen sistemas compuestos por elementos que interactúan entre sí, para la consecución de un objetivo en común. Esta idea puede representarse de la siguiente manera:

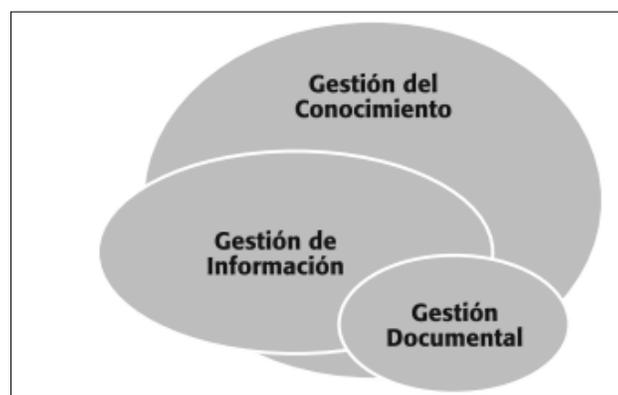


Figura 1. Relación de gestión documental, información y conocimiento. Tomada de “Gestión documental, gestión de información y gestión de conocimiento: nociones e interrelaciones. Recuperado de: file: <http://eprints.rclis.org/25301/1/18-Reflexi%C3%B3n%2005.pdf>.

Como muestra la figura 1, se examinará las principales relaciones que existen entre la gestión documental, gestión de la información y gestión del conocimiento. Con el fin de crear un marco conceptual útil, que trate temas específicos. Iniciaremos con la gestión documental.

### **1.3 Gestión documental**

Desde los orígenes de la administración la documentación ha sido la base del desarrollo de sus actividades, la creación y recepción de documentos ha sido siempre la necesidad de los Estados y es el punto de partida de la creación de un archivo. Morales (2013) afirma:

Los documentos son la base y el fundamento de un gobierno abierto y los soportes de transparencia, participación y colaboración. Los documentos bien gestionados se pueden utilizar para evaluar el impacto de los programas, para mejorar los procesos de trabajo y para compartir conocimiento entre instancias del gobierno. Los documentos protegen los derechos e intereses de los ciudadanos y hacen a los funcionarios responsables de sus acciones. Los documentos permanentes documentan la historia de nuestra nación. (p.3)

Russo (2013), define a la gestión documental como:

Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos.

Estas son las ventajas de utilizar un sistema de gestión documental:

- Reduce la necesidad de manipular, almacenar y recuperar la documentación en papel.
- Reduce el coste del proceso de creación, almacenamiento y conservación de los documentos
- Asegura la eficiencia de los documentos al facilitar su recuperación y su acceso.
- Permite la reutilización de la información ya obtenida y permite compartirla con toda la organización.
- Reduce costes de operaciones.

- Agiliza los procesos de trabajo y así mejora la productividad.
- Acelera el flujo de información, dando más oportunidades de respuestas al servicio de los clientes.
- Asegura la optimización de los recursos y el espacio físico.
- Reduce coste de mantenimiento y apoyo.
- Ofrece apoyo en la toma de decisiones.
- Documentar las actuaciones de la empresa.
- Ofrece apoyo ante acciones legales.
- Asegura su preservación histórica.(p.17)

La gestión documental es el conjunto de técnicas y prácticas usadas por la administración en las que se crea, recibe, utiliza y conserva información necesaria, para evidenciar las actividades realizadas, que puedan perdurar en el tiempo y garantiza la eficiencia y eficacia de las operaciones.

En la actualidad, a la administración pública se le está demandando un mayor nivel de competitividad, atención al ciudadano, además de eficiencia y eficacia en sus operaciones. La implementación de un modelo de gestión documental, es una estrategia fundamental que permitirá:

- Minimiza el riesgo de extravío de documentos importantes.
- Ahorra tiempo, espacio y dinero.
- El tiempo de consulta se reduce.
- Los documentos electrónicos son más fáciles de buscar y recuperar, mejorando la productividad.
- Mejora institucional.

Los resultados de la implementación de un modelo de gestión documental, se verá reflejado en el nivel de percepción y satisfacción del ciudadano: servicios de información eficaces, agilización de trámites, y reducción de costos.

#### **1.4 Elementos del proceso de gestión documental**

Para la implementación de un modelo de gestión documental en primera instancia es necesario considerar todos los documentos que intervienen, su estado, complejidad y su formato:

- Documentos en papel

- Documentos en papel que se transforman a digitales
- Documentos digitales
- Documentos digitales que se transforman a papel
- Base de datos
- Entre otros.

Según Russo (2013), una solución para empezar a aplicar un modelo de gestión documental, es fijar elementos, en relación a su ciclo de vida y recuperación:

- Asegurarse de que se empieza por la información más crítica.
- Estructurar y ordenar las carpetas de la red local.
- Concretar aspectos como los permisos de acceso, los formatos, la presentación, la migración, la preservación, etc.
- Utilizar una nomenclatura común para los ficheros electrónicos.
- Establecer una política de versiones
- Establecer un sistema de copia de seguridad, para guardar dentro y fuera de la organización
- Crear una clasificación funcional para facilitar su organización y posterior localización.
- Nombrar a un responsable del proyecto y a un coordinador de las tareas de gestión documental.
- Relacionar la gestión documental con las demás funciones de la organización
- Elaborar un manual de procedimientos
- Cerciorarse de que se perciben los beneficios a corto plazo. (p.20)

Todos estos son los primeros pasos que se deben tener en cuenta al inicio de su aplicación, aspectos claves que ayudarán a su futura planificación y diseño de una manera dinámica y adaptable a futuros cambios. El siguiente paso es considerar una herramienta tecnológica que brinde las facilidades de implementación, como lo expone Russo (2013), debe contener las siguientes características:

- Escalable

- Integrable con otros sistemas (web, fax, correo electrónico, base de datos, etc.)
- Con capacidad para almacenar documentos masivamente
- De fácil acceso para cualquier usuario
- De rápida recuperación de documentación
- Con sistemas de importación de documentos
- Que permita categorizar la documentación
- Que se pueda hacer anotaciones en los documentos
- Integrable con reconocimiento óptico de caracteres
- Que opere en cualquier formato de archivo (texto, imagen, sonido)
- De acceso simultaneo a varios usuarios a la vez
- Que garantice los datos que se conservan. (p.22)

### **1.5 Metodología para la implementación de un modelo de gestión documental**

Un modelo de gestión documental facilitará su adecuado control del que se genera la información y posteriormente su eliminación o conservación indefinida. Para poder generar este proceso es necesario pasar por diversas fases, como lo manifiesta Russo (2013):

**Marcar responsabilidades**, crear un comité de gestión documental como responsables de validar las herramientas y marcar los roles del resto del equipo.

**Establecer las políticas de gestión documental**, que condicionará todo el sistema, el objetivo es conocer la organización y crear un marco genérico de actuación, posterior se debe crear:

**Política genérica de la organización** (si es privado, pública, etc.) de lo que dependerá de la legislación que se aplicará, por ejemplo con los documentos constitutivos.

**Política de acceso a la información**, quien accede a la información (internos, externos, etc.) si siguen la transparencia informacional o según los perfiles.

**Política de conservación**, si se conservará el papel, si se digitalizará todo, si desaparecerá todo el papel.

Crear herramientas del sistema de gestión documental como son:

**Mapa de documentos**, es el inventario de los documentos que se mueven por la organización, su valor y sus características.

**Cuadro de clasificación**, es el pilar del sistema, es la clasificación de la documentación de la empresa. Debe ser desarrollado en función de la actividad de la organización, no en función del tipo de documentación o temática. Ayuda hacer un mapa de procesos organizativos (por departamentos, actividades operativas y actividades de apoyo)

**Calendario de conservación y acceso**, a cada entrada del cuadro de clasificación se le asigna un permiso de acceso y se establece la política de conservación según la legislación vigente.

**Automatizar o no**, se busca entre la oferta del mercado una herramienta de software de gestión documental, que se adapte a nuestras necesidades y requerimientos. La herramienta seleccionada se tiene que adaptar al resto de herramientas que utiliza la organización.

**La implementación**, suele ser al final de todas las fases, pero también pueden ir en paralelo, a medida que se genera cada uno de los elementos de las fases del sistema.

**La formación final será sobre la implementación**, se hará a todo los implicados en el proyecto y a todo el personal de la organización.

**El control y seguimiento**, se lo realiza mediante todo el proceso de diseño e implementación del sistema, se irán estableciendo indicadores de calidad que deben quedar plasmados en manuales y protocolos de procedimientos. Estos protocolos nos ayudarán a generar revisiones periódicas los puntos fuertes y débiles del sistema, estableciendo nuevas propuestas si fuese necesario. (p.26)

A continuación se identificará un diagrama de los pasos a seguirse para el diseño y la implementación de un modelo de gestión documental:

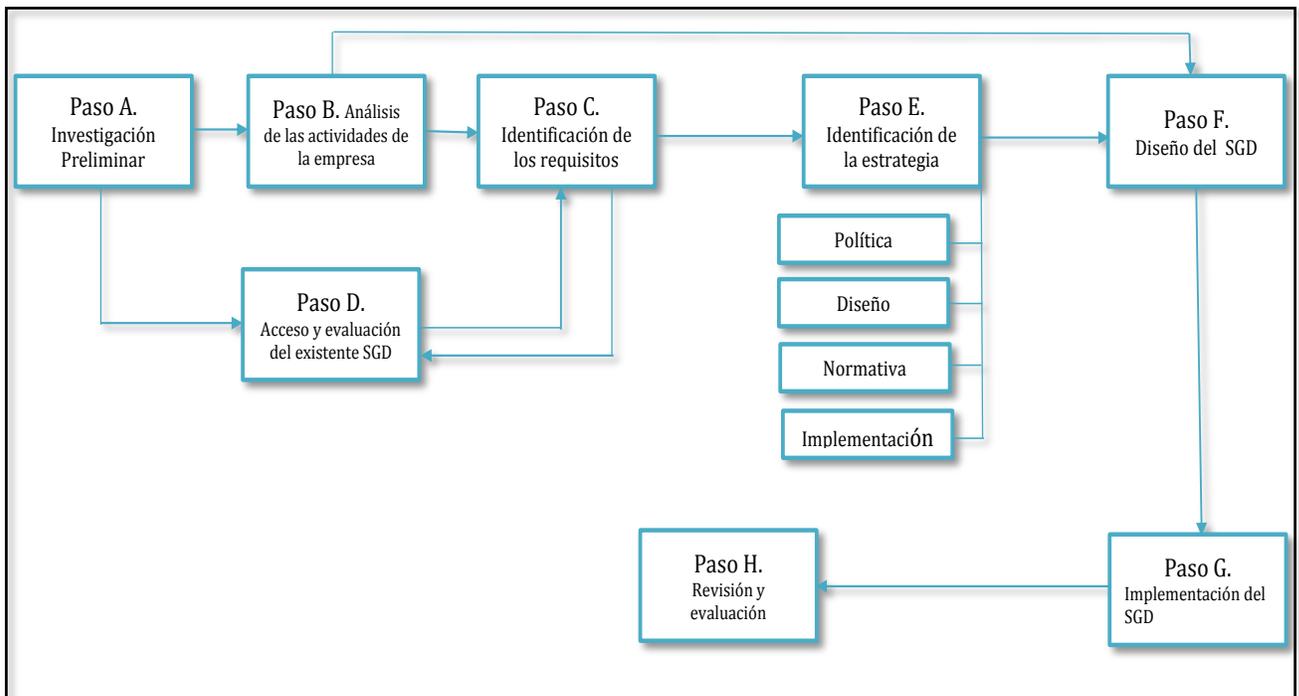


Figura 2. Diagrama de implementación de un sistema de gestión documental. Tomada de “Gestión documental en las organizaciones por Russo, 2014. Recuperado de: <https://books.google.com.ec/books?id=AOkL0OYJp54C&printsec=frontcover&dq=gestion+d+ocumental&hl=es>

Una vez expuesto los conceptos de la gestión documental, se continuará con el siguiente escalón, la gestión de la información.

## 1.6 Gestión de la información

La gestión de la información es la actividad que entrelaza objetivos y estrategias, se administra y asigna recursos, controla acciones para el mejor manejo y uso de la información, con la finalidad de asegurar la eficiencia y eficacia de las operaciones, su obtención, clasificación, almacenamiento, recuperación y uso, generando beneficios y ventajas competitivas.

Chávez y Pérez (2013) establecen: la gestión de la información es coordinar, dirigir y controlar los flujos de información que tiene lugar en cada sistema, de manera sistemática. Tomando en cuenta segmentos típicos de los sistemas como pueden ser el ambiente, los procesos que se generan, las personas y las tecnologías implicadas entre otros; así como del conocimiento actualizado y

preciso del ciclo de vida de los documentos que genera el sistema, producto de la gestión documental. Los principales objetivos son:

1. Maximizar el valor y los beneficios derivados del uso de la información.
2. Minimizar el costo de adquisición, procesamiento y uso de la información.
3. Determinar responsabilidades para el uso efectivo, eficiente y económico de la información.
4. Asegurar un suministro continuo de la información.(p.224)

Según Duque (2014): no basta con enseñar la forma de organizar, sintetizar y analizar la información, es preciso también preguntarse por el significado, sentido y utilidad personal y social de lo que se hace, trascendido de los aspectos meramente instrumentales. Todas y cada una de las decisiones y acciones debería responder a los valores asumidos, tratando de responder o apoyar la apuesta por una universidad democrática en sus objetivos, procesos y fines, reflexiva y autocrítica, comprensiva y no elitista, inclusiva y no solo integradora, equitativa y no igualitaria, atenta a la diversidad, plural y no doctrinaria, competente y no competitiva, dialogante y participativa, comprometida con el entorno y la mejora social, como corresponde a una visión progresista de la educación y de la formación que la acompaña.(p.9)

Una vez expuesto los conceptos de la gestión de la información, se continuará con el siguiente escalón, la gestión del conocimiento.

### **1.7 Gestión del conocimiento**

Es el proceso que asegura la captación, organización, almacenaje y uso de conocimiento de los trabajadores, para transformarlos en un activo y pueda ser transmitido en beneficio de la organización.

Russo (2013) sostiene: “Procedimientos para desarrollar, estructurar y mantener la información con el objetivo de transformarla en un activo crítico y ponerla a disposición de los usuarios”. (p.10)

Molina (2014) expone: ¿A qué nos referimos cuando hablamos de la gestión de conocimiento? Cuando utilizamos esta expresión a menudo combinamos tres acepciones:

- a) La valoración del *know how* de las empresas, las patentes y las marcas de forma normalizada (capital intelectual).

**Capital intelectual**, es la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con los clientes y destrezas profesionales.

- b) El impulso de una cultura organizativa orientada a compartir conocimiento y al trabajo cooperativo.

**Cultura organizativa**, es el conjunto de creencias, prácticas, valores y normas que contribuyen a la identificación e implicación del personal con la organización y sus objetivos.

- c) La puesta en marcha de dispositivos que faciliten la generación y el acceso al conocimiento que genera la organización (tecnología).

**Tecnología de la información**, es la aplicación de ordenadores y equipo de telecomunicaciones para almacenar, transmitir y manipular datos. (p.15)

El enfoque de gestión de conocimiento está orientado a crear condiciones que permitan una comunicación efectiva entre las personas, equipos y programas, para aumentar la circulación del conocimiento en el marco de una institución.

Para finalizar y continuar con el siguiente capítulo, se puede decir que el objetivo fundamental de la gestión de conocimiento es lograr un ambiente de trabajo cooperativo, donde se propicie la inteligencia colectiva, donde se practique un aprendizaje como actividad continua, prevalezca el intercambio y la filosofía de compartir el conocimiento.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **2.1 Enfoque metodológico**

El presente trabajo de investigación posee dos enfoques uno cuantitativo y otro cualitativo.

De acuerdo a las necesidades de la investigación, es imperativo la recopilación de datos verbales, de conducta u observaciones, con el objeto de ahondar en un conocimiento profundo de los procesos documentales de la institución y las razones que lo lideran, por otra parte, recopilar y analizar dicha información de varias fuentes, mediante el uso de diversas técnicas informáticas, estadísticas o matemáticas, contribuyen a cuantificar el problema de una población mayor.

