



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica Social Y Administrativa

Carrera de Administración Pública

“Elaboración de la propuesta de manual de procesos para la unidad de gestión documental y archivo de la Coordinación Zonal 7 del Ministerio de Inclusión Económica y Social de Loja, año 2022”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública.

AUTOR:

José Nixon Collahuazo Pardo

DIRECTORA:

Ing. Diana Alexandra Larreategui Moreno Mg. Sc.

Loja - Ecuador
2023

Certificación

Loja, 22 de noviembre de 2023

Ing. Diana Alexandra Larreategui Moreno, Mg, Sc.

DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

C E R T I F I C O:

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Elaboración de la propuesta de manual de procesos para la unidad de gestión documental y archivo de la Coordinación Zonal 7 del Ministerio de Inclusión Económica y Social de Loja, año 2022**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración Pública**, de la autoría del estudiante **José Nixon Collahuazo Pardo**, con **cédula de identidad Nro. 1715995989**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación del mismo para su respectiva sustentación y defensa.

Ing. Diana Alexandra Larreategui Moreno, Mg. Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, **José Nixon Collahuazo Pardo**, declaro ser el autor del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital Institucional-Biblioteca Virtual.

Firma:

Cedula de Entendida: 1715995989

Fecha: 22 de noviembre de 2023

Correo electrónico: jose.collahuazo@unl.edu.ec

Teléfono o Celular: 0959137562

Carta de autorización por parte del autor, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.

Yo, **Collahuazo Pardo José Nixon**, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular denominado: “**Elaboración de la propuesta de manual de procesos para la unidad de gestión documental y archivo de la Coordinación Zonal 7 del Ministerio de Inclusión Económica y Social de Loja, año 2022**”, como requisito para optar el título de **Licenciado en Administración Pública**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, 22 días del mes de noviembre del 2023.

Firma:

Autor: Collahuazo Pardo José Nixon

Cedula: 1715995989

Dirección: Atahualpa y Mercadillo

Correo electrónico: jose.collahuazo@unl.edu.ec

Teléfono: 0959137562

DATOS COPLEMENTARIOS

Directora Trabajo de Integración Curricular: Ing. Diana Alexandra Larreátegui More. Mg. Sc

Dedicatoria

Quiero dedicar mi trabajo de investigación de integración curricular en primera instancia a Dios quien ha sido guía de mi vida, me ha brindado fortaleza para seguir adelante y no claudicar.

A mis padres José Lutgardo Collahuazo y Celina Pardo quienes tienen mi respeto y admiración, ellos me forjaron valores los cuales me llevaron a obtener los logros transcurridos en mi carrera; a mi hijo quien es mi pilar para alcanzar mis metas académicas; a mis hermanos los cuales han sido personas ejemplares a seguir Alex, Fredi y Selena.

Mis abuelos Dolores Peña, Arcesio Pardo y Domingo Collahuazo gracias a ellos forme un carácter para no desistir nunca en la vida.

A Leonardo Márquez quien estuvo en los momentos más difíciles siendo mi apoyo incondicional, él fue un miembro más de la familia desde el cielo guiara mi camino. Jhojana Castillo quien es una persona representativa en mi vida, un sustento esencial para mi carrera.

Jose Nixon Collahuazo Pardo

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme brindado la vida para cumplir una de mis tantas metas dentro de mi formación profesional, a mis padres por haberme dado afables consejos que han servido para formarme como la persona humana que soy en la actualidad, por su apoyo moral y económico el cual me brindo la oportunidad de ser un profesional.

A mis hermanos y familiares quienes me enseñaron a levantarme con cada adversidad que se presentara en el camino.

A mis amigas Milagros y Jennifer las cuales me dieron fortaleza estando en los momentos de nuestra formación profesional, enseñándome a esforzarme para cumplir cada meta que me proponga en la vida siendo siempre mejores personas.

A mi directora Diana Larreategui por brindarme los conocimientos, me supo regir en mi trabajo de integración de la manera más eficaz, a mis docentes desde el inicio de la carrera fueron personas profesionalmente maravillosas encaminando cada periodo; a la Universidad Nacional de Loja porque me brindo la oportunidad de estudiar y obtener mi título profesional en la carrera de **Administración Pública** la cual cuenta con docentes de calidad.

Al MIES y Eduardo Ojeda apoyándome para realizar mi investigación facilitándome la información necesaria para cumplir y culminar el tema propuesto.

Jose Nixon Collahuazo Pardo

Índice de Contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de Contenidos	vii
Índice de Tablas.....	x
Índice de Figuras	xii
Índice de Anexos	xiii
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1 Abstract.....	3
3. Introducción	4
4. Marco teórico	7
4.1 Antecedentes.....	7
4.1.1 Antecedentes Investigativos	7
4.2 Base Teórica	8
4.2.1 Teoría de la Trilogía de Juran	8
4.2.2 Teoría de Deming.....	11
4.2.2.1 Ciclo PDCA o PHVA	11
4.2.3 La Nueva Gestión Publica.....	13
4.3 Marco Legal.....	14

vii

4.3.1 Constitución de la Republica del Ecuador	14
4.3.2 Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad	15
4.3.3 Norma Técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios.....	16
4.3.4 Norma Técnica prestación de servicios y administración por procesos	17
4.4 Marco Referencial	17
4.4.2 MIES	17
4.4.3 Misión	20
4.4.4 Visión:.....	21
4.4.5 Valores:	21
4.4.1 Procesos	22
4.4.2 Cadena de valor del MIES	22
4.5 Marco Conceptual.....	23
4.5.1 Gestión de Calidad.....	23
4.5.2 Diagnóstico Situacional	24
4.5.3 Procesos	25
4.5.4 Características y partes de los Procesos.....	26
4.5.5 Tipos de Procesos	28
4.5.6 Elementos de un Proceso	28
4.5.7 Manual de procesos.....	29
4.5.8 Gestión de Archivo	30
4.5.9 Funciones de un Archivo	31
4.5.10 Tipos de Archivos.....	32
4.5.11 Clasificación de los Archivos	34
4.5.12 Flujoograma	35

4.5.13 Tipos de Flujograma	35
4.5.14 Simbología	37
5. Metodología.....	40
5.1 Enfoque.....	40
5.2 Diseño	40
5.3 Tipo de Investigación	40
5.3.2 Investigación – acción.....	40
5.4 Unidad de Análisis.....	41
5.5 Métodos	41
5.5.1 Método Inductivo:.....	41
5.5.2 Método Analítico:	41
5.5.3 Método Sintético:.....	41
5.6 Técnicas e instrumentos de investigación.....	42
5.6.1 La entrevista:.....	42
5.6.2 Ficha de Observación.....	42
5.6.3 Grupo focal	42
5.6.4 Escala de Likert.....	43
5.6.5 Diagnóstico FODA	43
5.6.6 Metodología para el levantamiento de procesos de la universidad nacional de Loja	43
5.6.7 Software	44
6. Resultados	45
6.1 OE1: Diagnóstico situacional de la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022.....	45
6.1.1 MIES	45

6.1.2 Entrevista	48
6.1.3 Resultados de Ficha de observación	50
6.1.4 Resultados de Grupo Focal	53
6.1.5 Estructura descriptiva de la gestión documental y archivo.....	53
6.1.6 Diagnóstico FODA	55
6.2 OE2: Estructura de manual de procesos para la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022.	56
6.2.1 Manual de procesos de gestión documental y archivo.....	56
6.3 OE3: Diagrama de la propuesta de optimización del subproceso de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022	118
6.3.1 Optimización del subproceso de gestión documental y archivo	118
6.3.2 Socialización de la propuesta del manual de procesos de gestión documental y archivo y la diagramación de la optimización del subproceso.	134
6.4 OG. Elaborar la propuesta de Manual de procesos para la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022.	135
7. Discusión	136
8. Conclusiones	142
9. Recomendaciones	143
10. Bibliografía	144
11. Anexos	150

Índice de Tablas

Tabla 1. Normativa de la Constitución de la República del Ecuador.....	14
Tabla 2. Normativas de la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad	15

Tabla 3. Normativas de la Norma Técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios.....	16
Tabla 4. Normativa de la Norma Técnica prestación de servicios y administración por procesos	17
Tabla 5. Simbología de flujograma	37
Tabla 6. Personal de la unidad gestión documental y archivo.	47
Tabla 7. Puntajes de valoración.....	50
Tabla 8. Información de la Ficha de observación.....	51
Tabla 9. Gestión Documental entradas verificables	118
Tabla 10. Gestión Documental salidas verificables	119
Tabla 11. Gestión Documental procedimiento descriptivo	119
Tabla 12. Gestión de Archivo entrada verificable.....	120
Tabla 13. Gestión de Archivo salida verificable	120
Tabla 14. Gestión Archivo procedimiento descriptivo	121
Tabla 15. Preservación documental entrada verificable.....	125
Tabla 16. Preservación documental salida verificable	125
Tabla 17. Preservación Documental procedimiento descriptivo.....	126
Tabla 18. Servicios Documentales entrada verificable	127
Tabla 19. Servicios Documentales salida verificable.....	127
Tabla 20. Servicios Documentales procedimiento descriptivo	127
Tabla 21. Padrón Documental entrada verificable	128
Tabla 22. Padrón Documental salida verificable.....	129
Tabla 23. Padrón Documental procedimiento descriptivo	129
Tabla 24. Documentos electrónicos y digitales entrada verificable	130
Tabla 25. Documentos electrónicos y digitales salida verificable	130
Tabla 26. Documentos electrónicos y digitales procedimiento descriptivo	130

Índice de Figuras

Figura 1. Diagrama de la Trilogía de Juran.....	10
Figura 2. El ciclo PDCA o PHVA (ciclo Deming)	12
Figura 3. Organigrama estructural del MIES	19
Figura 4. Organigrama estructural distrital del MIES.....	20
Figura 5. Procesos MIES.....	22
Figura 6. Cadena de Valor del Ministerio de Inclusión Económica y Social	23
Figura 7. Gestión de Procesos	27
Figura 8. Funciones de los Archivos.....	31
Figura 9. Ubicación MIES Matriz.....	46
Figura 10. Ubicación MIES Centro Diurno	46
Figura 11. Actores Claves	48
Figura 12. Actividades de los responsables	49
Figura 13. Información relevante del Grupo Focal	53
Figura 14. Estructura de las gestiones de archivo del MIES, cantón Loja.....	54
Figura 15. Diagnóstico FODA: Matriz del ambiente interno y externo de la unidad de gestión documental y archivo	55
Figura 16. Manual de procesos de gestión documental y archivo	57
Figura 17. Flujograma de optimización 1	123
Figura 18. Flujograma de optimización 2	132

Índice de Anexos

Anexo 1. Formato de la entrevista a los actores clave	150
Anexo 2. Formato de Ficha de Observación	152
Anexo 3. Formato Grupo Focal	155
Anexo 4. Fotografías de Entrevista.....	156
Anexo 5. Fotografías de Grupo Focal	158
Anexo 6. Levantamiento de información del subproceso	159
Anexo 7. Formato para la elaboración de la página frontal	161
Anexo 8. Formato para la elaboración del documento	162
Anexo 9. Registro de tutorías.....	163
Anexo 10. Fotos de la socialización de la propuesta del manual de procesos de gestión documental y archivo y la diagramación de la optimización del subproceso.	166
Anexo 11. Certificación de aprobación del manual de procesos de gestión documental y archivo del MIES	167
Anexo 12. Certificado Abstrac.....	168

1. Título

“Elaboración de la propuesta de manual de procesos para la unidad de gestión documental y archivo de la Coordinación Zonal 7 del Ministerio de Inclusión Económica y Social de Loja, año 2022”

2. Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como propósito la elaboración de una propuesta de un manual de procesos para la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica Y Social (MIES) del cantón Loja, con el mismo que se aspira que este sea de ayuda en el desempeño de los servidores de la institución en el desarrollo de las diferentes actividades y tareas, de igual manera el manual contribuirá en una optimización de tiempos, recursos y mayor eficiencia. Por lo tanto, con la aplicación del enfoque cualitativo y mediante el uso de los métodos inductivo, analítico y sintético en apoyo de las técnicas de entrevista, observación directa, Focus Group, ficha de observación, software (Wondershare EdrawMax), diagnóstico FODA y la metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja, en primera instancia se hizo un diagnóstico situacional para conocer como estaba actualmente la unidad de gestión documental y archivo del MIES, para posteriormente analizar los resultados y con apoyo de la investigación acción elaborar la propuesta del manual de procesos como la optimización de las misma dando solución a la problemática, validar la información y socializar la misma con el responsable. En base los descrito uno de los resultados más relevantes para dar cumplimiento al segundo y tercer objetivo específico fue la elaboración del manual de procesos como la optimización del subproceso y su vez la importancia del diagnóstico situacional el cual ayudo a determinar el apoyo que será este manual de procesos para los servidores de la institución.

Palabras clave: gestión, procesos, calidad, eficiencia, optimización.

2.1 Abstract

The present research endeavor is dedicated to the development of a proposal for a processes manual for the Document Management and Archives Unit of the Ministry of Economic and Social Inclusion (MIES) in the Loja canton. The primary objective is to create a tool that aids the performance of the institution's personnel in executing various activities and tasks. Simultaneously, the manual is envisioned to contribute to the optimization of time, resources, and overall efficiency. To achieve this, a qualitative approach was applied, employing inductive, analytical, and synthetic methods. These methods were supported by interview techniques, direct observation, Focus Group, observation forms, software (Wondershare EdrawMax), SWOT analysis, and the process documentation methodology from the Universidad Nacional de Loja.

In the initial phase, a situational diagnosis was conducted to understand the current state of the MIES Document Management and Archives Unit. Subsequently, the results were analyzed, and with the support of action research, the proposal for the processes manual was developed. This involved optimizing processes to address identified issues, validating information, and presenting the proposal to the relevant stakeholders. One of the most significant outcomes, aligned with the second and third specific objectives, was the creation of the processes manual and the optimization of the sub-process. The situational diagnosis played a crucial role in determining the support that this processes manual would provide to the institution's personnel.

Keywords: management, processes, quality, efficiency, optimization.

3. Introducción

La gestión por procesos es prioritaria como instrumento de mejora continua en la gestión de la calidad, esta es llevada en diferentes áreas, unidades o departamentos de una institución pública o privada, como también ayuda al mejoramiento de la mismas en la optimización del flujo de los procesos para mejorar el desarrollo de las actividades logrando una mayor eficacia en los servicios que brindan las diferentes instituciones, ya que, permiten aumentar los resultados positivos de la entidad, ya que, de esta manera tendrá una mejora continua maximizando su gestión de calidad, tal es el caso de la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) cantón Loja.

Es así que, la presentación y desarrollo del presente Trabajo de Integración Curricular, tuvo como objetivo primordial la elaboración de una herramienta de mejora de calidad de la institución mencionada, ya que, de esta manera se dio solución al problema identificado, el cual es, la carencia de un manual de procesos en el sistema de gestión documental y archivo del MIES, ya que este es, de vital importancia para una institución, siendo apoyo fundamental en el control de las actividades y procedimientos, y de esta manera la herramienta tendrá un mayor aporte en la gestión de calidad, ya que, en ella hay un orden, en la cual se asigna a cada integrante la responsabilidad de la prestación de servicios, resguardo, un manejo adecuado de los archivos clasificados, mantenimiento de información importante de la entidad, y de esta manera, aumentando así la eficiencia y eficacia de todos los servicios que brinda el organismo, por lo tanto, es necesaria la existencia de un manual de procesos que ocupe un lugar en las actividades de gestión de calidad y contribuya a un impacto positivo en la gestión documental y archivo de la institución de estudio. Por lo que, para dar cumplimiento al objetivo general la investigación consta de 4 objetivos: como objetivo general la “Elaboración de la propuesta de manual de procesos para la unidad de gestión documental y archivo de la Coordinación Zonal 7 del Ministerio de Inclusión Económica y Social de Loja”, en este objetivo nace la idea de la investigación, donde se indaga que se desea investigar, que se aspira demostrar, a donde se quiere llegar, por ende, en el primer objetivo específico, se realizó un diagnóstico situacional el cual permitió conocer como es la situación actual de la unidad de gestión documental y archivo, por lo que, se pudo analizar cuáles son sus fortalezas, debilidades y amenazas, y de esta manera se conoció la necesidad central tomando las decisiones precisas para

tener un cambio de una mejora continua la cual al mismo tiempo ayude al desarrollo de la institución, por consiguiente, en el segundo objetivo se estructuró un manual de procesos para la gestión documental y archivo de la entidad, y de esta manera, se detalló de una manera más clara las tareas, el orden, la descripción del subproceso, las políticas, base legal y el diagrama de flujo el cual da a conocer de una manera grafica como inicia y culmina una actividad, para finalizar, en el tercer objetivo se realizó una diagramación optimizada del subproceso de gestión documental y archivo, ya que, de una manera estratégica y mediante algunos flujogramas se presentó como quedo establecido de una manera óptima el subproceso el cual será de apoyo en el desarrollo de las tareas, de igual manera, se culminó con una socialización de la propuesta del manual de procesos, como de igual manera la optimización del subproceso, ya que, este se los presento al encargado de la gestión documental y archivo(archivo central) en donde se realizó las distintas observaciones y aprobación del mismo.

Con lo antes mencionado, el presente Trabajo de Integración Curricular, se encuentra estructurado de la siguiente manera: en primer lugar se determinó el nombre del proyecto “Elaboración de la propuesta de manual de procesos para la unidad de gestión documental y archivo de la Coordinación Zonal 7 del Ministerio de Inclusión Económica y Social de Loja, año 2022”; seguido del resumen, el cual se considera una de las partes más importantes de la investigación y su relevancia a la problemática identificada que permitió llevar a cabo este trabajo de investigación; introducción esta sección detalla la importancia de la investigación y el impacto positivo que tiene la herramienta propuesta en la gestión de calidad de una organización, aporte de la investigadora y estructura del trabajo de titulación. A continuación, de la parte preliminar se encuentra: el marco teórico en este se integran la base teórica del estudio; seguido del marco legal teniendo en cuenta todos los estándares normativos de gestión de calidad; marco referencial donde se menciona lo más relevante de la institución donde se realizó la investigación y finalmente el marco conceptual en el cual se proporciona las diferentes definiciones clave para el estudio de la investigación. Adicional a ello se desarrolló la metodología, en la cual, consta con el diseño de la investigación de tipo no experimental, de tipo descriptivo, investigación-acción y de tipo bibliográfica, con métodos inductivo, analítico y sintético, además, las técnicas utilizadas para la recopilación de la información fueron la entrevista, ficha de observación, grupo focal, diagnóstico FODA,

metodología para el levantamiento de procesos de la universidad nacional de Loja, software y escala de Likert. Por consiguiente, para el cumplimiento de los objetivos se dio paso a los resultados, el cual el propósito de esta sección fue describir la información obtenida la cual ayudo a la elaboración del manual y la optimización. Así mismo, se realizó una discusión que contrasta las teorías investigadas en el estudio y corrobora algunos de los fundamentos expuestos en la revisión bibliográfica; conclusiones que permitió señalar la información más relevante de la investigación, de la misma, manera recomendaciones que ayudaron a entender cómo mejorar el sistema de gestión de calidad de la organización. En cuanto a la bibliografía, se generó de acuerdo a las diferentes fuentes de consulta usadas en el marco teórico para el desarrollo del trabajo de investigación, y finalmente los anexos, los cuales permiten dar respaldo a lo fundamentado dentro de la investigación.

4. Marco teórico.

4.1 Antecedentes

Para la ejecución de la investigación y teniendo en cuenta la problemática de estudio, la falta de una herramienta de mejora de calidad como lo es el manual de procesos para la unidad de gestión documental y archivo se consideró apropiado revisar los siguientes estudios previos:

4.1.1 Antecedentes Investigativos

En primer lugar, en el trabajo de investigación titulado “Diseño de un Manual de Procedimientos para el Departamento de Operaciones y Logística en la Compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011”. Tuvo como propósito general el diseño de un manual de procedimientos para la compañía Circolo S.A, para una mejor gestión de calidad, ya que, se consideró que el manual fue una guía para el correcto desarrollo de las actividades del personal en el departamento del escenario de estudio, cabe recalcar la importancia de contar con dicha herramienta de calidad para gestionar los procesos y orden en el desarrollo de las tareas, y de esta, manera para mejorar su eficiencia, y de igual manera en la coordinación de las actividades del Departamento de Operaciones y Logística de la compañía Circolo S.A. La metodología aplicada fue cualitativa con la que se obtuvo información no numérica y cuantitativa la que permitió cuantificar los datos y aplicar formas de un análisis estadístico. Por tanto, los métodos utilizados para recopilar información de los actores claves tales como encuestas (clientes, empleados), observación directa, entrevista al director del departamento de la compañía. Los resultados primordiales de la investigación indicaron la necesidad e importancia de la elaboración de un manual de procesos el cual identifico los lineamientos principales del departamento para una mejor gestión de calidad de la organización (Zambrano, 2011).

Así mismo, la investigación denominada: “Diseño de un Manual de Procedimiento de gestión documental y de archivo para el gobierno autónomo descentralizado parroquial de San José de Ancón, del cantón Santa Elena, año 2015”. Tuvo como objetivo principal la de diseñar un manual de procesos para la organización de los documentos y archivos, el cual se elaboró conforme a la ley, normas e instrucciones brindadas por el Sistema Nacional de Archivos del Ecuador, para una mejor gestión de calidad de la entidad, y de esta manera, mejorar el desempeño de los

servidores de la institución. La investigación tuvo dos tipos descriptiva y documental, y lo que tiene que ver al enfoque se efectuó de modo cualitativo-cuantitativo debido a que la información fue expuesta teóricamente, y también, mediante una representación de graficas con análisis respectivo. Por consiguiente, los instrumentos y técnicas de investigativos para la recopilación de información se lo realizo mediante encuestas (directivos y personal administrativo del GAD), registro de observación, cuestionarios (Instituciones que laboran con la entidad), ficha de observación. Por lo tanto, en los datos obtenidos se utilizaron como base fundamental para poder llevar a cabo la elaboración de una propuesta del manual de procesos para la institución como guía de manejo de documentos y procedimientos archivísticos, en los procesos de conservación, recepción, clasificación, así como la etapa de transmisión y acreditación de documentos y el formulario de registro de control. Esta guía servirá como una herramienta innovadora que impulsara al talento humano a realizar tareas adecuadas de gestión documental a través de conocimientos teóricos y prácticos orientados a mejorar la gestión de calidad teniendo así una mejora continua de la Institución (PANCHANA, 2015).

4.2 Base Teórica

La presente investigación hace mención de la importancia que las instituciones cuenten con manual de procesos en la unidad de gestión documental y archivo, debido que, un manual de procesos es un mecanismo administrativo muy importante para las instituciones ya que estos permiten que las entidades tengan una gestión de calidad y ayudan hacer más eficientes y eficaces en el desarrollo de sus actividades, por lo tanto para el cumplimiento a los objetivos del proyecto de estudio se basa en las teorías como: la Trilogía de Juran, la teoría de Deming(Ciclo PDCA o PHVA) y la Nueva Gestión Pública las cuales permitieron que la propuesta de manual de procesos para la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022 sea elaborado de una manera eficiente.

4.2.1 Teoría de la Trilogía de Juran

En general, el aseguramiento de la calidad es una actividad planificada y sistemática destinada a proporcionar a los clientes productos (bienes y servicios) de calidad adecuada y con la confianza que los productos cumplirán con sus requisitos. La garantía de calidad se basa en la

excelencia en dos áreas comerciales clave: el diseño de bienes, servicios y el control de calidad continuo de la fabricación con la prestación de servicios. (Evans et al., 2008)

La calidad de una organización es de gran valor para cumplir con los servicios que brinda la misma logrando así las metas establecidas en la institución y desarrollo inculcando una mejora continua. Por otro lado, se ha tomado en consideración esencial la justificación teórica para enfatizar la calidad de la investigación, la conocida como “Trilogía de Juran”. Según Juran et al. (1996) nos mencionan que la trilogía de Juran implica un proceso de tres pasos para un desarrollo de calidad, los cuales son:

Planeación de calidad. La actividad de desarrollar productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades del cliente.

Consiste en una serie de actividades generales que se pueden recapitular de la siguiente manera:

- Determinación de objetivos de calidad.
- Identificar clientes (aquellos que se verán afectados por los esfuerzos para lograr los objetivos).
- Identificar las necesidades del cliente.
- Desarrollar características del producto que satisfacen las necesidades del cliente.
- Desarrollar procesos que produzcan estas características.
- Crear control de procesos y transferir el plan final al grupo de trabajo.

Control de calidad. Este proceso incluye los siguientes pasos:

- Comportamiento que evalúa la calidad real.
- Comparar el rendimiento real con los objetivos de calidad.
- Actuar para promover la diversidad.

Mejora de calidad. Este proceso es un medio para mejorar el desempeño de calidad a un nivel sin precedentes ayudan al progreso.

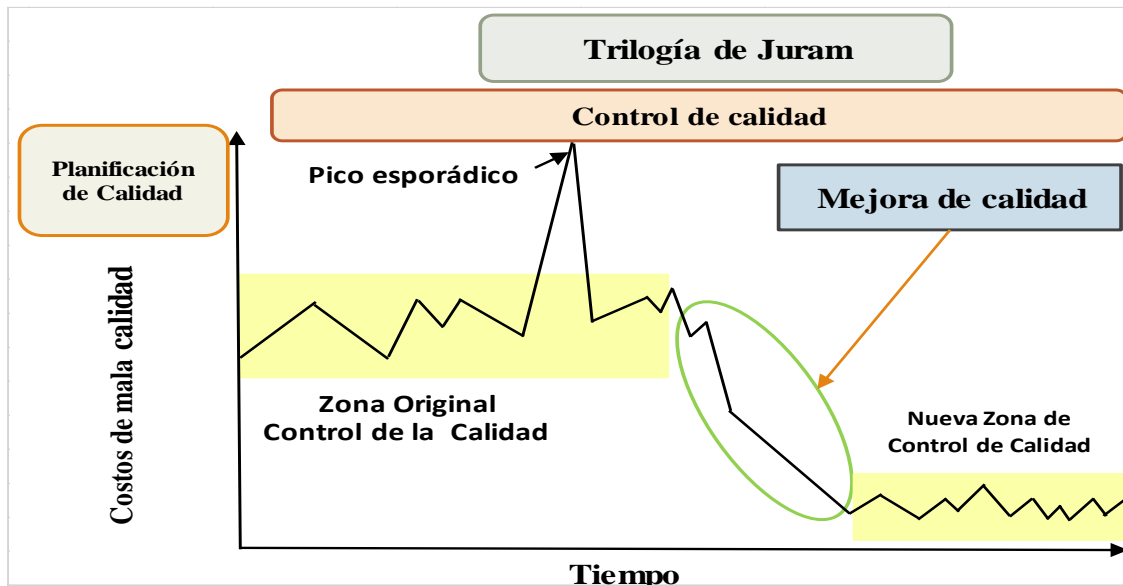
El método consta de varios pasos generales:

- Crear la infraestructura necesaria para asegurar la mejora anual de la calidad.

- Identificar necesidades específicas de mejora (proyectos de mejora).
- Establecer un equipo para cada proyecto con una responsabilidad clara de conducirlo a un resultado satisfactorio.
- Dotar al equipo de los recursos, motivación y formación necesarios.
- Diagnosticar la causa.
- Promover la introducción de remedios legales.
- Construya el control para que el rendimiento dure.

En la siguiente Figura 1 se puede observar de una manera más clara el diagrama de la Trilogía de Juran:

Figura 1.
Diagrama de la Trilogía de Juran



Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado del libro *Juran y la calidad por el diseño* de Juran et al. (1996).

Por lo que, la Trilogía de Juran solo se tomará en cuenta dos factores y algunos puntos de los mismos para investigación presente que son los siguientes:

Planeación de la calidad

- Fijar los objetivos de la calidad:

- Desarrollar procesos que sean capaces de producir esas características.

Control de calidad

- Evaluar el comportamiento de calidad real.
- Comparar el comportamiento concreto con los objetivos de la calidad.
- Actuar sobre las diferencias.

Unas de las teorías que servirá de guía para el presente proyecto de investigación es la teoría de la Trilogía de Juran, considerado uno de los mejores aportadores de calidad y las instituciones puedan tener una mejora continua.

La transformación de los objetivos de la organización en resultados alcanzables a través de los tres procesos de gestión de Planificación de calidad, Control de calidad y Mejora de la calidad se la denomina de Trilogía de Juran, ya que, este permite que una entidad tenga una gestión de calidad, por ende, una mejora continua.

4.2.2 Teoría de Deming

"En la actualidad, los términos calidad y calidad total se utilizan en todas las actividades comerciales, pero la gente se ha ocupado de usarlos a lo largo del tiempo, probablemente desde la antigüedad". Por lo que, la calidad total ya está implantada a nivel mundial, siendo muchos países como EE.UU., Reino Unido y España desarrollando modelos basados en estos conceptos, y el desarrollo de la calidad total está actualmente ligado a otras estrategias, como las relacionadas con la gestión. Gestión de procesos y conocimiento para aplicaciones tecnológicas de negocio. (López Gumucio, 2005, p. 67)

El Ciclo Deming es un sistema para la optimización continua de las operaciones institucionales, de esta manera fomentamos la autoevaluación para una mejora continua y así identificar las oportunidades de minimizar las actividades en cada proceso.

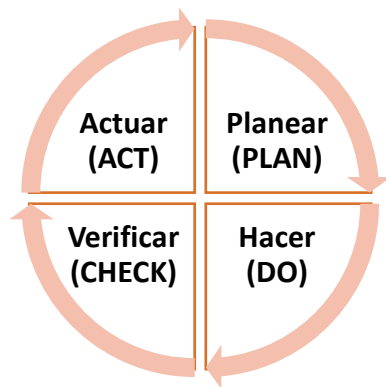
4.2.2.1 Ciclo PDCA o PHVA

La contribución de Deming fue crucial en el desarrollo de la escuela japonesa de control de calidad. Desde que llegó por primera vez a Japón, científicos, ingenieros y empresarios lo han escuchado hablar en el entonces devastado país. Deming realizó seminarios en los cuales explicaba

por qué Estados Unidos había abandonado las prácticas de control de calidad. Formula sus puntos de vista utilizando siete enfermedades y trastornos mortales y ofrece un enfoque general basado en los famosos catorce puntos para crear y fortalecer un sistema basado en la eterna búsqueda de la calidad. Deming enfatizó que implementar un proceso de mejora continua requiere planificación, ejecución, prueba y acción. Este ciclo es un proceso interminable relacionado con el antiguo concepto de Shewhart de una espiral de calidad. El ciclo de mejora continua así entendido se conoce ahora como Ciclo Deming (Ojeda & Lozada, 2000).

Figura 2.

El ciclo PDCA o PHVA (ciclo Deming)



Nota. Elaboración propia del investigador, esta figura nos muestra El ciclo PDCA o PHVA (ciclo Deming). Tomado del libro *Deming: la revolución de la calidad y las herramientas de la estadístico*, de los autores Ojeda y Lozano (2000).

Como se mencionó anteriormente, los cambios de este ciclo de mejora continua para un mayor cambio positivo en las gestiones de calidad, tuvieron lugar en Japón, motivo por el cual, que a sus inicios de su creación e implementación se encontraron varias deficiencias y simplificaciones de funciones en diferentes departamentos, responsables de su gestión a cargo, ya que, sus tareas no eran las más satisfactorias, sin embargo, debido a la experiencia su implementación, se pudo reformular y adaptarse mejor para lograr la mejora continua en las diversas organizaciones en la que se utilizó este método.

El ciclo Deming se lo tomo en cuenta para la presente investigación el cual es muy relevante para la misma y es acorde con la propuesta del manual para la unidad de gestión documental y

archivo del MIES debido al contenido que recalca, también se enfoca de una manera más adecuada al sistema de calidad organizacional.

El ciclo PDCA o PHVA (ciclo Deming) se caracteriza por sus abreviaturas:

1. **Planear (PLAN):** se inicia con la capacidad de identificar los problemas (como se lo hará, porqué y para qué)
2. **Hacer (DO):** De esta manera seguimos haciendo lo que planeamos antes y obtenemos los datos necesarios.
3. **Verificar (CHECK):** Es responsable del análisis e investigación de los resultados obtenidos y de su corrección.
4. **Actuar (ACT):** Estandariza los resultados ya alcanzados, si son satisfactorios, y se encarga de determinar si es necesario realizar ajustes, si es necesario introducir un nuevo ciclo y desarrollar un plan de acción.

Por lo que se menciona la importancia que tiene el ciclo de Deming, en la ayuda de dar soluciones a los problemas existentes en una organización, y de esta manera, lograr resultados beneficiosos a la entidad para una mejora continua en un mejoramiento de su gestión de calidad, y de esta manera, crear una administración adecuada, la cual será capaz de alcanzar efectiva y eficientemente los objetivos institucionales, y de esta manera, ayudando al control de la calidad. Por lo tanto, cuando se implementa un sistema de gestión de la calidad que utiliza este ciclo, la gestión funciona de una mejor para, de esta manera lograr la mejora continua y tiene una participación muy importante en la formulación e implementación de estrategias y planificación en entidades públicas.

4.2.3 La Nueva Gestión Pública

La nueva gestión pública (NGP) pretende sustituir el modelo tradicional. En lugar de intentar reformar el sector público, la nueva administración representa una transformación del sector público y de la relación entre el gobierno y la sociedad (Brugué & Subirats, 1996).

En la presente investigación toma en cuenta la Nueva Gestión Pública (NGP) porque es un enfoque teórico que busca estructurar las funciones administrativas de manera eficiente y efectiva, y crear valor, respondiendo a las necesidades reales de los ciudadanos al menor costo posible. De

esta manera, lo que hace la NGP es poner a los ciudadanos del lado del gobierno, y escapar del concepto de ciudadanos contra el gobierno.