#### **2.2 Tipo de investigación**

Los tipos de investigación que se utilizaran en el proyecto son:

- **Bibliográfica**

Todas las investigaciones poseen un punto de partida y es el recurso bibliográfico, la revisión de material ya elaborado en formato digital o impreso con respecto a gestión documental, constituye el pilar fundamental del proyecto.

- **De campo**

Implica una combinación de observación de los funcionarios, entrevistas y análisis. Extrayendo datos directamente de la universidad mediante técnicas de recolección, con la finalidad de dar solución al tema planteado.

- **Descriptiva.**

“La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y por qué del sujeto de estudio. En otras palabras la información obtenida, explica perfectamente a una organización” (Nagui, 2014, p.91)

El objetivo es llegar a conocer la situación actual de la gestión documental, a través de la descripción exacta de las actividades, procesos, objetos y funcionarios. Sin limitarse únicamente a la recolección de datos, sino a la identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

#### **2.2 Población**

La población para el presente trabajo de investigación está dirigida a los directores de cada área que conforman la Universidad Técnica del Norte:

1. Procuraduría General
2. Auditoría Interna
3. Dirección de Planificación Integral
4. Unidades Académicas
5. Instituto de Educación Física
6. Centros Académicos
7. Instituto de Investigaciones
8. Dirección de Vinculación con la Colectividad
9. Bibliotecología
10. Dirección de Bienestar Universitario
11. Dirección Financiera
12. Departamento de Seguridad y Gestión de Riesgos
13. Departamento de Mantenimiento Construcciones
14. Dirección de Gestión del Talento Humano
15. Centro Universitario de Difusión Cultural
16. Instituto de Altos Estudios
17. Relaciones Internacionales
18. Oficina del Estudiante
19. Secretaria General
20. Dirección de Gestión de Proyectos
21. Dirección de Desarrollo Tecnológico e Informático
22. Dirección de Comunicación Organizacional
23. Empresas Públicas
24. Centro de Capacitación Continua
25. Escuela de Conducción
26. Centro de Transferencia y Desarrollo Tecnológico

### **2.3 Criterio muestral y muestra**

**Criterio muestral.-** Cuando la población es muy pequeña y el error tolerado muy pequeño, se debe n considerar el total de la población.

**Muestra.-** Las encuestas serán realizadas a 26 directores que conforman el total de áreas o departamentos que conforman la UTN.

A continuación se detalla la estructura organizacional de la universidad, donde se puede apreciar los diferentes departamentos que estos la conforman, entre ellos, gobernantes, asesores, cogobernantes, agregadores de valor, apoyo y descentralizados.



Figura 3. Organigrama estructural de la Universidad Técnica del Norte. Recuperado de: file:  
[https://www.utn.edu.ec/web/uniportal/?page\\_id=2171](https://www.utn.edu.ec/web/uniportal/?page_id=2171)

## **2.4 Métodos y técnicas a emplear**

La presente investigación será bibliográfica y de campo, de tipo bibliográfico con:

- Textos Libros
- Enciclopedias
- Publicaciones científicas
- Revistas
- Leyes
- Manuales

Es decir todo tipo de información comprobable, que aporte de forma sustancial al proyecto. Por otra parte, la investigación de campo la obtención y recolección de datos será realizada directamente en la UTN.

## **2.5 Técnicas para la recolección y presentación de la información**

- **Encuesta**

De acuerdo al modelo de investigación se utilizará la encuesta como el primer recurso. “Técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantizan que la información proporcionada por la muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población”(Abascal, 2013, p.13)

- **Entrevista**

Se realizarán entrevistas al personal directivo de la UTN, con la finalidad de receptor información relevante respecto a la gestión documental. La entrevista es una forma oral de comunicación interpersonal, que tiene como finalidad obtener información en relación a un objeto.

“Las entrevistas constituyen una parte muy importante en la vida de todos los profesionales ya que dependen de su propia capacidad de obtener información precisa y fiel” (Breakwell, 2013, p.12)

- **Observación**

La observación puede definirse como el uso sistemático de los sentidos en la búsqueda de los datos que se necesitan para resolver un problema de investigación.

“La observación es la captación previamente planeada y el registro controlado de datos con una determinada finalidad para la investigación, mediante la percepción visual o acústica de un acontecimiento” (Heinemann, 2013, p.135)

## 2.6 Análisis y procesamiento de datos

En el análisis de datos para los proyectos de investigación, luego de recopilar los 26 cuestionarios, el elemento más importante es su procesamiento, de manera que permita obtener resultados coherentes, rápidos y exactos, así como la realización de cálculos necesarios, gráficos y análisis estadísticos que se requieran. Como se demuestran a continuación.

### Pregunta N° 1

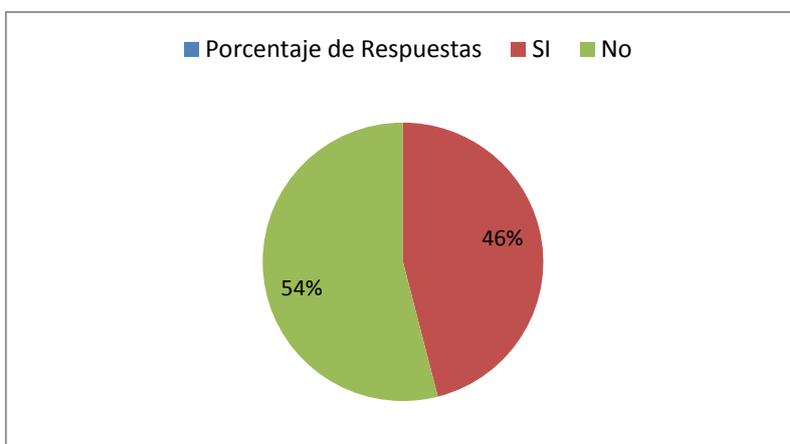
**¿Considera usted que la UTN posee un adecuada organización documental dentro de la institución?**

**Tabla 1.** Respuesta a la pregunta N° 1

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
Si	12	46%
No	14	54%
Total	26	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros



**Figura 4.** Porcentaje de respuesta a la pregunta N°1

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros

### **Interpretación:**

Como se puede observar en el gráfico, un 54% de los encuestados muestran que no existe una adecuada organización documental, por otra parte un 46% expresa que si existe ordenación, por consiguiente, es de suma importancia la existencia de modelo de gestión documental que permita coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos.

### Pregunta N° 2

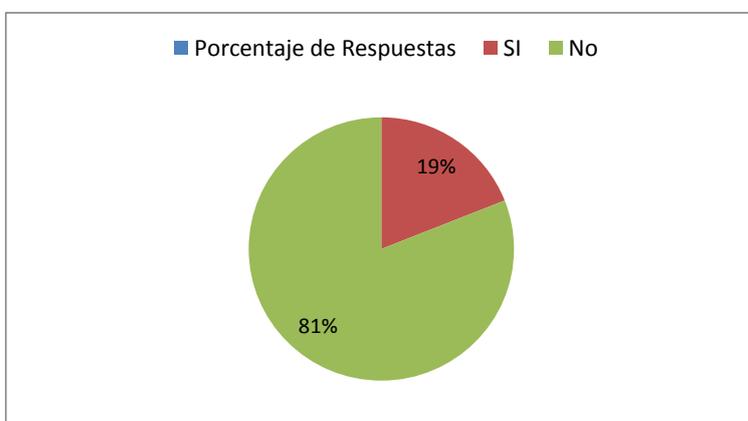
**¿Utiliza alguna base de datos o herramienta tecnológica para el control y seguimiento de los documentos en formato físico y digital?**

**Tabla 2.** Respuesta a la pregunta N° 2

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
Si	5	19%
No	21	81%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros



**Figura 5.** Porcentaje de respuesta a la pregunta N°2

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros

**Interpretación:**

Como se puede evidenciar un 19% de los encuestados informa que posee una base de datos para el control y seguimiento de los documentos físicos y digitales, mientras que la mayoría un 81% no maneja una base, por lo que es prudente la aplicación de una herramienta que permita la recopilación de información con el afán de ubicar la información de forma oportuna y verás.

### Pregunta N°3

**¿Posee algún tipo de respaldo de los documentos digitales, donde guarde información además de su computadora (flash memorie, disco externo, etc.)?**

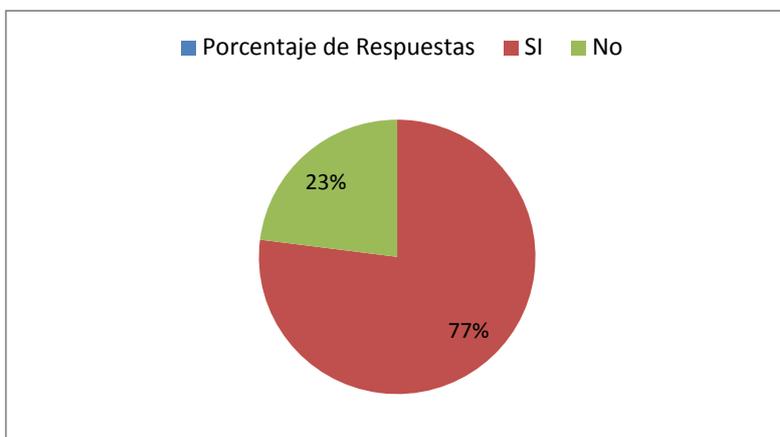
**Tabla 3.** Respuesta a la pregunta N° 3

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
Si	20	77%

<b>No</b>	<b>6</b>	<b>23%</b>
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros



**Figura 6.** Porcentaje de respuesta a la pregunta N°3

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros

**Interpretación:**

Al interpretar los datos se puede concluir que un 77% de los encuestados poseen respaldos de sus archivos digitales y un 23% no lo manejan de tal forma, al manejar información relevante y sustancial para la administración de cada área es imperativo que exista el debido respaldo de la información elaborada y receptada, con el propósito de mantener en el tiempo una constancia de la labores ejecutadas.

**Pregunta N°4**

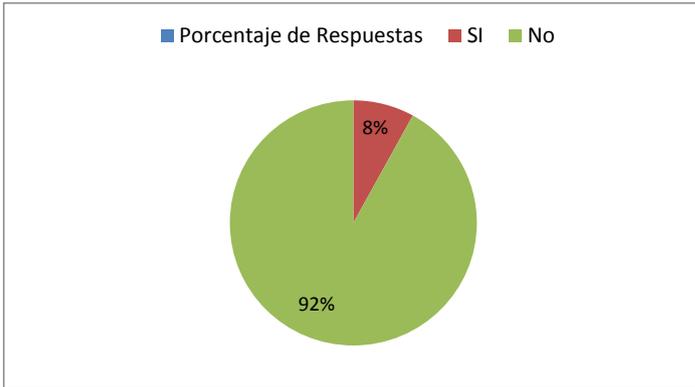
**¿Conoce o ha recibido algún tipo de información relacionada con las normas gestión documental para entidades de administración pública?**

**Tabla 4.** Respuesta a la pregunta N° 4

<b>Alternativa</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>2</b>	<b>8%</b>
<b>No</b>	<b>24</b>	<b>92%</b>
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros



**Figura 7.** Porcentaje de respuesta a la pregunta N°4

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros

**Interpretación:**

De acuerdo con la información presente, se puede concluir que un 92% de los encuestados no poseen conocimiento de las Normas Gestión Documental para entidades de administración pública, mientras que un 8% aduce conocerlas, por consiguiente la socialización de estas normas en cada área es prioridad, para el adecuado manejo, control y supervisión de la información.

**Pregunta N°5**

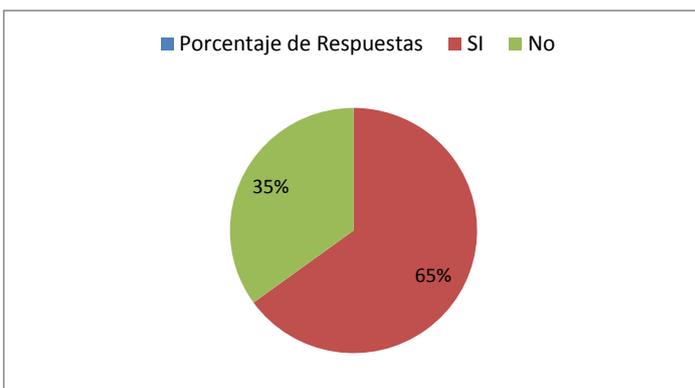
**¿Considera usted que existe un control para evitar adulteraciones, modificaciones, cambios o perdidas de documentos dentro de la UTN?**

**Tabla 5.** Respuesta a la pregunta N° 5

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
Si	17	65%
No	9	35%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros



**Figura 8.** Porcentaje respuesta a la Pregunta N°5

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros

**Interpretación:**

Se puede concluir que un 65% de los encuestados concuerdan en que no existe un control que evite las adulteraciones, modificaciones, cambio o pérdidas de documentación, por otra parte un 35% considera que si poseen controles, al tratarse de una institución educativa el manejo de información es susceptible a adulteraciones, de tal forma es de suma importancia la existencia de controles que minimicen este riesgo al máximo.

**Pregunta N°6**

**¿Piensa usted que es necesario reglamentar la organización y preservación de los documentos en todas las áreas de la UTN?**

**Tabla 6.** Respuesta a la pregunta N° 6

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
Si	26	100%
No	0	0%
Total	26	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros



**Figura 9.** Porcentaje de respuesta a la pregunta N°6

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros

**Interpretación:**

Como nos muestra el gráfico, el resultado de esta pregunta es concluyente en donde un 100% de los encuestados están de acuerdo con que se reglamente la organización y la preservación de los documentos en la Universidad Técnica del Norte. Los directores de cada área encuestada están conscientes de las debilidades en el manejo de la información y

la propuesta de una reglamentación representa una mejora a nivel administrativo, que permita alcanzar estándares de calidad.

**Pregunta N°7**

**¿Considera usted que se deberían implementar un modelo de gestión documental que mejore los procesos administrativos?**

**Tabla 7.** Respuesta a la pregunta N° 7

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
Si	26	100%
No	0	0%
Total	26	100%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros



**Figura 10.** Porcentaje de respuesta a la pregunta N°7

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros

**Interpretación:**

Al analizar los datos, se puede demostrar que un 100% de encuestados concuerdan en que se debería implementar un Modelo de Gestión Documental que mejore los procesos Administrativos dentro de la UTN, de esta forma desarrollar, estructurar y mantener la información con el objetivo de transformarla en un activo crítico y ponerla a disposición de los usuarios.

**Pregunta N°8**

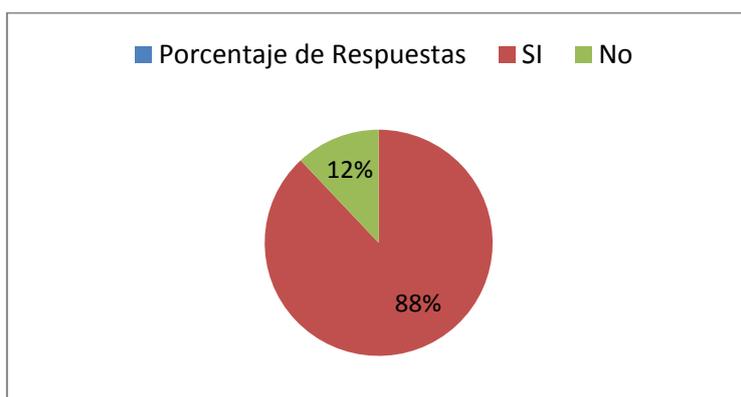
**¿Se lleva un control de los documentos consultados o entregados en custodia a otras unidades administrativas?**

**Tabla 8.** Respuesta a la pregunta N° 8

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
Si	23	88%
No	3	12%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros



**Figura 11.** Porcentaje de respuesta a la pregunta N°7

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros

**Interpretación:**

Como se puede evidenciar en el gráfico, un 88% de los encuestados expresan que poseen un control de los documentos entregados en custodia a otras unidades administrativas, mientras en un 12% establecen no tenerlo, por consiguiente el control de la documentación entregada debe alcanzar un 100% en todas sus áreas, ya que esto puede provocar la malversación de la información.