La Nueva Gestión Pública (NGP) es un conjunto de prácticas administrativas y de toma de decisiones diseñadas para flexibilizar e implementar estructuras y procesos. La competencia en el sector público ha aumentado y para mejorar los resultados del trabajo gubernamental, la política pública del país ha tomado las siguientes direcciones: Rasgos comunes de la innovación administrativa: entusiasmo inicial, pero crítica y resistencia; difusión de terminología, prácticas y estrategias de reforma; resultados mixtos (algunas iniciativas tienen éxito y se replican, otras fracasan); intenta explicar su alcance Finalmente, a pesar de los repetidos llamamientos para abolirlo, normalizarlo y convertirlo en una herramienta cotidiana de gobernanza (que ya no supera lo esperado), La NGP se promueve como una solución a los problemas de la vieja burocracia, una respuesta al dilema del gobierno en la crisis financiera y una combinación de las mejores herramientas de gestión del sector privado con la misión pública del gobierno (Cejudo, 2013).

4.3 Marco Legal

A continuación, se abordan la normas y leyes que sustentan al desarrollo de esta investigación:

4.3.1 Constitución de la República del Ecuador

La constitución de la república del Ecuador es la norma superior a nivel nacional que está sometida la legislación ecuatoriana, donde hay normas de derechos, libertades y obligaciones que la ciudadanía tiene, como también el estado e instituciones, seguidamente en la tabla 1 se puede observar las normativas tomadas en cuenta para la investigación:

Tabla 1.
Normativa de la Constitución de la República del Ecuador

Artículos	Descripción
Art. 53	Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

Art. 227 La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Nota. Elaboración propia del investigador, través de la siguiente tabla se conoce la descripción de cada normativa. Tomado de las normativas de la Constitución de la Republica del Ecuador (2008).

Se ha tomado en consideración algunos artículos de la Constitución de la República del Ecuador los cuales definen los principios y derechos relacionados con los servicios públicos de alta calidad, concretamente a los servicios públicos con el fin de ofrecer un servicio de calidad, de la misma forma, las normativas de la tabla 1 tiene la finalidad de que los procedimientos administrativos lleve un orden, garantizando la eficiencia y calidad de la administración pública.

4.3.2 Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad

La presente ley ayuda a fortalecer la gestión de calidad del Ecuador en el conjunto de procesos, procedimientos e instituciones nacionales encargados de implementar los principios y mecanismos de calidad, seguidamente en la tabla 2 se puede observar la normativa tomada en cuenta:

*Tabla 2.
Normativas de la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad*

Artículo	Descripción
Art. 2	Numeral 5. Información. - Responsabilidad de las entidades que conforman el sistema ecuatoriano de la calidad en la difusión permanente de sus actividades.
Art. 7	El sistema ecuatoriano de la calidad es el conjunto de procesos, procedimientos e instituciones públicas responsables de la ejecución de los principios y mecanismos de la calidad y la evaluación de la conformidad.

Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se conoce la descripción de cada normativa. Tomado de las normativas de la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad (2010).

La presente ley tiene por objeto establecer el marco jurídico del sistema de calidad ecuatoriano y tiene como finalidad: regular los principios, políticas y estructuras relacionadas con las actividades relacionadas con la evaluación de la conformidad, asegurando el cumplimiento de los derechos civiles relacionados a los servicios, promover y fomentar una cultura de mejora de la calidad y competitividad en la sociedad ecuatoriana.

4.3.3 Norma Técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios

El sistema de calidad del Ecuador es un conjunto de procesos, procedimientos e instituciones nacionales encargados de implementar los principios y mecanismos de calidad y evaluación de la conformidad, a continuación, en la tabla 3 se puede observar la normativa tomada en cuenta para la investigación:

Tabla 3.

Normativas de la Norma Técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios

Artículos	Descripción
Art. 1	Literal b. Optimizar la eficiencia de las entidades a través del mejoramiento continuo e innovación de sus procesos y servicios institucionales
Art.12	Con el propósito de fomentar la mejora continua e innovación de procesos y servicios, las entidades deben estudiar y analizar regularmente su entorno, para identificar problemáticas existentes, casos de éxito y, buenas prácticas; y, a partir de la gestión de ideas, información y conocimiento, posibilitar el desarrollo de actividades y/o proyectos de mejora de la gestión institucional.
Art.15	Las entidades deben estructurar sus procesos y servicios mejorados considerando: literal a. El marco legal vigente; literal c. La interacción de la gestión de procesos y la prestación de servicios.
Art.16	Literal b. Las entidades deben ejecutar procesos de socialización y transferencia del conocimiento relacionado con la mejora continua e innovación de sus procesos y servicios a sus servidores públicos, considerando la información requerida para la adecuada ejecución de sus funciones, a fin de garantizar la generación de productos y/o servicios en forma eficaz y eficiente.

Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se conoce la descripción de cada normativa. Tomado de las normativas de la Norma Técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios (2020).

El propósito de esta norma técnica es establecer pautas y procedimientos para la mejora continua y la innovación de procesos y servicios para las entidades nacionales para garantizar que las entidades proporcionen productos y/o servicios diseñados para proteger los derechos de las entidades nacionales de los usuarios y para satisfacer las necesidades y expectativas como también contribuye al cumplimiento de sus obligaciones, como optimizar la efectividad de las operaciones de la entidad, mejorar e innovar constantemente sus procesos y servicios institucionales, aumentando así la satisfacción de los usuarios internos y externos de una unidad.

4.3.4 Norma Técnica prestación de servicios y administración por procesos

Tiene por objeto establecer lineamientos, instructivos y parámetros de cumplimiento para la prestación de servicios y gestión de procesos, promover el orden, la eficiencia y la eficacia de las instituciones del Estado; seguidamente en la tabla 4 se puede observar la normativa tomada en cuenta:

Tabla 4.

Normativa de la Norma Técnica prestación de servicios y administración por procesos

Artículo	Descripción
Art.1	Numeral 1.1 Fomentar el ordenamiento, la eficacia y la eficiencia en las instituciones públicas
Art. 6	Numeral 6.2 Eficiencia. - La prestación de servicios y administración por procesos buscará la optimización de los recursos invertidos en su gestión y 6.3 Eficacia. - La prestación de servicios y administración por procesos estará orientada a contribuir al logro de resultados de excelencia en la institución
Art. 9	Numeral 9.2 Legalidad. - Un servicio debe ser prestado en estricto cumplimiento del marco legal vigente y 9.5 Estandarización. - Todo servicio debe ser definido y por lo tanto provisto de la misma manera, asegurando el nivel de calidad en cualquier circunstancia.

Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se conoce la descripción de cada normativa. Tomado de las normativas de la Norma Técnica prestación de servicios y administración por procesos (2016).

Finalmente, esta norma técnica es de cumplimiento necesario para todas las instituciones de gestión institucional en la prestación de servicios y gestión de procesos, citando varios conjuntos de definiciones y operaciones de sistemas implementados en las instituciones. , tiene como objetivo alinear sus procesos con su estrategia y modelo de gestión, perfeccionar y mejorar continuamente sus operaciones con el fin de brindar servicios y productos de calidad que satisfagan las necesidades y deseos de los usuarios.

4.4 Marco Referencial

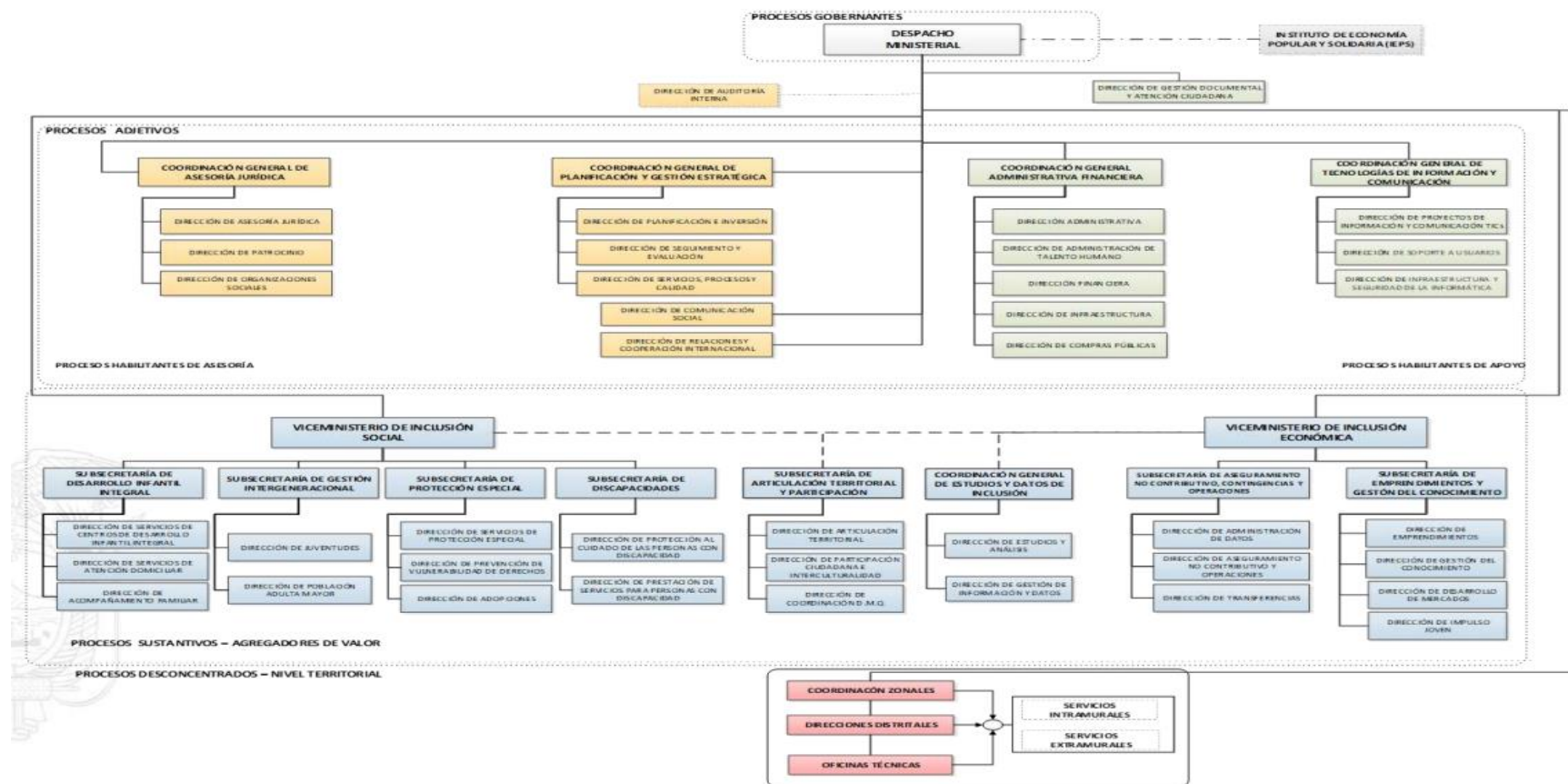
4.4.2 MIES

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) es la entidad pública que ejerce la rectoría y ejecuta políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención

durante el ciclo de vida con prioridad en la población de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos y aquellas que se encuentran en situación de indigencia, a fin de aportar su movilidad social y salida de la carencia.

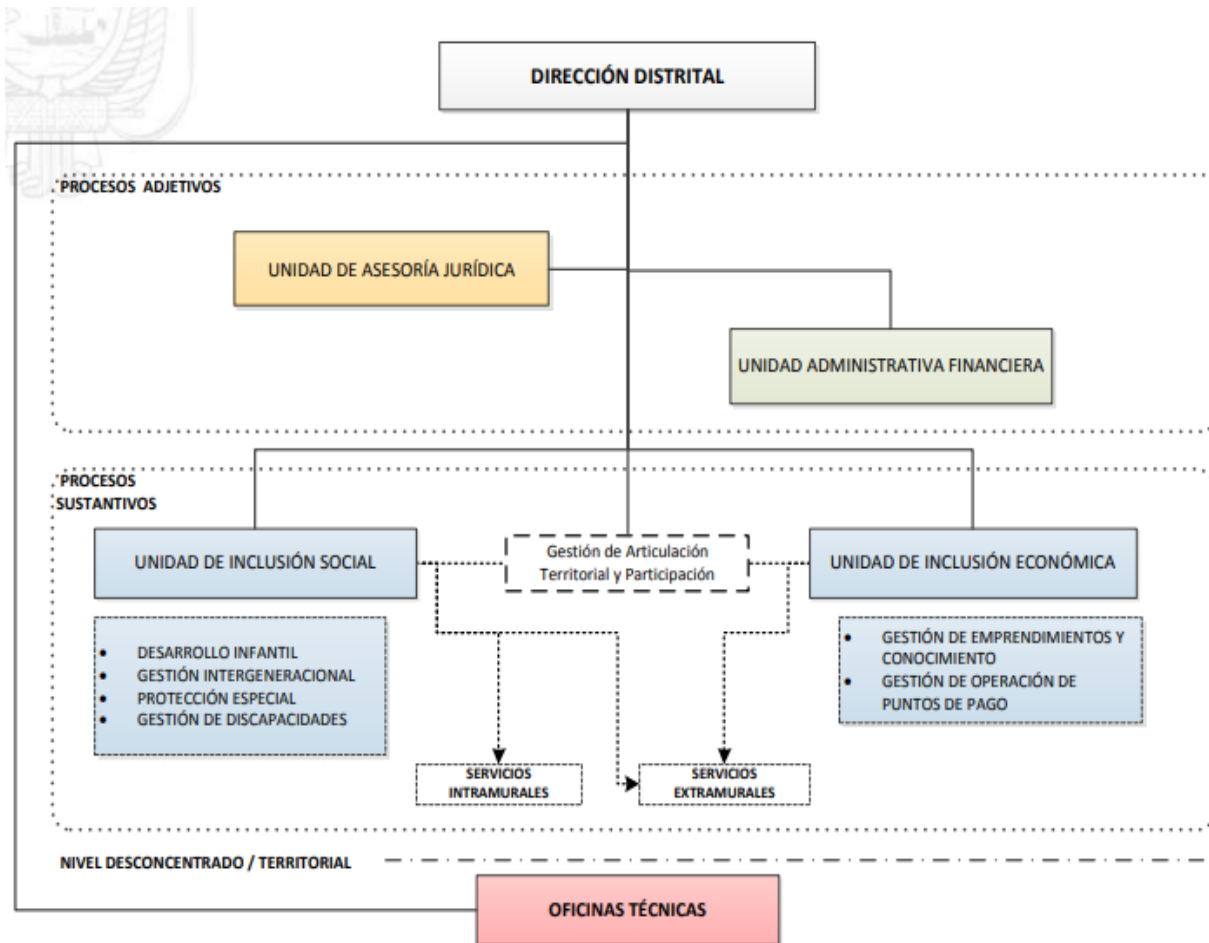
El Ministerio de Inclusión Económica y Social tiene su enfoque en la gestión de los siguientes principios: Igualdad, inclusión, equidad, universalidad, integralidad y corresponsabilidad en la siguiente figura 3 se puede visualizar el organigrama del MIES y de la misma manera en la figura 4 el organigrama estructural distrital del MIES:

Figura 3.
Organigrama estructural del MIES



Nota. Tomado de la Estructura Orgánica del Ministerio de Inclusión Económica y Social (2019).

Figura 4.
Organigrama estructural distrital del MIES



Nota. Tomado del Estatuto Orgánico de Gestión organizacional por procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social (2019).

4.4.3 Misión

Definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la inclusión económica y social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, la movilidad social ascendente y fortaleciendo a la economía popular y solidaria (Ministerio De Inclusión Económica Y Social, 2016).

4.4.4 Visión:

Ser el referente regional y nacional en la definición y ejecución de políticas de inclusión económica y social, contribuyendo a la superación de las brechas de desigualdad; a través de la construcción conjunta del Buen Vivir para la población ecuatoriana (Ministerio De Inclusión Económica Y Social, 2016).

4.4.5 Valores:

El Ministerio De Inclusión Económica Y Social (2016) hace mención que su gestión institucional es en base en los siguientes valores:

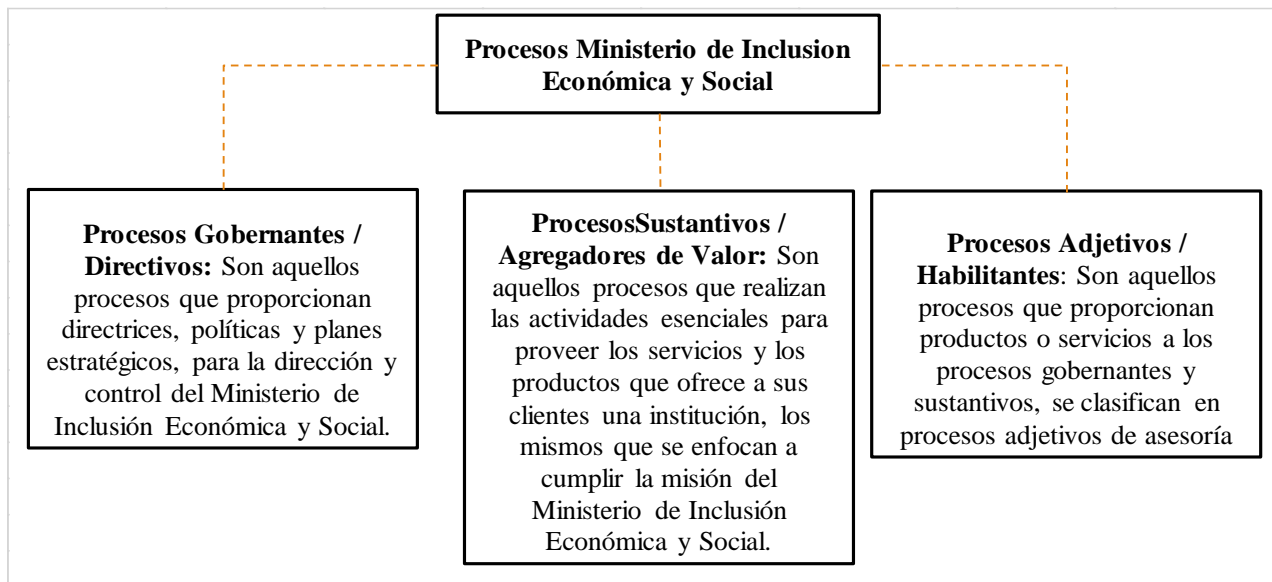
- ❖ **Integridad:** Proceder y actuar con coherencia entre lo que se piensa, se siente, se dice y se hace, cultivando la honestidad y el respeto a la veracidad.
- ❖ **Transparencia:** Acción que permite que las personas y las organizaciones se comporten de forma clara, precisa y veraz, con el fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente la contraloría social.
- ❖ **Calidez:** Formas de expresión y comportamiento de amabilidad, cordialidad, solidaridad y cortesía en la atención y el servicio hacia los demás, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad.
- ❖ **Solidaridad:** Acto de interesarse y responder a las necesidades de los demás.
- ❖ **Colaboración:** Actitud de cooperación que permite juntar esfuerzos, conocimientos y experiencias para alcanzar los objetivos comunes.
- ❖ **Efectividad:** Lograr resultados con calidad a partir del cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y metas propuesto en su ámbito laboral.
- ❖ **Respeto:** Reconocimiento y consideración a cada persona como ser único, con intereses y necesidades particulares.
- ❖ **Responsabilidad:** Cumplimiento de las tareas encomendadas de manera oportuna en el tiempo establecido, con empeño y afán, mediante la toma de decisiones de manera consciente, garantizando el bien común y sujetas a los procesos institucionales.

❖ **Liderazgo democrático:** Tomar decisiones después de fomentar la discusión grupal.

4.4.1 Procesos

Lo estipulado en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social se gestionan los siguientes procesos en la estructura institucional del nivel central y desconcentrado detallados en la siguiente figura:

Figura 5.
Procesos MIES

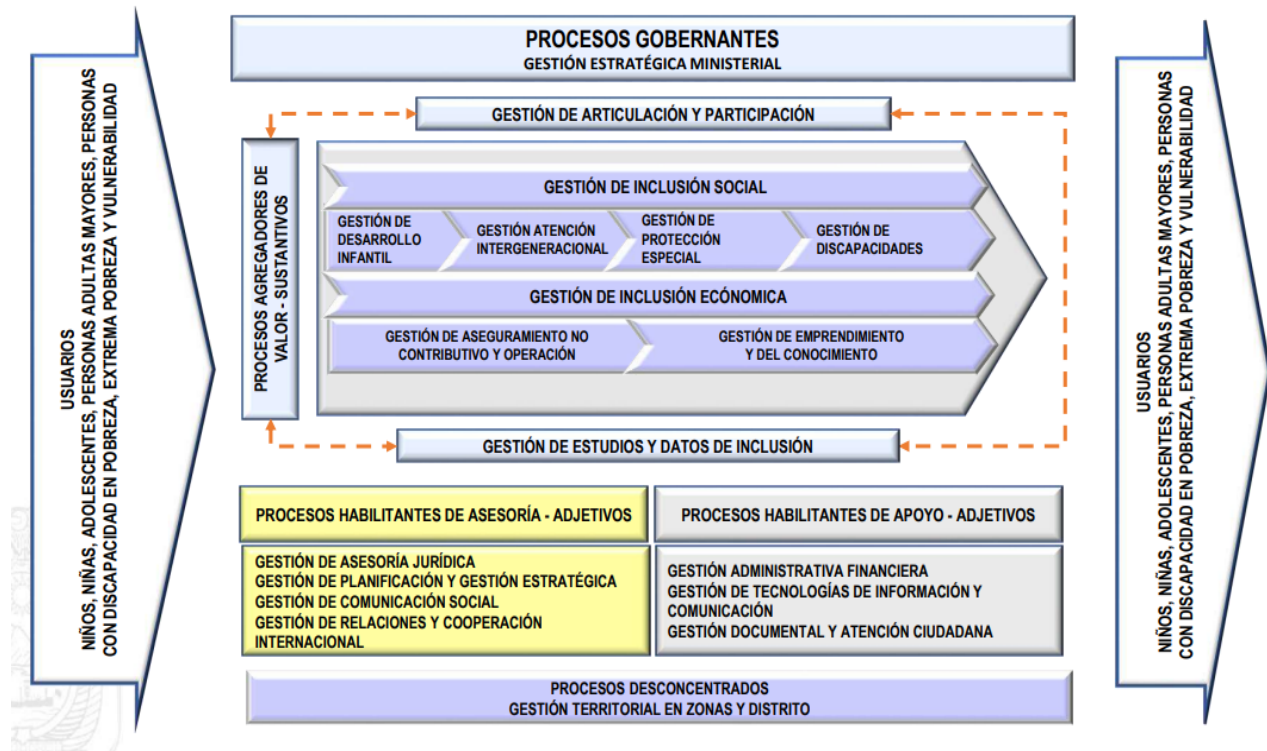


Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado del Estatuto Orgánico de Gestión organizacional por procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social (2019).

4.4.2 Cadena de valor del MIES

La cadena de valor proporciona un modelo para representar sistemáticamente las actividades de una institución, en el MIES cuenta con una cadena de valor la cual esta detallada en la siguiente figura 6:

Figura 6.
Cadena de Valor del Ministerio de Inclusión Económica y Social



Nota. Tomado del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social (2019).

4.5 Marco Conceptual

4.5.1 Gestión de Calidad

La gestión por procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la gestión empresarial a identificar, representar, planificar, controlar y producir procesos organizacionales para lograr la confianza del cliente. Implica detenerse a mirar y escuchar para pensar y proceder; aunque cualquier modelo es inútil si es complejo, no ayuda a concientizar; debe ser visual y simple (Bravo Carrasco, 2011).

Dicho de esta manera, la gestión por procesos es prioritaria como instrumento de mejora continua en la gestión de la calidad, esta es llevada en diferentes áreas, unidades o departamentos de una institución pública o privada, como también ayuda al mejoramiento de la mismas en la

optimización de los procesos para mejorar el desarrollo de las actividades logrando una mayor eficacia en los servicios que brindan las diferentes instituciones.

Principios de la gestión de la calidad el enfoque de procesos dice literalmente, que el resultado deseado se logra de manera más efectiva cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, la norma NTP-ISO 9001:2001 enfatiza su organización, identificar, implementar, administrar y mejorar continuamente los procesos requeridos por el sistema de calidad, y también gestionar las interacciones de estos procesos para lograr las metas organizacionales (Manuel et al., 2003).

Por lo anterior, la gestión de calidad es de vital importancia, ya que, es una herramienta para la toma de decisiones, la misma que permite tener una vista del sistema de la institución, y de esta manera, se garantiza la inspección y control preciso de los procesos organizacionales de un servicio o producto de una manera correcta con la finalidad de lograr maximizar la calidad, y así satisfacer a los usuarios, y puedan, estar dentro de un estándar ideal.

4.5.2 Diagnóstico Situacional

Para Sugawara y Nikaido (2015) menciona que el diagnóstico permite sintetizar aspectos teóricamente fragmentados, por lo cual es una herramienta estratégica de toma de decisiones, motivación, comunicación, y de esta manera, conduce a interrelaciones de dimensiones que no suelen ser tratadas como una unidad y que deben ser analizadas interna y externamente, para ver cuál es el estado de la institución o empresa y así poder tomar decisiones para seguir mejorándola y cambios positivos en la gestión de calidad.

El diagnóstico permite identificar lo que se está haciendo bien y mal en la institución, y de esta manera, busca identificar las problemáticas que afecten, y, por ende, poder dar solución a las mismas diseñando estrategias, tomando las mejores decisiones para el mejoramiento de la gestión de calidad de la organización, y de esta manera, elevar su desempeño y el bienestar

Para Remuzgo (2005) dice que el diagnóstico de situación es la dirección correcta que debe tomar una organización, por ende, el diagnóstico es el conjunto de cambios que se deben realizar para tener éxito en el mercado siendo una herramienta para la toma de decisiones, la acción, el cambio y las instituciones, por lo que, esto es muy importante. Esto se debe a que tenemos una

mejor comprensión del estado de la unidad donde se realiza un diagnóstico situacional; donde también podemos percibir los aspectos negativos y positivos, por lo que tendremos la concesión de expresar nuestras sugerencias.

El diagnóstico situacional de una institución es muy importante, ya que, con el mismo se logra conocer las diferentes funciones que se realizan, como de igual manera, la realidad actual de la entidad, con la finalidad de recolección de información necesaria para la toma de decisiones, analizando el diagnóstico que permite identificar como se encuentra actualmente las falacias existentes, y de esta manera, proponer la propuesta indicada a la institución.

4.5.3 Procesos

El proceso debe administrarse adecuadamente utilizando varias herramientas de gestión de procesos; teniendo como objetivo mejorar el rendimiento (eficiencia y eficacia) y la optimización de todos los procesos de negocio en una organización a través de la gestión de procesos que deben diseñarse, organizarse, documentarse y optimizarse continuamente de la metodología de negocio y disciplina de gestión específicas; por lo tanto se le puede llamar un proceso de optimización de procesos (Jimenez y Sama, 2018).

Por consiguiente, un proceso puede definirse como un conjunto de actividades interrelacionadas que producen uno o más productos del valor agregado de materiales o información a partir de uno o más insumos de materiales o información.

Los procesos son una representación más precisa de cómo funciona realmente una empresa. Los departamentos suelen tener sus propios objetivos, un conjunto de recursos con las habilidades para alcanzar esos objetivos y gerentes y empleados que son responsables de su desempeño. Algunos procesos, como la facturación, pueden estar completamente contenidos en un departamento. B. Contabilidad. Los procesos pueden tener objetivos únicos, involucrar flujos de trabajo que cruzan los límites departamentales y requieren recursos de múltiples departamentos por ejemplo el desarrollo de productos que puede implicar la coordinación entre ingeniería, marketing y operaciones (Malhotra, 2008).

Por lo tanto, los procesos existen en todas las instituciones, ya que, estos constituyen las diferentes tareas que se deben realizar para el cumplimiento de una actividad, de esta manera, la gestión por procesos conllevará una estructura ordenada, coherente, lineamientos, normativas, y de esta manera, la representación del funcionamiento de la entidad para una mejor gestión.

4.5.4 Características y partes de los Procesos

La gestión consiste en aplicar procesos de gestión con eficacia y eficiencia, de esta manera, serán integrados a través de la integración de la planificación, organización, recursos y aplicaciones, que hasta la fecha han sido la base del éxito en este campo de estudio.(Luna, 2015)

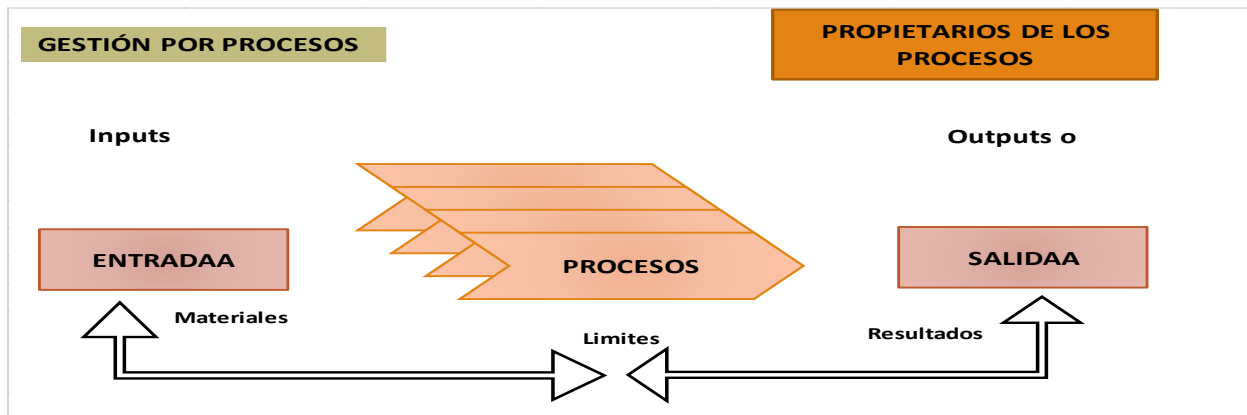
Las características de los procesos constan de varios elementos que, cuando se integran, ayudan a lograr ciertos resultados en la gestión por procesos, pero en ocasiones estos elementos o algunos de ellos pueden no funcionar correctamente, provocando un deterioro de la gestión, por ende, retrasos evitables en el proceso principal. Los procesos son muy importantes para la mejora continua de una entidad pública, ya que, se logrará una gestión de calidad en el desarrollo de las diferentes tareas de una manera ordenada y precisa.

Además, Mayo (2010) también nos menciona que un proceso tiene algunas propiedades básicas para ser más eficientes:

- Estar orientado a los resultados.
- Corresponde a la misión del centro educativo.
- Crear valor añadido para los usuarios.
- Responde a la misión del centro educativo como organización.

Un proceso es un sistema que consta de los elementos básicos del mismo. Las entradas, los procesos y las salidas, de esta manera puedan estar condicionados por elementos contextuales, como otras circunstancias o sistemas de control al alcance del proceso incluida su participación. Por lo que, en la siguiente figura 7 podemos observarlo gráficamente así:

Figura 7.
Gestión de Procesos



Nota. Elaboración propia del investigador, la siguiente figura muestra como es la gestión de los procesos, tomado de la revista *Introducción a los procesos de calidad* del autor Mayo (2010).

Para Mayo (2010) nos menciona que cada proceso debe identificar al menos los siguientes elementos:

- **Entradas:** Conjunto de personas o elementos necesarios para el proceso. Ejemplo de educación: estudiantes analfabetos.
- **Instrucciones:** Pautas necesarias para llevar a cabo el proceso de una secuencia requerida para el desarrollo que transforma la entrada en salida.
Desarrollar clases y actividades que capaciten a los alumnos para la lectura.
- **Salidas:** Resultados o elementos producidos por el proceso. estudiantes que saben leer.
- **Recursos:** Los elementos fijos o variables esenciales para ejecutar un proceso. aulas, centros, comercios, horarios, etc.
- **Usuarios del proceso:** Destinatarios de la salida del proceso: Estudiantes de lectura (usuarios internos). Padres (usuarios externos) de estos alumnos que los envían al centro para que aprendan a leer.
- **Indicadores:** medidas de las características del proceso. El número de palabras que los estudiantes leen por minuto. Aspectos incluidos en el párrafo leído.
- **Dueño del Proceso:** Responsable de su desarrollo. Un maestro enseñando a los estudiantes a leer.

- **Sistema de Control:** Consiste en un conjunto de indicadores y métricas para el desempeño de un proceso y el grado de ajuste del proceso para satisfacer las necesidades y expectativas de los distintos usuarios (internos y externos).
- **Alcance o Límite del Proceso:** Delimita el inicio y el final de un proceso. Este proceso debe comenzar con la identificación de las necesidades y expectativas del cliente y terminar con su cumplimiento efectivo.

4.5.5 Tipos de Procesos

Implementar la gestión de procesos es una tarea tediosa y difícil. Las organizaciones importantes e importantes en la historia humana han representado estructuras funcionales durante siglos. Más de 100 años de investigación y desarrollo de gestión científica y reconocimiento de empresas exitosas, son razones convincentes para rechazar los cambios observados en la mayoría de las instituciones para las prácticas de gestión de procesos; se diferencia de la 'mejora de procesos' que se ha asociado con la mejora de actividades y procesos desde el advenimiento de la ciencia de la gestión, ya que siempre ha existido el proceso de realizar la transformación e incorporación de valor (Medina León et al., 2019).

Para Aguilar (2013) un proceso se define como un conjunto de actividades interconectadas que transforman insumos en resultados. Dentro del conjunto anterior, tanto los elementos de entrada como los de salida pueden ser tangibles o intangibles; es importante identificar dentro de la organización los diferentes tipos de procesos:

- ❖ **El proceso de gestión estratégica.** Una persona que brinda orientación a todos los demás, define y administra las metas, políticas y estrategias de una organización.
- ❖ **Proceso operacional.** También conocidos como procesos clave, permiten la creación de los productos y servicios ofrecidos a los clientes y son el núcleo de su negocio.
- ❖ **Proceso de apoyo.** Apoya las operaciones en estos procesos el cliente es interno y un empleado de la organización.

4.5.6 Elementos de un Proceso

Las raíces de la administración pública moderna la definen como una disciplina con identidad propia. Surgió en el siglo XVIII, con el surgimiento de la sociedad civil y el estado de

derecho, luego de que las revoluciones políticas destruyeran las condiciones y circunstancias que impedían el surgimiento de estructuras modernas que dieron paso a una vida de competencia, profesión y rol.(Berrones, 2009)

Según Ángel (2005) los elementos del proceso son los siguientes:

1. Entradas: recursos a transformar, personas a capacitar, información a procesar, conocimientos a resolver y codificar, etc.
2. Recurso o Factor de Transformación: Actúa sobre el insumo de transformar. Existen dos tipos básicos:
 - a) Factor Humano Dispositivos: Planifican, organizan, dirigen y controlan operaciones.
 - b) Elementos de apoyo: Infraestructura técnica como hardware, programas de software, computadoras
3. Flujo real de procesamiento o transformación: La transformación puede ser física (mecanizado, ensamblaje, etc.), local (egreso del transportista, salida postal). etc.), la estructura legal de propiedad también puede existir cambios (tratos, escrituras, etc.).
4. Salida: Hay básicamente dos tipos:
 - a) Mercancía: accesible, almacenable, portátil. La producción puede distinguirse del consumo. También son oportunas las evaluaciones objetivas y relacionadas con el producto de niveles de calidad.
 - b) Servicio: Intangibles, de cara al cliente. La producción y el consumo son simultáneos. Su calidad depende esencialmente de la percepción del cliente.

4.5.7 Manual de procesos

Un procedimiento es un documento que contiene una descripción de las actividades a seguir en el desempeño de las funciones de una agencia o de dos o más de ellas. El manual incluye agencias o unidades administrativas relevantes, indicando sus responsabilidades y participación; contienen información y ejemplos de unidades administrativas, permisos o documentos requeridos, máquinas de oficina o equipos auxiliares u otros datos que pueden contribuir al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.(Zurita, 2017)

Los manuales de procesos ayudan a tener mejores conocimientos y técnicas producidas en los organismos. La suma de esta experiencia constituye la tecnología de la organización y se considera la base para el crecimiento y progreso continuo.

Para Ibáñez (2008) nos menciona que un manual de procesos organizacionales es un documento que promueve la alineación de los elementos comerciales (tanto de planificación como la gestión) con las principales preocupaciones de la organización y algunas de las características básicas de los manuales de proceso son:

- Evaluación de sistemas organizacionales.
- Limitación de Autoridad y Responsabilidad.
- Aplicación de normas para proteger y utilizar los recursos.
- Generar recomendaciones.
- Creación de sistemas de información efectivos.
- Sistema de gestión y método de evaluación.
- Establecimiento de programas de inducción y capacitación para personal.

4.5.8 Gestión de Archivo

Según Russo (2011) menciona que la gestión de archivo es un documentos e información de una organización debe estar alineada con quienes la requieren (proveedores, clientes, empleados, etc.), y de esta manera, la información organizacional se puede dividir en tres tipologías dependiendo su origen, que son los siguientes:

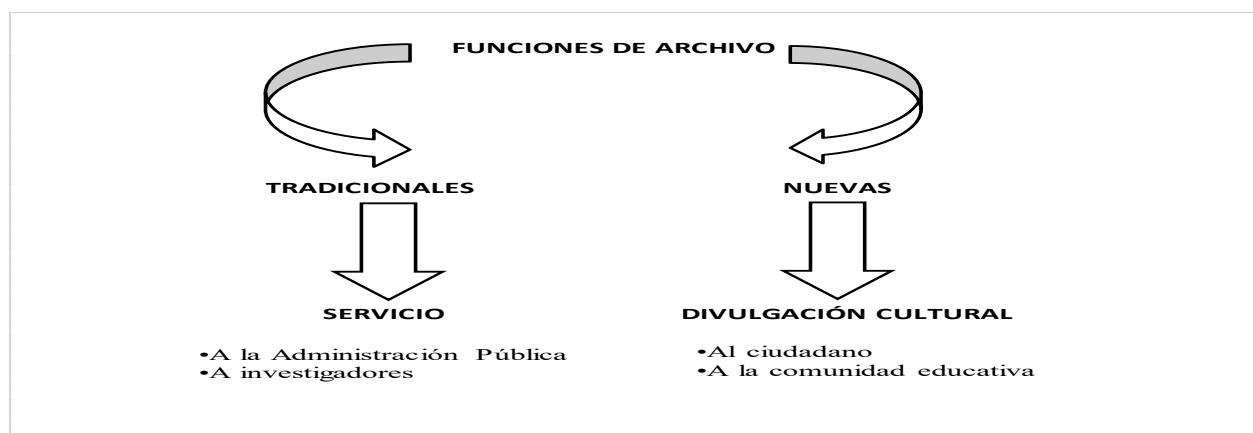
- **La ambiental**, la cual habla de las fuentes de información utilizan materiales que confeccionan el conjunto documental de la empresa, normalmente en un centro de documentación o biblioteca, que aportan información externa e internamente.
- **La Interna**, esta menciona que es un documento operativo (oferta, factura, recibo, etc.). Proporciona información privilegiada.
- **La Empresa**, en cual se puede encontrar la información de la comunicación que tiene una cooperación o institución con el exterior.

Por ello, los documentos que produce la organización, como los documentos que recibe de terceros para sus diversas operaciones, constituyen las denominadas informaciones registrales, que se dan a la evolución de actividades, su historia como entidad. Estos documentos creados representan la historia personal de esta organización, muestran su desarrollo, crecimiento, historia y forman su identidad, es importante para todos proteger los documentos creados (Nayar, 2010).

4.5.9 Funciones de un Archivo

Los archivos están presentes constantemente en nuestras vidas, empezando desde los temas más concretos, como los hechos de nuestros pueblos y ciudades, incluso las investigaciones en cualquier labrantío de la ciencia: hechos de medicina, educación demográfica, cimentación del Estado, educación antropológica, sociológica (López, 2010).

Figura 8.
Funciones de los Archivos



Nota. Elaboración propia del investigador. En la siguiente figura se indica las funciones de archivo. Tomado del libro *Los Archivos y sus nuevas funciones* de Lopez (2010).

Así mismo, Gavilán (2009) dice que las funciones generales de un archivo son la recogida, organización/almacenamiento y distribución/entrega de documentos, de esta manera, las funciones se la puede resumir en las siguientes tareas del personal del archivo:

- Organizar los documentos administrativos
- Si el uso no es regular, garantizar la transferencia regular al archivo.
- Evaluar la retención y destrucción de documentos después de un período de tiempo específico.

- Clasificación de Fondos.
- Instrucciones sobre cómo facilitar el acceso a la documentación utilizando las herramientas necesarias.
- Adecuación de las instalaciones para el almacenamiento de documentos.

4.5.10 Tipos de Archivos

Según Gavilán (2009) menciona que la funcionalidad general de los archivos se puede dividir en tres bloques:

Creación o recopilación de documentos. Es un encuentro de material "natural" no artificial; las colecciones bibliográficas se forman como resultado de la voluntad y necesidad social, mientras que las colecciones archivísticas son el resultado de la actividad voluntaria de las instituciones. El origen de los documentos no surge de la adquisición (compra, canje, donación) como en las bibliotecas, sino en las relaciones con grupos de producción en el marco de gobiernos y empresas. En este sentido, los archivos son inherentes a las actividades de las personas e instituciones, lo cual podemos inferir la necesidad de su existencia, que se da naturalmente como sedimentación.

Manejo de Documentos. A pesar de la tendencia actual hacia la homogeneización y estandarización normativa, existen diferencias importantes en el tratamiento de los documentos, justificadas por diferencias del origen y tipología de los materiales. A diferencia de las bibliotecas, no se puede aplicar ningún sistema de clasificación universal, son preseleccionadas para satisfacer las necesidades de sus usuarios

Dependiendo del tipo de colección, se debe aplicar un sistema de clasificación separado y específico; para el archivo y la selección de la información que se realiza después de la recolección de los documentos, la evaluación se realiza en el contexto complejo de la evaluación administrativa, fiscal, legal, testimonial e informativa, y está destinada a la conservación a largo plazo; las descripciones de archivo también tienen algunas peculiaridades. Se realizan muchos niveles (Fondos, Secciones, Series, Unidades Documentales) dependiendo del tipo de grupo documental; el objeto del archivo son los documentos de archivo que son producto de una actividad en curso y

que forman parte de una serie de producciones documentales, que reflejan las funciones y actividades de las personas e instituciones que los crearon.

Las bibliotecas se ocupan de otras formas documentales de la noción personal e independiente de que son responsables de proporcionar información. El carácter único e irreproducible de los documentos de archivo y esta originalidad imponen obligaciones legales de conservación y acceso que los documentos bibliográficos de diversa índole no imponen.

Proporcionar Documentación. El concepto de libre acceso a la información es un derecho constitucional fundamental y se refuerza diariamente en los archivos. El método de acceso al archivo también es una característica esencial, estos tienen que lidiar con pesadas cargas legales (límites, plazos, normas legales). La labor de recogida y tramitación de documentos tiene por objeto la prestación de los siguientes servicios:

- a) Un administrador o personas que crean archivos para recibir documentos de manera eficiente.
- b) Proporcionar información solicitada por los ciudadanos, especialmente en archivos públicos.
- c) Investigación y difusión cultural, especialmente para proporcionar datos históricos a los solicitantes.

Por otro lado, Ruiz (2001) hace mención que archivo es un documento primordial por sus peculiaridades, materiales y su información, ya que, es una prueba esencial de las circunstancias y acciones reales de una persona natural o jurídica, público o privado en el cumplimiento de una obligación. Por otro lado, hay diferentes definiciones dependiendo de sus caracteres los cuales son:

- C. externos, el cual es un documento archivado es un documento en cualquier idioma, (oral o escrito, de texto o gráfico, escrito a mano o impreso, en lenguaje natural o codificado, en cualquier medio grabado), y cualquier otro gráfico, sonoro o visual.
- C. internos, Esencialmente administrativos y /o de carácter lícito, auténtico, objetivo e imparcial (marcas internas) realizadas en cualquier fecha, automática y voluntariamente parte del acervo orgánico conservado intacto en serie indivisible o

vinculado con otras del mismo género por interdependencia o interconexión originaria necesaria (condicionante y condicionado por ellos).

- Conjunto (relación con la unidad de producción), creados, obtenidos y recopilados en razón de su funcionamiento o para fines legales y/o administrativos, como resultado de los procesos naturales de actividad o gestión de un individuo o autoridad pública o privada y como evidencia, información y continuidad del control Retenido.

4.5.11 Clasificación de los Archivos

El patrimonio documental está compuesto principalmente por archivos de diversa índole y tenencia; se han clasificado tradicionalmente según el valor de la información como archivos administrativos y archivos históricos, de esta manera se organizan los materiales documentales en varias categorías para que sea más fácil encontrar y comprender su contenido. La forma en que se ordenan los archivos (alfabéticamente, numéricamente, geográficamente, por tema o por fecha) está determinada por cómo se solicitan con mayor frecuencia y de tal manera que los archivos se clasifican en función de la información y la frecuencia de acceso al documento (POZO, 2015).

La clasificación de archivos es el conjunto de actividades administrativas y técnicas las cuales permiten encontrar contenidos de una manera ordenada jerárquicamente relacionados en función de criterios funcionales u orgánicos de la institución pública o privada. Es decir, ayudan a una organización logre localizar de manera más óptima un archivo dependiendo su clasificación.

Para Gonzáles (2018) menciona que la clasificación de los archivos es de la siguiente manera:

- **Clasificación funcional.** Se tienen en cuenta las funciones de la agencia productora de documentos, estos se agrupan por la función que reflejan o la actividad que provocan.
- **Clasificación Orgánica.** Una empresa necesita una estructura organizativa para que funcione, los documentos se agrupan según las diversas estructuras administrativas de la institución de origen.

- **Clasificación por materias.** Este elemento no se deriva directamente de la entidad, sino de las percepciones de la entidad o de su actividad. Los documentos se agrupan después del análisis de contenido y se forman grupos de acuerdo a los temas tratados.

4.5.12 Flujograma

Es el proceso de cualquier tipo de actividad que se realiza tanto en el ámbito empresarial, industrial o de servicios como de sus departamentos, divisiones o estructuras organizacionales, y su gran importancia sirve para ilustrar la representación gráfica de operaciones o partes de las mismas. Los diagramas de flujo ahora se consideran una de las principales herramientas para implementar un método o sistema en la mayoría de las empresas (Maneme, 2011).

Un organigrama es una representación gráfica del flujo o secuencia de una rutina simple, posee la ventaja de mostrar el flujo del proceso en cuestión de las entidades involucradas y del responsable de su ejecución; puede ser una representación simbólica o pictórica de un procedimiento de gestión.

Se debe preparar un diagrama de flujo antes del trabajo experimental, para ello recomendamos valerse de los símbolos descritos en la Tabla 1; una vez generados se deben registrar las cantidades de reactivos solventes y auxiliares utilizados, es importante realizar balances de masa en todas las etapas del experimento, incluidas las transformaciones químicas del análisis de proceso y las reacciones se deben especificarse en el diagrama de flujo del proceso. (Vargas-Rodríguez et al., 2015)

4.5.13 Tipos de Flujograma

Para Lopez (LOPEZ, 2014) hace mención que en busca de una mejor organización dentro de la empresa, se creó un diagrama de flujo para representar gráficamente el proceso dentro del proceso y expresar la interacción de los pasos individuales del proceso.

El propósito de dirigir una empresa, grande o pequeña es lograr de manera eficiente los objetivos previamente propuestos, esto significa labrar un mejor uso de todos los recursos disponibles regularizando los procesos dentro de la organización para lograr una máxima eficiencia.

Según García (2019) dice que hay tres tipos de diagramas comúnmente utilizados según la necesidad o propósito, los cuales son:

- Diagrama de bloques
- Diagrama gráfico
- Diagrama de flujo del proceso

La originalidad es a menudo el acento necesario.

Diagrama de bloques. Este tipo de diagrama es el más simple de los diagramas esquemáticos, pero el menos descriptivo. Como sugiere el nombre, consiste en bloques que generalmente representan una sola unidad de operación para una planta completa o una sección de una planta.

Estos bloques están conectados por flechas que muestran la secuencia de flujo, son muy útiles en las primeras etapas de un estudio de proceso, permitiendo insertar datos importantes en la tabla lo que es especialmente útil para presentar estudios económicos o resultados operativos.

Cartas gráficas. Se usan más comúnmente en anuncios, informes financieros corporativos e informes técnicos donde se enfatiza más una característica particular de un diagrama de flujo. Se pueden sugerir pocas reglas para este tipo de diagrama, el desafío es presentar la información necesaria de una manera que no solo sea innovadora sino también informativa, que sea clara y precisa.

Los diagramas de flujo de procesos. Se utilizan más comúnmente en el trabajo de diseño y estudios de procesos. Es necesario dibujar de tal manera que el flujo y el flujo del proceso se puedan capturar de inmediato, omitiendo detalles excepto los importantes, se usa flechas para indicar la dirección del flujo, líneas gruesas para las líneas de flujo principales, traza la temperatura, la presión y las tasas de flujo en varios puntos clave del diagrama.

La claridad y la precisión son requisitos previos para un buen diagrama de flujo se utiliza en varias etapas del diseño de la planta, debe ser visto y entendido por todos los involucrados en el tema. A partir de este diagrama se crea el diagrama de fluidos más completo.



4.5.14 Simbología

Para Amira et al. (Amira et al., 2009) dicen que al estandarizar el uso de estos símbolos se evita que los diferentes usuarios u organizaciones utilicen sus propios símbolos para representar procesos de diagrama de flujo.



El lenguaje gráfico del diagrama de flujo consta de símbolos, cada uno de los cuales tiene un significado diferente, lo que asegura que la interpretación y el análisis del diagrama se realiza de forma clara y precisa, garantizando una interpretación inequívoca de los diagramas de flujo, siendo necesariamente desarrollar y seleccionar ciertos símbolos, los cuales se les asigna un significado preciso y reglas claramente definidas para su uso; por lo general, los símbolos utilizados para dibujar diagramas de flujo pasan por un proceso de normalización, es decir, están diseñados para que su interpretación sea universal.

Para Rondon et.al (2010) mencionan que la simbología de las gráficas pueden variar dependiendo del proceso como uso del mismo y de esta manera, a continuación, en la tabla 5 se puede observar la simbología de los flujogramas:

Tabla 5.
Simbología de flujograma

Simbología	Nombre	Significado
	Operación	Los procedimientos incluyen el desarrollo de operaciones. Una operación se realiza cuando se crea, modifica, aumenta o elimina algo.
	Sub-Operación	Por su naturaleza y desarrollo, es un proceso que requiere especial observación, ya que se encuentra fuera del alcance de nuestra investigación.

	Decisión	Representa el proceso de tomar las decisiones en el proceso. Dos flechas que emergen del rombo indican la dirección del proceso según las respuestas reales.
	Documento	Simbolizar el documento resultante de cada operación. Significa que, en un paso dado, la apariencia del documento es el resultado o entrada de procesos posteriores.
	Inicio/Termino	La figura simboliza que un proceso está comenzando o terminando en los flujogramas.
	Documento Múltiple	Esto simboliza la participación de múltiples documentos en los procedimientos detallados en el formulario "Declaración de procedimientos".
	Datos Externos	Esto simboliza la inclusión de actividades que ingresan datos en sistemas externos a la unidad o departamento.
	Firma o V°B°	Si se divisa un documento con este símbolo a la derecha de su diagrama de flujo, significa que este documento o actividad ha sido firmado o aprobado por la autoridad o persona responsable de la actividad.
	Control de Legalidad	Dar atribución legal a un procedimiento es un control de legalidad del documento.

	<p>Página de Referencia</p>	<p>Simboliza que la petición adeudo restar en otro local particular del flujograma indeterminadamente va acompañado de un vigilante que simboliza que se adeudo restar leyendo en la otra referencia con el mismo vigilante.</p>
	<p>Base de Datos</p>	<p>Simboliza que la actividad es realizar copias de seguridad o archivar datos de flujo.</p>

Nota. *Elaboración propia del investigador. Tomado del artículo Manual de procesos de la unidad de gestión de Rondon et.al. (2010).*

5. Metodología

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se tomó en consideración la siguiente metodología misma, que ayudó en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

5.1 Enfoque

El presente proyecto de investigación es de un enfoque cualitativo, debido a que se requirió obtener información relacionado a la elaboración de la propuesta de un Manual de Procesos para la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022, se recolecto y se analizó la información necesaria lo que permitiendo la descripción de las principales características de la problemática de estudio y dar cumplimiento a los objetivos.

5.2 Diseño

En lo que respecta al diseño de la investigación esta fue de carácter no experimental, debido a que la información que se requirió no fue modificada en ninguna variable, se la tomo tal cual la realidad que afronta la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, con la finalidad de un análisis detallado.

5.3 Tipo de Investigación

Los tipos de investigación utilizados en el presente trabajo fueron dos los cuales se hace mención a continuación:

5.3.1 Investigación descriptiva

Se utilizo para lograr el primer objetivo mismo que permitió conocer como esta en la actualidad la gestión documental y archivo de la institución de estudió e igual manera las características organizacionales en su calidad institucional en el subproceso de la unidad que permitieron que la información recolectada en el proyecto este definida y organizada.

5.3.2 Investigación – acción.

La investigación-acción se la utilizo para la propuesta de solución a la problemática identificada, ya que este trabajo examina la gestión documental y archivo del MIES del cantón

Loja, para de esta manera conocer, estudiar y describir la situación actual del escenario de estudio; para la elaboración de la propuesta del manual de procesos como una herramienta de mejora necesaria para la gestión de calidad de la institución.

5.4 Unidad de Análisis

La unidad de análisis para la investigación se tomó en cuenta a los actores claves que labora en la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022, los mismos que representaron el grupo significativo para la obtención de información necesaria para la investigación.

5.5 Métodos

Los métodos mediante los cuales se pudo obtener la información necesaria para la investigación propuesta fueron las siguientes:

5.5.1 Método Inductivo:

Se utilizo este método para obtener información de la situación actual de la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022, ayudando a la fundamentación del problema de una manera específica, y consecutivamente proponer la elaboración de un manual de procesos de la gestión documental y archivo como herramienta de para mejora de la gestión de la calidad de la unidad de la institución.

5.5.2 Método Analítico:

Se implemento este método debido a que se llegó a distintos puntos de observación, ya que este permitió estudiar la problemática identificada de la institución, partiendo primeramente de la recolección de información para posteriormente ser analizada minuciosamente, ya que se fue separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual, definiendo así las partes del manual de procesos propuesto de la gestión documental y archivo del MIES.

5.5.3 Método Sintético:

Finalmente, se empleó este método, ya que después de la recolección y un minucioso análisis, el cual consistió en integrar los componentes dispersos de la investigación, para de esta

manera establecer las conclusiones y recomendaciones finales de los distintos puntos que se observaron durante la investigación de la problemática identificada, y esta manera se proporcionó una visión general de cómo la propuesta del manual de procesos contribuirá a mejorar la gestión de la calidad de la entidad.

5.6 Técnicas e instrumentos de investigación

Las técnicas que se utilizaron en la presente investigación para el desarrollo del mismo fueron las siguientes:

5.6.1 La entrevista:

Primeramente, se realizaron varias entrevistas (ver anexo 1) a los varios actores clave de la gestión documental y archivo del MIES ubicado en las coordenadas de la ubicación de Google Maps; -4.0043139,-79.2052338(Matriz) y -4.018658,-79.2039946(centro diurno MIES), iniciando el 29 de noviembre y finalizando el 20 de diciembre del 2022, previamente se desarrolló una guía de múltiples preguntas para poder recolectar la información necesaria que fue dirigida a los actores claves con la finalidad de conocer como está actualmente la unidad de gestión documental y archivo del MIES, de esta manera ayudando al cumplimiento del objetivo específico 1.

5.6.2 Ficha de Observación

De igual manera, se realizó una observación directa, ya que, previamente se elaboró una ficha de observación (ver anexo 2) y a la cual, se la aplicó a lo largo de la investigación en las visitas al MIES, con el fin de constatar lo que está sucediendo dentro de la institución y el personal que lo conforman, esta técnica fue de esencial en el cumplimiento del objetivo uno, la misma que ayudo para tener un acercamiento con la realidad de estudio la cual permitió constatar la situación real relacionado con el propósito de la investigación y la problemática planteada que tuvo como finalidad la propuesta de un manual de procesos para la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja.

5.6.3 Grupo focal

En segunda estancia se realizó Focus Group en las instalaciones de la Matriz del MIES ubicado en la coordenadas -4.0043139,-79.2052338 de Google Maps, el 6 de Enero del 2023, previamente se estructuraron varias preguntas (ver anexo 3) para la reunión en la cual participaron

cuatro actores, entre ellos el encargado de la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, y algunos servidores públicos de la institución que pertenecen a la misma unidad, siendo de ayuda en el cumplimiento del primer objetivo, esto con la finalidad de que exista una mayor interacción entre los factores y captar sus distintas opiniones y criterios sobre el tema a tratado en la reunión con la finalidad de recolección de información primordial para su análisis.

5.6.4 Escala de Likert

Se lo utilizó conjunto a la ficha de observación para ayudar a medir el nivel de calidad de la unidad mediante la utilización de la escala de Likert para dar una puntuación de criterio personal a los diferentes ítems de la ficha de observación implementada en la investigación utilizando los siguientes valores de calificación:

- Siempre: 3
- Casi siempre: 2
- A veces: 1
- Nunca: 0

5.6.5 Diagnóstico FODA

Mediante esta herramienta se consiguió conocer de una mejor manera las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del escenario de estudio, ya que, conjuntamente ayudo al diagnóstico situacional actual de la de la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, la cual permitió ver la necesidad primordial para un mejoramiento de la gestión de calidad de la entidad.

5.6.6 Metodología para el levantamiento de procesos de la universidad nacional de Loja

Se utilizo esta herramienta porque fue una guía esencial (ver anexo 6) en el desarrollo del manual de procesos para la unidad de gestión documental y archivo, y de esta manera, contribuyo al cumplimiento del segundo objetivo, ya que, se la aplico tanto para el levantamiento de procesos, así como para generar un enfoque preliminar de un sistema de gestión de calidad, es decir, en términos generales, fue aplicable al desarrollo de los procesos institucionales en la elaboración de la propuesta del manual para la unidad de la institución .

5.6.7 Software

Finalmente, el software que se utilizó fue el Wondershare EdrawMax el cual fue preciso e indispensable, ya que, cuenta con diversas herramientas en la elaboración de los flujogramas primordiales en la propuesta del manual de procesos, y de igual manera, en la optimización de del subproceso de la gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, y de esta manera, aportando al cumplimiento del segundo y tercer objetivo.

6. Resultados

A continuación, se detallan los resultados obtenidos durante el desarrollo del cumplimiento de los objetivos específicos, estos a su vez, dará cumplimiento al objetivo general de “Elaboración de la propuesta de manual de procesos para la unidad de gestión documental y archivo de la Coordinación Zonal 7 del Ministerio de Inclusión Económica y Social de Loja, año 2022”, del presente trabajo de integración curricular, empleando la metodología propuesta dio diferentes resultados:

6.1 OE1: Diagnóstico situacional de la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022.

Para el cumplimiento del objetivo específico 1 del trabajo de integración curricular, se aplicaron varios métodos los cuales se hacen mención en la metodología de la investigación, y de igual manera, se lo realizó mediante el apoyo de técnicas tales como: la entrevista, observando directamente con la ficha de observación, una reunión con el grupo focal y un análisis FODA; con todo esto se pudo percatar cómo se encuentran actualmente las diferentes gestiones de archivos del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) del cantón Loja el cual esta detallado a continuación:

6.1.1 MIES

El Ministerio de Inclusión Económica y Social de Loja se encuentra ubicado en la calle Lauro Guerrero y la calle Venezuela ahí se encuentra la Matriz, también cuenta con una extensión en el Centro Diurno de Cuidado y Desarrollo Integral de Personas con Discapacidad MIES Loja, ubicado en la Av. Pio Jaramillo frente al parque Lineal, con 305 personas que laboran en la institución en diferentes áreas de la misma, pertenece a la coordinación Zonal 7 la cual incluye a las provincias de Loja, Zamora Chinchipe y El Oro, en las siguientes figuras 9 y 10 se puede observar las ubicaciones en el mapa:

Figura 9.
Ubicación MIES Matriz



Nota. A través de la siguiente figura se puede observar la ubicación de la Matriz. Tomado de Google Maps 2022.

Figura 10.
Ubicación MIES Centro Diurno



Nota. A través de la siguiente figura se puede observar la ubicación del centro diurno. Tomado de Google Maps 2022.

Los actores claves de la unidad de gestión documental y archivo correspondiente se lo puede observar detalladamente en la tabla 6:

Tabla 6.
Personal de la unidad gestión documental y archivo.

Personal de la unidad de gestión documental y archivo	
Gestiones de archivo	Servidores
ARCHIVO CENTRAL	1
INCLUSIÓN ECONÓMICA	1
INCLUSIÓN SOCIAL	1
ASESORÍA JURÍDICA	1
Total, de servidores	4

Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se conoce el total de los servidores de las diferentes gestiones de archivo correspondientes.

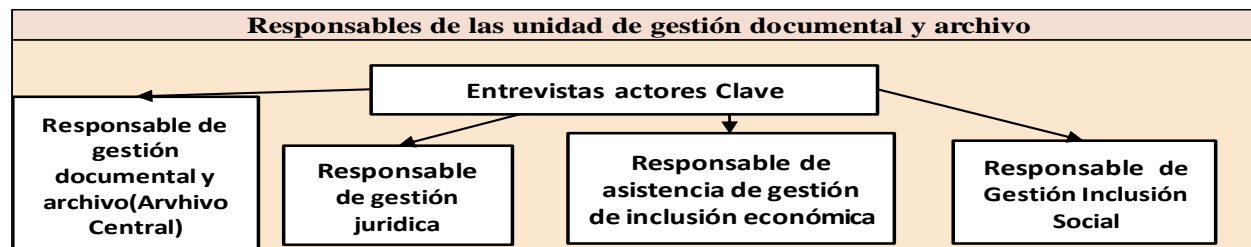
Existe un total de 305 personas que laboran en la institución del MIES en las diferentes áreas, departamentos y unidades, lo que tiene que ver con las gestiones de archivo correspondientes son: Inclusión Social, donde hay más servidores en comparación a las otras unidades productoras debido a que sus actividades son muy extensas en diferentes categorías, se confía a las personas más vulnerables (niños, adolescentes, personas con capacidades especiales y personas adultas mayores), como también adopciones, etc.; Inclusión Económica donde se encomienda una calificación quintil de los usuarios , lleva un registro de las personas que sean beneficiarios del bono del desarrollo humano, etc.; por último la Asesoría Jurídica la cual se divide en dos, primero archivo de 1200 organizaciones sociales y archivo administrativo con la documentación de juicios, resoluciones, notificaciones jurídicas, como también dar información y asesoramiento para solucionar a todos aquellos temas relacionados con las normas, leyes y reglamentos de la administración pública etc.

6.1.2 Entrevista

Las entrevistas se las realizaron en el transcurso del mes noviembre y diciembre del 2022 en diferentes días los cuales se acordaron con los actores claves para la fecha de la entrevista tomando en consideración su tiempo laboral y agendando la cita en una hora específica de acuerdo a sus tiempos de trabajo, para esto se desarrollaron varias preguntas esenciales para la reunión permitiendo recopilar la información esencial para el diagnóstico de la unidad de gestión documental y archivo (ver Anexo 1).

En primer lugar, se realizó la entrevista con el encargado de gestión documental y archivo (archivo central), para continuar con los en los días establecidos con los actores claves de las diferentes gestiones de archivo, de esta manera se pudo resumir la información conveniente para tener un conocimiento mejor de cómo está la unidad actualmente, por consiguiente el acercamiento con los servidores de dicha gestión, fueron 4 personas entre ellos están 1 mujer y 3 hombres siendo los responsables de las diferentes gestiones de archivo de la unidad se lo puede observar de forma detallada en la siguiente Figura 11, en donde se puede conocer el cargo de cada uno de ellos.

Figura 11.
Actores Claves

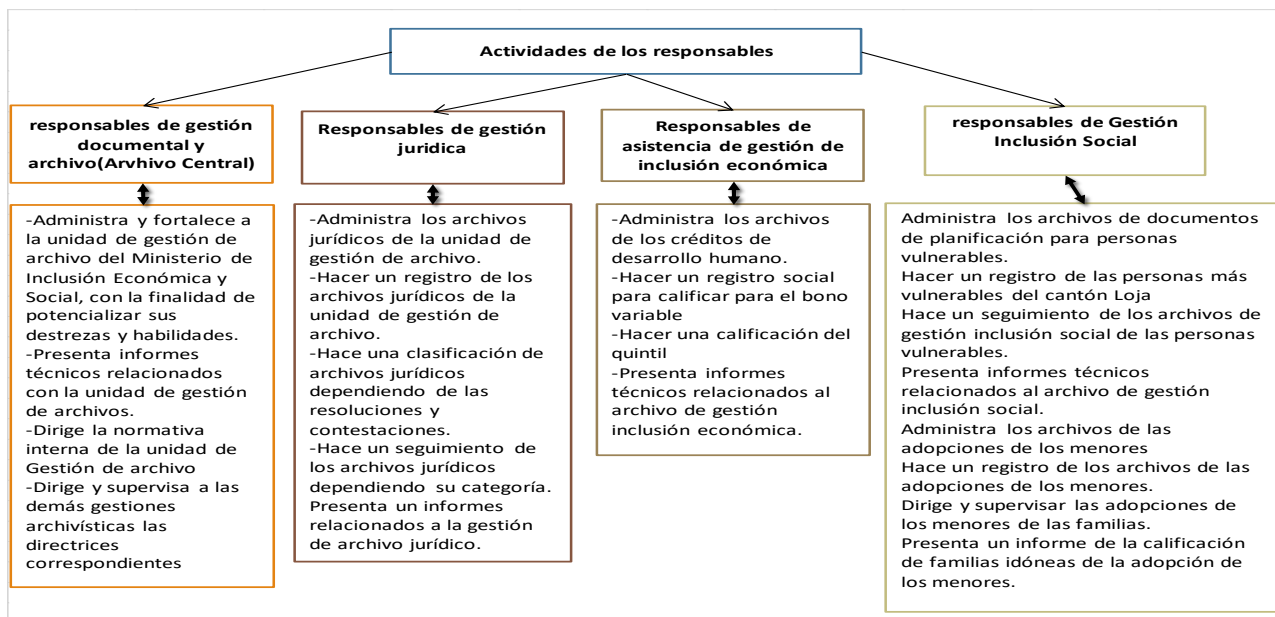


Nota. Elaboración propia del investigador, a través del siguiente gráfico se conoce los actores claves de las entrevistas. Tomado de las entrevistas aplicada a los actores.

El acercamiento con cada uno de los responsables se efectuó en sus oficinas correspondientes, para empezar en la matriz del MIES se pudo realizar la entrevista al responsable de gestión documental y archivo, de igual manera al encargado de gestión Jurídica y la encargada de la asistencia de gestión de Inclusión Económica, así mismo en el centro diurno del MIES al encargado de la gestión de Inclusión Social, cada uno de ellos llevan a cabo diferentes actividades en las gestiones correspondientes teniendo como guía el plan de apoyo de gestión documental y

archivo existente en el MIES siendo de ayuda en los procesos archivísticos(ver anexo 4). Las diferentes actividades de los encargados de las gestiones correspondientes se lo pueden observar detallado en la siguiente figura 12:

Figura 12.
Actividades de los responsables



Nota. *Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente figura se detalla la las actividades de los responsables, tomado de las entrevistas aplicada a los actores.*

A través de la información solicitada mediante las entrevistas quedó claro que la mayoría de los servidores públicos pertenecientes a las diferentes gestiones de archivo han tenido la oportunidad de acceder a la información del plan de apoyo, mientras que algunos no han podido entenderlo por falta de capacitaciones, esto se debe a algunas problemáticas ; como la falta de conocimiento del mismo, sin la cual no se puede lograr conocer las actividades para que los procesos sean correctos, como les sucedió algunos servidores que desconocen el correcto orden de los procesos de archivo. Además, algunos otros servidores pertenecientes a la institución desconocen la existencia de un plan de apoyo de gestión documental y archivo) para las diferentes gestiones de archivo. Así pues, con las entrevistas se pudo conocer los criterios diferentes de los actores claves, y de esta manera se obtuvo información profunda detallada que permitió identificar la falta y la importancia de un manual de procesos para la gestión documental y archivo del Ministerio de

Inclusión Económica y Social, así pues la comprensión de las funciones del manual facilita el adecuado funcionamiento y desempeño de las actividades, deberes y responsabilidades asignadas a los funcionarios responsables de realizar estas actividades.