### **Pregunta N°9**

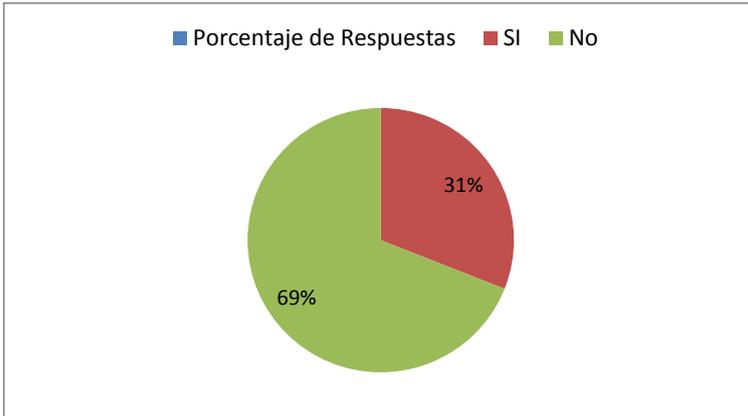
**¿Posee conocimiento de la vida útil de la documentación, es decir en qué tiempo son eliminados?**

**Tabla 9.** Respuesta a la pregunta N° 9

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
Si	8	31%
No	18	69%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros



**Figura 12.** Porcentaje de respuesta a la pregunta N°9

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros

**Interpretación:**

De acuerdo a los datos presentados, se puede evidenciar que un 69% de los encuestados no conocen el tiempo de la vida útil de los documentos, es decir en qué tiempo son desechados, por otra parte un 31% aducen saberlo, es de suma importancia conocer en qué tiempo pueden ser eliminados y el proceso a seguir para poder dar de baja información que se considera obsoleta dentro de cada departamento de la institución.

**Pregunta N°10**

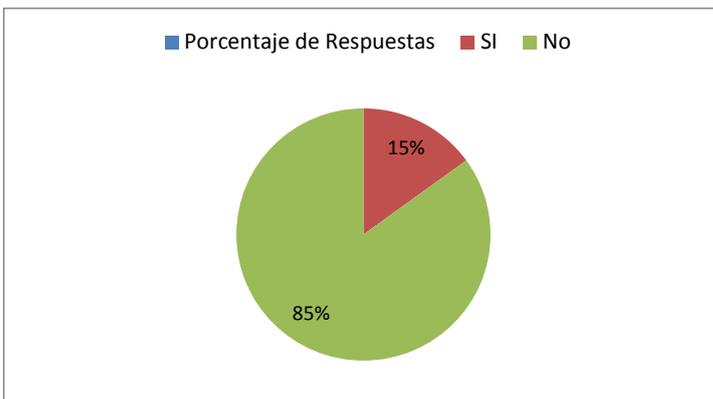
**¿Ha recibido alguna capacitación sobre gestión documental?**

**Tabla 10.** Respuesta a la pregunta N° 10

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
Si	4	15%
No	22	85%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros



**Figura 13.** Porcentaje de respuesta a la pregunta N°10

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros

**Interpretación:**

De acuerdo a la información presentada, se puede mencionar que un 85% de los encuestados no han recibido capacitación acerca de archivística, mientras que un 15% respondieron que sí, debido al alto volumen de información que maneja la organización es imprescindible una capacitación acerca de las técnicas de conservación y catalogación de archivos fundamental para el desarrollo de sus actividades.

**Pregunta N°11**

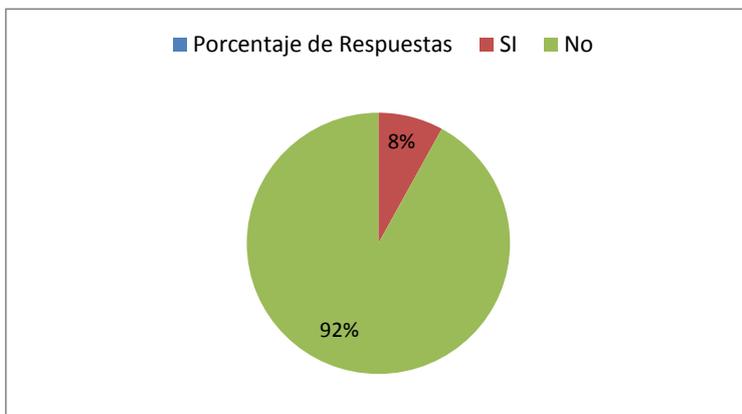
**¿Durante su gestión ha existido alguna pérdida o extravío de algún documento importante?**

**Tabla 11.** Respuesta a la pregunta N° 11

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
Si	2	8%
No	24	92%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros



**Figura 14.** Porcentaje de respuesta a la pregunta N°11

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros

**Interpretación:**

Como se puede observar un 92% de los encuestados mencionan no haber evidenciado el extravío de algún documento importante durante su administración, por otra parte un 8% manifiestan que si ha existido la pérdida, para mitigar esta problemática y saber exactamente qué sucedió con aquellos documentos extraviados, la existencia de un control

que permita saber de forma oportuna y verás su ubicación es imperativo en el desarrollo de las actividades.

**Pregunta N°12**

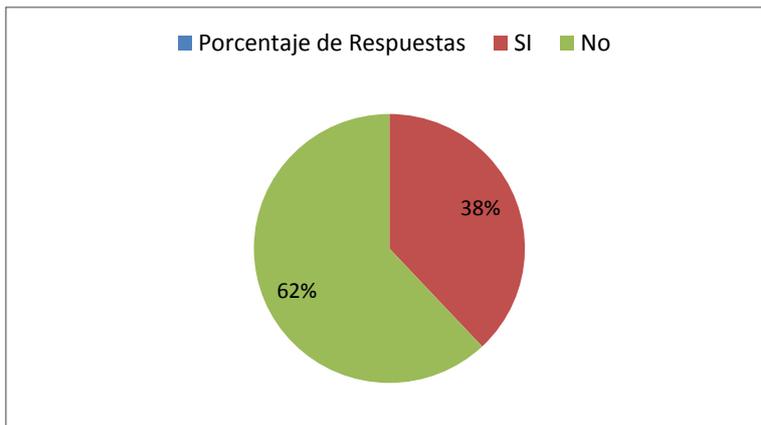
**¿Existen otros lugares donde se almacene documentos específicos de su área?**

**Tabla 12.** Respuesta a la pregunta N° 12

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
Si	10	38%
No	13	62%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros



**Figura 15.** Porcentaje de respuesta a la pregunta N°12

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Raphael Cisneros

**Interpretación:**

Al interpretar los datos, se puede concluir que un 62% de los encuestados manifiestan que no existe otro lugar donde se almacenen documentos específicos de su área, mientras que un 38% mencionan su existencia, podemos concluir que en su gran mayoría los responsables directos del almacenamiento y control de la información es exclusivo de cada área, por lo que fortalecer su Administración es demasiado importante.

**2.7 Informe diagnóstico**

Al realizar un análisis general de la encuesta realizada, se puede detectar varias deficiencias en el tema documental. En primera instancia no se posee una adecuada organización y clasificación de documentos, se la realiza de forma empírica, hay quienes lo realizan alfabéticamente, otros en orden de llegada, es decir los criterios son diversos. Para

el control la documentación en algunos casos realizan registros de entrada y salida elaborados por cada departamento. En lo referente a la conservación de archivos para su depuración o eliminación, no cuentan con un criterio técnico, que determine el tiempo de duración de la información. Y finalmente en cuanto a capacitación, no han recibido ningún curso para la organización documental de su archivo.

El 100% por ciento de los encuestados manifiesta que es necesario la elaboración de un modelo de gestión documental encaminado a la organización y preservación de documentos.

### **Principales Fortalezas**

- Los directores están conscientes de la necesidad de elaborar un modelo de gestión documental que mejore la eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Se considera que los documentos pueden ser evidencia de lo acontecido y puedan llegar a ser documentos históricos.
- Existe una previa organización de los documentos, aunque no sean los correctos.
- La institución cuenta con grandes espacios físicos para el almacenaje del archivo.
- Existe un personal comprometido en brindar mejores servicios.

### **Principales Debilidades**

- La organización no está acorde con técnicas actuales de gestión documental
- No existen procedimientos establecidos para el tratamiento de la información.
- Es necesario aumentar registros de control de la información como cuadros de clasificación, inventario, tabla de plazos de conservación documental, transferencias, entre otros.
- Mal estado en la organización, conservación, y estado físico de los expedientes.

En lo referente a la observación, se pudo constatar un inadecuado manejo del archivo, nomenclaturas sin criterio técnico, excesiva acumulación de documentos, files sin depuración, sin identificación, ineficiencia en los procesos.



Figura 16. Archivo de la UTN  
Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Raphael Cisneros

## CAPÍTULO III PROPUESTA

### 3.1 Principios generales que norman la gestión documental para entidades de administración pública.

El objeto de estos principios es normar la gestión documental en cada fase del ciclo de vida del documento, asegurando en el corto, mediano y largo plazo su autenticidad, habilidad, integridad y disponibilidad.

**El sistema nacional de gestión documental y archivo.-** Es el conjunto de dependencias y procesos de gestión documental articulados en sí y tienen por objetivo coordinar estrategias para la correcta aplicación de procedimientos a nivel nacional, además de velar por la conservación del patrimonio histórico documental del país.

**Ciclo de vida de documentos.-** Son las fases que atraviesa un documento desde su creación o recepción en una dependencia, hasta su baja o conservación permanente en el Archivo Nacional de Ecuador o en el Archivo Histórico de acuerdo a sus características. La clase de archivo que confirma el ciclo de vida del documento son: archivo de gestión o activo, archivo central, archivo intermedio y archivo histórico.



Figura 17. Categoría de Archivo. Tomada de “Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo”. Recuperado de: file:

[http://rauec.gob.ec/images/NORMATIVA/norma\\_tecnica.pdf](http://rauec.gob.ec/images/NORMATIVA/norma_tecnica.pdf)

**Archivo de gestión.-** Abarca toda la documentación que es utilizada de forma continua y consulta administrativa por las unidades productoras o quienes la soliciten. Su

circulación o trámite será para dar respuesta o solución a trámites iniciados y serán transferidos al archivo central una vez terminado del plazo de conservación.

**Archivo central.-** Cada institución dispondrá de un archivo central donde se concentrarán y custodiarán los documentos que cumplieron su plazo de conservación en el archivo de gestión, debido a que aún poseen valor legar o contable y puede ser requerida tanto como personas naturales o jurídicas para su verificación.

**Archivo intermedio.-** Este archivo agrupa la documentación que de acuerdo a la tabla ha cumplido su plazo de conservación en el archivo central y su objetivo es salvaguardar la documentación que por su relevancia histórica, económica, científica, cultural y social constituyen el Patrimonio Documental de la Nación.

**Archivo histórico.-** Comprende los documentos que constituyen el Patrimonio Histórico, son la memoria colectiva de una nación, región o localidad; testimonios que conservan la experiencia humana y deben conservarse permanentemente por su valor, que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura.

### **3.2 Procesos relativos a la gestión documental y archivo**

En base a la norma de gestión documental y archivo el sistema institucional operará de manera articulada e integral llevando a cabo los siguientes procedimientos:

1. Registro de entrada y salida de información y control de la gestión documental
2. Integración y ordenación
3. Clasificación de documentos
4. Descripción documental
5. Valoración documental
6. Transferencias documentales

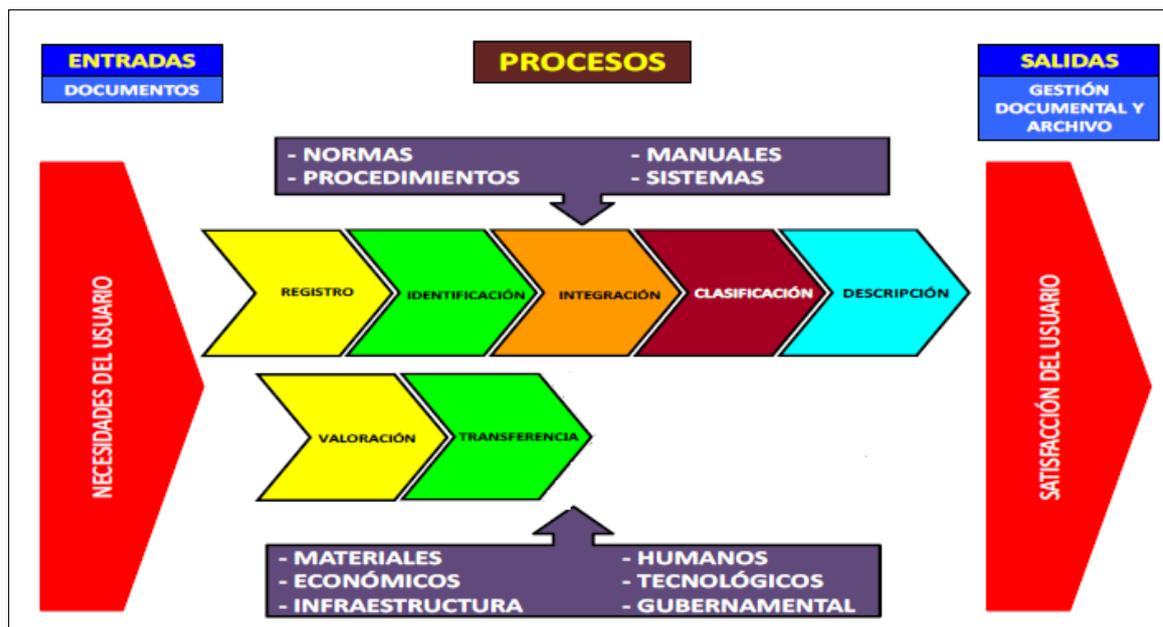


Figura 18. Cadena de valor de la gestión documental. Tomada de “Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo”. Recuperado de: file: [http://rauec.gob.ec/images/NORMATIVA/norma\\_tecnica.pdf](http://rauec.gob.ec/images/NORMATIVA/norma_tecnica.pdf)

### 3.3 Modelo de Gestión Documental de la Universidad Técnica del Norte

De acuerdo a las normas de gestión documental y archivo, se realizará un modelo de gestión documental que permita mejorar la eficiencia y eficacia respecto al uso de la información generada o recibida en la universidad Técnica de Norte, como se muestra a continuación.



## MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

2019

## Índice.

<b>1. Antecedentes.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Organización Institucional.....</b>	<b>2</b>
<b>3. Glosario de términos.....</b>	<b>3</b>
<b>4. Contenido</b>	
<b>4.1 Registro de entrada y salida de información.....</b>	<b>5</b>
<b>4.2 Integración y ordenación.....</b>	<b>8</b>
<b>4.3 Clasificación de documentos.....</b>	<b>11</b>
<b>4.4 Descripción documental.....</b>	<b>14</b>
<b>4.5 Valoración documental.....</b>	<b>18</b>
<b>4.6 Transferencias documentales.....</b>	<b>21</b>

	<b>Universidad Técnica del Norte</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Enero 2019</b>		
	<b>Modelo de Gestión Documental</b>	<b>Página:</b>	<b>1</b>	<b>de</b>	<b>23</b>
<p><b>1. ANTECEDENTES</b></p> <p>Que, el Art. 35 de la Constitución de la República del Ecuador establece que, el Estado reconocerá a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, de acuerdo con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución.</p> <p>La Universidad Técnica del Norte, es una dependencia autónoma de derecho público sin fines de lucro, con personería jurídica, autonomía académica, administrativa, financiera, orgánica y patrimonio independiente, creada mediante Registro Oficial N°482 el 18 de Julio de 1986.</p> <p><b>Misión.</b></p> <p>Formar profesionales de excelencia, éticos, críticos, humanistas, líderes y emprendedores con responsabilidad social: genera, fomenta y ejecuta procesos de investigación, de transferencia de saberes, de conocimientos científicos, tecnológicos y de innovación; se articula con la sociedad, con criterios de sustentabilidad para contribuir al desarrollo social, económico, cultural y ecológico del país.</p> <p><b>Visión.</b></p> <p>Ser un ejemplo regional y nacional en la gestación de profesionales en el desarrollo de ciencia, tecnología, investigación, innovación y vinculación, con los más altos estándares de calidad internacional en sus procesos; cubrir la demanda académica de la sociedad que aporta la transformación y la sustentabilidad.</p> <p><b>Objetivos.</b></p> <p>Para cumplir la misión la universidad plantea los siguientes objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Respalda el derecho a la educación superior de calidad, orientada a la excelencia, permanencia, egreso y titulación de los estudiantes, sin discriminación alguna.</li> <li>b. Realizar procesos de investigación, transferencias de conocimiento científico, tecnológico y de información.</li> <li>c. Ejecutar procesos de vinculación con la sociedad, enfocados a la sustentabilidad para el desarrollo económico, social, ecológico y cultural del país.</li> <li>d. Diseñar instrumentos legales y técnicos que permitan fomentar el derecho de los profesores e investigadores.</li> <li>e. Fortificar el sistema de gestión de talento humano, basado en la igualdad de derechos, oportunidades, sin discriminación.</li> </ol>					



**Universidad Técnica del  
Norte**

**Fecha:**

**Enero 2019**

**Modelo de Gestión  
Documental**

**Página:**

**2**

**de**

**23**

- f. Elaborar proyectos que garanticen instalaciones académicas y administrativas, las condiciones necesarias para que las personas con algún tipo de discapacidad no sean privadas de su derecho a estudiar dignamente.