6.1.3 Resultados de Ficha de observación

Se realizó una visualización directa la cual fue acompañada del método de la ficha de observación que a través de visitas a las instalaciones de la unidad de gestión documental y archivo, la hoja de observación se estructuró en 4 secciones, la primera sección es de la gestión documental y archivo con 5 criterios relacionados al estado actual de los documentos y clasificación, con el conocimiento de las actividades de gestión documental y archivo, herramientas necesarias para el control de los archivos, seguidamente la segunda sección con 5 criterios al personal relacionados al conocimiento de las actividades a desarrollar del personal, comunicación, respeto, trabajo en equipo, conocimiento del plan de apoyo, en la tercera sección tenemos seguridad lo que tiene que ver con los espacios seguros de los archivos, acceso de los documentos y archivos, modificaciones de los archivos, respaldo, prestamos de archivos, como cuarto sección tenemos la infraestructura relacionada a condiciones de las instalaciones, mantenimiento, equipamiento tecnológico, servicio de internet, lugares espaciosos para el desarrollo de las actividades(ver anexo 2). Las puntuaciones asignadas en el momento de la evaluación de los criterios se basaron en la escala de Likert donde la evaluación se la hizo dependiendo del criterio personal de la observación los puntajes se los califico de la siguiente donde se puede observar en la siguiente tabla 7:

Tabla 7.
Puntajes de valoración

Puntajes de valoración	
Siempre	3
Casi siempre	2
A veces	1
Nunca	0

Nota. *Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se detalla los puntales de valoración. Tomado de la ficha de observación.*

Seguidamente se detalla la información de la ficha de observación aplicada a la unidad de gestión documental y archivo del MIES, cantón Loja en la siguiente tabla:

Tabla 8.
Información de la Ficha de observación

Información de la Ficha de observación	
Unidad de gestión documental y archivo	En la unidad de gestión documental y archivo se pudo observar que los documentos se encuentran en buen estado como también clasificados sus respectivas cajas por fechas o dependiendo el caso de cada uno de los archivos, los servidores tienen un conocimiento moderado del subproceso de las diferentes gestiones de archivo y cuentan con las herramientas necesarias para el control de los mismos.
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • En el personal se pudo observar un conocimiento óptimo para el desarrollo de las diferentes actividades que se deben realizar lo que es bueno para la institución un servidor teniendo claro de sus labores es un desarrollo de mejora continua. • Existe una buena comunicación entre ellos lo cual es muy importante en una institución ayuda al desarrollo de las capacidades de los servidores teniendo cambios positivos, aumentando la motivación y construyendo relaciones profesionales de una manera muy eficaz. • El respeto es mutuo entre todos los servidores de las diferentes gestiones de archivo lo cual crea un ambiente de seguridad y cordialidad entre ellos, esto ayuda a que no exista una tensión en lugares donde se encuentren laborando o desarrollando actividades, también se pueden conocer las virtudes y llevar un ambiente laboral sano. • El trabajo en equipo existe entre todos esto ayuda al cumplimiento de los objetivos teniendo una mayor motivación entre ello aumentando la creativa y mejorando las habilidades sociales de los servidores, el trabajo en equipo en una institución es muy importante.
	<ul style="list-style-type: none"> • Los documentos y archivos se encuentran en espacios seguros lo que es bueno para la institución muchos documentos son esenciales por lo que extraviarlos sería una pérdida de información de la misma.

<p>Seguridad de los documentos y archivos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El libre acceso a los diferentes documentos y archivos no es para todos, pero si se puede se debe hacer presentando la solicitud correspondiente donde se informa la circunstancia o motivo de querer acceder a la información del documento o archivo. • Hacer modificaciones en algunos archivos es lo más común por varios motivos los cuales van desde firmas, fechas, a quien va dirigido, etc., esto con el fin que los documentos se encuentren en orden, también se pudo notar que no cuentan con respaldos digitales lo cual es un punto menos al favor de ellos ya que los archivos se deterioran con el tiempo, por mal manejo o muchas de las circunstancias se extravían, como también es más complejo en la busca de información de ser requerido, existen respaldos personales que hacen los servidores a cargo de la gestión correspondiente pero en si la unidad no cuenta con un repositorio digital donde se encuentren los archivos, de la misma manera el préstamo de documentos y archivos se dé una unidad o área a otra se lo puede ser siempre y cuando se presente la solicitud correspondiente al encargado de las diferentes gestiones de archivo.
<p>Infraestructura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las instalaciones donde se desarrollan las actividades como también donde se encuentran los documentos y archivos se encuentran en condiciones favorables lo que es importante para que los servidores puedan cumplir sus labores de una manera eficiente. • El mantenimiento de las instalaciones no es muy frecuente esto se debe que donde están los documentos y archivos no se puede acceder tan fácilmente por la información confidencial que existe en lo que tiene que ver donde se desarrollan las actividades de los servidores la limpieza es después de las 17h00 cuando los servidores han culminado con su día laboral. • Cuentan con equipos tecnológicos los cuales les ayudan en el desarrollo de las actividades los cual disminuye en gran porcentaje en los errores de algunas labores, se facilita la información, se potencia la innovación, aumenta la seguridad ya que cada equipo cuenta con usuario y clave personal esto con el fin de que terceras personas ingresen, tiene equipos de impresión, etc. • Los espacios donde laboran los servidores son espaciosos ya que en ellos desarrollan sus actividades, también cuentan con baños que están en óptimas condiciones higiénicas lo cual da una muy buena imagen tanto de la unidad de gestión documental y archivo como de la Institución.

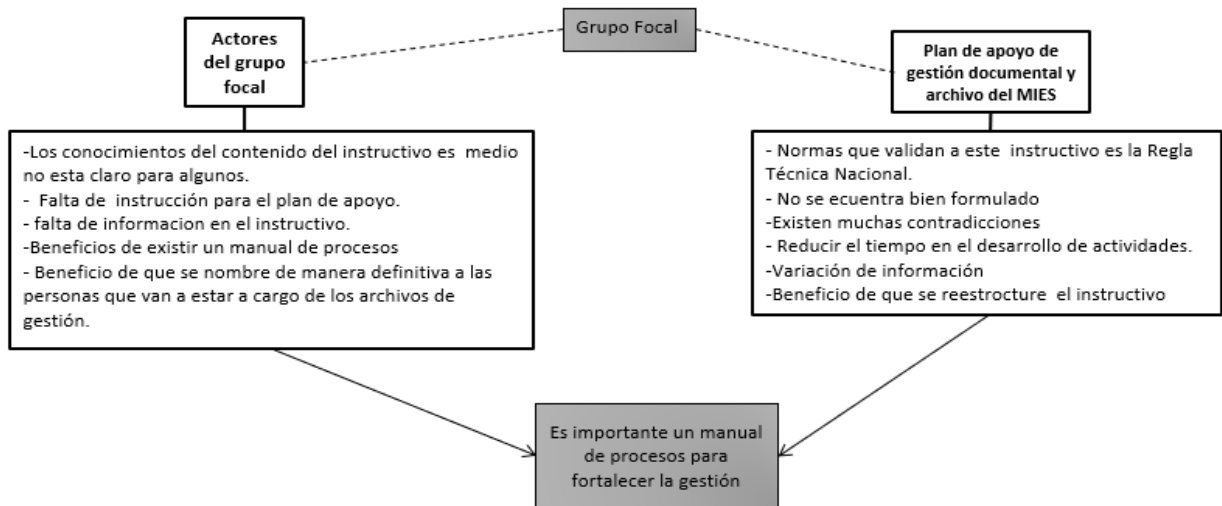
Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se detalla los puntales de valoración. Tomado de la ficha de observación.

6.1.4 Resultados de Grupo Focal

También se realizó un grupo focal con los encargados de las diferentes gestiones de archivo correspondiente, primeramente se estructuró unas preguntas de la cual participaron 4 actores, entre ellos el encargado de la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, y los encargados de las diferentes gestiones de la misma unidad, esto con el fin, de que exista mayor interacción entre los actores y captar sus distintas opiniones sobre el tema a tratar. (ver anexo 3)

En la siguiente figura 13 se puede observar la información del grupo focal de una manera más detallada:

Figura 13.
Información relevante del Grupo Focal



Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente figura se detalla la información más relevante de la reunión. Tomado del grupo focal.

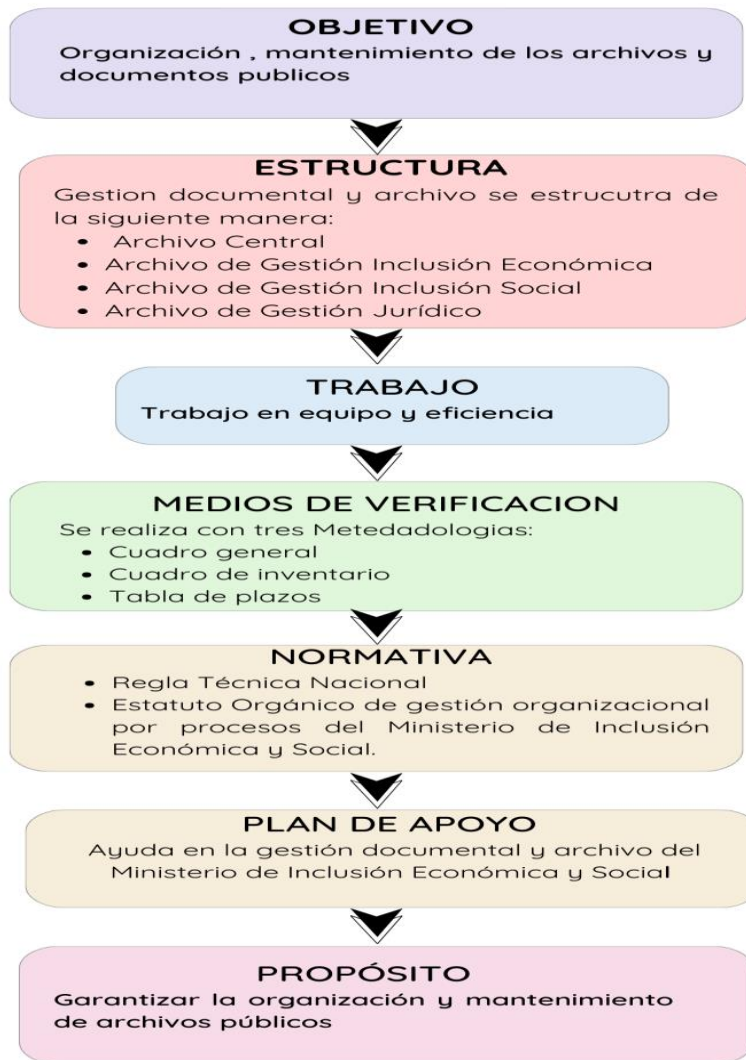
La reunión del grupo focal se desarrolló en la sala de juntas del MIES teniendo la presencia de los actores más relevantes sobre el tema. (ver anexo 5)

6.1.5 Estructura descriptiva de la gestión documental y archivo

Seguidamente la información de las entrevistas, ficha de observación como del grupo focal se realiza un diagnóstico de estructura de la gestión documental y archivo para percatarse del objetivo, estructura, medios de verificación, normativas con las que trabajan, plan de apoyo para

el desarrollo de las diferentes actividades y el propósito del mismo esto puede observar detalladamente en la figura 14 a continuación:

Figura 14.
Estructura de las gestiones de archivo del MIES, cantón Loja.



Nota. *Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente figura se detalla la información más importante. Tomado de las entrevistas.*

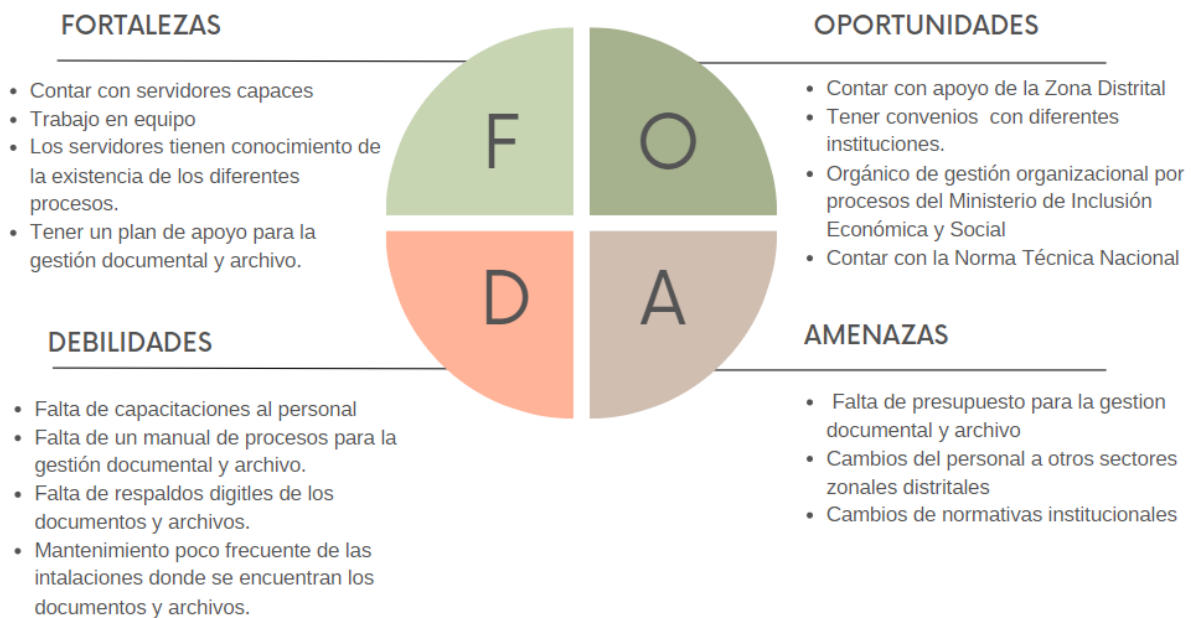
Esta información se pudo obtener mediante levantamiento de información del subproceso de gestión documental y archivo recalcando lo más esencial. (ver anexo 6)

6.1.6 Diagnóstico FODA

A continuación, con el diagnóstico FODA se pudo conocer las fortalezas internas las cuales son positivas de la gestión documental y archivo, las oportunidades se ven con lo externo de la misma manera positiva de la gestión y debilidades son diferentes problemáticas internas lo cual a su tiempo se debe realizar una planificación para buscar una solución o en caso mayor eliminarlas, las amenazas son situaciones externas, negativas afectando la gestión documental y archivo, en la figura 13 se puede observar detalladamente como está en la actualidad dicha gestión.

Figura 15.

Diagnóstico FODA: Matriz del ambiente interno y externo de la unidad de gestión documental y archivo



Nota. *Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente figura se detalla la información de la ficha de observación.*

También se dio a conocer que cuentan con un plan de apoyo, el cual ha sido de ayuda para los servidores de la unidad, no han sido capacitados para que puedan entenderlo mejor, lo que igualmente se nota que el plan de apoyo es parecido a la Norma técnica nacional. En las entrevistas, en el grupo focal, la ficha de observación es evidente la necesidad de una propuesta de un manual de procesos la ayuda que será para los servidores del MIES de la unidad de gestión documental y archivo, con el manual podrán desempeñar actividades laborales de una manera eficiente la cual

será beneficiaria para la unidad y en si para la institución, la información en la matriz FODA se puede conocer varios puntos positivos como negativos que cuenta la unidad de gestión documental y archivo la más sobresaliente es la falta de un manual de procesos lo cual sería de gran apoyo para las diferentes gestiones de archivo optimizando el trabajo y aumentar la eficacia de los servidores en el desarrollo de sus diferentes actividades.

6.2 OE2: Estructura de manual de procesos para la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022.

Para el cumplimiento de este objetivo específico se estructuró el manual de procesos con ayuda del plan de apoyo de gestión documental y archivo así como el Estatuto Orgánico de gestión organizacional por procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Regla Técnica Nacional para la organización y mantenimiento de los archivos públicos y la Metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja, los cuales fueron de gran utilidad en el desarrollo del manual de procesos, para diagramación de los procesos se usó la herramienta de Wondershare EdrawMax, mismo que fue de una ayuda primordial para realizar los diagramas de flujo que están en el manual, todo esto se logró luego del diagnóstico situacional se requirió en los formatos de Metodología el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja, el cual tiene un orden preciso y es bien asimilado, como se lo muestra a continuación:

6.2.1 Manual de procesos de gestión documental y archivo

El presente manual de procesos de gestión documental y archivo, se lo realizo como propuesta para el MIES cantón Loja, año 2022, el cual se lo puede observar en la figura 16 a continuación:

Figura 16.
Manual de procesos de gestión documental y archivo





CÓDIGO: N/A		Fecha de vigencia: 27 de febrero del 2023
Subproceso: Gestión Documental y Archivo		Propietario del proceso: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana
Objetivo: Elaborar el manual de procesos de gestión documental y archivo para la unidad de gestión de archivo del MIES cantón Loja.		Status: Propuesta
Macroproceso: Coordinador Administrativo Financiero	Responsable: Encargado de gestión Documental y archivo (Archivo Central)	Página: 1 de 60

MANUAL DE PROCESOS DEL SUBPROCESO DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO

Versión: 1.0

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p align="center">José Nixon Collahuazo Pardo Estudiante de la carrera de Administración Pública Fecha:</p>	<p align="center">Ing. Diana Alexandra Larreategui Directora del trabajo de Investigación Curricular Fecha:</p>	<p align="center">Encargado de gestión documental y archivo, Archivo Central Fecha:</p>

Registro de edición de documento

Versión	Fecha de vigencia	Registro de cambios	
		Detalle	No. De páginas modificadas
1.0		Versión inicial	todas



SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 2 de 60
Código: N/A		
<p>a) Tipo de mega y macro proceso</p> <p>El Ministerio de Inclusión Económica y Social a través del ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL MIES establece define y clasifica los procesos, estructura institucional y servicios los cuales permiten el cumplimiento de la misión institucional, los procesos que integran la estructura organizacional son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos Gobernantes / Directivos • Procesos Sustantivos / Agregadores de Valor • Procesos Adjetivos / Habilitantes: Asesoría - Apoyo <p>El Subproceso de gestión documental y archivo está bajo responsabilidad de la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana del Ministerio de Inclusión Económica y Social con lo cual busca Administrar, custodiar, controlar y salvaguardar técnicamente la documentación interna de la Institución y gestionar la información que proporcione el balcón de servicios y atención al usuario, con el propósito de atender los requerimientos de los usuarios internos y externos.</p>		



SUBPROCESO: Documental y Archivo	Gestión	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 3 de 60
Código: N/A			

b) Objeto

El presente manual se elaboró considerando la importancia de los diferentes procesos que se dan de la dirección de gestión documental y atención ciudadana, el cual será un elemento generador de cambio y transformación que contribuya al fortalecimiento en la gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social; y cuyos objetivos permitirán:

- Establecer los procedimientos que permitan la organización, conservación, difusión y acceso a la información que se genera en la gestión documental y archivo del MIES, cantón Loja.
- Determinar la cantidad de archivos, condiciones físicas, la estructura documental, orden, tipo de archivo (alfabético, numérico, cronológico, secuencial, etc.).
- Disponer de la información de manera inmediata, segura y en menor tiempo, a través de la petición de archivos de otras áreas de la institución del MIES.
- Aplicar los procedimientos que aseguren la conservación, custodia y mantenimiento documental para el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, habilidad, integridad y disponibilidad de los documentos de archivo; de tal forma, que la gestión documental y de archivo de la Institución sea eficiente, eficaz y transparente.

SUBPROCESO: Documental y Archivo	Gestión	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 4 de 60
Código: N/A			

c. Alcance

El presente manual de procesos es para la gestión documental y archivo del MIES, cantón Loja , en el subproceso de gestión documental y archivo tiene como alcance: el manejo adecuado de los archivos existentes en la institución , así como la preservación, servicios, padrones documentales, clasificación de los mismos a fin de asegurar en el corto, mediano y largo plazo, el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos de archivo, en beneficio de una gestión pública eficiente, eficaz y transparente, para los/las funcionarios/as, servidores/as y trabajadores/as, del Ministerio de Inclusión Económica y Social, a fin de garantizar el acceso a la información pública y la mejora continua en la prestación de los servicios a los usuarios internos y externos del MIES.

d. Límites

Gestión documental	
Inicio del proceso	Final del proceso
Recepción de los documentos dependiendo de la unidad o área del MIES.	Revisar, registrar y entrega de informe técnico de los documentos.
Gestión de archivo	
Inicio del proceso	Final del proceso
Recepción de los archivos dependiendo de la unidad o área del MIES.	Clasificar, Ordenar, Archivar y entrega de informe técnico de los archivos.
Preservación documental	
Inicio del proceso	Final del proceso
Entrega de los documentos y archivos	Ingreso, préstamo e informe técnico del estado de los archivos y documentos.

SUBPROCESO: Documental y Archivo	Gestión	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 5 de 60
Código: N/A			

Servicios documentales	
Inicio del proceso	Final del proceso
Solicitud de préstamos de archivos y documentos	Certificación y préstamos de archivos y documentos
Padrón Documental	
Inicio del proceso	Final del proceso
Llenar Formulario de Registro	Revisar, Registrar, Informe técnico de los registros
Documentos electrónicos y digitales.	
Inicio del proceso	Final del proceso
Crear Documento Digital	Clasificar, registrar y ordenar los archivos digitales.

Nota. En la siguiente tabla se enmarcan los límites de las etapas y los fines de los servicios que son ofertados dentro de la Gestión Documental y Archivo, de la gestión documental y archivo del MIES. Fuente: Elaboración propia del investigador. Tomado de (INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL, 2023)

e. Políticas

PRIMERO. – Que el Artículo 4.- Objetivos Estratégicos, del ESTATUTO **ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL**, Los objetivos estratégicos que guían la gestión de la Institución son los siguiente: f. Incrementar la eficacia institucional del MIES.

SUBPROCESO: Documental y Archivo	Gestión	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 6 de 60
Código: N/A			

SEGUNDO. – Que el Artículo 3 Regulaciones generales, del **INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL**, La Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana, es la unidad competente en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, para regular, controlar, monitorear y brindar asesoría técnica respecto de la gestión documental y de archivo.

TRES. – Que el Artículo 27. Del responsable del archivo de gestión, **INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL**, El responsable del Archivo de Gestión, tendrá a su cargo las siguientes actividades:

- a. Llevar el registro y control de la correspondencia de entrada, de gestión y salida.
- b. Integrar los expedientes de archivo conforme a la metodología establecida en la Regla Técnica.
- c. Elaborar el inventario general por expediente del Archivo de Gestión.
- k. Asesorar a su unidad en materia de archivos, así como colaborar con ésta para la correcta organización y tratamiento homogéneo de la documentación del Archivo de Gestión.
- n. Elaborar los informes respecto a los avances y cumplimiento de los programas en materia de gestión documental y archivo de su unidad

CUATRO. – Que el Artículo 29. Del responsable del Archivo Central. **INSTRUCTIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL** – El responsable del Archivo Central tanto en planta central como en las unidades desconcentradas, se encargarán del cumplimiento de las siguientes actividades:

- a. Ejecutar las directrices establecidas por la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana o las Coordinaciones Zonales y Direcciones Distritales según corresponda, respecto a los procesos archivísticos, basándose en las disposiciones de la Regla Técnica y demás normativa emitida por los órganos competentes.
- n. Reportará a la Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana, cualquier incidente que ponga en riesgo la conservación de los archivos.

SUBPROCESO: Documental y Archivo	Gestión	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 7 de 60
Código: N/A			

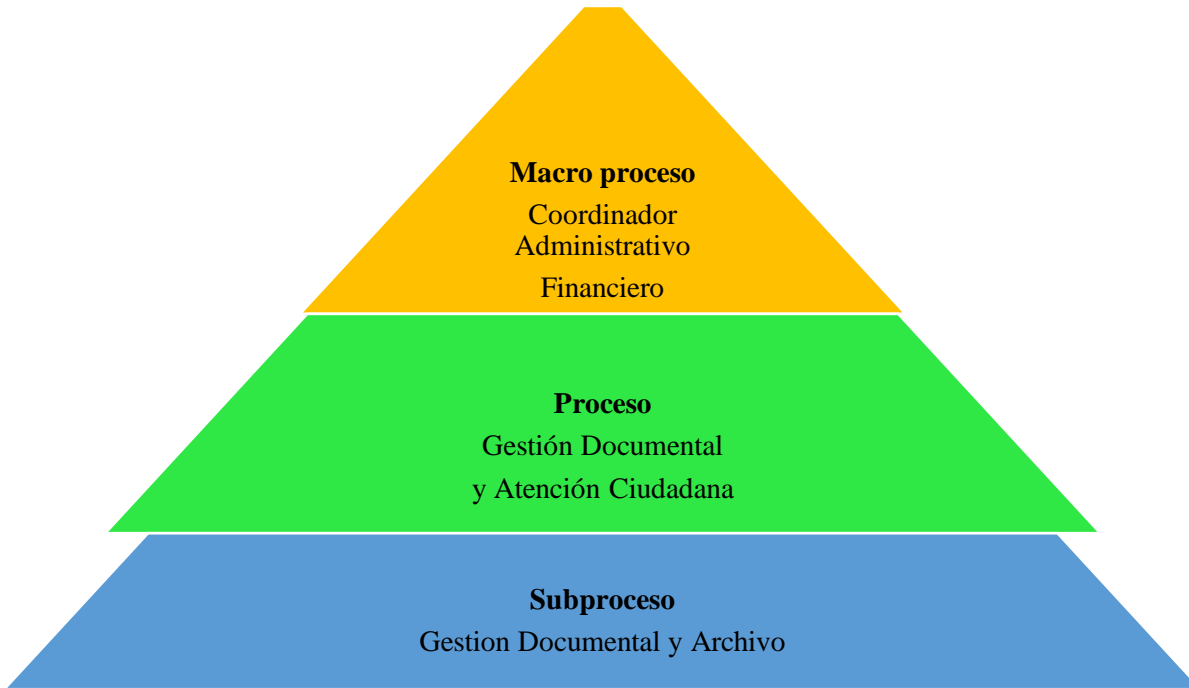
f. Consideración de actualización

El presente manual de procesos influye en gran medida en el actuar de los entes, ya que contiene la información necesaria para llevar a cabo de manera precisa y secuencial, las tareas y actividades en el proceso de la dirección de gestión documental y atención ciudadana, la actualización o cambio en caso de requerir, estará a cargo de la dirección de gestión documental y atención ciudadana del MIES, quien será el encargado de otorgar las pautas necesarias para los procesos requeridos, Con el objetivo de poder definir la transparencia, veracidad, la eficiencia y eficacia de la información brindada correspondiente a las actividades enmarcadas en el proceso de Gestión Documental y Archivo considerando los siguientes puntos:

- La actualización se llevará a cabo según las normas lo estipulen, debiendo llevarse a cabo únicamente cuando existan reformas a la mismas para garantizar la legalidad del proceso.
- Tras finalizar la actualización, el nuevo manual deberá ser socializado con todos los actores clave del proceso y los integrantes de la Dirección de Talento Humano, debiendo apoyarse de ser necesario en capacitaciones que garanticen la correcta comprensión.

SUBPROCESO: Documental y Archivo	Gestión	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 8 de 60
Código: N/A			

g. Esquema General de Macroproceso



Nota. Nota: Para el presente manual de procesos se ha establecido el siguiente esquema general el mismo que se encuentra estructurado de la siguiente manera. Elaboración propia del investigador. Tomado de (ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL, 2023)

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 9 de 60
Código: N/A		

h. Responsables

No.	Rol	Descripción
1	Encargado de Archivo Central	<ul style="list-style-type: none"> - Administra y fortalece a la unidad de gestión de archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social, con la finalidad de potencializar sus destrezas y habilidades. - Presenta informes técnicos relacionados la gestión documental y archivo de las unidades productoras. - Dirige la normativa interna de la gestión documental y archivo. - Dirige y supervisa a las demás gestiones archivísticas las directrices correspondientes.
2	Encargado de Archivo de Gestión Inclusión Económica	<ul style="list-style-type: none"> - Administra los archivos de los créditos de desarrollo humano. - Hacer un registro social para calificar para el bono variable - Hacer una calificación del quintil - Presenta informes técnicos relacionados al archivo de gestión inclusión económica.

SUBPROCESO: Gestión		Órgano Administrativo responsable: Unidad de gestión de archivo	Página: 10 de 60
Documental y Archivo			
Código: N/A			
3	Encargado de Archivo de Gestión Inclusión Social	<ul style="list-style-type: none"> - Administra los archivos de documentos de planificación para personas vulnerables. - Hacer un registro de las personas más vulnerables del cantón Loja - Hace un seguimiento de los archivos de gestión inclusión social de las personas vulnerables. - Presenta informes técnicos relacionados al archivo de gestión inclusión social. - Administra los archivos de las adopciones de los menores - Hace un registro de los archivos de las adopciones de los menores. - Dirige y supervisar las adopciones de los menores de las familias. - Presenta un informe de la calificación de familias idóneas de la adopción de los menores. 	
4	Encargado de Asesoría Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> - Administra los archivos jurídicos de la unidad de gestión de archivo. - Hacer un registro de los archivos jurídicos de la unidad de gestión de archivo. - Hace una clasificación de archivos jurídicos dependiendo de las resoluciones y contestaciones. - Hace un seguimiento de los archivos jurídicos dependiendo su categoría. - Presenta un informe relacionado a la gestión de archivo jurídico. 	
5	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes gestiones correspondientes	<ul style="list-style-type: none"> - Cada técnico(a) de las diferentes unidades productoras de las gestiones correspondientes se encargan de la recepción de los documentos y archivos para los trámites correspondientes. 	

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 11 de 60
Código: N/A		

i. Marco legal

No.	Marco Legal
1	<p>Código Orgánico Administrativo</p> <p>Artículo 1.- “Constituye Patrimonio del Estado la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores público, y privado, así como la de personas particulares, que sean calificadas como tal (...)”.</p> <p>Art. 95.- “Archivo. Las administraciones públicas organizarán y mantendrán archivos destinados</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conservar digitalizados, codificados y seguros los documentos originales o copias que las personas, voluntariamente o por mandato del ordenamiento jurídico, agreguen a dichos repositorios. 2. Integrar la información contenida en los diferentes repositorios a cargo de cada una de las administraciones públicas. 3. Facilitar, por medios informáticos, el acceso de las distintas administraciones públicas al ejemplar digital del documento agregado a un repositorio en los casos en que las personas lo autoricen y lo requieran para aportarlo en un procedimiento administrativo o de cualquier otra naturaleza.” <p>Artículo 121.- “Instrucción, orden de servicio o sumilla. Los órganos administrativos pueden dirigir las actividades de sus órganos jerárquicamente dependientes a través de una instrucción, orden de servicio o sumilla claras, precisas y puestas en conocimiento de la persona destinataria. Pueden constar insertas en el mismo documento al que se refieren o por separado. Para su instrumentación se puede emplear cualquier mecanismo tecnológico. Su incumplimiento no afecta la validez del acto, independientemente de la responsabilidad disciplinaria de la o el servidor público”.</p>

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo Código: N/A	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 12 de 60
2	<p align="center">Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos</p> <p>Artículo 1. establece: Objeto. - El objeto de la presente Regla Técnica es normar la organización y mantenimiento de los archivos públicos, en cada una de las fases del ciclo vital del documento, a fin de asegurar en el corto, mediano y largo plazo, el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos de archivo”.</p> <p>Artículo 2 contempla: “Ámbito de aplicación. La Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos, será de uso y aplicación obligatoria en todos los organismos, entidades e instituciones del sector público y privado en los que el Estado tenga participación.</p> <p>Artículo 3 señala: “Fines de los archivos. – “El objetivo esencial de los archivos públicos es disponer de la documentación organizada, garantizando que la información institucional sea recuperable en forma ágil y oportuna para el uso de la administración o del ciudadano, además, como fuente de consulta de la historia”.</p> <p>Artículo 5 establece: “Principios generales. – Los principios generales que rigen la función archivística son:</p> <p>Institucionalidad: Los documentos que contemplan las decisiones administrativas y sus archivos, constituyen una herramienta indispensable para la gestión administrativa, económica, política y cultural del Estado y de la administración en general.</p> <p>Responsabilidad: Los servidores públicos son responsables de la organización, conservación, uso y manejo de los documentos. Los particulares son responsables ante las autoridades por el uso de dichos documentos.</p> <p>Administración y acceso: Es una obligación del Estado la administración de los archivos públicos y un derecho de los ciudadanos el acceso a los mismos, salvo las excepciones que establece la ley.</p> <p>Manejo y aprovechamiento de los archivos: El manejo y aprovechamiento de los recursos informativos de archivo responden a la actividad de la Administración Pública y a los fines del Estado y de la sociedad, siendo contraria cualquier otra práctica sustitutiva.</p> <p>Artículo 8, establece: “Ente rector. - La Secretaría General de la Presidencia de la República es la responsable de establecer la rectoría de la gestión documental, organización y mantenimiento de los archivos públicos, para el efecto se crea la Dirección de Archivo de la Administración Pública dependiente del ente rector (...)”.</p>	

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 13 de 60
Código: N/A		

Artículo 15, determina: “Atribuciones de la Dirección de Gestión Documental y Archivo o quien haga sus veces. - El titular tendrá las siguientes responsabilidades: 1. Elaborar y someter a aprobación por parte de la máxima autoridad institucional, la política institucional en materia de gestión documental y archivo;”

Nota. Para la elaboración del presente manual de procesos de gestión documental y archivo del MIES, se han considerado las siguientes leyes y reglamentos: (CÓDIGO ORGÁNICO ADMINISTRATIVO, 2017); (REGLA TÉCNICA NACIONAL PARA LA ORGANIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS ARCHIVOS PÚBLICOS, 2019) ;) Fuente. Elaboración propia del investigador.

j. Entradas verificables: Gestión Documental

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Recepción de los documentos	Por aprobar	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes gestiones correspondientes	Anexo 1

Nota. Para la elaboración del presente manual de procesos se detallan las entradas verificables las cuales permitirán el desarrollo del subproceso gestión documental y archivo, las mismas que han sido obtenidas mediante la entrevista aplicada a actores encargados de la gestión documental. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, 2021)

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 14 de 60
Código: N/A		

Entradas verificables: Gestión de Archivo

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Recepción de los archivos	Por aprobar	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes gestiones correspondientes	Anexo 3,4 y 5

Nota. Para la elaboración del presente manual de procesos se detallan las entradas verificables las cuales permitirán el desarrollo del subproceso gestión documental y archivo, las mismas que han sido obtenidas mediante la entrevista aplicada a actores encargados de la gestión de archivo. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, 2021)

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 15 de 60
Código: N/A		

Entradas verificables: Preservación Documental

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Entrega de los documentos y archivos	Por aprobar	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes gestiones correspondientes	Anexo 7 y 8

Nota. Para la elaboración del presente manual de procesos se detallan las entradas verificables las cuales permitirán el desarrollo del subproceso gestión documental y archivo, las mismas que han sido obtenidas mediante la entrevista aplicada a actores encargados de la preservación documental. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, 2021)

Entradas verificables: Servicios Documentales

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Registro para préstamo documental	Por aprobar	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes gestiones correspondientes	Anexo 10

Nota. Para la elaboración del presente manual de procesos se detallan las entradas verificables las cuales permitirán el desarrollo del subproceso gestión documental y archivo, las mismas que han sido obtenidas mediante la entrevista aplicada a actores encargados de servicios documentales. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, 2021)

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 16 de 60
Código: N/A		

Entradas verificables: Padrón Documental

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Solicitud de registro de archivos	Por aprobar	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes gestiones correspondientes	Anexo 11

Nota. Para la elaboración del presente manual de procesos se detallan las entradas verificables las cuales permitirán el desarrollo del subproceso gestión documental y archivo, las mismas que han sido obtenidas mediante la entrevista aplicada a actores encargados de padrón documental. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, 2021)

Entradas verificables: Documentos electrónicos y digitales

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Recepción de documentos y archivos físicos.	Por aprobar	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes gestiones correspondientes	Anexo 12

Nota. Para la elaboración del presente manual de procesos se detallan las entradas verificables las cuales permitirán el desarrollo del subproceso gestión documental y archivo, las mismas que han sido obtenidas mediante la entrevista aplicada a actores encargados de la Documentos electrónicos y digitales. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, 2021)

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 17 de 60
Código: N/A		

k. Procedimiento descriptivo

Para la elaboración del presente manual se tomó en consideración la aplicación de entrevistas a los actores claves que intervienen y conforman la gestión documental y archivo, para ello se ha realizado un levantamiento de información de las actividades, acciones y consideraciones que son realizadas:

Procedimiento descriptivo: Gestión Documental

Secuencia	Descripción	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado	Frecuencia	Agrega Valor Si / No
1	Recepción de documentos	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes gestiones correspondientes	Folder físico	1 hora	Diario	NO
2	Registro, Numeración y fechado documental	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	1 hora	Diario	NO
3	Codificar la documentación	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	2 horas	Diario	NO
4	Integración de los documentos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	2 horas	Diario	NO

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 18 de 60
Código: N/A		

5	Atención del requerimiento del documento	Encargado de Archivo Central y Gestión	Personal	24 horas	Diario	NO
6	Firma de los documentos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Personal	24 horas	Diario	NO
7	Despacho de la correspondencia de los documentos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Físico/Digital	48 horas	Diario	NO
8	Informe técnico de los documentos.	Encargado de Archivo Central y Gestión	Personal	1 mes	Mensual	NO

Nota. Para la elaboración del presente manual de procesos se detalla el procedimiento descriptivo de las actividades aplicables dentro del procedimiento de Gestión documental que se realizan en la dirección de gestión documental y atención ciudadana del MIES cantón Loja. Fuente de Elaboración propia del investigador. Tomada de Metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja.

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 19 de 60
Código: N/A		

Procedimiento descriptivo: Gestión de Archivo

Secuencia	Descripción	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado	Frecuencia	Agrega Valor Si / No
1	Recepción de los archivos	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes gestiones correspondientes	Folder físico	1 hora	Diario	NO
2	Registro de los archivos que entran	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	1 hora	Diario	NO
3	Creación e integración de los documentos de archivo	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	1 hora	Diario	NO
4	Identificar y localizar los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	1 hora	Diario	NO
5	Revisar si cumplen los requisitos los archivos	Gestión de Archivo correspondiente	Folder físico	1 hora	Diario	NO
6	Clasificar los archivos.	Gestión de Archivo correspondiente	Folder Físico	2 horas	Diario	NO
7	Integrar expedientes de archivos.	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	1 hora	Diario	NO

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 20 de 60
Código: N/A		

8	Ordenar los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	2 horas	Diario	NO
9	Inventario de los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder Físico	1 semana	Semanalmente	NO
10	Despacho de los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Físico/Digital	24 horas	Diario	NO
11	Sellar los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Personal	2 horas	Diario	NO
12	Informe técnico de los documentos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Personal	1 mes	Mensual	NO

Nota. Para la elaboración del presente manual de procesos se detalla el procedimiento descriptivo de las actividades aplicables dentro del procedimiento de Gestión de archivo que se realizan en la dirección de gestión documental y atención ciudadana del MIES cantón Loja. Fuente de Elaboración propia del investigador. Tomada de Metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja.

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 21 de 60
Código: N/A		

Procedimiento descriptivo: Preservación Documental

Secuencia	Descripción	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado	Frecuencia	Agrega Valor Si / No
1	Entrega de los documentos y archivos	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes gestiones correspondientes	Folder físico	1 hora	Diario	NO
2	Inventario de cajas con los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	2 horas	Diario	NO
3	Ordenar los archivos en espacios seguros	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	2 horas	Diario	NO
4	Revisar los repositorios de los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	1 hora	Diario	NO
5	Limpieza de la infraestructura donde están los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	2 horas	Diario	NO
6	Almacenar los archivos en sus repositorios correspondientes.	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	2 horas	Diario	NO

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 22 de 60
Código: N/A		

7	Monitoreo de los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	1 hora	Diario	NO
8	Sellar los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Personal	2 horas	Diario	NO
9	Informe técnico de los archivos almacenados y nuevos.	Encargado de Archivo Central y Gestión	Personal	1 semana	semanalmente	NO

Nota. Para la elaboración del presente manual de procesos se detalla el procedimiento descriptivo de las actividades aplicables dentro del procedimiento preservación documental que se realizan en la dirección de gestión documental y atención ciudadana del MIES cantón Loja. Fuente de Elaboración propia del investigador. Tomada de Metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja.

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo

Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana

Página: 23 de 60

Código: N/A

Procedimiento descriptivo: Servicios Documentales

Secuencia	Descripción	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado	Frecuencia	Agrega Valor Si / No
1	Recepción de documentación	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes gestiones correspondientes	Folder físico	2 horas	Diario	NO
2	Recepción del formulario de solicitud para el préstamo de archivo.	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes gestiones correspondientes	Folder físico	1 hora	Diario	NO
3	Creación del expediente de archivo (carpeta en físico)	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	2 horas	Diario	NO
4	Analizar solicitud de archivo	Encargado de Archivo Central y Gestión	Personal	2 horas	Diario	NO

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 24 de 60
Código: N/A		

5	Atención del requerimiento de la solicitud de archivo	Encargado de Archivo Central y Gestión	de Personal	24 horas	Diario	NO
6	Identificación del archivo solicitado.	Encargado de Archivo Central y Gestión	de Folder físico	24 horas	Diario	NO
7	Certificaciones	Encargado de Archivo Central y Gestión	de Folder físico	24 horas	Diario	NO
8	Despacho de la documentación solicitada	Encargado de Archivo Central y Gestión	de Fisco/Digital	48	Diario	NO

Nota. Para la elaboración del presente manual de procesos se detalla el procedimiento descriptivo de las actividades aplicables dentro del procedimiento servicios documentales que se realizan en la dirección de gestión documental y atención ciudadana del MIES cantón Loja. Fuente de Elaboración propia del investigador. Tomada de Metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja.

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 25 de 60
Código: N/A		

Procedimiento descriptivo: Padrón Documental

Secuencia	Descripción	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado	Frecuencia	Agrega Valor Si / No
1	Recepción de los archivos	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes gestiones correspondientes	Folder físico	1 hora	Diario	NO
2	Analizar los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	1 hora	Diario	NO
3	Firmar los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	2 horas	Diario	NO
4	Clasificar los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	24 horas	Diario	NO
5	Registro de los archivos que ingresan	Encargado de Archivo Central y Gestión	Fisco/Digital	24	Diario	NO
6	Despacho del requerimiento del archivo	Encargado de Archivo Central y Gestión	Fisco/Digital	48	Diario	NO
7	Informe técnico de los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Fisco/Digital	1 semana	semanalmente	NO

Nota. Para la elaboración del presente manual de procesos se detalla el procedimiento descriptivo de las actividades aplicables dentro del procedimiento de padrón documental que se realizan en la dirección de gestión documental y atención ciudadana del MIES cantón Loja. Fuente de Elaboración propia del investigador. Tomada de Metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja.

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 26 de 60
Código: N/A		

Procedimiento descriptivo: Documentos electrónicos y digitales

Secuencia	Descripción	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado	Frecuencia	Agrega Valor Si / No
1	Recepción de los documentos	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes gestiones correspondientes	Folder Digital	1 hora	Diario	NO
2	Revisar los documentos de archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder Digital	1 hora	Diario	NO
3	Crear carpeta para la clasificación	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder Digital	2 horas	Diario	NO
4	Analizar el acceso de los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder Digital	1 hora	Diario	NO

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 27 de 60
Código: N/A		

5	Firma de los documentos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Personal	24 horas	Diario	NO
6	Despacho de la correspondencia de los documentos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Físico/Digital	48 horas	Diario	NO
7	Informe técnico de los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Físico/Digital	1 semana	semanalmente	NO

Nota. Para la elaboración del presente manual de procesos se detalla el procedimiento descriptivo de las actividades aplicables dentro del procedimiento documentos electrónicos y digitales que se realizan en la dirección de gestión documental y atención ciudadana o del MIES cantón Loja. Fuente de Elaboración propia del investigador. Tomada de Metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja.

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 28 de 60
Código: N/A		

I. Salidas verificables: Gestión Documental

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Despacho de documentos	Revisión previa antes de la entrega.	Gestión de Archivo correspondiente	Anexo 2

Nota. Para la elaboración del presente manual de procesos se procede a describir las salidas verificables respecto a la gestión documental brindada. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA)

Salidas verificables: Gestión de Archivo

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Entrega de los archivos de la unidad de gestión correspondiente e informe técnico.	Revisión previa antes de la entrega.	Gestión de Archivo correspondiente	Anexos 6

Nota. Para la elaboración del presente manual de procesos se procede a describir las salidas verificables, respecto a la gestión de archivo brindada. Fuente. Elaboración del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA)

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 29 de 60
Código: N/A		

Salidas verificables: Preservación Documental

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Informe técnico de estado actual de los archivos.	Revisión previa antes de la entrega.	Gestión de Archivo correspondiente	Anexo 9

Nota. Para la elaboración del presente manual de procesos se procede a describir las salidas verificables, respecto a la preservación documental brindada. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA)

Salidas verificables: Servicios Documentales

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Despacho de documentos	Revisión previa antes de la entrega del informe del préstamo de los archivos y expedientes.	Gestión de Archivo correspondiente	Anexo 10

Nota. Para la elaboración del presente manual de procesos se procede a describir las salidas verificables, respecto a los servicios documentales brindada. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA)

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 20 de 60
Código: N/A		

Salidas verificables: Padrón Documental

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Informe técnico de los registros de archivo.	Revisión previa antes de la entrega del informe de los registros a la unidad de gestión de correspondiente.	Gestión de Archivo correspondiente	Anexo 11

Nota. Para la elaboración del presente manual de procesos se procede a describir las salidas verificables las cuales especificaran los resultados del proceso obtenido, respecto al padrón documental brindada. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA)

Salidas verificables: Documentos electrónicos y digitales

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Informe técnico de los archivos digitalizados y entregados electrónicamente	Revisión previa antes de la entrega del informe técnico.	Gestión de Archivo correspondiente	Anexo 13

Nota. Para la elaboración del presente manual de procesos se procede a describir las salidas verificables, respecto documentos electrónicos y digitales brindada. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA)

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 31 de 60
Código: N/A		

m. Consideraciones adicionales

"Es responsabilidad de las entidades públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entidades públicas, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública, peor aún su destrucción".

Los archivos son importantes porque custodian y respaldan las decisiones, actuaciones y memoria, que sirven como fuentes fiables para garantizar la transparencia de la Administración Pública.

Glosario de Términos

Archivo	Conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas naturales o jurídicas, sean esta públicas o privadas.
Archivo de Gestión	Constituye la documentación producto de la actividad institucional, documentación que es sometida a continua utilización y consulta, se denomina Archivo de oficina o archivo de gestión: se encuentra en la Unidad Organizacional, niveles desconcentrados con documentación de consulta diaria o frecuente, el mismo que será conservado conforme a la TPCD.
Clasificación-Ordenamiento:	Identificación y ordenación de documentos de acuerdo a categorías y características formales y de contenido, tendientes a generar una adecuada organización de las unidades documentales.
Conservación de documentos	Conjunto de medidas y procedimientos destinados a asegurar, por una parte, la preservación o prevención de posibles alteraciones físicas en los documentos, y por otra, la restauración de éstos cuando la alteración se ha producido
Documentos:	Todo escrito, correspondencia, memorándum, plano, mapa, dibujo, diagrama, documento gráfico, fotografía, microforma, grabación sonora, video, dispositivo susceptible de ser leído mediante la utilización de sistemas mecánicos electrónicos o computacionales y, en general, todo soporte material que contenga información, cualquiera sea su forma física o características, así como las copias de aquellos.

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 32 de 60
Código: N/A		

Expediente:	Conjunto ordenado y foliado de los documentos pertenecientes a un proceso administrativo
MIES:	Ministerio de Inclusión Económica y Social
Serie documental	Conjunto de documentos específicamente organizados que se mantienen y usan juntos, como un sistema, en el organismo generador.
Traspaso de documentación:	Corresponde al traslado, desde una dependencia a otra, e incluso a una instancia externa, de un cierto cúmulo de documentos, respecto de los cuales el responsable de su traslado mantiene su dominio y tutela.
Unidad Organizacional:	Comprende todas las unidades administrativas definidas en la estructura orgánica funcional.

Nota. A continuación, se procede a describir un glosario de términos de las palabras que el investigador ha considerado de difícil entendimiento para los lectores Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA)

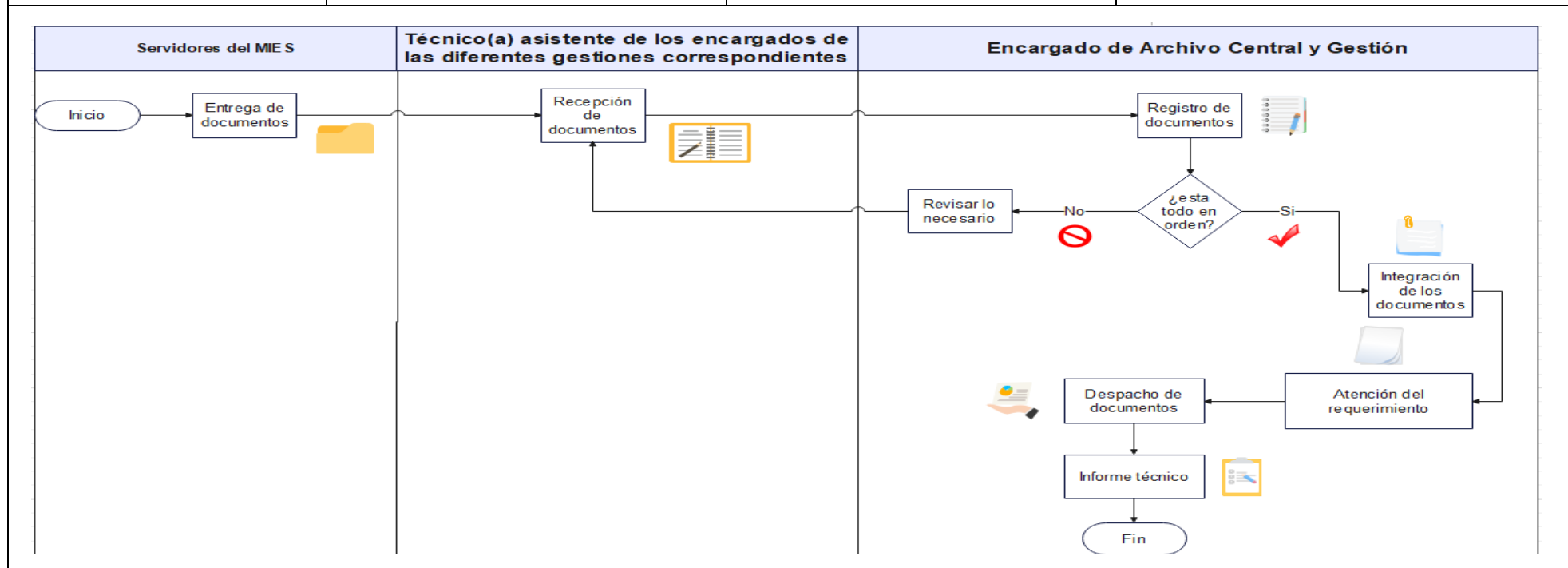
n. Diagrama de Flujo: Gestión Documental
MODELO SIPOC

	Responsable: Encargado de Gestión Documental y Atención Ciudadana.		Macroproceso: Coordinador Administrativo Financiero		Fecha de Elaboración: 27 de febrero del 2023				
	Órgano Administrativo: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana		Subproceso: Gestión Documental y Archivo		Inicio: Recepción de los documentos dependiendo de la unidad o área del MIES.				
	Página: 33 de 60		Status: Propuesta		Fin: Revisar, registrar y entrega de informe técnico de los documentos				
Proveedor		Entradas		Actividades		Salidas		Cliente	
Los proveedores de este proceso son: 1. Unidades productoras de las diferentes gestiones de archivo		Las entradas o insumos para el inicio del proceso son las siguientes: 1. Recepción de los documentos		Las actividades a realizar son: 1. Recepción de los Documentos 2. Registro, Numeración y fechado documental 3. Codificar la documentación 4. Integración de los documentos 5. Atención del requerimiento del documento 6. Firma de los documentos 7. Despacho de la correspondencia de los documentos 8. Informe técnico de los documentos.		Las salidas o productos generados son las siguientes: 1. Despacho de documentos		El cliente interno es el siguiente: 1. Los servidores y trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social.	

Nota. Para la elaboración del siguiente modelo SIPOC de la gestión documental se ha considerado oportuno el uso de la información previamente obtenida y organizada. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA)

Diagrama de Flujo: Gestión Documental

	Responsable: Encargado de Gestión Documental y Atención Ciudadana.	Macroproceso: Coordinador Administrativo Financiero	Fecha de Elaboración: 27 de febrero del 2023
	Órgano Administrativo: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Subproceso: Gestión Documental y Archivo	Inicio: Recepción de los documentos dependiendo de la unidad o área del MIES.
	Página: 34 de 60	Status: Propuesta	Fin: Revisar, registrar y entrega de informe técnico de los documentos



Nota. Diagrama de flujo de gestión documental. Tomado de la investigación realizada por el investigador. Fuente: Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA)

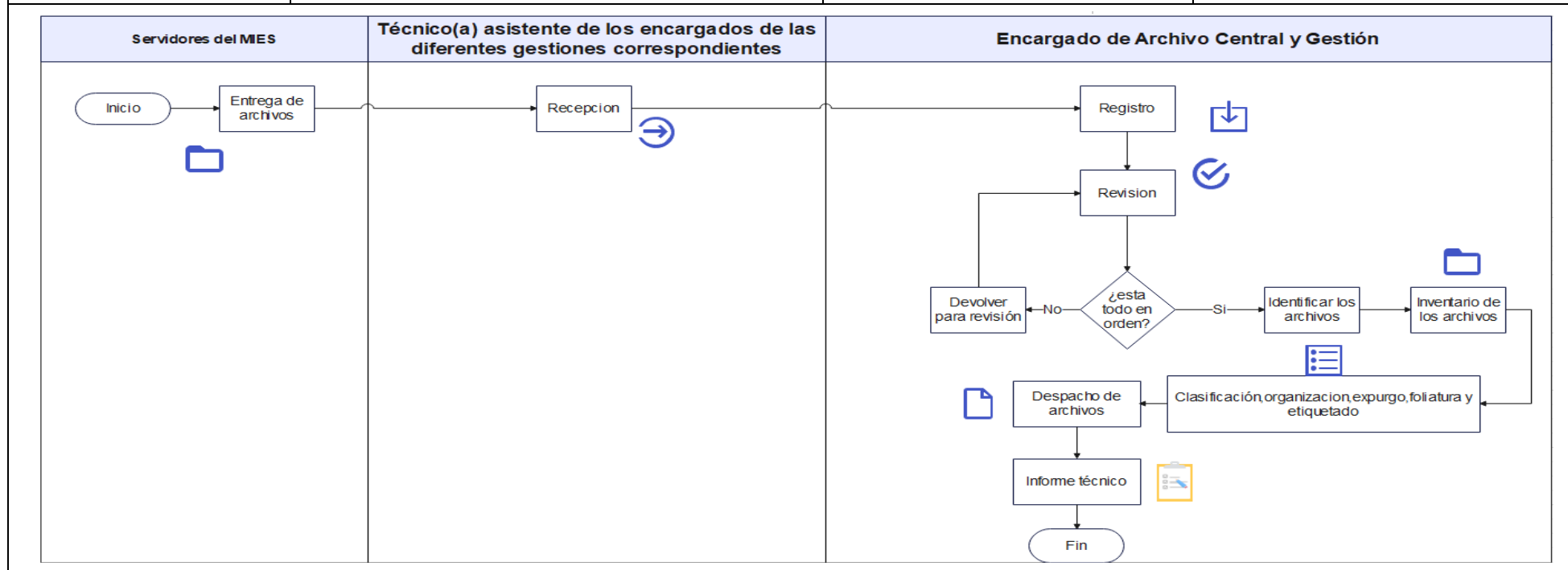
Diagrama de Flujo: Gestión de Archivo
MODELO SIPOC

	Responsable: Encargado de Gestión Documental y Atención Ciudadana.		Macroproceso: Coordinador Administrativo Financiero		Fecha de Elaboración: 27 de febrero del 2023	
	Órgano Administrativo: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana		Subproceso: Gestión Documental y Archivo		Inicio: Recepción de los archivos dependiendo de la unidad o área del MIES.	
	Página: 35 de 60		Status: Propuesta		Fin: Clasificar, Ordenar, Archivar y entrega de informe técnico de los archivos.	
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente		
<p>Los proveedores de este proceso son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Unidades productoras de las diferentes gestiones de archivo 	<p>Las entradas o insumos para el inicio del proceso son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Recepción de los archivos 	<p>Las actividades a realizar son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Recepción de los archivos Registro de los archivos que entran Creación e integración de los documentos de archivo Identificar y localizar los archivos Revisar si cumplen los requisitos los archivos Clasificar los archivos. Integrar expedientes de archivos. Ordenar los archivos Inventario de los archivos Despacho de los archivos Sellar los archivos Informe técnico de los documentos 	<p>Las salidas o productos generados son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Entrega de los archivos de la unidad de gestión correspondiente e informe técnico. 	<p>El cliente interno es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Los servidores y trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social. 		

Nota. Para la elaboración del siguiente modelo SIPOC de la gestión de archivo se ha considerado oportuno el uso de la información previamente obtenida y organizada. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA)

Diagrama de Flujo: Gestión de Archivo

	Responsable: Encargado de Gestión Documental y Atención Ciudadana.	Macroproceso: Coordinador Administrativo Financiero	Fecha de Elaboración: 27 de febrero del 2023
	Órgano Administrativo: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Subproceso: Gestión Documental y Archivo	Inicio: Recepción de los archivos dependiendo de la unidad o área del MIES.
	Página: 36 de 60	Status: Propuesta	Fin: Clasificar, Ordenar, Archivar y entrega de informe técnico de los archivos.



Nota. Diagrama de flujo de gestión de archivo. Tomado de la investigación realizada por el investigador. Fuente: Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA)

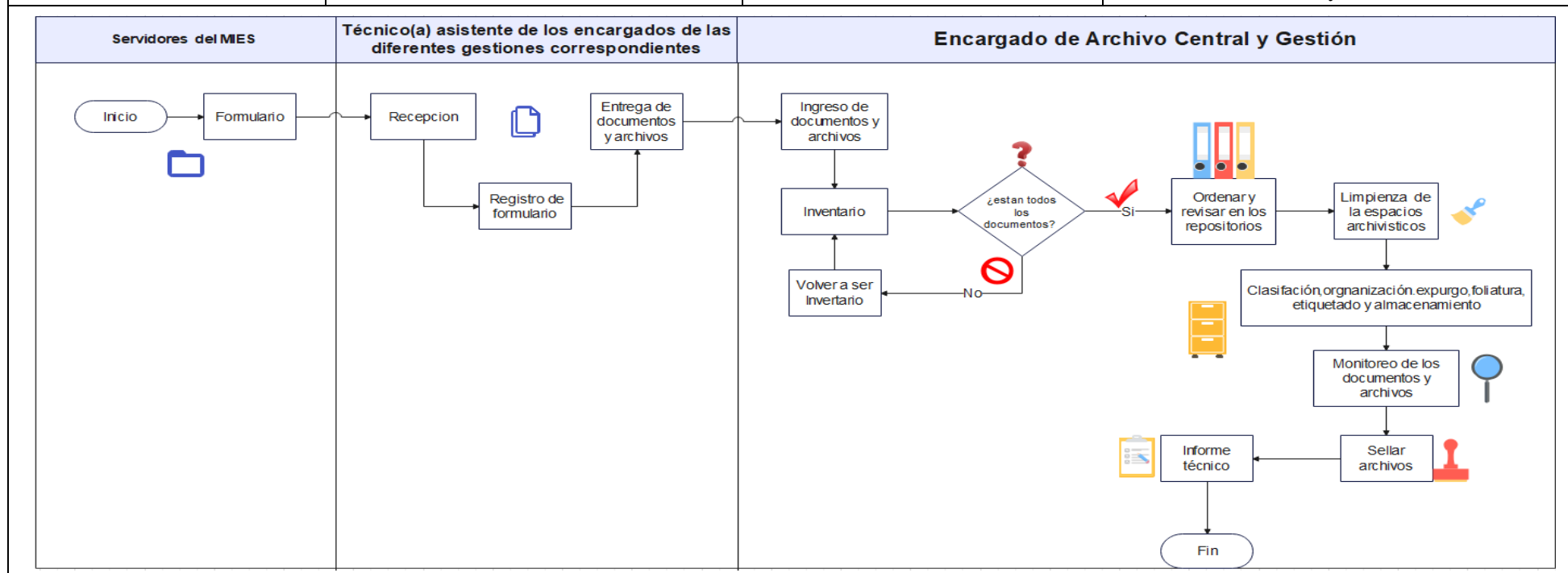
Diagrama de Flujo: Preservación documental
MODELO SIPOC

	Responsable: Encargado de Gestión Documental y Atención Ciudadana.	Macroproceso: Coordinador Administrativo Financiero	Fecha de Elaboración: 27 de febrero del 2023	
	Órgano Administrativo: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Subproceso: Gestión Documental y Archivo	Inicio: Entrega de los documentos y archivos	
	Página: 37 de 60	Status: Propuesta	Fin: Ingreso, préstamo e informe técnico del estado de los archivos y documentos	
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente
Los proveedores de este proceso son: 1. Unidades productoras de las diferentes gestiones de archivo	Las entradas o insumos para el inicio del proceso son las siguientes: 1. Entrega de los documentos y archivos	Las actividades a realizar son: 1. Entrega de los documentos y archivos 2. Inventario de cajas con los archivos 3. Ordenar los archivos en espacios seguros 4. Revisar los repositorios de los archivos 5. Limpieza de la infraestructura donde están los archivos 6. Almacenar los archivos en sus repositorios correspondientes. 7. Monitoreo de los archivos 8. Sellar los archivos 9. Informe técnico de los archivos almacenados y nuevos.	Las salidas o productos generados son las siguientes: 1. Informe técnico de estado actual de los archivos.	El cliente interno es el siguiente: 1. Los servidores y trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Nota. Para la elaboración del siguiente modelo SIPOC de la preservación documental se ha considerado oportuno el uso de la información previamente obtenida y organizada. Fuente. Elaboración propia del investigador Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA)

Diagrama de Flujo: Preservación documental

	Responsable: Encargado de Gestión Documental y Atención Ciudadana.	Macroproceso: Coordinador Administrativo Financiero	Fecha de Elaboración: 27 de febrero del 2023
	Órgano Administrativo: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Subproceso: Gestión Documental y Archivo	Inicio: Entrega de los documentos y archivos
	Página: 38 de 60	Status: Propuesta	Fin: Ingreso, préstamo e informe técnico del estado de los archivos y documentos




Nota. Diagrama de flujo de la preservación documental. Tomado de la investigación realizada por el investigador. Fuente: Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

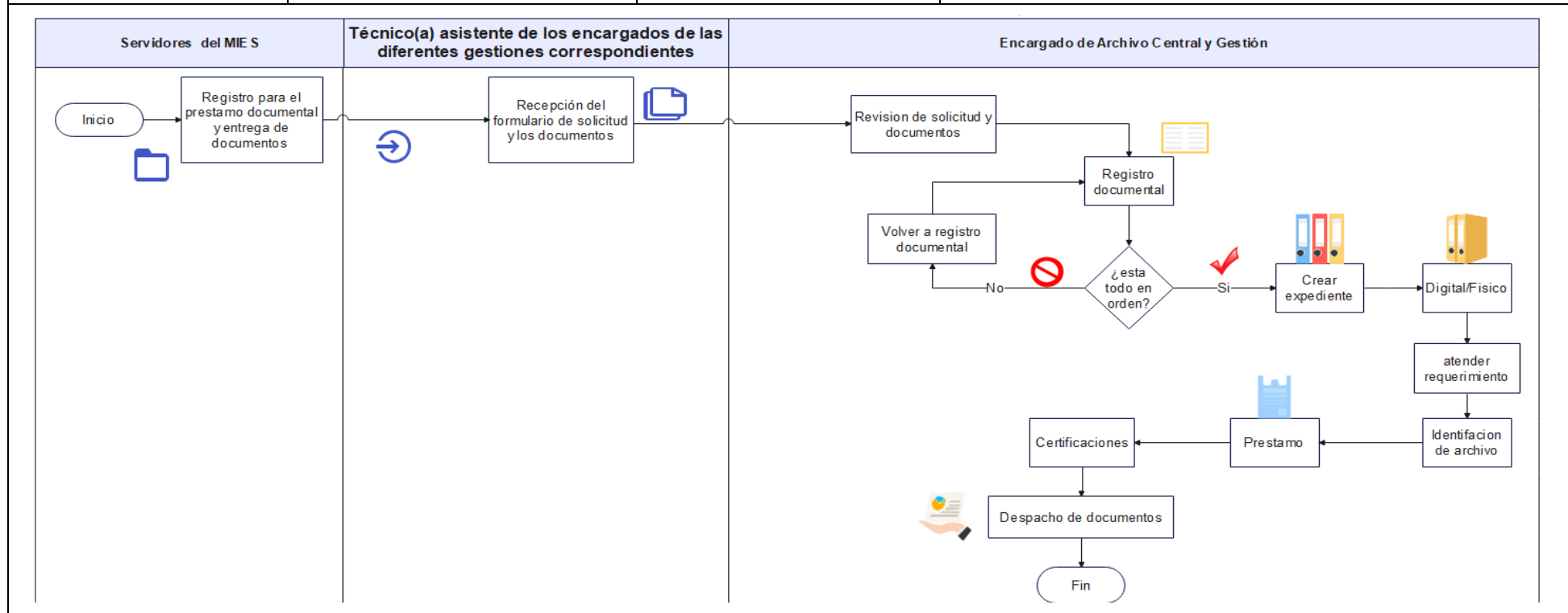
Diagrama de Flujo: Servicios documentales
MODELO SIPOC

	Responsable: Encargado de Gestión Documental y Atención Ciudadana.		Macroproceso: Coordinador Administrativo Financiero		Fecha de Elaboración: 27 de febrero del 2023	
	Órgano Administrativo: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana		Subproceso: Gestión Documental y Archivo		Inicio: Solicitud de préstamos de archivos y documentos	
	Página: 39 de 60		Status: Propuesta		Fin: Certificación y prestamos de archivos y documentos	
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente		
<p>Los proveedores de este proceso son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Unidades productoras de las diferentes gestiones de archivo 	<p>Las entradas o insumos para el inicio del proceso son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Registro para préstamo documental 	<p>Las actividades a realizar son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Recepción de documentación Recepción del formulario de solicitud para el préstamo de archivo Creación del expediente de archivo (carpeta en físico) Analizar solicitud de archivo Atención del requerimiento de la solicitud de archivo Identificación del archivo solicitado. Certificaciones Despacho de la documentación solicitada 	<p>Las salidas o productos generados son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Despacho de documentos 	<p>El cliente interno es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Los servidores y trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social. 		