## **2. ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL**

La dirección de la universidad corresponde al Honorable Consejo Universitario, como máximo Organismo Colegiado Académico Superior y al Rector, cuyas competencias son en esencia, de orientación general, de formulación de políticas, de dirección, de ejecución y control de los procesos institucionales.

Forman parte de la administración de la Universidad, el/ la Vicerrector/a Académico/a, el Vicerrector/a Administrativo/a, los Consejos Directivos de Facultad, los/as Decanos/as, los Subdecanos/as, las unidades de apoyo y las demás autoridades y formas de organización que se establezcan en la estructura orgánica interna.

El Consejo Administrativo es el órgano colegiado asesor, en el área para el Honorable Consejo Universitario y el Rector, no se rige por el principio de cogobierno.

Son funciones y atribuciones del Consejo Administrativo:

- a. Participar en la elaboración y evaluación de los proyectos educativos, de los planes operativos y planes estratégicos de desarrollo institucional concebidos a mediano y largo plazo.
- b. Proponer los reglamentos internos para conocimiento y aprobación del Honorable Consejo Universitario para su aprobación.
- c. Proponer y evaluar los instrumentos, procesos y demás acciones que contribuyan al cumplimiento de los principios, fines y objetivos estipulados en la Constitución de la República del Ecuador, La Ley Orgánica de Educación Superior, su Reglamento, el presente Estatuto y demás normas pertinentes.
- d. Formular el Reglamento Interno de Régimen Administrativo de la Universidad Técnica del Norte y recomendar su aprobación al Honorable Consejo Universitario.

### 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Archivo de Gestión.-** Toda documentación sometida a una constante utilización y consulta admirativa. Su circulación es necesaria para dar una respuesta o solución a un trámite.

**Archivo Central.-** Son aquellas unidades de archivo que dependen de la Dirección de Gestión Documental y Archivo o quién haga sus veces, que custodian y administran la documentación procedente de las distintas unidades productoras, una vez que esta documentación ha finalizado su gestión administrativa, pero que conserva todavía validez legal y puede ser requerida tanto por personas naturales como jurídicas a efectos de verificación, acciones de habeas data o en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública contenida en estos documentos.

**Archivo Intermedio.-** Es el que concentra la documentación que conforme a la Tabla haya cumplido su plazo de conservación en el Archivo Central de las dependencias, y tendrá la finalidad de llevar a cabo una acción eficaz de administración documental a nivel nacional, para salvaguardar la documentación que por su importancia histórica, económica, científica, cultural y social constituyen el Patrimonio Documental de la Nación.

**Archivo Histórico:** Es el que custodia y gestiona fondos documentales que constituyen el Patrimonio Histórico, son la memoria colectiva de una nación, región o localidad; testimonios que evidencian la experiencia humana y que deben conservarse permanentemente dado el valor, que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura.

**Ciclo vital del documento:** Las etapas por las que sucesivamente pasan los documentos desde su producción o recepción en una dependencia, hasta la determinación de su destino final, que puede ser baja documental o conservación permanente en el Archivo Nacional del Ecuador o en el Archivo Histórico que corresponda. Los tipos de archivo que se contemplan en el ciclo vital del documento son: Archivo de Gestión o Activo, Archivo Central, Archivo Intermedio y Archivo Histórico. La Tabla autorizada por cada dependencia establecerá para cada serie documental los plazos de conservación, los valores documentales, el destino final, la técnica de selección y las condiciones de acceso.

**Dependencia:** Todos los organismos, instituciones y entidades de la administración pública, central institucional y dependientes de la función ejecutiva.

**Digitalización:** Proceso tecnológico, que por medio de técnicas fotoeléctricas o escáner, permite convertir la imagen en papel a una digital.

**Gestión Documental y Archivo:** Son los procesos integrales relacionados con la gestión documental y archivo en las dependencias, cualquiera que sea su soporte; para garantizar su integridad, autenticidad, fiabilidad y disponibilidad.

**Instructivo:** Es una serie de explicaciones e instrucciones que son agrupadas, organizadas y expuestas de diferente manera, en diversos soportes, para darle a un individuo la posibilidad de actuar de acuerdo a cómo sea requerido para cada situación, su objetivo primordial es orientar al usuario en los procedimientos a seguir a través de una manera clara, detallada y precisa, de modo tal que la actividad a realizar resulte sencilla y exitosa.

**Metodología:** Es el conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen una investigación científica, una exposición doctrinal o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos.

**Norma Técnica:** Se refiere a la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo emitida por la Secretaría Nacional de la Administración Pública.

**Plan Institucional:** Es el Plan Anual de Desarrollo de Gestión Documental y Archivo elaborado en el contexto del Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivo.

**Plan Anual Nacional:** Plan Anual de Desarrollo de Gestión Documental y Archivo elaborado en el contexto de las entidades de la Administración Pública Central e Institucional.

**Procedimiento de Archivo:** Es el conjunto de acciones u operaciones a realizarse como: organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original así como el ciclo vital y la normatividad archivística.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>	<b>Fecha de vigencia:</b>
Raphael Cisneros			

	<b>Universidad Técnica del Norte</b>	<b>Código</b>	<b>UTN-SGD-001</b>
	<b>Modelo de gestión documental</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Enero 2019</b>
<b>Proceso</b>	<b>Registro de entrada y salida de documentos y control de la gestión documental</b>	<b>Página:</b>	<b>5 de 23</b>

### 1. Propósito

Proporcionar una serie de lineamientos que permitan un efectivo registro de entrada, salida y gestión de la documentación que maneja la institución.

### 2. Alcance

Aplica a todos los procesos de gestión documental de la Universidad Técnica del Norte

### 3. Responsable

Consejo Administrativo de la Universidad Técnica del Norte

### 4. Procedimientos

#### Registro de Entrada

- Recepción del documento, se debe cerciorar que esté dirigido para la dependencia de algunas de las unidades de la institución.
- Abrir la documentación, para la constatación de su contenido, la documentación que posea la leyenda “personal, confidencial o reservado”, no serán abiertas.
- Digitalización (escáner), registro de entrega o reasignación de la documentación a las unidades correspondientes, asegurando al usuario el control y seguimiento de la información recibida.
- Para un correcto seguimiento, todo documento ingresado a la institución se inscribirá en el registro de correspondencia de entrada con los siguientes datos:

*Remitente*

*Cargo*

*Dependencia*

*Fecha*

*Núm. de Oficio*

*Fecha de Recepción*

*Asunto*

*Reasignado a*

*Descripción de anexos*

*Carácter del trámite*

*Respuesta*

- Establecer prioridad para su envío a las dependencias de la institución, de acuerdo al contenido y estructura de la información.

### **Registro de Salida**

- Identificar la documentación por unidad, con base a la estructura organizacional y contenido, lo cual servirá la referencia para establecer la prioridad de envío.
- Certificar que los documentos a despachar tengan la siguiente información:
  - Remitente*
  - Destinatario, nombre y cargo*
  - Dirección completa, calle, número, cantón, código postal, referencias, etc.*
  - Tipos de servicios que se solicita*
  - Original y copia.*
- Entrega de la documentación a los destinatarios quienes firmarán y sellarán su recepción.
- Cada unidad deberá conservar el acuse de la documentación recibida, debidamente llenado cronológicamente.

### **Gestión documental.**

- Dar seguimiento a todo documento que ingresa a la institución
- Archivar en orden cronológico la copia de la respuesta oficial del documento, en el caso de existir.
- Archivar los documentos que no necesiten respuesta.
- Elaborar un reporte de documentos pendientes de respuesta y remitirlo a la autoridad para los fines pertinentes.

### **5. Formularios**

- Registro de entrada de documentos

- Registro de salida de documentos

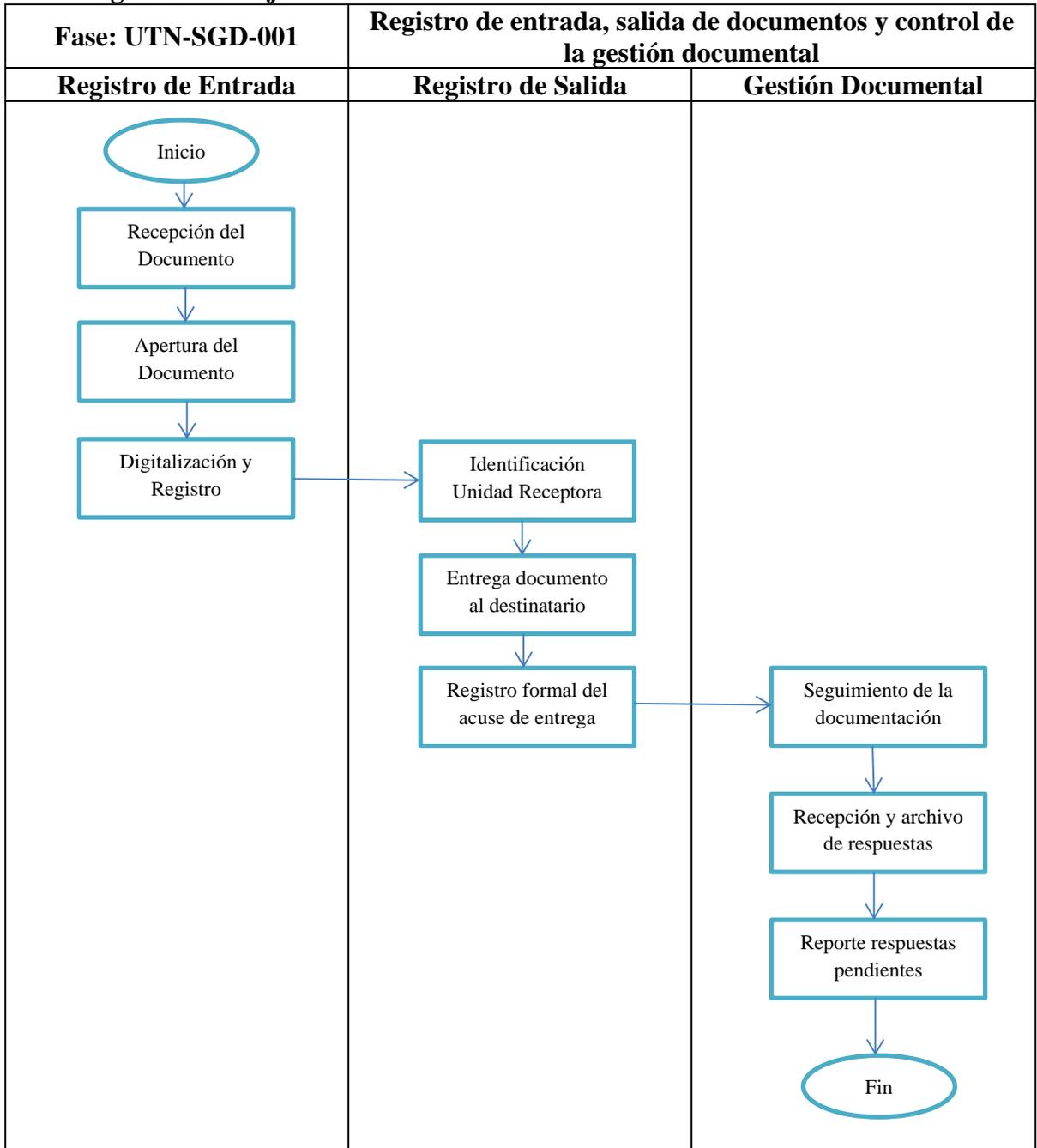
- Registro de despacho de correspondencia o acuse

### **6. Indicadores**

Eficacia en el ingreso y salida de documentación.

$\text{Número de ingreso} / \text{Número de salidas} * 100$

### 7. Diagrama de Flujo



Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Vigencia:
Raphael Cisneros			

	<b>Universidad Técnica del Norte</b>	<b>Código</b>	<b>UTN-SGD-002</b>
	<b>Modelo de gestión documental</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Enero 2019</b>
<b>Proceso</b>	<b>Integración y Ordenación de Expedientes</b>	<b>Página:</b>	<b>8 de 23</b>

### 1. Propósito

Proporcionar los lineamientos y los compromisos generales para la integración y ordenación de expedientes.

### 2. Alcance

Aplica a todos los procesos de gestión documental de la Universidad Técnica del Norte.

### 3. Responsable

Consejo Administrativo de la Universidad Técnica del Norte.