Nota. Para la elaboración del siguiente modelo SIPOC de servicios documentales se ha considerado oportuno el uso de la información previamente obtenida y organizada. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA)

Diagrama de Flujo: Servicios documentales

	Responsable: Encargado de la Unidad de Gestión de Archivo	Macroproceso: Coordinador Administrativo Financiero	Fecha de Elaboración: 27 de febrero del 2023
	Órgano Administrativo: Unidad de Gestión de Archivo	Subproceso: Gestión Documental y Archivo	Inicio: Solicitud de préstamos de archivos y documentos
	Página: 40 de 60	Status: Propuesta	Fin: Certificación y préstamos de archivos y documentos



Nota. Diagrama de flujo de servicios documentales. Tomado de la investigación realizada por el investigador. Fuente: Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

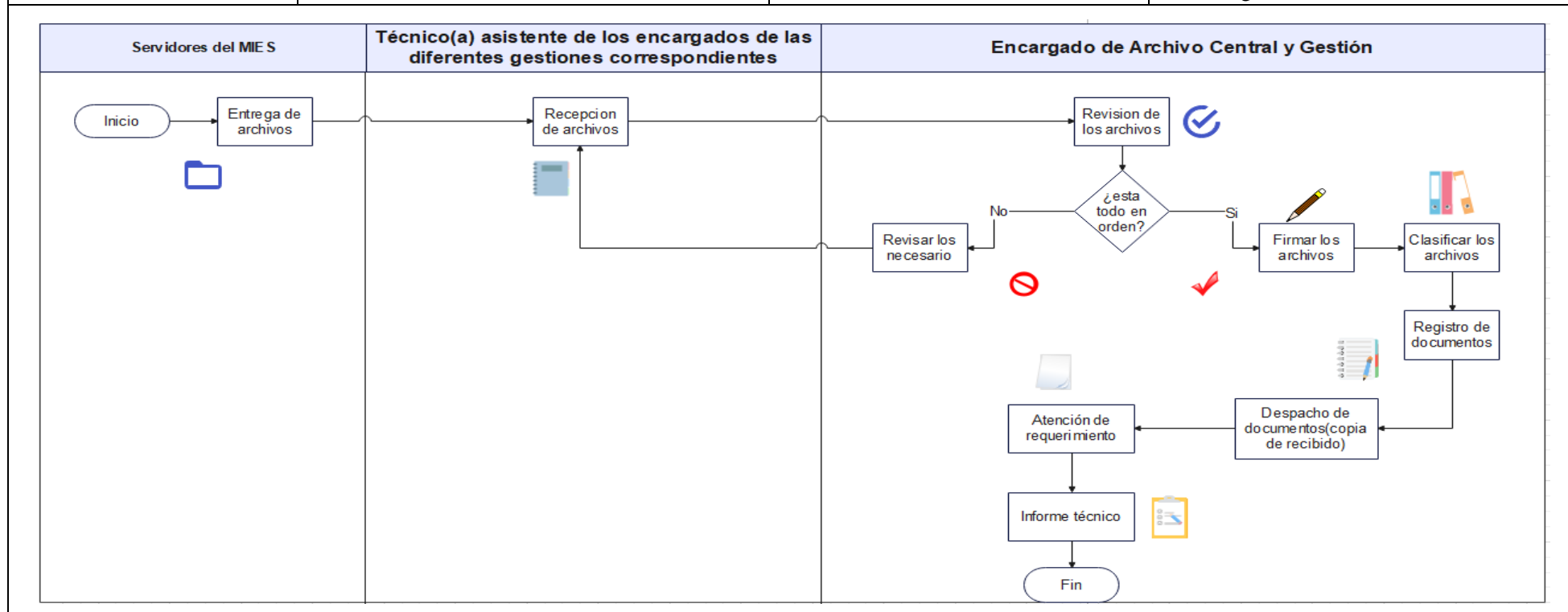
Diagrama de Flujo: Padrón documental
MODELO SIPOC

	Responsable: Encargado de Gestión Documental y Atención Ciudadana.		Macroproceso: Coordinador Administrativo Financiero	Fecha de Elaboración: 27 de febrero del 2023
	Órgano Administrativo: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana		Subproceso: Gestión Documental y Archivo	Inicio: Llenar Formulario de Registro
	Página: 41 de 60		Status: Propuesta	Fin: Revirar, Registrar, Informe técnico de los registros
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente
<p>Los proveedores de este proceso son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Unidades productoras de las diferentes gestiones de archivo 	<p>Las entradas o insumos para el inicio del proceso son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de registro de archivos 	<p>Las actividades a realizar son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de los archivos 2. Analizar los archivos 3. Firmar los archivos 4. Clasificar los archivos 5. Registro de los archivos que ingresan 6. Despacho del requerimiento del archivo 7. Informe técnico de los registros de archivo. 	<p>Las salidas o productos generados son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe técnico de los registros de archivo. 	<p>El cliente interno es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los servidores y trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Nota. Para la elaboración del siguiente modelo SIPOC de padrón documental se ha considerado oportuno el uso de la información previamente obtenida y organizada. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Diagrama de Flujo: Padrón documental

	Responsable: Encargado de Gestión Documental y Atención Ciudadana.	Macroproceso: Coordinador Administrativo Financiero	Fecha de Elaboración: 27 de febrero del 2023
	Órgano Administrativo: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Subproceso: Gestión Documental y Archivo	Inicio: Llenar Formulario de Registro
	Página: 42 de 60	Status: Propuesta	Fin: Revirar, Registrar, Informe técnico de los registros



Nota. Diagrama de flujo de padrón documental. Tomado de la investigación realizada por el investigador. Fuente: Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA)

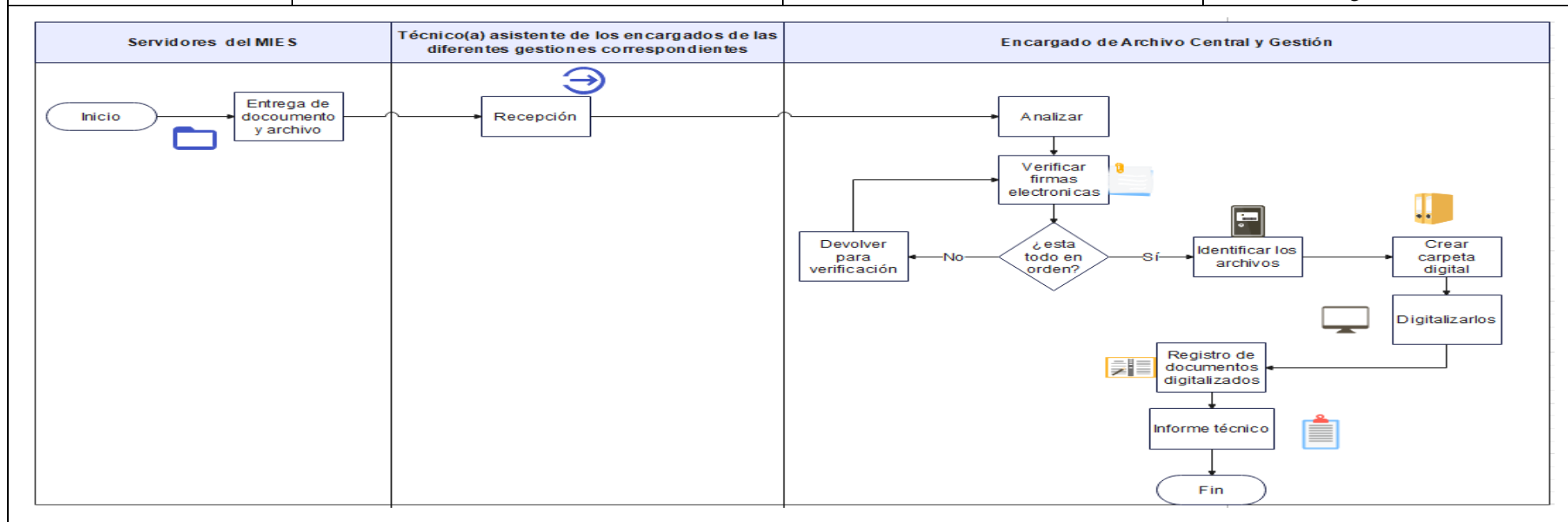
Diagrama de Flujo: Documentos electrónicos y digitales
MODELO SIPOC

	Responsable: Encargado de Gestión Documental y Atención Ciudadana.		Macroproceso: Coordinador Administrativo Financiero	Fecha de Elaboración: 27 de febrero del 2023
	Órgano Administrativo: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana		Subproceso: Gestión Documental y Archivo	Inicio: Crear Documento Digital
	Página: 43 de 60		Status: Propuesta	Fin: Clasificar, registrar y ordenar los archivos digitales.
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente
<p>Los proveedores de este proceso son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Unidades productoras de las diferentes gestiones de archivo 	<p>Las entradas o insumos para el inicio del proceso son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de documentos y archivos físicos 	<p>Las actividades a realizar son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de los documentos 2. Revisar los documentos de archivos 3. Crear carpeta para la clasificación 4. Analizar el acceso de los archivos 5. Firma de los documentos 6. Despacho de la correspondencia de los documentos 7. Informe técnico de los archivos digitalizados y entregados electrónicamente. 	<p>Las salidas o productos generados son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe técnico de los archivos digitalizados y entregados electrónicamente 	<p>El cliente interno es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los servidores y trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Nota. Para la elaboración del siguiente modelo SIPOC de documentos electrónicos y digitales se ha considerado oportuno el uso de la información previamente obtenida y organizada. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA).

Diagrama de Flujo: Documentos electrónicos y digitales

	Responsable: Encargado de Gestión Documental y Atención Ciudadana.	Macroproceso: Coordinador Administrativo Financiero	Fecha de Elaboración: 27 de febrero del 2023
	Órgano Administrativo: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Subproceso: Gestión Documental y Archivo	Inicio: Crear Documento Digital
	Página: 44 de 60	Status: Propuesta	Fin: Clasificar, registrar y ordenar los archivos digitales.



Nota. Diagrama de flujo de documentos electrónicos y digitales. Tomado de la investigación realizada por el investigador. Fuente: Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA).



SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 45 de 60
Código: N/A		

o. Registros de Información de la gestión documental

Registro	Descripción	Orden	Digital / Físico	Tiempo de archivo	Responsable
1	Registro de los documentos diarios ingresados	Alfabético	Digital / Físico	Permanente	Encargado de Archivo Central y Gestión
2	informe consolidado del flujo documental del mes.	Alfabético	Digital / Físico	Permanente	Encargado de Archivo Central y Gestión

Nota. Seguidamente se procede a detallar el registro de información que se necesitan ser llevados en el de la gestión documental. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA)

Registros de Información de la Gestión de archivo

Registro	Descripción	Orden	Digital / Físico	Tiempo de archivo	Responsable
1	Registro y control de la correspondencia de entrada, de gestión y salida de los archivos.	Alfabético	Digital / Físico	Permanente	Encargado de Archivo Central y Gestión
2	Informe respecto al desarrollo de las actividades y el cumplimiento de sus procesos.	Alfabético	Digital / Físico	Permanente	Encargado de Archivo Central y Gestión
3	Informe de la clasificación de los archivos.	Alfabético	Digital / Físico	Permanente	Encargado de Archivo Central y Gestión

Nota. Seguidamente se procede a detallar el registro de información que se necesitan ser llevados en la gestión de archivo. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA)

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Unidad de gestión de archivo	Página: 46 de 60
Código: N/A		

Registros de Información de la preservación documental

Registro	Descripción	Orden	Digital / Físico	Tiempo de archivo	Responsable
1	Registro, ingreso de los documentos y archivos para su almacenamiento.	Alfabético	Digital / Físico	Permanente	Encargado de Archivo Central y Gestión
2	Informe del estado de los archivos y documentos	Alfabético	Digital / Físico	Permanente	Encargado de Archivo Central y Gestión

Nota. Seguidamente se procede a detallar el registro de información que se necesitan ser llevados en la preservación documental. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA)

Registros de Información de los servicios documentales

Registro	Descripción	Orden	Digital / Físico	Tiempo de archivo	Responsable
1	Registro de préstamos de documentos diario	Alfabético	Digital / Físico	Permanente	Encargado de Archivo Central y Gestión
2	Informe de las certificaciones entregadas diarias.	Alfabético	Digital / Físico	Permanente	Encargado de Archivo Central y Gestión

Nota. Seguidamente se procede a detallar el registro de información que se necesitan ser llevados en los servicios documentales. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA)

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo **Órgano Administrativo responsable:** Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana **Página:** 47 de 60

Código: N/A

Registros de Información del padrón documental

Registro	Descripción	Orden	Digital / Físico	Tiempo de archivo	Responsable
1	Registro de los formularios llenados diariamente.	Alfabético	Digital / Físico	Permanente	Encargado de Archivo Central y Gestión
2	Informe de los registros de los documentos certificados.	Alfabético	Digital / Físico	Permanente	Encargado de Archivo Central y Gestión

Nota. Seguidamente se procede a detallar el registro de información que se necesitan ser llevados en el padrón documental. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA)

Registros de Información de los documentos electrónicos y digitales

Registro	Descripción	Orden	Digital / Físico	Tiempo de archivo	Responsable
1	Registro de los documentos digitalizados y revisión de las firmas.	Alfabético	Digital / Físico	Permanente	Encargado de Archivo Central y Gestión
2	Registro de las firmas electrónicas y digitales.	Alfabético	Digital / Físico	Permanente	Encargado de Archivo Central y Gestión
3	Informe de los archivos y documentos digitalizados.	Alfabético	Digital / Físico	Permanente	Encargado de Archivo Central y Gestión

Nota. Seguidamente se procede a detallar el registro de información que se necesitan ser llevados en los documentos electrónicos y digitales. Fuente. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA)

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 48 de 60
Código: N/A		

p. Indicadores

Indicadores de gestión documental

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de eficiencia
Descripción	Permite medir el avance del desarrollo de la gestión documental, desde su inicio hasta el final, es decir, como se han ejecutado las actividades del proceso en relación a la cantidad de ingreso de los documentos.
Forma de cálculo	$\frac{\text{Nro. De documentos despachados}}{\text{Total de documentos}} \times 100$
Período de medición:	mensualmente

Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Indicadores de gestión

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de eficiencia
Descripción	Permite medir el avance del desarrollo de la gestión de archivos, desde su inicio hasta el final, es decir, como se han ejecutado las actividades del proceso en relación a la cantidad de ingreso de los archivos.
Forma de cálculo	$\frac{\text{Nro. De archivos nuevos}}{\text{\#Total de archivos ingresados}} \times 100$
Período de medición:	mensualmente

Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 49 de 60
Código: N/A		

Indicadores de preservación documental

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de calidad
Descripción	Permite medir el avance del desarrollo de la preservación documental mediante la verificación del cumplimiento de los objetivos alcanzados durante el proceso sobre los objetivos planificados.
Forma de cálculo	$\frac{\text{Nro. de objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos planificados}} \times 100$ $\frac{\text{Nro. de documentos archivados}}{\text{Nro. Total de archivos y documentos}} \times 100$
Período de medición:	mensualmente

Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Indicadores de servicios documentales

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de gestión
Descripción	El presente indicador de gestión permite medir el alcance de los servicios documentales, de la atención brindada a los servidores y trabajadores del MIES en general.
Forma de cálculo	$\frac{\text{Nro. Total, de solicitudes de préstamo de documentos y archivo atendidas}}{\text{Total de solicitudes de préstamo de documentos y archivo}} \times 100$
Período de medición:	mensualmente

Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 50 de 60
Código: N/A		

Indicadores de padrón documental

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de calidad
Descripción	Permite medir el avance del desarrollo del padrón documental mediante la verificación del cumplimiento de los objetivos alcanzados durante el proceso sobre los objetivos planificados.
Forma de cálculo	$\frac{\text{Nro. de objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos planificados}} \times 100$ $\frac{\text{Nro. de formularios revisados}}{\text{Nro. Total formularios ingresados}} \times 100$
Período de medición:	mensualmente

Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Indicadores documentos electrónicos y digitales

Característica	Descripción
Nombre	Indicador de gestión
Descripción	El presente indicador de gestión permite medir el alcance de los documentos electrónicos y digitales, de la atención brindada a los servidores y trabajadores del MIES en general.
Forma de cálculo	$\frac{\text{Nro. Total, de documentos y archivos digitalizados}}{\text{Total de archivos y documentos}} \times 100$
Período de medición:	mensualmente

Nota. Elaboración propia del investigador. Tomado de (METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 51 de 60
Código: N/A		

q. Estadística

No cuentan con estadísticas ni datos descriptivos, motivo por el cual, se presenta la propuesta de este manual como punto de partida para un mejor desarrollo de sus actividades ordenada, eficaz y eficiente una mejora continua, y también de la misma manera las estadísticas del subproceso deben estar previamente planificadas en el plan gestión documental y archivo y los resultados determinados en los informes correspondientes. Por lo cual se propone los siguientes criterios estadísticos:

- Unidades administrativas participantes del subproceso.
- Clasificación documental y archivística de la aplicación de subproceso.
- Unidades que aprueban el subproceso.
- Valoración y disposición documental.

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo

Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana

Página: 52 de 60

Código: N/A

r. Anexos

Anexo1 recepción, revisión, ingreso (Llevar una copia para el sello de recibo)



Documento _____ Ministerio de Inclusión Económica o
Institución correspondiente.

Fecha-dd-mm-aa

Ciudad, _____

Destinatario (Nombre y apellido/cargo de ser el caso)

Contenido (asunto,

Firma _____

Correo: _____

Número de teléfono _____

RECIBIDO

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo

Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana

Página: 53 de 60

Código: N/A

Anexo 2 contestación y entrega de documentos



Numero de documento: _____

Remitente. _____

Destinatario: nombre y cargo

Asunto _____

Dirección completa: calle, número, cantón, correo electrónico

Firmas o Firma

Fecha y hora de salida

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 54 de 60
Código: N/A		

Anexo 3 gestión archivística (identificar, organizar)

Logo de la entidad	NOMBRE DEL FONDO DOCUMENTAL		
CAJA No.			
Sección documental			
Subsección documental			
Serie documental		Subserie documental	
Nro. de expedientes		Fecha Inicio	
		Fecha fin	

Anexo 4 gestión archivística (inventario)

Logo de la Entidad

NOMBRE DEL FONDO DOCUMENTAL
INVENTARIO DE: *

SECCIÓN:												
SUB SECCIÓN:												
SERIE /SUBSERIE DOCUMENTAL	N° CAJA	N° DE EXPEDIENTE	DESCRIPCIÓN	FECHAS EXTREMAS		N° FOJAS	DESTINO FINAL	SOPORTE	UBICACIÓN TOPOGRÁFICA			OBSERVACIONES
				APERTURA	CIERRE				ZONA	ESTANTERÍA	BANDEJA	

* General, de transferencia (primaria o secundaria) o baja documental

Inventario elaborado por:

Firma
Nombre
Cargo

Transferencia o baja aprobado por:

Firma
Nombre
Cargo

Transferencia o baja autorizada por:

Firma
Nombre
Cargo

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 55 de 60
Código: N/A		


Anexo 5 gestión archivística(clasificación)

Logo de la Entidad

CUADRO GENERAL DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL
NOMBRE DEL FONDO DOCUMENTAL

SECCIÓN DOCUMENTAL	SUBSECCIÓN DOCUMENTAL	SERIE DOCUMENTAL	SUBSERIE DOCUMENTAL	DESCRIPCIÓN DE SERIE DOCUMENTAL	ORIGEN DE LA DOCUMENTACIÓN	CONDICIONES DE ACCESO

Anexo 6(registro y entrega)



Logo de la entidad	Nombre del documento o archivo		
Sección documental			
Subsección documental			
Serie documental		Subserie documental	
Descripción documental		confidencial	
Número de expediente		Publico	
Fecha de entrega		Destino final	
Fecha de devolución		Estado del documento	

Firmas de quien recibe

Firma de quien entrega

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo	Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana	Página: 56 de 60
Código: N/A		

Anexo 7 preservación documental (ordenar adecuar)

Unidad de almacenamiento	Material	Capacidad de almacenamiento aprox.
Folder cartulina	Cartulina con baja acidez	100 hojas formato A4
Bibliorato L4	Cartón	250 hojas formato A4
Bibliorato L8	Cartón	500 hojas formato A4
Caja T03 o T15	Cartón forrado con material de encuadernación (parte externa) y cartulina libre de ácido (parte interna que entre en contacto con la documentación) o contenedores en cartulina libre de ácido	Un documento o varios documentos, considerando formatos y conformación de los expedientes.
Sobres a medida	Cartulina libre de ácido, o Cartulina plegable	Un documento por sobre, considerando la conformación del expediente.

Anexo 8 preservación documental (almacenar)

Unidad de almacenamiento	Capacidad de almacenamiento aprox.	Unidades de conservación por metro lineal
Caja técnica T03	1000 hojas formato A4, o 10 folders, o 4 biblioratos L4, o 2 biblioratos L8	1m = 6 cajas T03
Caja técnica T15	2000 hojas formato A4, o 20 folders, o 8 biblioratos L4, o 4 biblioratos L8	1m = 3 cajas T15

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo

Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana

Página: 57 de 60

Código: N/A

Anexo 9 preservación documental (registro e informe)



Logo de la entidad	Registro e Informe		
Registro N°			
Tipo de Almacenamiento			
Serie documental		Subserie documental	
Documento físico		Documento Digital	
Descripción de los documentos		confidencial	
Otra Institución		Publico	
Fecha de entrega		Bibliorato, folder cartulina o sobre	
Fecha de devolución		Estado del documento	

Firmas de quien recibe

Firma de quien entrega

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo

Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana

Página: 58 de 60

Código: N/A

Anexo 10 servicios documentales (expediente, entrega, informe)


Fecha del préstamo documental: _____ aaaa/mm/dd	Número de préstamo: _____	
DATOS DEL SOLICITANTE:		
Nombre: _____	Apellido: _____	
Número de identificación: _____	Cargo: _____	
Área a la que pertenece: _____	Teléfono celular: _____	
Teléfono fijo: _____	Correo electrónico: _____	
REFERENCIA DEL PRÉSTAMO DOCUMENTAL:		
Número de caja: _____	Ubicación topográfica: _____	
Número del expediente: _____	zona/estantería/bandeja	
Número de fojas: _____		
Descripción documental: _____		
DEVOLUCIÓN:		
Fecha de la devolución acordada: _____ aaaa/mm/dd	Tiempo de prórroga: _____	
Fecha de la devolución real: _____ aaaa/mm/dd	Observaciones: _____	
FIRMAS DE RESPONSABILIDAD:		
_____ Firma del solicitante Nombre del solicitante Cargo del solicitante	_____ Firma del responsable del préstamo Nombre del responsable del préstamo Cargo del responsable del préstamo	_____ Firma del responsable de la recepción Nombre del responsable de la recepción Cargo del responsable de la recepción

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo
Código: N/A

Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana

Página: 59 de 60

Anexo 11 padrón documental (crear registro, copia, informe)



Logo de entidad

Datos generales	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de la entidad que custodia la información Dirección completa Servidor público de contacto Números telefónicos de contacto Correo electrónico de contacto
Historia de la entidad que custodia la información
Datos de los archivos	<ul style="list-style-type: none"> Fondo o fondos que custodia con su respectiva descripción Secciones documentales de los fondos con su respectiva descripción Años de la documentación Metros lineales de la información Ubicación de los repositorios documentales

Firma de responsable



Logo de la entidad	Registro e Informe		
Registro N°			
Serie documental		Subserie documental	
Documento físico		Documento Digital	
Descripción de los documentos		confidencial	
Otra Institución		Publico	
Fecha de entrega		Bibliorato, folder, cartulina o sobre	
Fecha de devolución		Estado del documento	

Firmas de quien recibe Firma de quien entrega

SUBPROCESO: Gestión Documental y Archivo
Código: N/A

Órgano Administrativo responsable: Dirección de Gestión Documental y Atención Ciudadana

Página: 60 de 60

Anexo 12 Documentos electrónicos y digitales (crear archivos digitalizados)

Elemento	Información del elemento
Título del documento	Es el nombre con el cual se identifica el documento
Número de registro de documento	La codificación del documento debe constar en este campo, cuya integración le permitan otorgar identidad plena a cada unidad documental.
Fecha del documento	Con la determinación y estructura de estandarización de año, mes, día. (aaaa-mm-dd)
Descripción del documento	Especifica un pequeño resumen del documento, colocando en este texto las palabras claves para la localización.
Tipo de documento	Describe la tipología del documento, como por ejemplo oficio: memorando, acuerdo, informe, etc.
Carácter del documento	Especifica si la documentación es de carácter confidencial y/o reservado.
Versión del documento	Permite identificar si el documento tiene versión preliminar o definitiva.
Número de hojas	Permite conocer el número de hojas que conforman el documento electrónico.

Anexo 13 Documentos electrónicos y digitales (registro e informe)

Excel, Word, Escaneados, Capturas, Copias.

Logo de la entidad	Registro e Informe		
Registro N°			
Documentos digitalizados		Subserie documental	
Documento físico		Documento Digital	
Descripción de los documentos		confidencial	
Otra Institución		Publico	
Fecha de entrega		Bibliorato, folder cartulina o sobre	
Fecha de devolución		Carpeta electrónica	

Firmas de quien recibe

Firma de quien entrega

6.3 OE3: Diagrama de la propuesta de optimización del subproceso de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022

La optimización del subproceso de gestión documental y archivo es un método que busca mejorar la organización de las actividades y mejora los resultados de la institución en la unidad correspondiente al subproceso, con la estructura del manual de procesos del subproceso mencionado del MIES cantón Loja, se propone una optimización del mismo con el objetivo de perfeccionar sus parámetros sin dejar de cumplir lo establecido en el plan de apoyo de gestión documental y archivo del MIES así como la Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos sin infringir sus entradas, límites y salida, esto se realiza con el fin de ser un apoyo para los servidores en el desarrollo de las actividades correspondientes, mejorando los resultados de la institución de una manera continua, los servidores tendrán un rendimiento eficiente y de calidad con ella se busca evitar perder tiempo o recursos, como también garantizar la reducción de algunas fallas si existen, resolverlas inmediatamente .

6.3.1 Optimización del subproceso de gestión documental y archivo

En la optimización del subproceso de gestión documental y archivo, se analizó las actividades que corresponden a la gestión documental y gestión de archivo, ya que, al tener tareas similares se propuso la combinación en un diagrama en donde se podrá visualizar un flujograma de manera general para estas 2 atenciones pertenecientes al subproceso, así mismo de la misma manera se puede visualizar a continuación en la siguiente tabla 9 de la actividad de gestión documental su respectiva entrada:

Tabla 9.
Gestión Documental entradas verificables

Código	Nombre	Criterios de aceptación	de Origen	Referencia
N/A	Recepción de los documentos	Por aprobar	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes gestiones correspondientes	Anexo 1 del manual de procesos

Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se puede ver la entrada detallada.

De la misma manera en la siguiente tabla 10 se puede observar la salida verificable a lo que tiene que ver con la atención gestión documental:

*Tabla 10.
Gestión Documental salidas verificables*

Código	Nombre	Criterios de aceptación	de Origen	Referencia
N/A	Despacho de documentos	de Revisión previa antes de la entrega.	Encargado de Archivo Central y Gestión	Anexo 2 del manual de procesos

Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se puede ver la salida detallada.

A continuación, la presente tabla 11 esta detallada de las diferentes tareas que se realizan en la actividad de gestión documental se lo puede observar a continuación:

*Tabla 11.
Gestión Documental procedimiento descriptivo*

Secuencia	Descripción	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado	Frecuencia	Agrega Valor Si / No
1	Recepción de Documentos	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes gestiones correspondientes	Folder físico	1 hora	Diario	NO
2	Registro, Numeración y fechado documental	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	1 hora	Diario	NO
3	Codificar la documentación	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	2 horas	Diario	NO
4	Integración de los documentos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	2 horas	Diario	NO
5	Atención del requerimiento del documento	Encargado de Archivo Central y Gestión	Personal	24 horas	Diario	NO

6	Firma de los documentos	Encargado de Archivo Central y Gestión	de Personal	24 horas	Diario	NO
7	Despacho de la correspondencia de los documentos	Encargado de Archivo Central y Gestión	de Físico/Digital	48 horas	Diario	NO
8	Informe técnico de los documentos.	Encargado de Archivo Central y Gestión	de Personal	1 mes	Mensual	NO

Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se puede ver procedimiento descriptivo detallado.

En la siguiente tabla 12 se puede observar la respectiva entrada de gestión de archivo:

Tabla 12.
Gestión de Archivo entrada verificable

Código	Nombre	Criterios de aceptación	de Origen	Referencia
N/A	Recepción de los archivos	Por aprobar	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes gestiones correspondientes	Anexo 3,4 y 5 del manual de procesos

Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se puede ver la entrada detallada.

De la misma manera en la siguiente tabla 13 de puede observar la respectiva salida de gestión de archivo:

Tabla 13.
Gestión de Archivo salida verificable

Código	Nombre	Criterios de aceptación	de Origen	Referencia
N/A	Entrega de los archivos de la unidad de gestión correspondiente e informe técnico.	Revisión previa antes de la entrega.	Encargado de Archivo Central y Gestión	Anexos 6 del manual de procesos

Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se puede ver la entrada verificable de gestión de archivo.

A continuación, la presente tabla 14 esta detallada las diferentes tareas que se realizan en la atención de gestión de archivo se lo puede observar a continuación:

Tabla 14.
Gestión Archivo procedimiento descriptivo

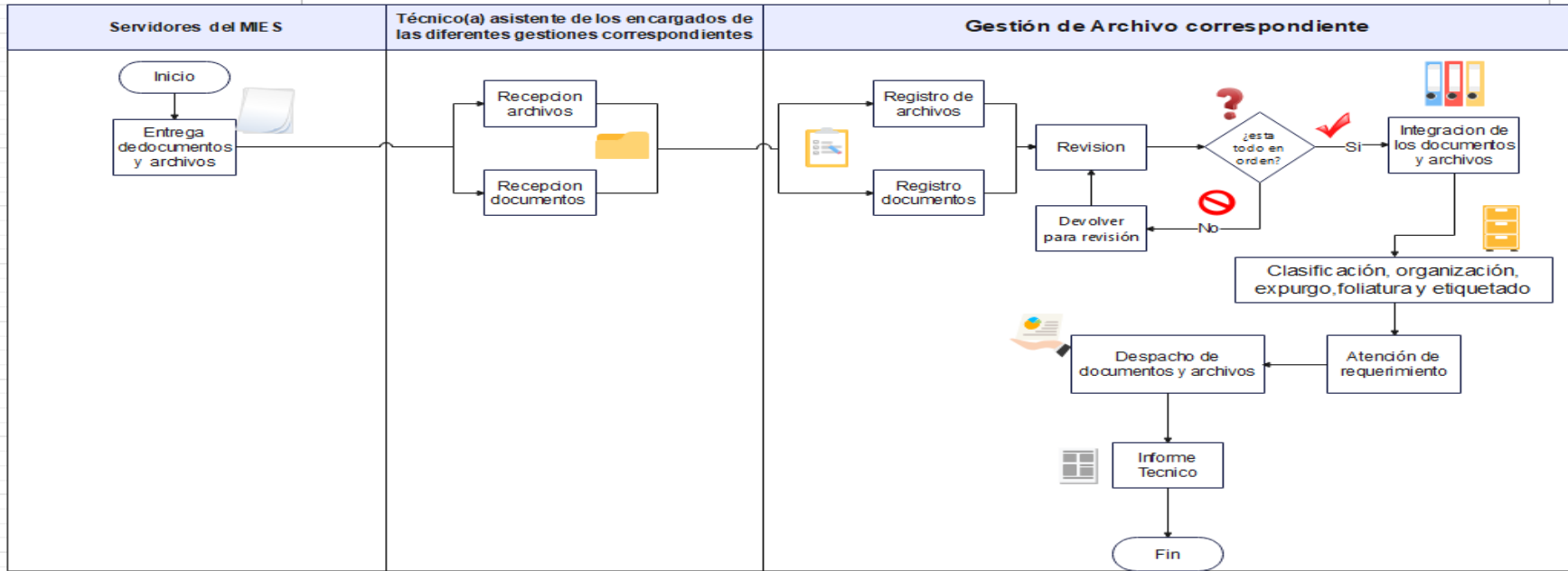
Secuencia	Descripción	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado	Frecuencia	Agrega Valor Si/No
1	Recepción de los archivos	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes gestiones correspondientes	Folder físico	1 hora	Diario	NO
2	Registro de los archivos que entran	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	1 hora	Diario	NO
3	Creación e integración de los documentos de archivo	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	1 hora	Diario	NO
4	Identificar y localizar los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	1 hora	Diario	NO
5	Revisar si cumplen los requisitos los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	1 hora	Diario	NO
6	Clasificar los archivos.	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder Físico	2 horas	Diario	NO
7	Integrar expedientes de archivos.	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	1 hora	Diario	NO
8	Ordenar los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	2 horas	Diario	NO
9	Inventario de los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder Físico	1 semana	Semanalmente	NO

10	Despacho de los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Físico/Digital	24 horas	Diario	NO
11	Sellar los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Personal	2 horas	Diario	NO
12	Informe técnico de los documentos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Personal	1 mes	Mensual	NO

Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se puede ver procedimiento descriptivo detallado.

A continuación, en la figura 15 se puede proyectar la diagramación de la propuesta de optimización de estas dos actividades de gestión documental y gestión de archivo pertenecientes al subproceso de gestión documental y archivo, los cuales se analizaron de una manera clara y concreta para ser más eficientes, la cual, fue desarrollada en el programa Wondershare EdrawMax, este nos brindó las herramientas necesarias para el desarrollo del flujograma y sea entendible a los usuarios y pueda ser un apoyo esencial para los servidores del MIES.

Figura 17.
Flujograma de optimización 1



Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la figura del se puede observar el flujograma de optimización de gestión documental y de gestión de archivo.

Las 2 actividades son muy fundamentales, luego de una observación analítica se manifestó gráficamente la unión de las mismas para lo que se tomó en consideración que cuentan con tareas similares que se las puede ser dentro de una sola actividad, y de esta manera se realizó la optimización con el fin de ahorrar tiempo, recursos, de la misma manera a esta atención combinada se la podría llamar gestión documental y archivística en la cual se desarrollaran las tareas correspondientes a la gestión documental y la gestión de archivo, primeramente el inicio de la



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

actividad es en la entrega de documentos y archivos lo cual pasa a recepción para verificar que no falte nada y tenga las firmas y los sellos correspondientes, si todo se encuentra en orden se procede al siguiente paso, de no ser el caso se devuelve para que el remitente agregue lo que falta; cuando todo este en orden se integran los documentos y archivos para posteriormente ser una clasificación, organización, expurgo, foliatura, etiquetado y la identificación de los archivos para el resguardo de la información con el fin de evitar extraviar papeles fundamentales, una vez desarrollado se gestiona la atención del requerimiento y finalmente un informe técnico el cual sirve para tener en cuenta los archivos y documentos existentes; se aplica en las dos actividades es la razón por lo cual se realizó la propuesta para un mejor desarrollo de la unidad de gestión documental y archivo y así tenga una mejora continua.