### 4. Procedimientos

#### Integración y ordenación

- Abrir un expediente por cada asunto que surja en el marco de las actividades realizadas.
- Integrar los expedientes por tema y no por asunto
- Ordenar los documentos del expediente de forma cronológica, el primer documento será el más antiguo y el último el más reciente.
- Adjuntar los anexos del asunto también en el expediente, por ejemplo fotos, videos, memorias, entre otros
- Indicar el número de legajos que conforman el expediente, por ejemplo, (1/3, 2/3, 3/3)
- Ordenar los expedientes dentro de los archiveros por el serie documental y número de expediente, ejemplo:

Nivel	Código	Título
Fondo	UTN	Universidad Técnica del Norte
Sección	UTN. 05	Dirección General de Administración
Subsección	UTN.05.01	Archivo Institucional
Serie	UTN.05.01.01	Copias Certificadas

- Conservar los expedientes de forma horizontal en gavetas

### **Cierre, expurgo y foliación**

- Cerrar el expediente cuando concluya el trámite o asunto.
- Identificar y retirar toda documentación repetida, borradores, versiones preliminares, copias existentes en original, mensajes, notas, entre otros.
- Reciclar todos los documentos resultantes de expurgo.
- Foliar cada una de las hojas útiles que conforman el expediente de acuerdo al orden de los documentos de archivo

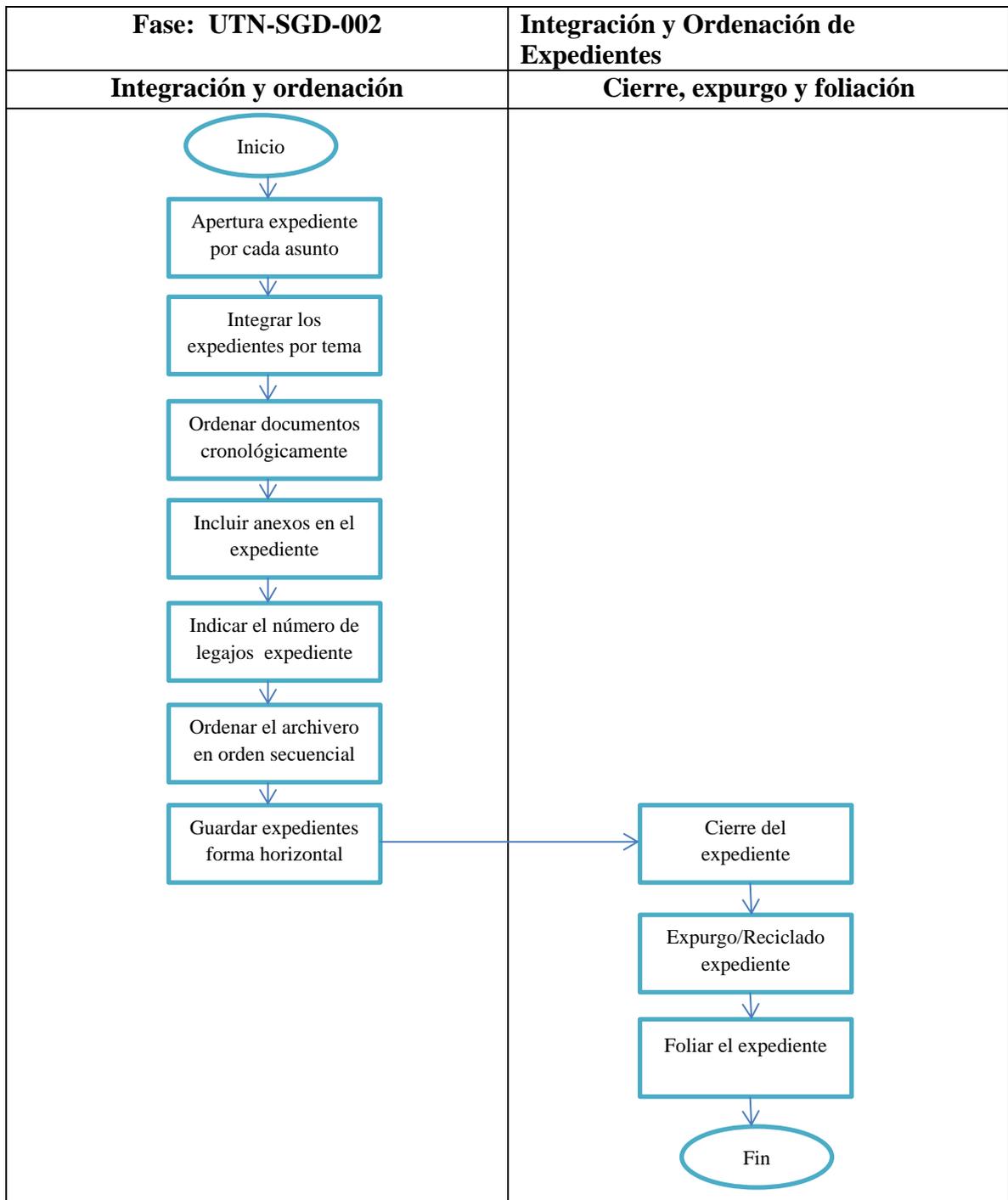
### **5. Formularios**

Regulación y control de expedientes

### **6. Indicadores**

Porcentaje de expedientes ingresados

## 7. Diagrama de Flujo



Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Vigencia:
Raphael Cisneros			

	<b>Universidad Técnica del Norte</b>	<b>Código</b>	<b>UTN-SGD-003</b>
	<b>Modelo de gestión documental</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Enero 2019</b>
<b>Proceso</b>	<b>Clasificación de Documentos</b>	<b>Página:</b>	<b>11 de 23</b>
<p><b>1. Propósito</b></p> <p>Proveer una serie de directrices que permitan una clasificación archivística por procesos, adecuada a las necesidades de la institución.</p> <p><b>2. Alcance</b></p> <p>Aplica a todos los procesos de gestión documental de la Universidad Técnica del Norte.</p> <p><b>3. Responsable</b></p> <p>Consejo Administrativo de la Universidad Técnica del Norte.</p> <p><b>4. Procedimientos</b></p> <p><b>Clasificación y registro de documentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar la serie documental que dio origen al asunto expediente</li> <li>- Asignar el número de expediente</li> <li>- Elaborar la hoja de registro del inventario general por expediente en el sistema</li> <li>- Generar el código de clasificación compuesto por la clave fondo, sección, serie y número de expediente por ejemplo: UTN.03.01.01</li> <li>- Registrar los datos del expediente para su inventario</li> </ul> <p><b>Cuadro general de clasificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar el cuadro general de clasificación de documentos.</li> <li>- Realizar la aprobación del cuadro</li> <li>- Difundir entre el personal el adecuado funcionamiento del cuadro.</li> </ul> <p><b>5. Formularios</b></p> <p>Cuadro general de clasificación documental</p> <p><b>6. Indicadores</b></p> <p>Porcentaje de documentos clasificados</p>			

**FORMATO DE CUADRO GENERAL DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL**

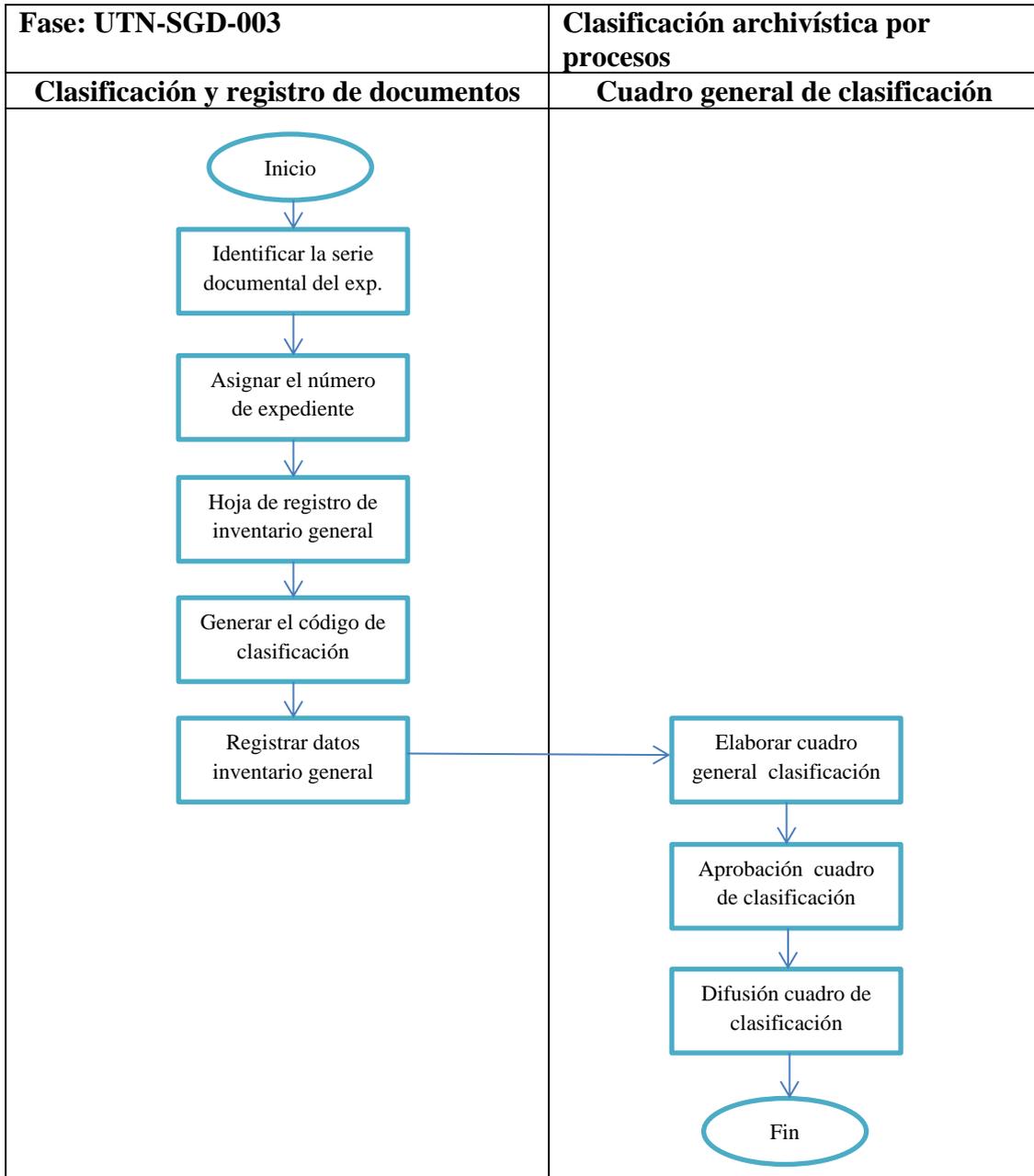


**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL**

SECCIÓN DOCUMENTAL	SUBSECCIÓN DOCUMENTAL	SERIE DOCUMENTAL	SUBSERIE DOCUMENTAL	CÓDIGO DE ARCHIVO	DESCRIPCIÓN DE SERIE DOCUMENTAL	DOCUMENTOS CONFORMATIVOS *	ORIGEN DE LA DOCUMENTACIÓN **

## 7. Diagrama de Flujo



Elaborado por:

Raphael Cisneros

Revisado por:

Autorizado por:

Vigencia:

	<b>Universidad Técnica del Norte</b>	<b>Código</b>	<b>UTN-SGD-004</b>
	<b>Modelo de gestión documental</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Enero 2019</b>
<b>Proceso</b>	<b>Descripción Documental</b>	<b>Página:</b>	<b>14 de 23</b>
<p><b>1. Propósito</b></p> <p>Proporcionar una serie de instrucciones para poder llevar a cabo de forma adecuada la descripción documental, establecer información clara acerca del contenido de los expedientes y facilitar su pronta consulta y recuperación.</p> <p><b>2. Alcance</b></p> <p>Aplica a todos los procesos de gestión documental de la Universidad Técnica del Norte.</p> <p><b>3. Responsable</b></p> <p>Aplica a todos los procesos de gestión documental de la Universidad Técnica del Norte.</p> <p><b>4. Procedimientos</b></p> <p><b>Descripción de documentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar la procedencia de los documentos, unidad, área productora, sección, serie, código de clasificación, número de expediente, entre otros.</li> <li>- Identificar los expedientes con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>1. Carátula:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <i>Unidad</i></li> <li>b) <i>Área productora</i></li> <li>c) <i>Sección</i></li> <li>d) <i>Serie</i></li> <li>e) <i>Código de clasificación o código de referencia</i></li> <li>f) <i>Número de expediente</i></li> <li>g) <i>Fecha de apertura</i></li> <li>h) <i>Fecha de cierre</i></li> <li>i) <i>Descripción del asunto</i></li> <li>j) <i>Valor documental</i></li> <li>k) <i>Plazos de conservación</i></li> <li>l) <i>Destino final</i></li> <li>m) <i>Condiciones de acceso</i></li> <li>n) <i>Volumen y soporte</i></li> </ul> </li> <li><b>2. Pestaña:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <i>Código de clasificación</i></li> <li>b) <i>Número de expediente</i></li> <li>c) <i>Título del expediente</i></li> <li>d) <i>Año en curso</i></li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>			

- Elaborar el rótulo de la caja de inventario que contendrá los documentos, con todas las especificaciones antes mencionadas.
- Almacenar las carpetas debidamente organizadas en las cajas de inventario, asegurando que la primera carpeta se encontrará en la parte izquierda y la última en el lado derecho.
- Elaborar un acta del trabajo realizado, con la firma respectiva del personal a cargo del archivo.

## **5. Formularios**

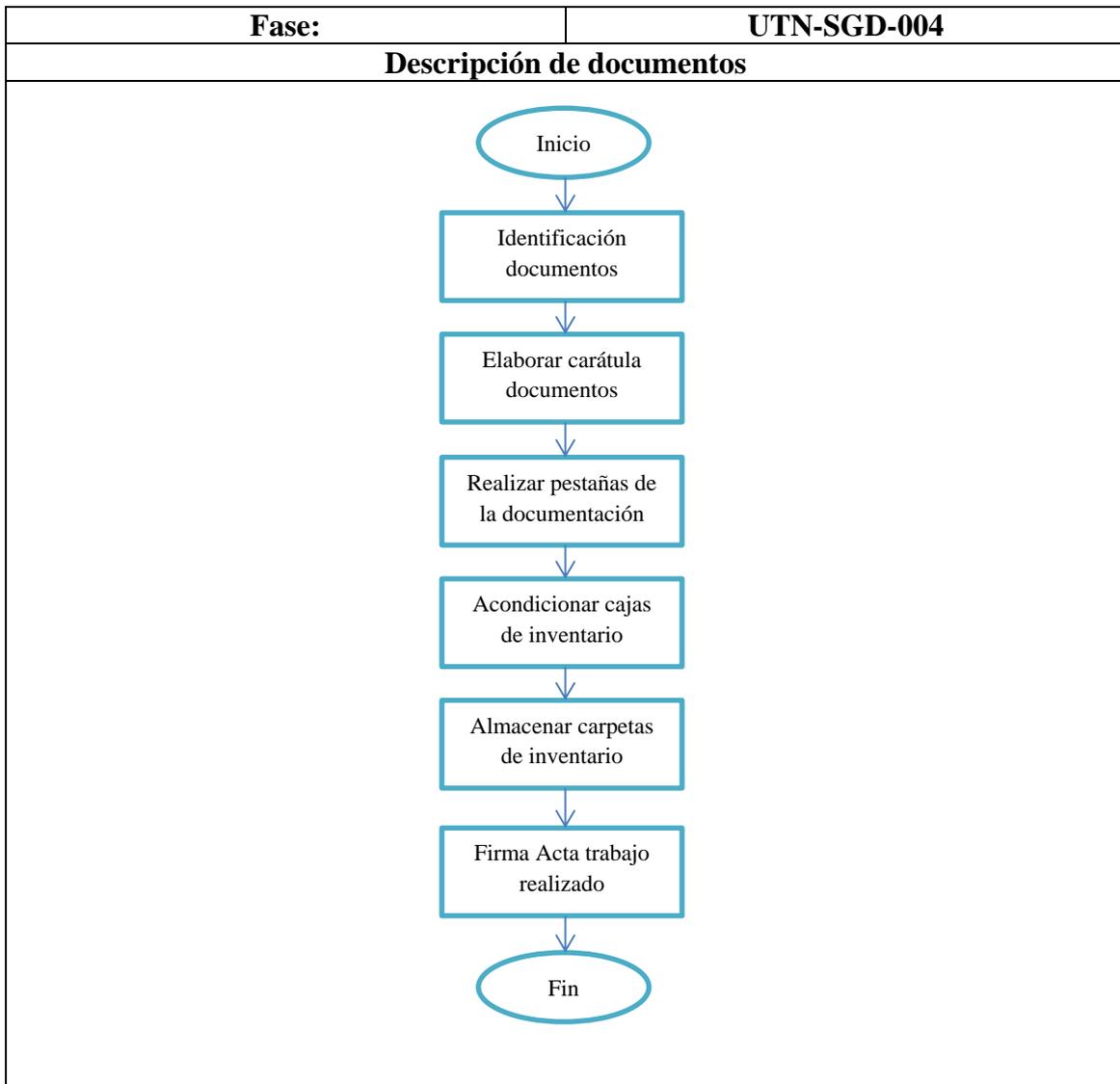
Formatos de inventario.

## **6. Indicadores**

Porcentaje de documentos correctamente descritos.



## 7. Diagrama de Flujo



Realizado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Vigencia:
Raphael Cisneros			

	<b>Universidad Técnica del Norte</b>	<b>Código</b>	<b>UTN-SGD-005</b>
	<b>Modelo de gestión documental</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Enero 2019</b>
<b>Proceso</b>	<b>Valoración Documental</b>	<b>Página:</b>	<b>18 de 23</b>
<p><b>1. Propósito</b></p> <p>Proveer una serie de directrices que permitan una adecuada valoración documental, para determinar cuáles deben ser conservados debido a su valor administrativo, legal, fiscal o contable.</p> <p><b>2. Alcance</b></p> <p>Aplica a todos los procesos de gestión documental de la Universidad Técnica del Norte.</p> <p><b>3. Responsable</b></p> <p>Aplica a todos los procesos de gestión documental de la Universidad Técnica del Norte.</p> <p><b>4. Procedimientos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el tipo de documentos por cada serie documental, que varían de acuerdo con el tipo de trámite que cumplan en cada proceso o subproceso.</li> <li>- Especificar los procesos, atribuciones o responsabilidades que dieron origen a la información que contienen los expedientes.</li> <li>- Indicar el destino final que se propone para los expedientes que se incluyen en el inventario y exponga por qué los archivos deben conservarse de forma permanente o por qué deben darse de baja, dentro del contexto institucional.</li> <li>- Proporcionar el número de expedientes, cajas, el peso aproximado y los metros lineales de los archivos, así como datos adicionales relacionados con su estado físico.</li> <li>- Elaborar la tabla de plazos de conservación documental</li> <li>- Presentación de la tabla de plazos de conservación al Director para su aprobación</li> </ul> <p><b>5. Formularios</b></p> <p>Tabla de plazos de conservación documental</p> <p><b>6. Indicadores</b></p> <p>Porcentaje de documentos valorados</p>			

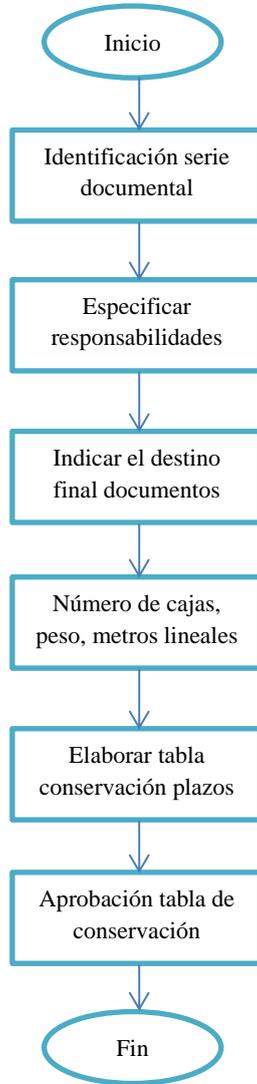


## 7. Diagrama de Flujo

Fase:

UTN-SGD-005

### Valoración de Documentos



Elaborado por:

Raphael Cisneros

Revisado por:

Autorizado por:

Vigencia:

	<b>Universidad Técnica del Norte</b>	<b>Código</b>	<b>UTN-SGD-006</b>
	<b>Modelo de gestión documental</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Enero 2019</b>
<b>Proceso</b>	<b>Transferencias Documentales</b>	<b>Página:</b>	<b>21 de 23</b>
<p><b>1. Propósito</b></p> <p>Proporcionar una serie de directrices que permitan la transferencia documental, es decir el ciclo documental, el traspaso del archivo de gestión, al archivo central, al intermedio e histórico.</p> <p><b>2. Alcance</b></p> <p>Aplica a todos los procesos de gestión documental de la Universidad Técnica del Norte.</p> <p><b>3. Responsable</b></p> <p>Aplica a todos los procesos de gestión documental de la Universidad Técnica del Norte.</p> <p><b>4. Procedimientos</b></p> <p><b>Transferencia primaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los expedientes que concluyeron su plazo de conservación en el Archivo de Gestión, de conformidad con la tabla de conservación.</li> <li>- Generar el inventario de transferencia primaria, avalado por el titular de la dependencia.</li> <li>- Integrar los expedientes a transferir en cajas archivadoras</li> <li>- Cada caja deberá contener la respectiva identificación, con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Fondo</i></li> <li><i>Unidad</i></li> <li><i>Área productora</i></li> <li><i>Sección</i></li> <li><i>Serie</i></li> <li><i>Número consecutivo de caja</i></li> <li><i>Número de expedientes</i></li> <li><i>Fechas extremas de los expedientes</i></li> </ul> </li> <li>- Remitir al archivo central las cajas, registrando en la bitácora de transferencias</li> </ul> <p><b>Transferencia secundaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los expedientes que deben ser transferidos al archivo central intermedio, de acuerdo al vencimiento de conservación.</li> <li>- Solicitar por escrito la autorización de la unidad para abrir las cajas que contengan expedientes susceptibles de transferencia secundaria, para su valoración.</li> <li>- Elaborar el inventario de expedientes para conservación permanente y el inventario de expedientes para baja documental.</li> <li>- Remitir, para su aprobación por el titular de la dependencia y el responsable del Archivo Central.</li> </ul>			

### **Baja documental**

- Identificados los expedientes que cumplieron su plazo de conservación en el Archivo Central.
- Elaborar un inventario de los expedientes susceptibles para baja documental.
- Solicitar al titular de la dependencia y al responsable del archivo central la validación del respectivo Dictamen de Baja Documental remitiendo el inventario de baja correspondiente.
- Eliminar los documentos en atención a los procedimientos establecidos por el Ministerio del Ambiente, las disposiciones establecidas por cada dependencia y las mejores prácticas internacionales.
- Abrir un expediente por cada procedimiento de baja documental, que contendrá las autorizaciones y el acta de eliminación, se conservará por un plazo de diez años contados a partir de la fecha en que se haya autorizado la baja correspondiente.

### **Transferencia final**

- Una vez concluido el plazo de conservación en el Archivo Intermedio de conformidad con la Tabla. Se generará el inventario de transferencia final.
- Se solicitará por oficio la transferencia final al Archivo Nacional del Ecuador adjuntando el inventario de transferencia final.
- El Archivo Nacional del Ecuador registrará el ingreso de las cajas en la bitácora de transferencias y determinará la signatura topográfica correspondiente, la que se asentará en el inventario de transferencia final a efecto de que sirva de instrumento de consulta.
- El Archivo Nacional del Ecuador entregará al titular de Institución una copia del inventario de la transferencia final, debidamente fechado, sellado y firmado, como acuse de recibo.

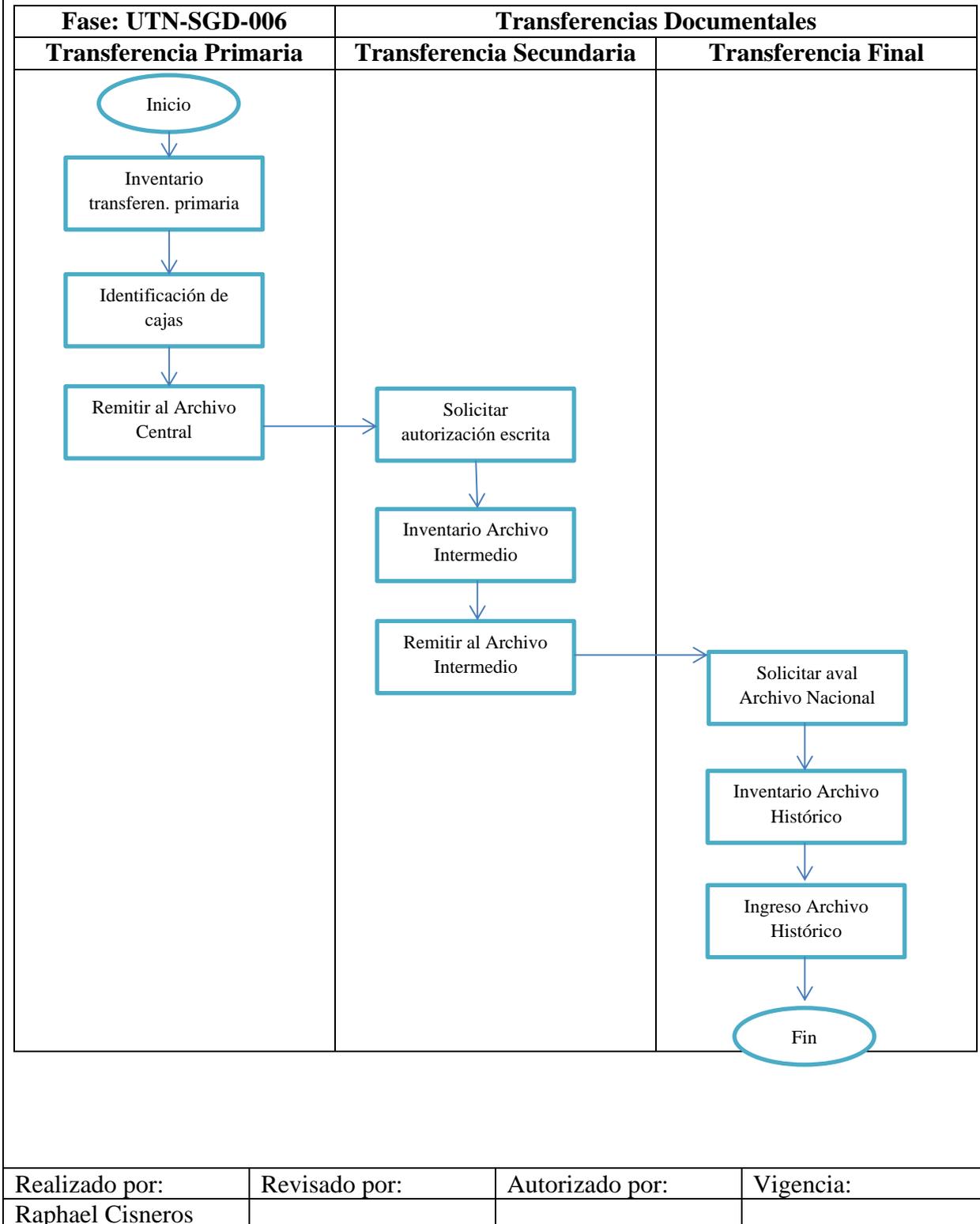
## **5. Formularios**

Actas entrega - recepción

## **6. Indicadores**

Porcentaje de documentos transferidos

## 7. Diagrama de Flujo



### 3.4 Validación

En un proyecto de investigación se considera fundamental la validación del trabajo realizado, con el fin de conocer inquietudes, opiniones y tendencias de los expertos relacionados con el tema.

#### Objetivos de la validación

- Validación de la metodología utilizada a lo largo del proyecto.
- Reestructurar los procedimientos expuestos, en el caso de ser necesario, basados en la experticia del profesional del sector.
- Avalar el resultado final del proyecto.

#### Instrumento de validación

El presente instrumento formó parte del proyecto de titulación “Modelo de Gestión documental para la Universidad Técnica del Norte, correspondiente a la carrera de Administración Pública de la Universidad Israel.

La propuesta de un instrumento de evaluación de proyectos se basa en la necesidad de obtener un método que permita un análisis, sistematización de conocimientos, y la adjudicación de valores, demostrados en escalas y organizados en cuadros generales.

A cada experto se le facilitó el documento para la validación del modelo, el cual contiene las instrucciones necesarias para su registro, de acuerdo a su vasta experiencia podrá calificar los procedimientos de acuerdo a una serie de parámetros y ponderaciones que se detallan a continuación:

**Tabla 13:** Parámetros de evaluación de la validación

Criterio de validez	Criterios
Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado
Objetividad	Esta expresado en conductas observables
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia
Organización	Existe una organización lógica
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación

**Elaborado por:** El autor

#### Ponderación de parámetros

La matriz de ponderación se utiliza cuando se tiene varios criterios de validez que serán evaluados de forma independiente para las distintas alternativas de acción y se desea obtener una jerarquización de forma global y particular.

Para cada criterio de se considerará la escala de 1 al 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.-Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	------------------

**Tabla 14.** Matriz de ponderación

Criterio de validez	Ponderación				
	1	2	3	4	5
Claridad					
Objetividad					
Actualidad					
Organización					
Consistencia					
Metodología					
Pertinencia					

**Elaborado por:** El autor

### Resultados de la validación

Al no tratarse de un modelo físico verificable mediante pruebas en un laboratorio, las características de la propuesta de la tesis obligan a plantear otro tipo de metodología para su verificación, con la ayuda de expertos en el tema, lo que se pretende demostrar es que el modelo de gestión documental es aplicable. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.-Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	------------------

**Tabla 15.** Resultados de la validación

Criterio de validez	Especialistas				Total
	A	B	C	D	
Claridad	5	5	5	5	20
Objetividad	4	4	4	5	17
Actualidad	5	5	4	4	18
Organización	4	4	5	5	18
Consistencia	5	5	3	4	17
Metodología	5	4	5	5	19
Pertinencia	4	5	5	4	18

**Elaborado por:** El Autor

**Puntuación:**

De 4 a 11: No valida, reformular

De 12 a 14: No valido, modificar

De 15 a 17: Válido, mejorar

De 18 a 20: Válido, aplicar

Hemos obtenido como resultado final un promedio de 18, con lo cual hemos cumplido con los parámetros de validación expuestos, por consiguiente, la propuesta es totalmente aplicable al cumplir con los criterios de claridad, objetividad, actualidad, organización, consistencia, metodología y pertinencia.

## CONCLUSIONES

- La gestión documental es el conjunto de técnicas y prácticas usadas por la administración en las que se crea, recibe, utiliza y conserva información, a través de diferentes herramientas como el cuadro de clasificación, cuadro de inventario, cuadro de préstamos, la tabla de plazos, entre otros. Comprende el ciclo de vida íntegro del documento desde su creación, clasificación, depuración o conservación permanente.
- El diseño metodológico utilizado contó con dos tipos de enfoques, uno cualitativo y uno cuantitativo. Los tipos de investigación que se emplearon fueron bibliográficos y de campo, donde se utilizaron diversas técnicas de recolección de datos como la entrevista, cuestionario y guías de observación, los que contribuyeron a demostrar la existencia de grandes volúmenes documentales sin ningún tipo de tratamiento, evidenciando la necesidad de implementar un Modelo de Gestión Documental en la UTN.
- La elaboración de un Modelo de Gestión Documental, adecuado a la necesidad de la institución, facilitará la organización, uniformidad y control de la información. El modelo estuvo basado en 6 procedimientos claves Registro de entrada y salida de información, Integración y ordenación, Clasificación de documentos, Descripción documental, Valoración documental y Transferencias documentales. La construcción y descripción de los procedimientos se inspiran en la Norma de Gestión Documental para entidades de Administración Pública.

## **RECOMENDACIONES**

- Para generar beneficios y ventajas competitivas se recomienda la implementación de la propuesta realizada. El Modelo de Gestión Documental se encuentra avalado por un grupo de profesionales expertos en el tema quienes garantizan la eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Suministrar los recursos humanos, financieros, materiales, técnicos, y de información, que permitan generar programas de motivación y capacitación a los funcionarios. Teniendo como tema central la Gestión Documental.
- Los funcionarios con acceso a la documentación de la universidad deben estar plenamente identificados, con el propósito de conocer exactamente la ubicación de la información.
- Para finalizar, es de gran importancia que el Honorable Consejo Universitario, como máximo Organismo Colegiado Académico Superior y al Rector, mire con perspectiva futura la necesidad y conveniencia de la aplicación del Modelo de Gestión Documental.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abascal, E., (2014). *Análisis de encuestas*, Madrid, España: ESIC.
- Atehoetúa, F., Bustamante, R. y Valencia, J., (2013). *Sistema de gestión integral*, Antioquia, Colombia: Universal
- Breakwell, G., (2013). *Como realizar entrevistas con éxito*, Madrid, España: Gestión 2000
- Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 379
- Duque, P., (2014). *La comunicación y la gestión de la información en las instituciones educativas*, Madrid, España: Cisspraxis
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P., (2014). *Metodología de la investigación*, México DF, México: McGRAW-HILL
- Heinemann, K., (2013). *Introducción a la metodología de la investigación empírica*, Barcelona, España: Paidotribo
- Molina, J. y Marsal, M., (2014). *La gestión del conocimiento en las organizaciones*, Barcelona, España: Libros en red
- Morales, E., (2013). *Gestión de documentos en la e-Administración*, Barcelona, España: UOC
- Normas de Gestión Documental Para Entidades de Administración Pública, 2016.
- Nagui, M. (2013). *Metodología de la investigación*, México DF, México: Limusa
- Ogalla, F., (2014). *Sistemas de Gestión*, Madrid, España: Díaz Santos.
- Pérez, H. y Chávez, Y., (2013). *Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones*. Recuperado de: <file:///C:/Users/user.user-PC/Downloads/Dialnet-GestionDocumentalGestionDeInformacionYGestionDelCo-5704452.pdf>
- Russo, P., (2011). *Gestión Documental en las Organizaciones*, Barcelona, España: UOC.
- Sánchez, C., (2013). *Manual para la integración de manuales de gestión*, Madrid, España: Fundación Confemetal

## ANEXOS

### ANEXO # I

**Encuesta dirigida a los 26 Directores de los diferentes Departamentos que conforman la UTN.**

### UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL



### MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Lugar y fecha:**

**Nombre y Apellido:**

**Cargo / Departamento:**

### GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA UTN

**Objetivo:** Conocer la situación actual de la universidad en temas relacionados con la gestión documental, y por consiguiente su respectivo diagnóstico.