En la optimización del diagrama de flujo se tomó en cuenta lo siguiente:

- Analizar los dos diferentes flujogramas de las diferentes actividades
- Realizar un solo flujograma de los mismos
- Proponer un nombre que tome en cuenta a las dos actividades
- Ahorrar tiempo y recursos de la unidad
- Garantizar la reducción de fallas o errores.

En el flujograma optimizado propuesto en donde se tomó en consideración las dos actividades en una sola en donde se suprimieron algunas tareas que se podrían ser dentro de una sola actividad, lo que corresponde a gestión de archivo se eliminó identificar archivos e inventario de archivos, tomando en cuenta que en la integración documental perteneciente a la gestión documental se podría realizar estas dos tareas, de la misma manera se amplía el nombre como integración de documentos y archivos donde toma en cuenta las dos gestiones (documental y archivo), seguidamente, la clasificación, organización, expurgo, foliatura y etiquetado se mantiene, de la misma manera en lo que tiene que ver con el despacho es por separado, pero en la optimización se tomó en cuenta ampliar el nombre a despacho de documentos y archivos y finalmente el informe técnico donde el nombre se mantiene ya que las 2 gestiones terminan así la actividad, adoptando esta flujo propuesto la unidad tendría una gestión de calidad mayor.

A continuación las siguientes actividades preservación documental, servicios documentales, padrón documental, documentos electrónicos y digitales pertenecientes al subproceso de gestión documental y archivo; se ha analizado de una manera precisa y se pudo conocer que algunas de sus tareas son similares y llegan al mismo punto en el desarrollo de las distintas gestiones de archivo se propuso la combinación de los mismas con el fin de optimizar en tiempo, recursos y mejorar el rendimiento de los usuarios, se lo hará mediante un diagrama en donde se tendrá un flujograma de una manera general para estas cuatro atenciones pertenecientes al subproceso de gestión documental y archivo el cual se lo puede observar a continuación en las siguientes tablas; se podrá conocer las entradas, salidas y procesos descriptivos que pertenecen a cada uno de ellos, del mismo modo en la siguiente tabla 15 se puede observar la entrada verificable de la actividad preservación documental:

Tabla 15.
Preservación documental entrada verificable

Código	Nombre	Criterios de aceptación	de Origen	Referencia
N/A	Entrega de los documentos y archivos	Por aprobar	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes gestiones correspondientes	Anexo 7 y 8 del manual de procesos

Nota. *Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se puede ver la entrada detallada.*

Así mismo en la siguiente tabla 16 podemos observar la salida verificable de la atención de preservación documental:

Tabla 16.
Preservación documental salida verificable

Código	Nombre	Criterios de aceptación	de Origen	Referencia
N/A	Informe técnico de estado actual de los archivos.	Revisión previa antes de la entrega.	Encargado de Archivo Central y Gestión	Anexo 9 del manual de procesos

Nota. *Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se puede ver la salida detallada.*

En la siguiente tabla 17 esta detallada las diferentes tareas que se realizan en la atención de preservación documental se lo puede observar a continuación:

Tabla 17.
Preservación Documental procedimiento descriptivo

Secuencia	Descripción	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado	Frecuencia	Agrega Valor Si / No
1	Entrega de los documentos y archivos	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes gestiones correspondientes	Folder físico	1 hora	Diario	NO
2	Inventario de cajas con los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	2 horas	Diario	NO
3	Ordenar los archivos en espacios seguros	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	2 horas	Diario	NO
4	Revisar los repositorios de los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	1 hora	Diario	NO
5	Limpieza de la infraestructura donde están los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	2 horas	Diario	NO
6	Almacenar los archivos en sus repositorios correspondientes	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	2 horas	Diario	NO
7	Monitoreo de los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	1 hora	Diario	NO
8	Sellar los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Personal	2 horas	Diario	NO
9	Informe técnico de los archivos almacenados y nuevos.	Encargado de Archivo Central y Gestión	Personal	1 semana	semanalmente	NO

Nota. *Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se puede ver procedimiento descriptivo detallado.*

A continuación, en la siguiente tabla 18 se puede observar la entrada verificable de la actividad de servicios documentales:

Tabla 18.
Servicios Documentales entrada verificable

Código	Nombre	Criterios de aceptación	de Origen	Referencia
N/A	Registro para préstamo documental	Por aprobar	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes	Anexo 10 del manual de procesos

Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se puede ver la entrada verificable de.

Así mismo, en la siguiente tabla 19 se puede visualizar la salida verificable de atención de servicios documentales:

Tabla 19.
Servicios Documentales salida verificable

Código	Nombre	Criterios de aceptación	de Origen	Referencia
N/A	Despacho de documentos	de Revisión previa antes de la entrega del informe del préstamo de los archivos y expedientes.	Encargado de Archivo Central y Gestión	Anexo 10

Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se puede ver la salida verificable detallado.

En la siguiente tabla 20 esta detallada las diferentes tareas que se realizan en la atención de servicios documentales se lo puede observar a continuación:

Tabla 20.
Servicios Documentales procedimiento descriptivo

Secuencia	Descripción	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado	Frecuencia	Agrega Valor Si / No
1	Recepción de documentación	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes	Folder físico	2 horas	Diario	NO
2	Creación del expediente de	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	2 horas	Diario	NO

	archivo (carpeta en físico)						
3	Recepción del formulario de solicitud para el préstamo de archivo.	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	1 hora	Diario	NO	
4	Analizar solicitud de archivo	Encargado de Archivo Central y Gestión	Personal	2 horas	Diario	NO	
5	Atención del requerimiento de la solicitud de archivo	Encargado de Archivo Central y Gestión	Personal	24 horas	Diario	NO	
6	Identificación del archivo solicitado.	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	24 horas	Diario	NO	
7	Certificaciones	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	24 horas	Diario	NO	
8	Despacho de la documentación solicitada	Encargado de Archivo Central y Gestión	Fisco/Digital	48	Diario	NO	

Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se puede ver procedimiento descriptivo detallado.

A continuación, en la siguiente tabla 21 se puede observar la entrada verificable de la actividad de padrón documental:

Tabla 21.
Padrón Documental entrada verificable

Código	Nombre	Criterios de aceptación	de Origen	Referencia
N/A	Solicitud de registro de archivos	de Por aprobar de	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes	Anexo 11 del manual de procesos

Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se puede ver la entrada verificable de padrón documental.

De la misma manera en la siguiente tabla 22 se puede visualizar la salida verificable de la atención de padrón documental:

Tabla 22.

Padrón Documental salida verificable

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Informe técnico de los registros de archivo.	Revisión previa antes de la entrega del informe de los registros a la unidad de gestión de correspondiente.	Encargado de Archivo Central y Gestión	Anexo 11 del manual de procesos

Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se puede ver la salida verificable de padrón documental.

En la siguiente tabla 23 esta detallada las diferentes tareas que se realizan en la atención de padrón documental se lo puede observar a continuación:

Tabla 23.

Padrón Documental procedimiento descriptivo

Secuencia	Descripción	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado	Frecuencia	Agrega Valor Si / No
1	Recepción de los archivos	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes	Folder físico	1 hora	Diario	NO
2	Analizar los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	1 hora	Diario	NO
3	Firmar los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	2 horas	Diario	NO
4	Clasificar los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder físico	24 horas	Diario	NO
5	Registro de los archivos que ingresan	Encargado de Archivo Central y Gestión	Fisco/Digital	24	Diario	NO
6	Despacho del requerimiento del archivo	Encargado de Archivo Central y Gestión	Fisco/Digital	48	Diario	NO
7	Informe técnico de los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Fisco/Digital	1 semana	semanalmente	NO

Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se puede ver procedimiento descriptivo de padrón documental.

Por último, en la siguiente tabla 24 se puede observar la entrada verificable de la actividad de documentos electrónicos y digitales:

Tabla 24.
Documentos electrónicos y digitales entrada verificable

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Recepción de documentos y archivos físicos.	Por aprobar	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes	Anexo 12 del manual de procesos

Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se puede ver la entrada verificable detallado.

De la misma manera en la tabla 25 se puede visualizar la salida verificable de la atención de documentos electrónicos y digitales:

Tabla 25.
Documentos electrónicos y digitales salida verificable

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia
N/A	Informe técnico de los archivos digitalizados y entregados electrónicamente	Revisión previa antes de la entrega del informe técnico.	Encargado de Archivo Central y Gestión	Anexo 13

Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se puede ver la salida verificable detallados.

Finalmente, en la siguiente tabla 26 esta detallada las diferentes tareas que se realizan en la atención de documentos electrónicos y digitales se lo puede observar a continuación:

Tabla 26.
Documentos electrónicos y digitales procedimiento descriptivo

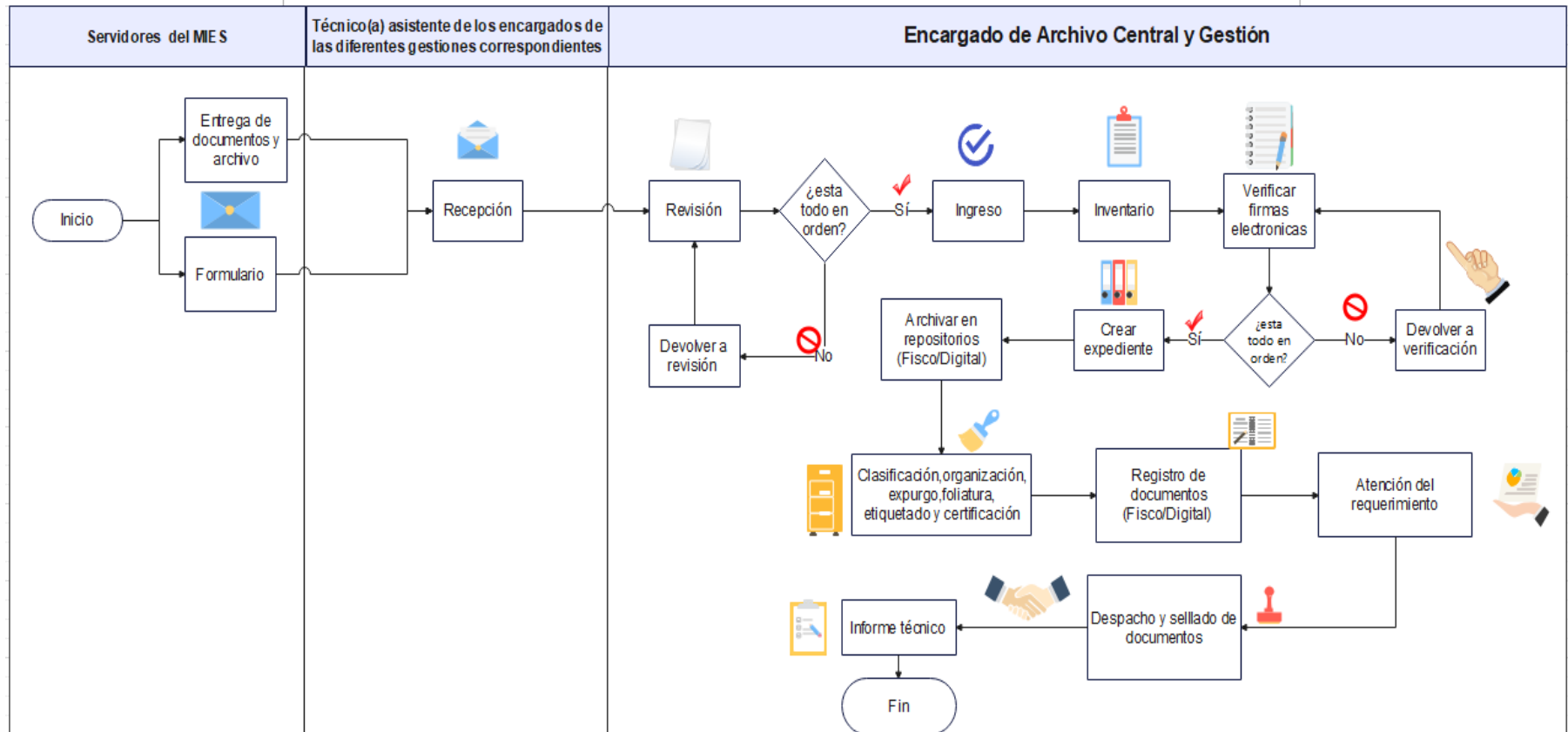
Secuencia	Descripción	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado	Frecuencia	Agrega Valor Si / No
1	Recepción de los documentos	Técnico(a)asistente de los encargados de las diferentes	Folder Digital	1 hora	Diario	NO
2	Revisar los documentos de archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder Digital	1 hora	Diario	NO

3	Crear carpeta para la clasificación	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder Digital	2 horas	Diario	NO
4	Analizar el acceso de los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Folder Digital	1 hora	Diario	NO
5	Firma de los documentos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Personal	24 horas	Diario	NO
6	Despacho de la correspondencia de los documentos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Físico/Digital	48 horas	Diario	NO
7	Informe técnico de los archivos	Encargado de Archivo Central y Gestión	Físico/Digital	1 semana	semanalmente	NO

Nota Elaboración propia del investigador, a través de la siguiente tabla se puede ver procedimiento descriptivo detallados.

Seguidamente, en la figura 16 se puede visualizar la diagramación de la optimización propuesta de las 4 actividades: preservación documental, servicios documentales, padrón y documentos electrónicos y digitales, pertenecientes al subproceso de gestión documental y archivo, de la misma forma se analizó claramente y precisamente la optimización de los mismos, así mismo también de la misma manera fue desarrollada en el programa Wondershare EdrawMax el cual nos brindó las herramientas necesarias para el desarrollo del flujograma y quede de una manera entendible a los usuarios de la institución del MIES de la unidad de gestión documental y archivo y ser un apoyo esencial para ellos.

Figura 18.
Flujograma de optimización 2



Nota. Elaboración propia del investigador, a través de la figura del se puede observar el flujograma de optimización de las atenciones de preservación documental, servicios documentales, padrón y documentos electrónicos y digitales.



1859

UNL

Universidad
Nacional
de LojaCarrera de
Administración
Pública

En la figura 16 se puede observar que el flujograma es un poco extenso esto se debe a la unión de las cuatro actividades, seguidamente después de una observación y análisis se pudo comprender que tienen tareas al inicio como al fin de la actividad similares, de la misma manera en la optimización se suprimieron varias tareas de las actividades en preservación documental se eliminaron seis tareas (recepción, registro de formulario, entrega de archivos, ordenar y revisar en los repositorios, limpieza de los espacios archivísticos y monitoreo de los documentos y archivos), en servicios documentales siete tareas (registro para el préstamo documental y entrega de documentos, recepción del formulario de solicitud y los documentos, revisión de solicitud y documentos, registro documental, crear expediente, digital/físico, préstamo, certificaciones), en padrón documental seis tareas (entrega de archivos, recepción de los archivos, revisión de los archivos, clasificar los archivos, registro de los documentos y atención de requerimiento) y finalmente en documentos electrónicos y digitales tres tareas (analizar, crear carpeta digital, informe técnico), previamente se procedió a la elaboración del flujograma (figura 16) donde se podría llamar a esta atención como mantenimiento y servicios documentales donde embarcaría las cuatro atenciones ya antes mencionados como también las tareas que fueron eliminadas y se podrían realizar dentro de una sola actividad, antes de la elaboración del flujograma se estableció las tareas las cuales tienen desarrollo y relación con las atenciones analizadas ya que anteriormente se descartaron varias tareas las cuales se pueden desarrollar igualmente dentro de una sola actividad y flujograma propuesto, en inicio en la entrega, recepción y revisión de documentos y archivos como formularios ya tendrán su finalidad según corresponda el trámite, de la misma manera en ingreso, inventario, y verificación de firmas dependiendo del trámite correspondiente, posteriormente se crea un expediente para poder archivar en repositorios (físicos/digitales) y ser su clasificación, organización, expurgo, foliatura, etiquetado y certificación, para proceder al registro documental y así poder dar atención al requerimiento y finalmente al despechado, sellado e informe técnico correspondiente cerrando así el fin de la actividad, esto se lo ha determinado con el fin de dar apoyo al personal de la unidad con la meta de entrega de un informe técnico el cual detallara la información semanalmente al tener la misma finalidad se ha hecho esta propuesta en el diagrama de la optimización con la conclusión de ser una ayuda fundamental ya que no tendrán que ver las actividades por separado como se haría normalmente por que se tratarían de 4 flujogramas al ser unido en uno solo es más práctico ya que

133

tienen la misma objetividad y se podrá ahorrar tiempo, el cual ya no sería desperdiciado; también el uso de recursos que con el tiempo la unidad tendrá un mejor desempeño que actualmente tienen y su mejora continua será muy notorio.

La propuesta de optimización de subproceso de gestión documental y archivo se analizó las atenciones correspondientes las cuales están detallados en el manual de procesos, tomando en cuenta la entradas, salidas y procesos descriptivos de cada uno ellos se optimizó de una manera analítica comparando las actividades para así poder ser la diagramación de las mismas; la primera diagramación de optimización es la gestión documental y la de gestión de archivo la cual se encuentra detallado en la figura 15, también se puede ver en las tablas 9,10,11,12,13 y 14 cada una de las entradas, salidas y procesos descriptivos de la gestión documental y la gestión de archivo, así mismo de la misma manera los 4 atenciones sobrantes tomando igualmente en cuenta las entradas, salidas y procedimiento descriptivos de cada uno de ellos se hizo una optimización en diagramación que se lo puede ver en la figura 16 donde se lo puede entender de una mejor manera, como también se puede ver las tablas 15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25 y 26 cada una de las entradas y salidas y procesos descriptivos de preservación documental, servicios documentales, padrón, documentos electrónicos y digitales.

6.3.2 Socialización de la propuesta del manual de procesos de gestión documental y archivo y la diagramación de la optimización del subproceso.

Luego de terminar la estructura de la propuesta de manual de procesos de gestión documental y archivo que se realizó en el MIES, como también la diagramación para la optimización del subproceso, se procedió una socialización en la sala juntas de la unidad administrativa, se lo efectuó mediante un proyector concedido por el encargado de la unidad, esto se realizó un día en específico presencial con tiempo con el encargado de la unidad de gestión documental y archivo, mediante la reunión se pudo explicar y socializar la propuesta, como también el responsable del subproceso se le presento en el Modelo SIPOC y de la misma manera la diagramación de los respectivos flujogramas de cada uno de las diferentes gestiones de archivo, seguidamente también se presentó el diagrama de flujo de optimización del subproceso, posteriormente la socialización de la propuesta del manual como la diagramación de optimización del subproceso se hizo el recibimiento de un certificado de aprobación.(Anexo 11)

6.4 OG. Elaborar la propuesta de Manual de procesos para la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022.

Para el cumplimiento del objetivo general, se formuló un diagnóstico situacional de la unidad de gestión documental y archivo del MIES, en el cual se conoció como está actualmente la unidad se hizo entrevistas, reuniones, ficha de observación, observación directa, grupo focal, con todo esto y también la facilitación de la información necesaria para poder realizar la propuesta del manual de procesos, después se hizo una estructuración como también la diagramación de los procesos, para finalmente ser la socialización con los actores claves que fueron de mucha importancia para dar el cumplimiento del objetivo general, todo esto se lo hizo con las estructuras y formas que están en la Metodología para el levantamiento de procesos de la Universidad Nacional de Loja, las diferentes teorías que están en el marco teórico las que fueron de ayuda para el objetivo general como de la misma manera para los objetivos específicos lo cual fue detallado anteriormente en el desarrollo de cada uno.

7. Discusión

Luego de haber obtenido la información suficiente e interpretado los resultados obtenidos a través de la aplicación de la metodología correspondiente, se procedió al cumplimiento del objetivo general de elaborar la propuesta de Manual de procesos para la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022, se ha determinado la importancia de la calidad y la necesidad de un manual de procesos para la gestión documental y archivo, tomando en cuenta la revisión de teorías encaminadas a la gestión de la calidad, permitieron las siguientes discusiones permitentes de los objetivos específicos como de la misma manera del objetivo general, que se indica a continuación:

OE1: Realizar un diagnóstico situacional de la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022.

En primer lugar, el proceso de diagnóstico situacional llevado a cabo en la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja ha proporcionado una visión integral de su funcionamiento. La identificación de falencias, como las relacionadas con capacitaciones y cambios de personal, destaca desafíos que impactan directamente en la eficiencia y la continuidad operativa. Es por ello que lo antes expuesto, se lo relaciona con los actores Sugawara y Nikaido (2015) los cuales dan entender que mediante el diagnóstico se logra sintetizar aspectos que teóricamente se encuentran fragmentados (estrategia, toma de decisiones, motivación, comunicación), lo cual, conduce a interrelacionar dimensiones que normalmente no se toman en cuenta de manera unitaria y requieren ser analizadas tanto en el ámbito interno como externo a la organización, por lo tanto, ayudo a ver de una manera adecuada cual es la situación que está pasando la institución y de esta manera poder tomar decisiones para la mejora continua.

También, mediante el diagnóstico situacional se pudo determinar los aspectos negativos y positivos derivados del diagnóstico ha arrojado luz sobre áreas críticas que requieren atención. Entre las deficiencias identificadas se encuentran la falta de capacitación, ausencia de un manual de procesos, carencia de respaldos digitales y mantenimiento poco frecuente a las instalaciones. Por otro lado, se destacan fortalezas como la existencia de servidores capaces, trabajo en equipo,

conocimiento de los procesos y apoyo de la Zona Distrital, entre otros, de la misma manera, con la información que se logró recolectar mediante este diagnóstico, se hace notar la importancia de contar con un manual de procesos de gestión documental y archivo para el desarrollo de las tareas dentro las diferentes actividades.

De este modo en relación a los mencionado por el autor Remuzgo (2005) el cual considera que el diagnóstico situacional como la dirección correcta que debe tomar la organización y el conjunto de transformaciones se deben realizar al interior de ésta para alcanzar una posición exitosa dentro del mercado y herramienta para la toma de decisiones, la acción, el cambio y el desarrollo institucional, de esta manera el diagnóstico situacional en la entidad no solo ha identificado las áreas de mejora críticas para la unidad de gestión documental y archivo del MIES, como también ha proporcionado una dirección clara para futuras intervenciones. La implementación de un manual de procesos se revela como una necesidad urgente, respaldada por la evidencia recopilada, y se presenta como un paso esencial hacia la eficiencia operativa y el desarrollo institucional continuo.

Es así, que el diagnóstico situacional no solo ha identificado las áreas de mejora críticas para la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, sino que también ha proporcionado una dirección clara para futuras intervenciones. La implementación de un manual de procesos se revela como una necesidad urgente, respaldada por la evidencia recopilada, y se presenta como un paso esencial hacia la eficiencia operativa y el desarrollo institucional continuo.

OE2: Estructurar la propuesta de manual de procesos para la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022.

La unidad de la institución pública esta consiente sobre la ausencia de un manual de procesos para la gestión documental y archivo en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) destaca la necesidad imperante de desarrollar este recurso fundamental. Aunque actualmente se cuenta con un plan de apoyo, la ausencia de un manual específico presenta desafíos y limitaciones que son esenciales de abordar, esto en concordancia con el autor Zurita (2017) el cual hace mención que el manual de procesos es el documento que contiene la descripción de

actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, de dos o más. Un manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación; suelen contener información, unidades administrativas, autorizaciones o documentos necesarios, equipos tecnológicos, equipo de oficina auxiliar o cualquier otro dato que puede auxiliar las actividades dentro de la empresa.

La falta de un manual de procesos para la gestión documental y archivo dentro del MIES se traduce en una serie de desafíos operativos y organizativos. Así la ausencia de una guía estructurada puede conducir a la inconsistencia en la ejecución de tareas, falta de claridad en los roles y responsabilidades, y posiblemente, una gestión documental menos eficiente. La implementación de un manual de procesos ofrece un marco claro y coherente que ayuda a estandarizar las operaciones, mejorar la comprensión de las funciones asignadas y, en última instancia, elevar la calidad de los servicios proporcionados.

Por otro lado, el Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja al ser una entidad pública cuenta con participación del estado, por lo que debe rendir cuentas y cumplir lineamientos que dictan la Zonal 7, en relación a lo que dice (Cejudo, 2013) que la nueva gestión pública es un conjunto de prácticas administrativas y de toma de decisiones diseñadas para flexibilizar e implementar estructuras y procesos. El desarrollo de un manual de procesos no solo aborda las carencias actuales, sino que también conlleva beneficios sustanciales. Este documento servirá como una herramienta de referencia esencial para los encargados de la gestión documental y archivo, proporcionando una guía detallada sobre procedimientos, flujos de trabajo y mejores prácticas. Además, facilitará la incorporación de nuevos miembros al equipo y proporcionará una base sólida para la capacitación continua. La existencia de un manual de procesos fortalecerá la cohesión interna, mejorará la eficiencia operativa y contribuirá al logro de los objetivos institucionales. Es importante recalcar que el cumplimiento de este objetivo se lo realizó mediante el Ciclo de PDCA o PHVA el cual consiste en; planear (PLAN): se inicia con la capacidad de identificar los problemas (como se lo hará, porqué y para qué), hacer (DO): De esta manera seguimos haciendo lo que planeamos antes y obtenemos los datos necesarios, verificar (CHECK): Es responsable del análisis e investigación de los resultados obtenidos y de su corrección y actuar (ACT): Estandariza los resultados ya alcanzados, si son satisfactorios, y se encarga de determinar

si es necesario realizar ajustes, si es necesario introducir un nuevo ciclo y desarrollar un plan de acción, como también de la guía metodológica para el levantamiento de procesos de la universidad nacional de Loja el cual nos ayudado para poder estructurar el manual de procesos para la unidad de gestión documental y archivo del MIES.

Aunque los encargados de la gestión documental y archivo comprenden las actividades y tareas en su totalidad, la introducción de un manual de procesos puede amplificar esta comprensión y optimizar la gestión de calidad. Al proporcionar una referencia detallada, se reducen las posibilidades de malentendidos o interpretaciones equivocadas de las tareas asignadas. Este nivel de claridad contribuirá directamente a una ejecución más efectiva de las funciones, garantizando una atención más precisa y eficiente a las demandas y requisitos del MIES.

Finalmente, la propuesta elaborada del manual de procesos para la gestión documental y archivo en el MIES no solo es una necesidad examinada, sino que también es la que representa una oportunidad para mejorar significativamente la eficiencia operativa y la calidad de los servicios ofrecidos. Este paso estratégico contribuirá al fortalecimiento de la unidad y a la optimización de los procesos internos, promoviendo así el cumplimiento efectivo de las responsabilidades institucionales.

OE3: Diagramar la propuesta de optimización del subproceso de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022.

Como ultimo objetivo a cumplir se establece la importancia de una diagramación de optimización del subproceso de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) del cantón Loja, el cual representa un enfoque estratégico y necesario para mejorar la eficiencia operativa y la calidad en la gestión documental y archivo, de esta manera la diagramación de esta propuesta es esencial para ofrecer una visión clara y detallada de las acciones planificadas y sus interrelaciones, como lo establece el autor (Meneme, 2011), hace mención que un diagrama de flujo es la representación gráfica del flujo o secuencia de rutinas simples, y este tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución, es decir, viene a ser la representación simbólica o pictórica de un

procedimiento administrativo, se comprueba que con la optimización de los procesos se podrá ahorrar tiempo, recursos, y las actividades se podrán realizar de una manera más eficientemente.

El autor estableció una relación crucial para alcanzar el objetivo del diagrama de optimización al analizar y suprimir actividades redundantes en el subproceso. Esta estrategia no solo ahorró tiempo, sino que también mejoró la eficiencia de las actividades, permitiendo una gestión de calidad más efectiva. La propuesta del manual de procesos, junto con la optimización del subproceso, se socializó sin inconvenientes. Durante esta interacción, se resolvieron dudas y se destacó la importancia de la gestión de procesos en la gestión documental y archivo. El impacto positivo de esta propuesta se evidenció con la aprobación y felicitaciones del encargado de gestión documental y archivo, quien reconoció la diferencia que aportan los diagramas de flujo en la comprensión y ejecución eficiente del proceso. La diagramación también abarca la asignación clara de roles y responsabilidades para cada fase de implementación. Esto garantiza que cada miembro del equipo comprende su contribución al proceso global y promueve la rendición de cuentas. La transparencia en las funciones asignadas facilita un flujo de trabajo colaborativo y sinérgico. La diagramación visual de estos indicadores proporciona una referencia clara para medir el progreso y realizar ajustes según sea necesario.

Así pues, la diagramación de la optimización de la de la propuesta del subproceso de gestión documental y archivo del MIES del cantón Loja, es una herramienta esencial para la planificación estratégica y la ejecución efectiva de acciones correctivas. Esta visualización no solo mejora la comprensión general de la propuesta, sino que también facilita la comunicación interna y externa, estableciendo así las bases para un proceso de optimización exitosa y sostenible en la entidad de estudio lo que permitirá que la institución sea más eficiente mejorando su gestión de calidad en una mejora continua.

OG: Elaborar la propuesta de Manual de procesos para la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022.

Los resultados obtenidos a través de la investigación aplicada en la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) revelan aspectos

cruciales que impactan directamente en su funcionamiento y eficiencia. Uno de los hallazgos más significativos es la ausencia de un manual de procesos estructurado, dependiendo solo de un plan de apoyo basado en la Norma Técnica Nacional, el cual, según la evidencia recopilada, no estaba formulado de manera adecuada para garantizar un funcionamiento óptimo de la unidad. La propuesta de un manual de procesos, junto con la diagramación para la optimización de la gestión, se presenta como una solución estratégica. Este enfoque no solo aborda las deficiencias identificadas, sino que también busca instaurar un marco claro y coherente que permita una mejora continua de la gestión documental y archivo. La optimización propuesta no solo busca eficiencia, sino que también persigue una gestión de calidad más elevada, optimizando el uso del tiempo y de los recursos disponibles.

La implementación de un manual de procesos bien estructurado no solo tiene el potencial de corregir las limitaciones identificadas, sino que también puede tener un impacto positivo en la cultura organizacional. Facilitará la capacitación del personal, establecerá expectativas claras y contribuirá a una gestión más eficiente y efectiva, de esta manera para lograr el objetivo se ha basado en la Trilogía de Juran el cual consiste en un proceso de tres pasos para lograr alcanzar la calidad total, solo se tomará en cuenta 2 pasos que son los siguientes: Planeación de la calidad; fijar los objetivos de la calidad y desarrollar procesos que sean capaces de producir esas características y el control de calidad: evaluar el comportamiento de la calidad existente, comparación con los objetivos de la calidad y actuar sobre las diferencias.

En definitiva, la investigación aplicada ha revelado la necesidad imperante de una intervención significativa en la unidad de gestión documental y archivo del MIES. La propuesta de un manual de procesos y la diagramación para la optimización se erigen como herramientas esenciales para corregir las deficiencias actuales, mejorar la calidad de la gestión, y de esta manera establecer las bases para una mejora continua sostenible en el tiempo.

8. Conclusiones

Después del análisis apropiado de los resultados obtenidos, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- A través del análisis del diagnóstico situacional, se logró obtener una comprensión detallada de la situación actual en cuanto a la gestión documental y archivo en el MIES. Esta valiosa información ha desempeñado un papel crucial en nuestra investigación, destacando la necesidad imperante de implementar un manual de procesos en la unidad. Este hallazgo subraya la importancia estratégica de contar con una estructura sólida y documentada, proporcionando una base esencial para mejorar la eficiencia y la eficacia en todas las operaciones de la institución.
- Durante la fase de estructuración del manual de procesos ha arrojado una conclusión esencial: la imperiosa necesidad de desarrollar esta guía como un modelo de trabajo integral para potenciar la gestión de calidad. Este discernimiento se fundamenta en la cuidadosa revisión de la información derivada del diagnóstico situacional de la entidad pública. El manual no solo reconoce, sino que aborda de manera directa las problemáticas detectadas en relación con la gestión documental y archivo de la unidad. Al ser concebido como una respuesta específica a estos desafíos, se presenta como una herramienta estratégica diseñada para catalizar mejoras sustanciales en la eficiencia y la eficacia operativa
- En la diagramación de optimización del subproceso, se llevaron a cabo acciones estratégicas como la combinación de actividades afines y la supresión de tareas redundantes en el marco de una atención única. Este enfoque no solo conlleva a un significativo ahorro de tiempo y recursos, sino que también se traduce en flujogramas más eficientes y concretos. Así seguidamente en la socialización se permitió dar respuesta a algunas interrogantes de la propuesta del manual de procesos como su aprobación.
- En conclusión, la propuesta de la elaboración del manual presentado es para que tomen en cuenta y la importancia de esta herramienta para mejorar la gestión de calidad, ya que, el manual de procesos en la unidad de gestión documental y archivo, ayudará a los diferentes

servidores puedan trabajar bajo un modelo de gestión por procesos para tener un mayor desempeño y tener una mayor eficiencia.

9. Recomendaciones

El desarrollo de la presente investigación se ha obtenido las siguientes recomendaciones:

- Por medio de los resultados obtenidos, y el diagnóstico situacional FODA aplicado en la unidad de gestión documental y archivo se recomienda realizar un diagnóstico continuo, como de igual, manera varias capacitaciones para un mejor conocimiento de la Norma Técnica Nacional lo cual permitirá que los servidores sean más eficientes en el desarrollo de las tareas.
- De la misma manera, se sigue revisando de una manera más concreta el manual de procesos propuesto para la gestión documental y archivo y se recomienda implementar estrategias de mejora en el caso de modificar dicho manual propuesto.
- Se recomienda que la propuesta de manual de procesos y la de optimización de la misma sea difundida con los servidores de la gestión documental y archivo esto con la finalidad que puedan conocer de una mejor manera y se lo tome en cuenta en caso de una implementación de un manual de procesos.
- Debido a la importancia de contar con un manual de procesos para la gestión documental y archivo se recomienda que la propuesta sea examinada más a fondo para un futuro sea de ayuda en la posible implementación del manual de procesos de gestión documental y archivo ya que es muy importante para una gestión de calidad y una mejora continua.