**Instrucciones:**

Lea detenidamente la serie de preguntas que se despliegan a continuación, y en base a su juicio y experiencia marque con un X según su apreciación.

**Pregunta N° 1**

¿Considera usted que la UTN posee un adecuada organización documental dentro de la institución?

SI	
NO	

Si su respuesta fue afirmativa, por favor descríbalo a continuación.

---

**Pregunta N° 2**

¿Utiliza alguna base de datos o herramienta tecnológica para el control y seguimiento de los documentos en formato físico y digital?

SI	
NO	

Si su respuesta fue afirmativa, por favor descríballo a continuación.

---

**Pregunta N°3**

¿Posee algún tipo de respaldo de los documentos digitales, donde guarde información además de su computadora (flash memorie, disco externo, etc.)?

SI	
NO	

Si su respuesta fue afirmativa, por favor descríballo a continuación.

---

**Pregunta N°4**

¿Conoce o ha recibido algún tipo de información relacionada con las normas gestión documental para entidades de administración pública?

SI	
NO	

Si su respuesta fue afirmativa, por favor descríballo a continuación.

---

**Pregunta N°5**

¿Considera usted que existe un control para evitar adulteraciones, modificaciones, cambios o perdidas de documentos dentro de la UTN?

SI	
NO	

Si su respuesta fue afirmativa, por favor descríbalo a continuación.

---

**Pregunta N°6**

¿Piensa usted que es necesario reglamentar la organización y preservación de los documentos en todas las áreas de la UTN?

SI	
NO	

Si su respuesta fue afirmativa, por favor descríbalo a continuación.

---

**Pregunta N°7**

¿Considera usted que se deberían implementar un modelo de gestión documental que mejore los procesos administrativos?

SI	
NO	

Si su respuesta fue afirmativa, por favor descríbalo a continuación.

---

**Pregunta N°8**

¿Se lleva un control de los documentos consultados o entregados en custodia a otras unidades administrativas?

SI	
NO	

Si su respuesta fue afirmativa, por favor descríbalo a continuación.

---

**Pregunta N°9**

¿Posee conocimiento de la vida útil de la documentación, es decir en qué tiempo son eliminados?

SI	
NO	

Si su respuesta fue afirmativa, por favor descríballo a continuación.

---

**Pregunta N°10**

¿Ha recibido alguna capacitación sobre gestión documental?

SI	
NO	

Si su respuesta fue afirmativa, por favor descríballo a continuación.

---

**Pregunta N°11**

¿Durante su gestión ha existido alguna pérdida o extravío de algún documento importante?

SI	
NO	

Si su respuesta fue afirmativa, por favor descríballo a continuación.

---

**Pregunta N°12**

¿Existen otros lugares donde se almacene documentos específicos de su área?

SI	
NO	

Si su respuesta fue afirmativa, por favor descríballo a continuación.

---

Gracias por su colaboración.

**ANEXO # II**

**MODELO VALIDEZ DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DEL EXPERTO**

**MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA  
DEL NORTE**

**Responsable: Raphael Marcos Cisneros López**

**Introducción:**

Sr. especialista luego de un riguroso análisis de la propuesta del trabajo de titulación, le solicitamos que en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho modelo para su aplicación:

**Nota:** Para cada criterio considere la escala del 1 al 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.-Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	------------------

Criterio de validez	Ponderación					Argumento	Observaciones y/o Sugerencias
	1	2	3	4	5		
Claridad							
Objetividad							
Actualidad							
Organización							
Consistencia							
Metodología							
Pertinencia							
<b>Total</b>							

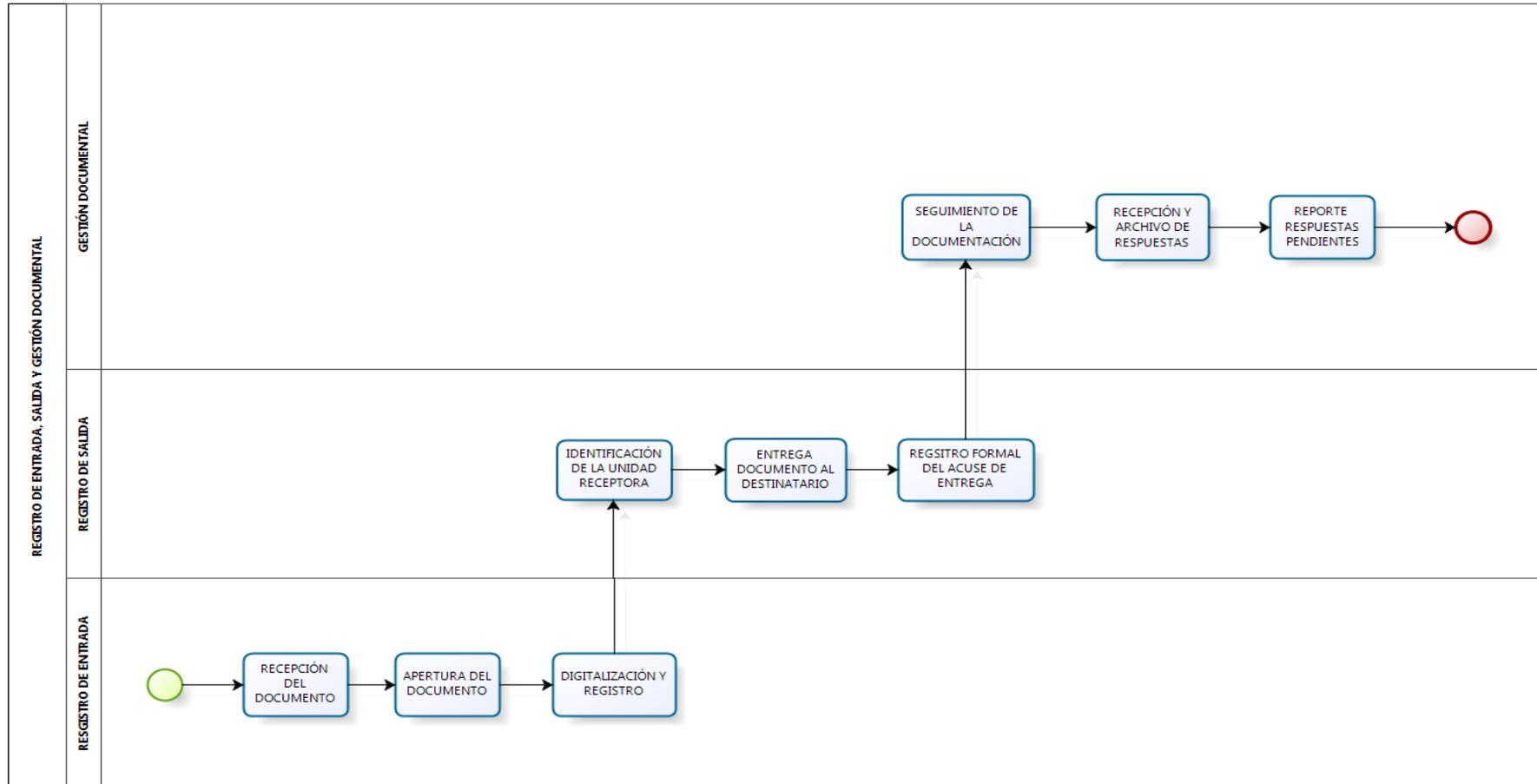
**Puntuación:**

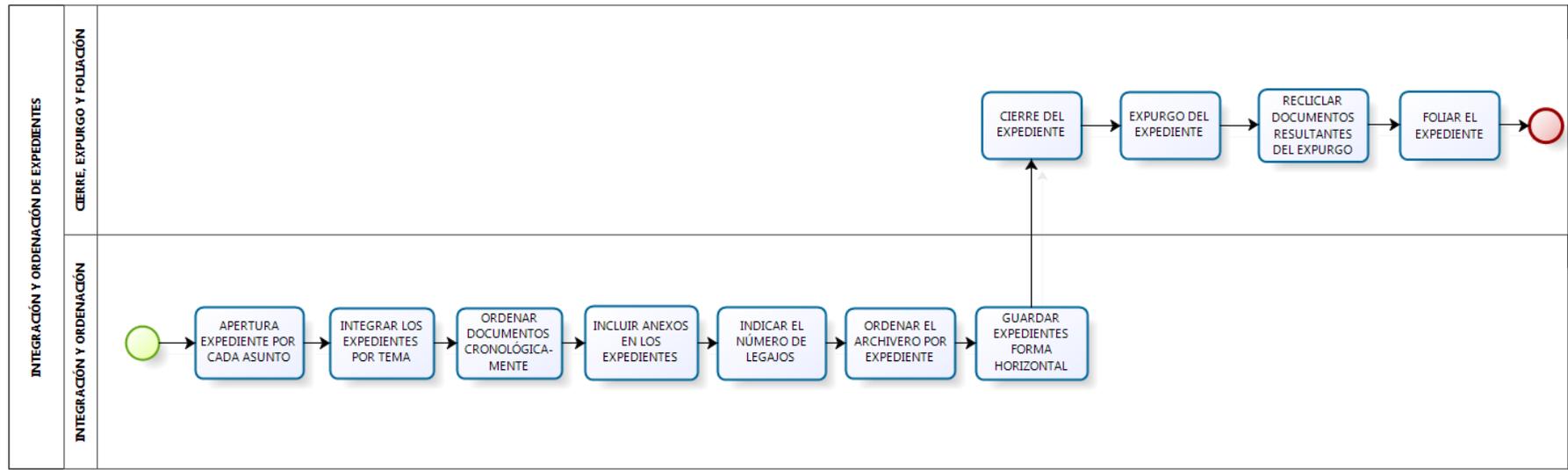
- De 4 a 11: No valida, reformular
- De 12 a 14: No valido, modificar
- De 15 a 17: Válido, mejorar
- De 18 a 20: Válido, aplicar

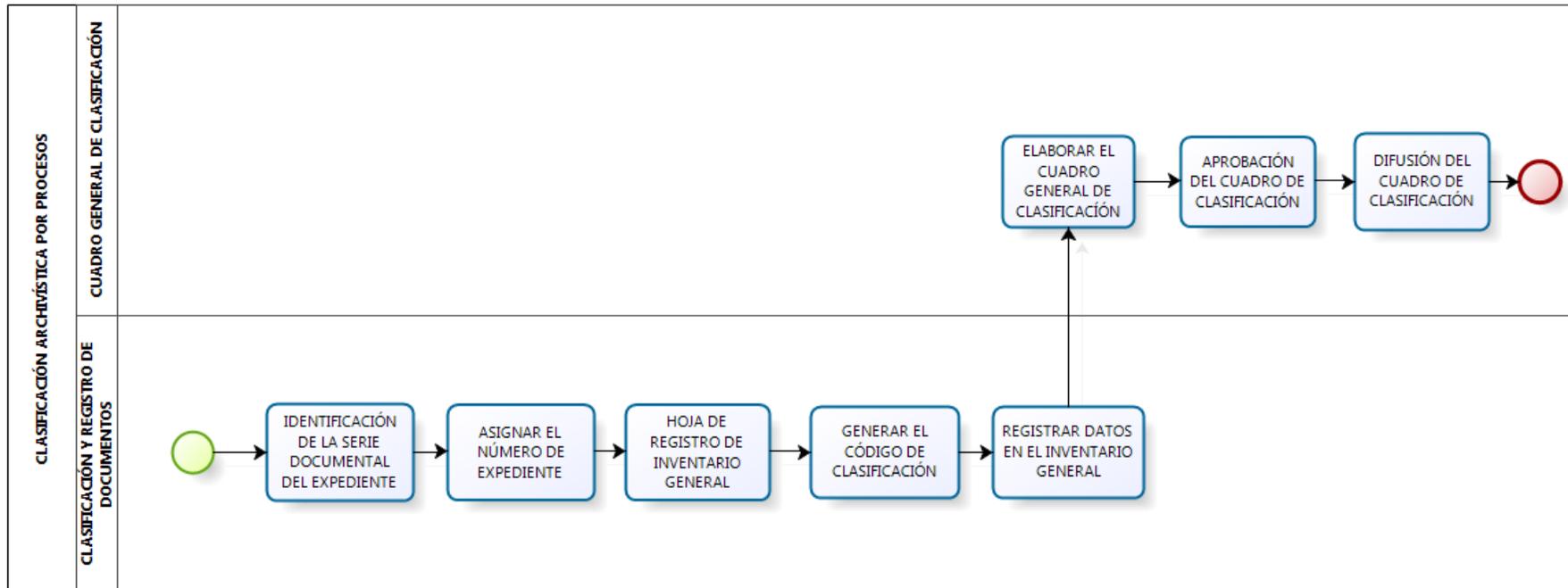
Lugar y Fecha:	
Apellidos y Nombres:	
Grado Académico:	

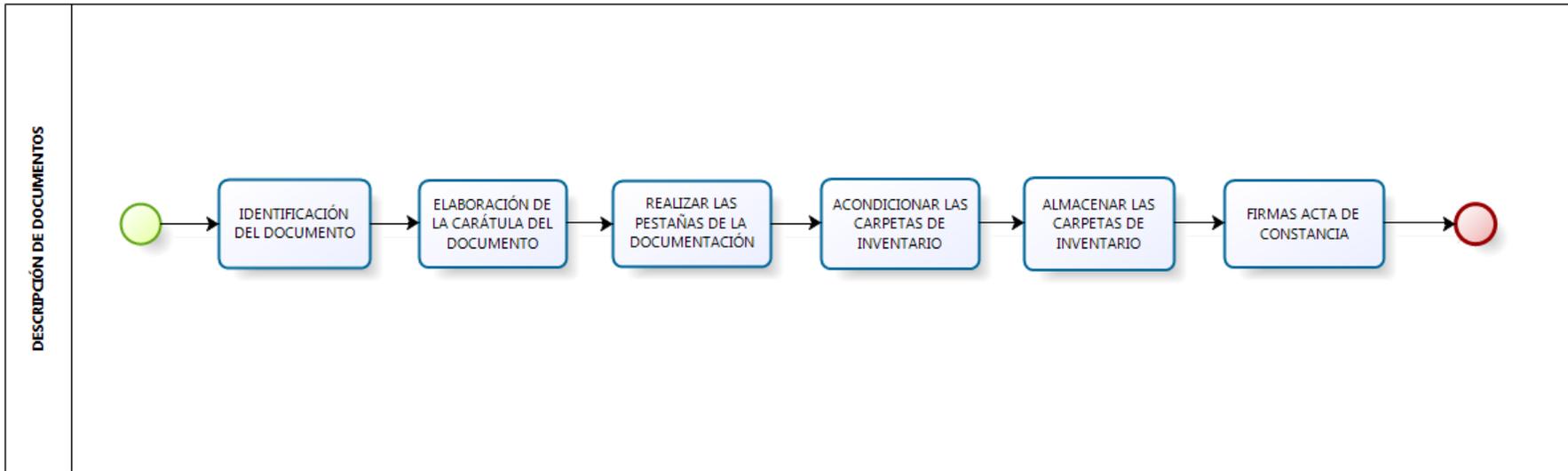
-----  
Firma del Experto

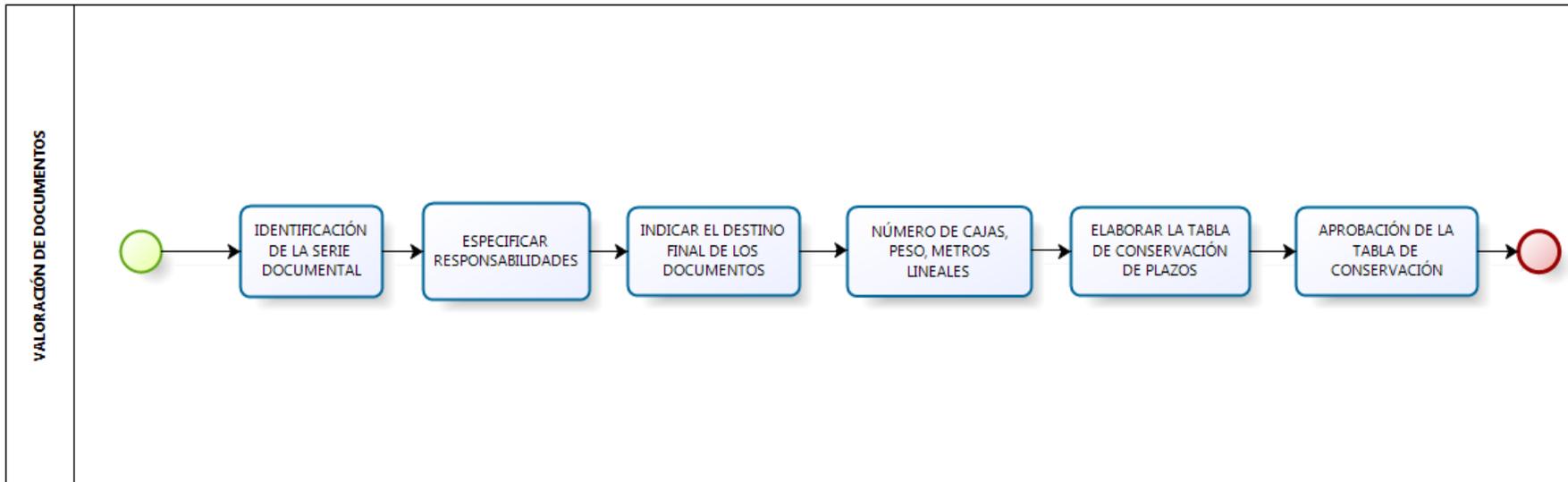
**ANEXO # III Diagramas de flujos.**

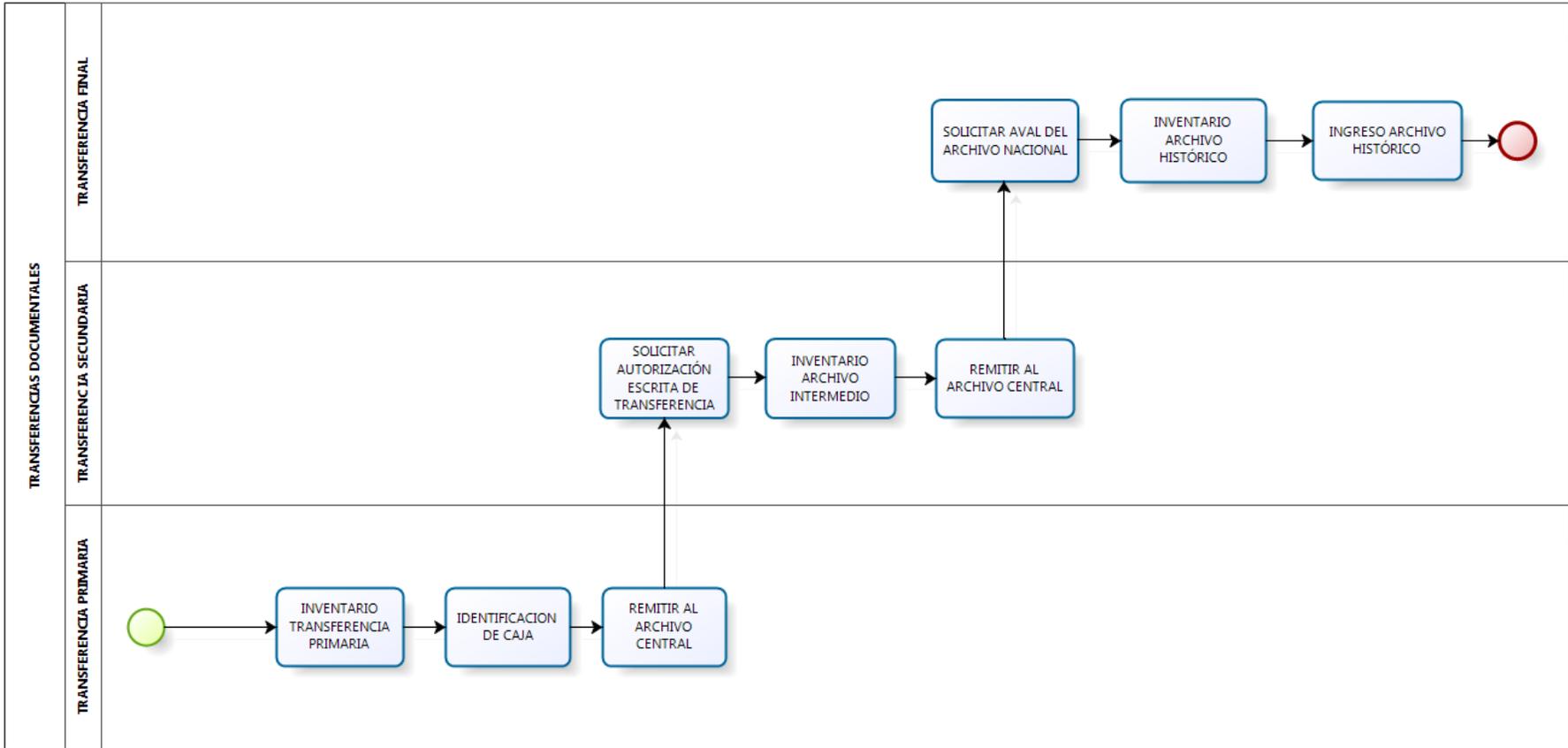












## La Gestión Documental en Instituciones Públicas del Ecuador

### Document Management in Public Institutions of Ecuador

Raphael Marcos Cisneros López

[rafiko\\_spitfire@hotmail.com](mailto:rafiko_spitfire@hotmail.com)

Recibido: 23 de Febrero 2019

#### Resumen:

Actualmente se exige a la administración pública de país, que sus operaciones sean realizadas de forma eficiente, eficaz, transparente y sobre todo comprometida con los ciudadanos y su sentido de satisfacción. Con el avance de la tecnología y la comunicación hemos generado un manejo de información tanto física como documental sin precedentes, por lo que se considera imperativo su control, es decir el ciclo de vida de un documentos, desde su origen, su tratamiento y su disposición final, y que mejor manera de lograrlo que mediante la aplicación de un Modelo de Gestión Documental, que nos permita alcanzar estándares de calidad y satisfacción a los usuarios. La investigación actual pretende demostrar el estado actual que existe en la Universidad Técnica del Norte con respecto al manejo de la información documental dentro de las diferentes áreas que éstas la componen. Trataremos de indagar cuáles son sus debilidades y como hacer frente a esta problemática de una manera sencilla y eficaz.

**Palabras Claves:** dato, información, conocimiento, gestión documental.

#### Summary:

Currently, the public administration of the country is required to carry out its operations efficiently, effectively, transparently and above all, committed to citizens and their sense of satisfaction. With the advance of technology and communication, we have generated an unprecedented handling of both physical and documentary information, which is why its control is considered imperative, that is, the life cycle of a document, from its origin, its treatment and its disposition. final, and what better way to achieve it than through the application of a Document Management Model, which allows us to achieve quality standards and user satisfaction. Current research aims to demonstrate the shortcomings that exist in the Technical University of the North with respect to the

handling of documentary information within the different areas that comprise it. We will try to find out what their weaknesses are and how to deal with this problem in a simple and effective way.

**Key words:** data, information, knowledge, document management.

### **Introducción**

Al tratar el tema de la gestión documental podemos concluir que el pilar de ésta, son los documentos, sin ellos no podría ejecutarse un control integral y el manejo de la información. Por tal razón se acotará referencias que permitan tener una visión más amplia del tema a investigar.

La Gestión documental ha existido desde hace miles de años, las bibliotecas de la antigüedad organizaban listados de documentos por carpeta y categorías, posteriormente el desarrollo decimal permitió ubicar libros y documentos de más fácil mediante el uso de fichas catálogos.

El aporte de este estudio de investigación permitirá a las Instituciones del Sector Público una guía, un Modelo de Gestión documental, que ayude a solucionar el manejo adecuado de la información. Detectar las causas que generan los problemas y aportar con herramientas que permitan mitigar estas falencias.

### **Métodos**

El presente trabajo de investigación tendrá dos enfoques, cuantitativo y cualitativo.

**Investigación Cuantitativa:** Recopila y analiza información de diversas fuentes, mediante la utilización de diversas técnicas informáticas, estadísticas o matemáticas. Su interés es poder desarrollar teorías concluyentes, tratando de cuantificar el problema a una población mayor.

**Investigación Cualitativa:** Por otro lado, este tipo de investigación es más exploratoria, depende de la recopilación de datos verbales, de conducta u observaciones, tiene por objeto ahondar en un conocimiento profundo del comportamiento humano y las razones que lo lideran.

Los tipos de investigación que se utilizaran en el proyecto son:

## Bibliográfica

Consiste en la revisión de material bibliográfico ya elaborado en formato digital o impreso con respecto al tema de estudio, constituye uno de los pilares para cualquier tipo de investigación.

## De Campo

Implica una combinación de observación de los participantes, entrevistas y análisis. Extrayendo datos directamente de la realidad mediante técnicas de recolección, con la finalidad de dar solución a un tema planteado.

## Descriptiva.

Describen los hechos como son observados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2004).

Su objetivo es llegar a conocer las situaciones, actitudes a través de la descripción exacta de las actividades, procesos, objetos y personas. No se limita únicamente a la recolección de datos, sino a la identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

## Población

La población para el presente trabajo de investigación dirigida a los Directores de cada área que conforman la Universidad Técnica del Norte:

## Muestra.

Las encuestas serán realizadas a 26 Directores que conforman el total de áreas o departamentos que conforman la UTN.

## Métodos y técnicas a emplear.

La presente investigación será bibliográfica y de campo, de tipo bibliográfico trabajará con: textos, libros, enciclopedias, publicaciones científicas, revistas, leyes, manuales. Es decir todo tipo de información comprobable, que aporte de forma sustancial al proyecto. Por otra parte, la investigación de campo la obtención y recolección de datos será realizada directamente en la UTN. Técnicas para la recolección y presentación de la información.

Encuesta.

De acuerdo al modelo de investigación utilizaremos la encuesta como el primer recurso. Técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantizan que la información proporcionada por la muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población.

### **Resultados**

Hemos podido evidenciar que control documental se lo realiza de manera empírica, hay quienes lo realizan alfabéticamente, otros en orden de llegada, es decir los criterios son diversos, esto no quiere decir, que necesariamente este mal realizado, ya que ha funcionado a lo largo de su vida institucional; sin embargo existe la posibilidad de mejorar los procesos, encaminados al control, creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos. En cuanto a la conservación de archivos para su depuración o eliminación, no cuentan con un criterio técnico, que determine el tiempo de duración de la información. En lo referente a capacitación, no han recibido ningún curso para la organización documental de su archivo. Finalmente el recurso humano que labora la institución, es muy comprometido a brindar los mejores servicios, los directivos están conscientes de la necesidad de elaborar un Modelo de Gestión Documental.

### **Discusión**

La Gestión documental en el sector público es un tema de amplia discusión, ya que son instituciones que manejan una gran cantidad de información, mucha de gran importancia que debe ser manejada de una forma muy rigurosa.

En el proyecto de investigación hemos podido evidenciar la falta de controles y programas que permitan mitigar el riesgo (pérdida de documentos, adulteraciones, malversación, entre otros).

Desarrollar un programa de motivación y capacitación a los funcionarios es imperativo, con temas referentes a Normas de Gestión Documental del Sector Público, como realizar bases de datos que permitan el control y seguimiento de documentación, una sólida capacitación en lo referente a la vida útil y procesos de eliminación de información.

Se debe fortalecer, perfeccionar y socializar reglamentos que permitan la organización y preservación de documentos, con el afán de mejorar el sistema administrativo., alcanzar estándares de calidad, y satisfacción a los usuarios.

### **Conclusión**

La gestión documental es el conjunto de técnicas y prácticas usadas por la administración en las que se crea, recibe, utiliza y conserva información, a través de diferentes herramientas como el cuadro de clasificación, cuadro de inventario, cuadro de préstamos, la tabla de plazos, entre otros. Comprende el ciclo de vida íntegro del documento desde su creación, clasificación, depuración o conservación permanente.

El diseño metodológico utilizado contó con dos tipos de variables, una cualitativa y una cuantitativa. Los tipos de investigación que se emplearon fueron bibliográficos y de campo, donde se utilizaron diversas técnicas de recolección de datos como la entrevista, cuestionario y guías de observación, los que contribuyeron a demostrar la existencia de grandes volúmenes documentales sin ningún tipo de tratamiento, evidenciando la necesidad de implementar un Modelo de Gestión Documental en la UTN.

La elaboración de un Modelo de Gestión Documental, adecuado a la necesidad de la institución, facilitará la organización, uniformidad y control de la información. El modelo estuvo basado en 6 procedimientos claves Registro de entrada y salida de información, Integración y ordenación, Clasificación de documentos, Descripción documental, Valoración documental y Transferencias documentales. La construcción y descripción de los procedimientos se inspiran en la Norma de Gestión Documental para entidades de Administración Pública.

### **Referencias Bibliográficas.**

- Abascal, E., (2014). *Análisis de encuestas*, Madrid, España: ESIC.
- Atehoetúa, F., Bustamante, R. y Valencia, J., (2013). *Sistema de gestión integral*, Antioquia, Colombia: Universal
- Breakwell, G., (2013). *Como realizar entrevistas con éxito*, Madrid, España: Gestión 2000
- Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 379

- Duque, P., (2014). *La comunicación y la gestión de la información en las instituciones educativas*, Madrid, España: Cisspraxis
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P., (2014). *Metodología de la investigación*, México DF, México: McGRAW-HILL
- Heinemann, K., (2013). *Introducción a la metodología de la investigación empírica*, Barcelona, España: Paidotribo
- Molina, J. y Marsal, M., (2014). *La gestión del conocimiento en las organizaciones*, Barcelona, España: Libros en red
- Morales, E., (2013). *Gestión de documentos en la e-Administración*, Barcelona, España: UOC
- Normas de Gestión Documental Para Entidades de Administración Pública, 2016.
- Nagui, M. (2013). *Metodología de la investigación*, México DF, México: Limusa
- Ogalla, F., (2014). *Sistemas de Gestión*, Madrid, España: Díaz Santos.
- Pérez, H. y Chávez, Y., (2013). *Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones*. Recuperado de: <file:///C:/Users/user.user-PC/Downloads/Dialnet-GestionDocumentalGestionDeInformacionYGestionDelCo-5704452.pdf>
- Russo, P., (2011). *Gestión Documental en las Organizaciones*, Barcelona, España: UOC.
- Sánchez, C., (2013). *Manual para la integración de manuales de gestión*, Madrid, España: Fundación Confemetal



## CERTIFICADO

El suscrito Secretario General de la Universidad Técnica del Norte "Doctor Luis Adrian Chilibunga Jaramillo", de la provincia de Imbabura, ciudad de Ibarra, tiene a bien certificar que:

El Ing. Raphael Marcos Cisneros López portador de la cédula de identidad: 1721785648, trabajará en el proyecto de investigación: "Modelo de Gestión Documental de la Universidad Técnica del Norte", el mismo que contribuirá a fortalecer el manejo de la información, facilitará la organización, uniformidad y control de la documentación. Mediante un diseño metodológico acorde a sus requerimientos, incorporando una visión mundial que faculte a los administradores verdaderas dinámicas de cambio y mejora.

Es todo en cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando en hacer uso del presente documento en lo que creyere conveniente.

Atentamente



Doctor Luis Adrian Chilibunga Jaramillo  
SECRETARIO GENERAL