10. Bibliografía

Aguilar Coto, M. F. (2013). Identificación y gestión por procesos. *Éxito Empresarial*, 235, 3.

http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_235_100613_es.pdf

Amira, I., David, L., & Guzman, D. (2009). *Guía para Elaboración Diagramas de Flujo MINISTERIO DE PLANIFICACION NACIONAL Y POLITICA ECONOMICA* Guía para la

Elaboración d... DAVID STIVEN VELA VELÁSQUEZ MINISTERIO DE

PLANIFICACION NACIONAL Y POLITICA ECONOMICA.

Ángel, M. M. (2005). Visión de futuro. En *Carreteras* (Vol. 4, Número 140, p. 6).

Berrones, R. U. (2009). *Condiciones, procesos y tendencias de la administración pública contemporánea. Convergencia.*

Bravo Carrasco, J. (2011). Gestión de procesos (alineados con la estrategia). En *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Número 9). www.evolucion.cl.

Brugué, Q., & Subirats, J. (1996). *LECTURAS_DE_GESTION_PUBLICA.pdf*.

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60761602/LECTURAS-DE-GESTION-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60761602/LECTURAS-DE-GESTION-PUBLICA20191001-84234-122gb5v.pdf?1569956634=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLECTURAS_DE_GESTION_PUBLICA.pdf&Expires=1610407713&Signature=G52w3Tn2HFTxjz85RLRHnxKnfix2mUq)

[PUBLICA20191001-84234-122gb5v.pdf?1569956634=&response-content-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60761602/LECTURAS-DE-GESTION-PUBLICA20191001-84234-122gb5v.pdf?1569956634=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLECTURAS_DE_GESTION_PUBLICA.pdf&Expires=1610407713&Signature=G52w3Tn2HFTxjz85RLRHnxKnfix2mUq)

[disposition=inline%3B+filename%3DLECTURAS_DE_GESTION_PUBLICA.pdf&Expire](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60761602/LECTURAS-DE-GESTION-PUBLICA20191001-84234-122gb5v.pdf?1569956634=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLECTURAS_DE_GESTION_PUBLICA.pdf&Expires=1610407713&Signature=G52w3Tn2HFTxjz85RLRHnxKnfix2mUq)

[s=1610407713&Signature=G52w3Tn2HFTxjz85RLRHnxKnfix2mUq](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60761602/LECTURAS-DE-GESTION-PUBLICA20191001-84234-122gb5v.pdf?1569956634=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLECTURAS_DE_GESTION_PUBLICA.pdf&Expires=1610407713&Signature=G52w3Tn2HFTxjz85RLRHnxKnfix2mUq)

Cejudo, G. M. (2013). *Nueva gestión pública*. www.sigloxxieditores.com.mx

- Ecuador, P. del. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008 Decreto Legislativo 0 Registro Oficial*. www.lexis.com.ec
- Evans, J. R., Lindsay, W. M., & Lindsay, E. •. (2008). *Administración y control de calidad*. <http://latinoamerica.cengage.com>
- Garcia, M. (2019). Diagrama del flujo de proceso. *S&D*, 1-17.
- Gavilán, C. M. (2009). *Concepto y función de archivo Clases de archivos El Sistema Archivístico Español*. Concepto y función de archivo Clases de archivos El Sistema Archivístico Español. <http://eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf>
- González, L. (2018). *Organización de archivos: Clasificación, Ordenación, Instalación - Bibliopos: Biblioteca de recursos para Bibliotecarios y Opositores*. <https://www.bibliopos.es/organizacion-archivos-clasificacion-ordenacion-instalacion/>
- Iván Xavier Granda Molina. (2019). *ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL*. 4(1), 88-100.
- Jimenez, F. E., & Sama, A. (2018). José Ángel Maldonado. *Gestion de procesos*. https://www.academia.edu/download/55606149/GESTION_DE_PROCESOS_2018.pdf
- Juran, J. M., Nicolau Medina, J., & Gonzalbes Ballester, M. (1996). *Juran y la calidad por el diseño : nuevos pasos para planificar la calidad de bienes y de servicios*. Díaz de Santos.
- Krajewski Ritzman Malhotra, L. L. M. (2008). *Administración de operaciones Procesos y cadena de suministro*. www.pearsoneducacion.net/krajewski

López Gumucio, R. (2005). La calidad total en la empresa moderna. *Perspectivas*, 8(2), 67-81.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942412006>

LOPEZ, M. P. M. (2014). *EXPERIMENTANDO EL FLUJOGRAMA*.

López, T. (2010). Los Archivos y sus nuevas funciones. *Revista General de Marina*, 7(7), 253-266.

Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo - Alfredo Cipriano Luna González - Google Libros*.

384.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=b8_hBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=características+de+proceso+administrativo&ots=56dNnksEoe&sig=rwGUGLEIy3Jkt0ILBFRob_QC5E8#v=onepage&q=características de proceso administrativo&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=b8_hBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=características+de+proceso+administrativo&ots=56dNnksEoe&sig=rwGUGLEIy3Jkt0ILBFRob_QC5E8#v=onepage&q=características+de+proceso+administrativo&f=false)

Maneme, L. (2011). *Organizativa , Habilidades Directivas ,.*

Manuel, G., Quispe, C., & Ruez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos.

Industrial Data, 6(1), 89-94.

<https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf%0Ahttps://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf%0Ahttp://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81606112>

Mayo, I. C. (2010). *INTRODUCCIÓN A LOS PROCESOS DE CALIDAD*.

<http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol8num5/introduccion.pdf>

Medina León, A., Nogueira Rivera, D., & Hernández-Nariño, A. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo Procedure for process management: methods and support tools. *Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342.

Ministerio De Inclusión Económica Y Social. (2016). *Ministerio De Inclusión Económica Y Social*. <https://www.inclusion.gob.ec/misionvision/>

Ministerio del Trabajo. (2020). Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios. *Acuerdo Ministreial MDT-2020-0111, 0*, 1-13.
<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/08/01-MDT-2020-096-NORMA-TECNICA-PARA-LA-MEJORA-CONTINUA.pdf>

Nayar, L. (2010). La gestión documental Conceptos básicos. *Materials Science and Engineering A*, 16(6), 1-19.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.engfailanal.2008.01.004><http://dx.doi.org/10.1016/j.engfracmech.2008.11.011><http://dx.doi.org/10.1016/j.corsci.2009.12.020><http://dx.doi.org/10.1016/j.corsci.2009.11.044><http://dx.doi.org/10.1016/j.biotechadv.2010.07.00>

Ojeda, M., & Lozada, L. (2000). Deming: la revolución de la calidad y las herramientas de la estadística. *La ciencia y el Hombre*, 13(1), 11.
https://www.uv.mx/personal/mojeda/files/2012/04/Deming_LaRevoluciondelacalidad.pdf

Orgánica-MIES, E. (2019). Estructura Orgánica-MIES. *MIES*.

Ortiz Ibañez, L. O. (2008). *Manual De Gestión De Procesos Y Procedimientos*. 85.

PANCHANA, J. J. Y. (2015). Universidad estatal península de santa elena. *Repositorio DSPACE, "PLAN DE COMERCIALIZACIÓN PARA LA LÍNEA DE PRODUCTOS A BASE DE TAGUA DE LA COMUNA DOS MANGAS, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, 2013"*, 6. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2742/1/UPSE-TAA-2015-015.pdf>

POZO, R. DEL. (2015). Sistemas de archivo y clasificación de documentos UF0347. En *UF0347*.

https://books.google.com.ec/books?id=eJ0TBwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Presidencia, C. N. (2010). Ley del sistema ecuatoriano de la calidad. *Lexis*, 1-22.

http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_sistema.pdf

PÚBLICA, S. N. D. L. A. (2016). *Norma Tecnica Prestacion De Servicios Y Administracion Por Procesos*. 1-18. www.lexis.com.ec

Remuzgo, E. F. (2005). DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA. *Diagnostico situacional*, 1-26.

Rondon, D., Vélez, A. N., Mansilla, R., Cárdenas, M. L., & V., J. R. (2010). *Manual de procedimientos de la unidad de la unidad de gestión*.

Ruiz, F. F. (2001). *Archivística, archivo, documento de archivo...* 1-21.

Russo, P. (2011). Gestión documental en las organizaciones [Recurs electrònic] / Patricia Russo. En *Editorial UOC* (pp. 32-101).

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AOKL00YJp54C&oi=fnd&pg=PA7&dq=gestión+documental&ots=XvVSWKtRgl&sig=c5C_ZawZLrV9rnIIILGMkVgQfas#v=onepage&q&f=false

Sugawara, E., & Nikaido, H. (2015). EL DIAGNÓSTICO COMO UN ELEMENTO ADMINISTRATIVO PARA EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR PÚBLICO. *Diagnostico*. <https://doi.org/10.1128/AAC.03728-14>

Vargas-Rodríguez, Y. M., Obaya Valdivia, A., Lima Vargas, S., Hernández Escamilla, A., Miranda Ruvalcaba, R., & Vargas Rodríguez, G. I. (2015). El diagrama de flujo como semáforo de seguridad ecológica de los experimentos de laboratorio. *Educacion Quimica*, 27(1), 30-36. <https://doi.org/10.1016/j.eq.2015.04.013>



Zambrano, R. (2011). *FACULTAD ADMINISTRATIVA CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA*.

Zurita, S. (2017). Manual de Procesos y Procedimientos. *Salud Pereira*, 1(13), 1-52.
<https://es.calameo.com/read/003703867d7f7368fb761>

11. Anexos

Anexo 1.

Formato de la entrevista a los actores clave

		Universidad Nacional de Loja	Carrera de Administración Pública
Entrevista la unidad de gestión documental y archivo del MIES del cantón Loja, año 2022			
INTRODUCCIÓN			
<p>El presente proyecto de investigación llevado a cabo en la Carrera de Administración Pública, tiene como finalidad la propuesta de un manual de procesos en la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022, motivo por el cual usted ha sido seleccionado como parte de un grupo focal a fin de que la información que pueda proporcionar sirva para realizar el manual de procesos ya anteriormente mencionado.</p>			
Fecha:			
Nombre del Entrevistado:			
Cargo del Entrevistado:			
Institución Pública:			
Tiempo en el cargo:			
Tiempo de la entrevista (inicio y fin):			
Objetivo específico:			
<p>Realizar un diagnóstico de la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022, mediante un análisis interno.</p>			
Propósito:			
<p>Efectuar un análisis interno la unidad de gestión documental y archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022, permitiendo como resultado la elaboración de manual de procesos para dicha unidad.</p>			



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

Preguntas de entrevista

1. **¿Cuáles son los Objetivos de la unidad de gestión documental y archivo del Mies del cantón de Loja, año 2022?**
.....
.....
2. **¿Cómo está estructurada la unidad de gestión documental y archivo?**
.....
.....
3. **¿Considera usted que la unidad de gestión documental y archivo del Mies del cantón de Loja, año 2022, se está trabajando de manera eficiente?**
.....
.....
4. **¿Existen medios de verificación que garanticen el cumplimiento de los servicios ofrecidos por la unidad de gestión documental y archivo?**
.....
.....
5. **¿Bajo qué normativas legales se regulan los procesos y subprocesos de la unidad de gestión documental y archivo?**
.....
.....
6. **¿Conoce la Norma Técnica Nacional con la cual se trabaja en de la unidad de gestión documental y archivo del Mies del cantón de Loja, año 2022?**
.....
.....



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

7. **¿Cuál es el propósito de la unidad de gestión documental y archivo del Mies del cantón de Loja, año 2022?**
.....
.....
8. **¿Cuáles son tus fortalezas y debilidades de la unidad de gestión documental y archivo del Mies del cantón de Loja, año 2022?**
.....
.....
9. **¿Cuenta la unidad de gestión documental y archivo del Mies del cantón de Loja, año 2022, con archivos físicos o digitales?**
.....
.....
10. **¿Cuenta la unidad de gestión documental y archivo del Mies del cantón de Loja, año 2022, con repositorio Digital?**
.....
.....

Observación: |

.....
.....



Anexo 2.

Formato de Ficha de Observación

Ficha de Observación de la unidad de gestión documental y archivo del MIES del cantón Loja, año 2022

Universidad Nacional de Loja Facultad Jurídica Social y Administrativa Carrera de Administración Pública		Puntajes de valoración			
Lugar de la aplicación	Ministerio de Inclusión Económica y Social	Siempre	3		
Área o unidad	Unidad de gestión documental y archivo del cantón Loja	Casi siempre	2		
Observador:	A veces	1		
Fecha	Nunca	0		
Hora				
Parte Técnica del Investigador	Según las observaciones visualizadas al momento de realizar la observación la unidad de gestión de archivo del MIES del cantón Loja, año 2022, anotar en la presente ficha los criterios desarrollados dicha unidad				
N°	Unidad de gestión documental y archivo	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1	Los documentos se encuentran en buen estado				
2	Los archivos se encuentran en cajas clasificados				
3	Los servidores desarrollan sus diferentes actividades existentes en la unidad de gestión documental y archivo con normalidad.				
4	Existe sobrecargo laboral				
5	Cuentan con herramientas necesarias para el control de los archivos				

Observación:					
N°	Personal	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1	El personal tiene sus escritorios organizados				
2	Tienen una buena comunicación con los compañeros				
3	Utilizan los materiales que provee la institución				
4	Existe trabajo en equipo entre el personal de la unidad de gestión documental y archivo				
5	Conocen y se ayudan con el plan de apoyo para los procesos de la unidad de gestión de archivo				
Observación:					
N°	Seguridad de los documentos y archivos	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1	Los archivos se encuentran en espacios seguros				
2	Hay libre acceso a los documentos de los archivos				
3	Los documentos y archivos se encuentran en un lugar libre de húmeda				
4	Los documentos y archivos se encuentran en un lugar con buena iluminación				
5	Hay prestamos de archivos a las otras áreas				
Observación:					
N°	Infraestructura	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1	Las Instalaciones de la unidad de archivos están en buenas condiciones				

2	Existe un mantenimiento en las instalaciones de la unidad de archivo				
3	Cuentan con equipamiento tecnológicos para el desarrollo de actividades				
4	Cuentan con un servicio de Internet bueno en la unidad de archivos				
5	El personal cuenta con lugares espaciosos para desarrollar sus actividades laborales				
Observación:					

Nota: Esta ficha de observación servirá para la obtención de información esencial para la investigación. Elaboración propia del investigador



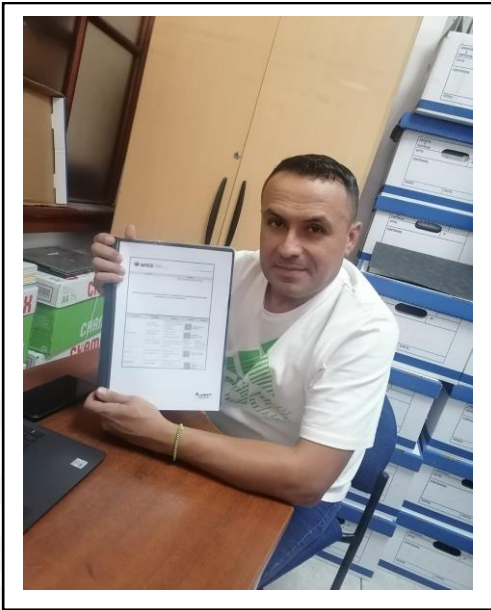
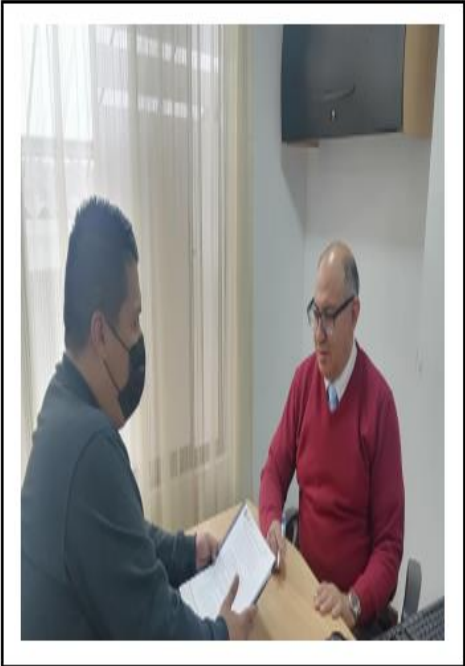
Anexo 3.

Formato Grupo Focal

Preguntas aplicables a los demás participantes del grupo focal	
Pregunta 1	¿Conocen de que trata el instructivo de gestión documental y archivo?
Pregunta 2	¿Consideran ustedes que este instructivo de gestión documental y archivo se encuentra bien formulado?
Pregunta 3	¿Cuáles son las normativas legales que sustentan a este instructivo de gestión documental y archivo?
Pregunta 4	¿Cuáles considera ustedes que son las debilidades que tiene este instructivo de gestión documental y archivo?
Pregunta 5	¿Cuáles considera usted que son las oportunidades que tiene este instructivo de gestión documental y archivo?
Pregunta 6	¿Cuáles son las trabas que ustedes ha podido identificar en este instructivo de gestión documental y archivo?
Pregunta 7	¿Qué acciones consideran ustedes que se pudieran implementar para mejorar este instructivo de gestión documental y archivo?
Pregunta 8	¿Creen que sea necesario un manual de procesos para la unidad de gestión de archivos?
Pregunta 9	¿Cuáles serían los beneficios de que la unidad de gestión de archivo cuente con un manual de procesos?
Pregunta 10	¿Consideran que la unidad tiene lo necesario para el desarrollo de sus actividades?
Observación:	

Nota: La siguiente pregunta sirvieron para la obtención de información esencia. Elaboración propia del investigador.

Anexo 4.
Fotografías de Entrevista





Anexo 5.
Fotografías de Grupo Focal



Anexo 6.
Levantamiento de información del subproceso

Levantamiento de Información del Procedimiento

Nombre del Procedimiento:

Órgano Administrativo:

Responsable del Procedimiento:

Fecha:

1. Rol de los Participantes

No.	Rol	Descripción
1		
2		
3		

2. Marco Legal (Leyes, Reglamentos y Normas Aplicables al Procedimiento)

No.	Marco Legal
1	
2	
3	

3. Desarrollo del Proceso

3.1 Entradas verificables (insumos que se requieren para iniciar el desarrollo de un proceso / procedimiento)

No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Origen de la entrada (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1				Anexo #
2				
3				

Secuencia	Descripción	Responsable (s)	Sistema Informático	Tiempo estimado (Minutos, horas, días, semanas)	Frecuencia (Diario, semanal, mensual, semestral, anual)	Agrega Valor Si / No
1				Anc		
2						
3						

3.3 Salidas verificables (Productos generados por el procedimiento)


No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Destinatario de la salida (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1				Anexo #
2				
3				

4. Registro de Información del Proceso (Indicar el archivo en donde se guarda la información generada por el procedimiento)


Nombre del Registro	Descripción	Orden (Cronológico, por fecha, aleatorio, etc.)	Digital / Físico	Tiempo de Archivo (Permanente, temporal, etc.)	Responsable (Cargo del servidor encargado del Archivo)

Anexo 7.

Formato para la elaboración de la página frontal

			
CÓDIGO:		Fecha de vigencia:	
PROCESO:		Propietario del proceso:	
Objetivo:		Status:	
Macroproceso:	Responsable:	Página: x de y	
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE			
Versión: 1.1			
Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:
Servidor / Órgano Administrativo Fecha:	Servidor / Órgano Administrativo Fecha: Servidor / Órgano Administrativo Fecha: Servidor / Órgano Administrativo Fecha:		Servidor / Órgano Administrativo Fecha:
Registro de edición de documento			
Versión	Fecha de vigencia	Registro de cambios	
		Detalle	No. De páginas modificadas
1.1	dd-mm-aaaa	Versión inicial	todas

Anexo 8.
Formato para la elaboración del documento

		
Proceso:	Órgano Administrativo	Página: x de y
Código:	Responsable:	

Anexo 9.
Registro de tutorías



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
COMISIÓN DE ARTICULACIÓN DE LAS FUNCIONES SUSTANTIVAS
FORMATO PARA EL REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES DE TUTORÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR/TITULACIÓN

Facultad:	Facultad Jurídica, Social y Administrativa
Carrera/Programa:	Administración Pública
Nombre y apellidos del docente asesor/director:	Ing. Diana Larredtegui Moreno, Mg. Sc.
Tema del trabajo de integración curricular/titulación:	Propuesta manual de procesos para la unidad de gestión de archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022
Nombres y apellidos del/los aspirante/s:	Collahuazo Pardo José Nixon
Período académico ordinario:	Octubre 2022 - Marzo 2023

Nro.	Fecha	Tiempo empleado en la tutoría	Tema tratado en la tutoría	Recomendaciones del Asesor/Director	Modalidad		Firma del estudiante/ Registro Virtual
					Presencial	Virtual	
1.00	21/10/2022	60 minutos	Revisión anteproyecto previo informe de estructura, coherencia y pertinencia	Se solicita correcciones en todo el documento para que se ajuste a los requerimientos del proyecto de investigación	X		
2.00	28/10/2022	60 minutos	Revisión de literatura y fundamentación del marco teórico	Fundamentar las teorías que rigen el trabajo de integración curricular	X		

Fecha de presentación: 31/10/2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
COMISIÓN DE ARTICULACIÓN DE LAS FUNCIONES SUSTANTIVAS
FORMATO PARA EL REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES DE TUTORÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR/TITULACIÓN

Facultad:	Facultad Jurídica, Social y Administrativa
Carrera/Programa:	Administración Pública
Nombre y apellidos del docente asesor/director:	Ing. Diana Larredtegui Moreno, Mg. Sc.
Tema del trabajo de integración curricular/titulación:	Propuesta manual de procesos para la unidad de gestión de archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022
Nombres y apellidos del/los aspirante/s:	Collahuazo Pardo José Nixon
Período académico ordinario:	Octubre 2022 - Marzo 2023

Nro.	Fecha	Tiempo empleado en la tutoría	Tema tratado en la tutoría	Recomendaciones del Asesor/Director	Modalidad		Firma del estudiante/ Registro Virtual
					Presencial	Virtual	
1.00	2/11/2022	60 minutos	Revisión correcciones de literatura y fundamentación del marco teórico	Ampliar información del marco teórico acorde a los objetivos planteados en la investigación	X		JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Firmado digitalmente por JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Fecha: 2023.01.12 09:49:52 -05'00'
2.00	11/11/2022	60 minutos	Revisión de la Metodología del TIC	Revisar el enfoque y métodos aplicados, así como las técnicas en función de los resultados que se esperan obtener.	X		JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Firmado digitalmente por JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Fecha: 2023.01.12 09:50:14 -05'00'
3.00	18/11/2022	60 minutos	Elaboración de los Instrumentos de Investigación	Corregir los instrumentos acorde a las indicaciones dadas en la tutoría	X		JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Firmado digitalmente por JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Fecha: 2023.01.12 09:50:33 -05'00'
4.00	25/11/2022	60 minutos	Pilotaje y Aplicación de los Instrumentos de Investigación	Elaborar el pilotaje y corregir los aspectos que se definen como confusos	X		JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Firmado digitalmente por JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Fecha: 2023.01.12 09:51:26 -05'00'

COMISIÓN DE ARTICULACIÓN DE LAS FUNCIONES SUSTANTIVAS
 FORMATO PARA EL REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES DE TUTORÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR/TITULACIÓN

Facultad:	Facultad Jurídica, Social y Administrativa
Carrera/Programa:	Administración Pública
Nombre y apellidos del docente asesor/director:	Ing. Diana Larredátegui Moreno, Mg. Sc.
Tema del trabajo de integración curricular/titulación:	Propuesta manual de procesos para la unidad de gestión de archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022
Nombres y apellidos del/los aspirante/s:	Collahuazo Pardo José Nixon
Periodo académico ordinario:	Octubre 2022 - Marzo 2023

Nro.	Fecha	Tiempo empleado en la tutoría	Tema tratado en la tutoría	Recomendaciones del Asesor/Director	Modalidad		Firma del estudiante/ Registro Virtual
					Presencial	Virtual	
1.00	2/12/2022	60 minutos	Revisión de Resultados de la Investigación: Cumplimiento Objetivo 1	Organizar en forma ordenada la información del cumplimiento del objetivo, evidenciando de forma clara los datos referentes a la aplicación de los instrumentos que correspondan para este objetivo	X		JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Firmado digitalmente por JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Fecha: 2023.01.12 11:55:07 -05'00'
2.00	8/12/2022	60 minutos	Revisión de Resultados de la Investigación: Cumplimiento Objetivo 1	Redactar de manera correcta la información, revisar normas APA, utilización de conectores y signos de puntuación	X		JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Firmado digitalmente por JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Fecha: 2023.01.12 11:55:18 -05'00'
3.00	16/12/2022	60 minutos	Revisión de Resultados de la Investigación: Cumplimiento Objetivo 1	Realizar una revisión de las correcciones solicitadas para concluir con los resultados de este objetivo	X		JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Firmado digitalmente por JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Fecha: 2023.01.12 11:55:30 -05'00'

4

COMISIÓN DE ARTICULACIÓN DE LAS FUNCIONES SUSTANTIVAS
 FORMATO PARA EL REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES DE TUTORÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR/TITULACIÓN

Facultad:	Facultad Jurídica, Social y Administrativa
Carrera/Programa:	Administración Pública
Nombre y apellidos del docente asesor/director:	Ing. Diana Larredátegui Moreno, Mg. Sc.
Tema del trabajo de integración curricular/titulación:	Propuesta manual de procesos para la unidad de gestión de archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022
Nombres y apellidos del/los aspirante/s:	Collahuazo Pardo José Nixon
Periodo académico ordinario:	Octubre 2022 - Marzo 2023

Nro.	Fecha	Tiempo empleado en la tutoría	Tema tratado en la tutoría	Recomendaciones del Asesor/Director	Modalidad		Firma del estudiante/ Registro Virtual
					Presencial	Virtual	
1.00	6/1/2023	60 minutos	Revisión de Resultados de la Investigación: Cumplimiento Objetivos Específicos	Organizar en forma ordenada la información del cumplimiento del objetivo, evidenciando de forma clara los datos referentes a la aplicación de los instrumentos que correspondan para el cumplimiento del mismo	X		JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Firmado digitalmente por JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Fecha: 2023.02.07 17:21:04 -05'00'
2.00	13/01/2023	60 minutos	Revisión de Resultados de la Investigación: Cumplimiento Objetivos Específicos	Organizar en forma ordenada la información del cumplimiento del objetivo, evidenciando de forma clara los datos referentes a la aplicación de los instrumentos que correspondan para el cumplimiento del mismo	X		JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Firmado digitalmente por JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Fecha: 2023.02.07 17:21:15 -05'00'

1

000000

3.00	20/01/2023	60 minutos	Revisión de Resultados de la Investigación: Cumplimiento Objetivos Específicos	Redactar de manera correcta la información, revisar normas APA, utilización de conectores y signos de puntuación	X		JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Firmado digitalmente por JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Fecha: 2023.02.07 17:21:25 -05'00'
4.00	27/01/2023	60 minutos	Revisión Discusión de Resultados-Conclusiones y Recomendaciones	Realizar una revisión de las correcciones solicitadas.	X		JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Firmado digitalmente por JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Fecha: 2023.02.07 17:21:34 -05'00'

Fecha de presentación: 31/01/2023

Facultad:	Facultad Jurídica, Social y Administrativa
Carrera/Programa:	Administración Pública
Nombre y apellidos del docente asesor/director:	Ing. Diana Larreañequi Moreno, Mg. Sc.
Tema del trabajo de integración curricular/titulación:	Propuesta manual de procesos para la unidad de gestión de archivo del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Loja, año 2022
Nombres y apellidos del/los aspirante/s:	Collahuazo Pardo José Nixon
Periodo académico ordinario:	Octubre 2022 - Marzo 2023

Nro.	Fecha	Tiempo empleado en la tutoría	Tema tratado en la tutoría	Recomendaciones del Asesor/Director	Modalidad		Firma del estudiante/ Registro Virtual
					Presencial	Virtual	
1.00	3/2/2023	60 minutos	Revisión Discusión de Resultados-Conclusiones y Recomendaciones	Redactor de manera correcta la información, revisar normas APA, utilización de conectores y signos de puntuación	X		JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Firmado digitalmente por JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Fecha: 2023.02.28 16:49:00 -05'00'
2.00	10/2/2023	60 minutos	Revisión Elaboración Informe Final	Redactor de manera correcta el resumen e introducción siguiendo la guía de redacción de la F.JSA	X		JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Firmado digitalmente por JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Fecha: 2023.02.28 16:49:17 -05'00'
3.00	17/02/2023	60 minutos	Revisión Elaboración Informe Final	Revisar en todo el documento la estructura, normas APA, utilización de conectores y realizar el índice	X		JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Firmado digitalmente por JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Fecha: 2023.02.28 16:49:48 -05'00'

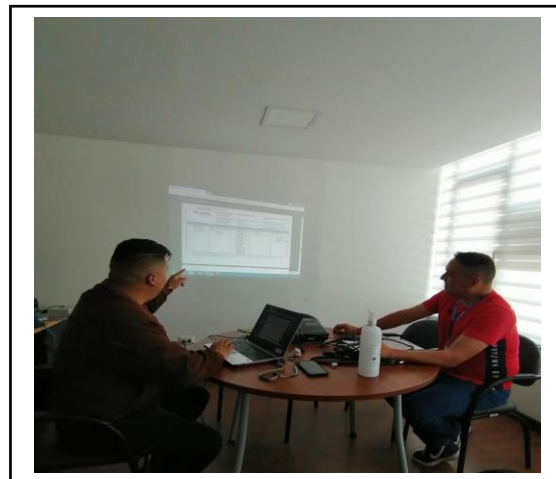
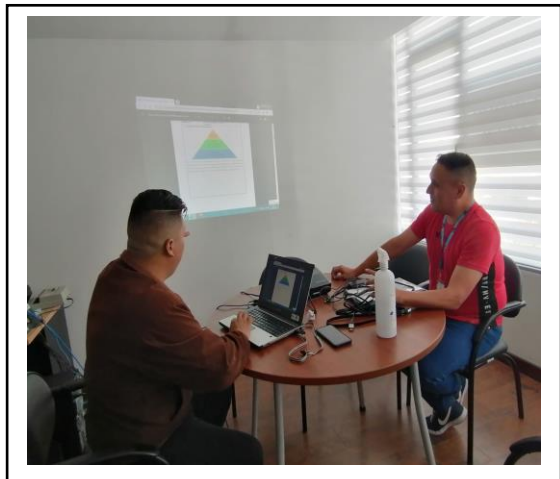
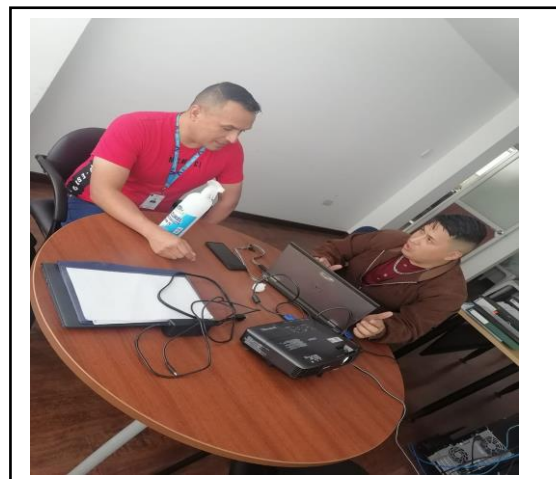
000000

4.00	24/02/2023	60 minutos	Revisión Elaboración Informe Final	Realizar una revisión de las correcciones solicitadas.	X		JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Firmado digitalmente por JOSE NIXON COLLAHUAZO PARDO Fecha: 2023.02.28 16:50:09 -05'00'
------	------------	------------	------------------------------------	--	---	--	---

Fecha de presentación: 28/02/2023

Anexo 10.

Fotos de la socialización de la propuesta del manual de procesos de gestión documental y archivo y la diagramación de la optimización del subproceso.



Anexo 11.

Certificación de aprobación del manual de procesos de gestión documental y archivo del MIES



Ministerio de Inclusión Económica y Social

Dr. Eduardo Michael Ojeda Ordoñez
Responsable de Archivo Central MIES LOJA

CERTIFICA:

Que el Sr. **José Nixon Collahuazo Pardo** con C.I **171599598-9**, estudiante de la Facultad Jurídica Social y Administrativa, Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja, realizó una propuesta de un manual de procesos de gestión documental y archivo el cual fue socializado, explicado, leído y aprobado el contenido y el formato del manual.

El indicado estudiante, durante su periodo de realización de la propuesta del manual de procesos de gestión documental y archivo demostró responsabilidad y eficiencia, precisión y actitud, honestidad y ética profesional se le facilitó la información necesaria, por lo que se informa por parte de nuestra institución la aprobación satisfactoria.

Loja, 23 de febrero del 2023

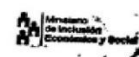


Dr. Eduardo Michael Ojeda Ordoñez

Responsable de la gestión documental y archivo

MIES cantón Loja

(Archivo Central)



Ministerio de Inclusión Económica y Social

Dirección: Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social
Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan.
Código postal: 170146 / Quito-Ecuador
Teléfono: +593-2-3983100
www.inclusion.gob.ec



Anexo 12.
Certificado Abstrac

Loja, 16 de noviembre de 2023

Lic. Luis Alberto Delgado Escaleras
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN INGLÉS

CERTIFICA:

Que el documento aquí compuesto es fiel traducción del idioma español al idioma inglés del resumen para el trabajo de titulación denominado: **Elaboración de la propuesta de manual de procesos para la unidad de gestión documental y archivo de la Coordinación Zonal 7 del Ministerio de Inclusión Económica y Social de Loja, año 2022**, autoría de José Nixon Collahuazo Pardo, con número de cédula 1715995989 de la carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja

Lo certifico en honor a la verdad y autoriza al interesado hacer uso del mismo en lo que a sus intereses convenga.

Atentamente,

**LUIS ALBERTO
DELGADO
ESCALERAS** Firmado digitalmente
por LUIS ALBERTO
DELGADO ESCALERAS
Fecha: 2023.11.16
12:05:44 -05'00'

LUIS ALBERTO DELGADO ESCALERAS
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCIÓN INGLÉS
Registro de la SENESCYT: 1031-2020-2232647.