



1859

unl

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja
Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración Pública

Formulación del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja

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

AUTOR:

Jordy Michael Apolo Rios

DIRECTOR:

Dra. Johvana Ermila Aguirre Mendoza, Mg.Sc.

Loja – Ecuador

2022



Certificación de director(a) del trabajo de Integración Curricular

Loja 11 de Marzo de 2022

Dra. Johvana Aguirre Mendoza, Mg.Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Certifico:

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del Trabajo de Integración Curricular titulado: **“Formulación del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja”** de autoría del estudiante Jordy Michael Apolo Rios, previa a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, en concordancia a lo que determina el Art. 228 y 229 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, el mismo que se encuentra culminado y aprobado en cumplimiento al artículo 232, párrafo 2 del mismo reglamento, por lo que autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Dra. Johvana Aguirre Mendoza, Mg.Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



Autoría

Yo, Jordy Michael Apolo Rios , declaro ser autor del presente Trabajo Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mí del trabajo de integración curricular en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de Identidad: 0705181915

Fecha: 19/09/2022

Correo electrónico: jordy.apolo@unl.edu.ec

Celular: 0959417557



Carta de autorización del estudiante

Yo, Jordy Michael Apolo Rios declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular titulado: **Formulación del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja**, como requisito para optar el grado 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, a los diecinueve días de Septiembre del dos mil veintidós.

Firma:

Autor: Jordy Michael Apolo Rios

Cédula: 0705181915

Dirección: Loja – Ecuador

Correo electrónico: jordy.apolo@unl.edu.ec

Celular: 0959417557

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora del Trabajo de Integración Curricular: Dra. Johvana Aguirre Mendoza, Mg.Sc.

Tribunal de Grado: Ing. Edgar Mauricio Burneo Álvarez, Mg. Sc. (Presidente del Tribunal), Ing. Diana Alexandra Larreaátegui Moreno, Mg. Sc (Integrante de Tribunal), Ing. Tania Patiño Calderón (Integrante del Tribunal)



Dedicatoria

Gracias a mis padres, Celso y Martha, cuyo amor, paciencia y arduo trabajo me han permitido alcanzar hoy otro sueño, y gracias por inculcarme el ejemplo de trabajo duro y coraje que no les temen a las adversidades porque Dios siempre está conmigo.

Gracias a mis hermanos Jonathan, Jennifer y Alexander por su amor y apoyo incondicional durante todo este proceso y por estar conmigo todo el tiempo, gracias. A toda mi familia, por sus oraciones, consejos y palabras de aliento que me han hecho una mejor persona y me han acompañado de alguna manera a alcanzar todos mis sueños y metas.

Finalmente, me gustaría agradecer a todos mis amigos por su apoyo en los momentos difíciles y acompañarme durante mi formación como profesional.

Jordy Michael Apolo Rios



Agradecimiento

Quiero manifestar mi agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, Facultad Jurídica, Social y Administrativa, carrera de Administración Pública por haberme acogido en su casa de estudios para formarme como profesional que con sólidos conocimientos científicos y valores.

Además a la planta docente y personal administrativo de la carrera por el apoyo constante durante el proceso de formación académica para alcanzar mi meta de profesionalización como licenciado en Administración Pública; de igual manera al personal de Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja por abrirme las puertas de esta dependencia y brindar toda la información necesaria y ayudar en el proceso validación para la concreción del presente Trabajo de Integración Curricular.

Finalmente expresar mi gratitud a la Directora del Trabajo de Integración Curricular por la guía proporcionada durante todo el desarrollo del trabajo.

Jordy Michael Apolo Rios



Índice de contenidos

Portada	i
Certificación de director(a) del trabajo de Integración Curricular	ii
Autoría	iii
Carta de autorización del estudiante	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos	vii

- Índice de tablas
- Índice de figuras
- Índice de anexos

1. Título	1
2. Resumen	2
2.1. Abstract.....	3
3. Introducción.....	4
4. Marco Teórico	5
4.1. Marco legal	5
4.2. Descripción de la Universidad Nacional de Loja	6
4.2.1. Misión.....	6
4.2.2. Visión.....	6
4.2.3. Estructura Organizacional por procesos de la Universidad Nacional de Loja ...	7
4.3. Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja.....	9
4.4. Teoría sustantiva.....	10
4.4.1. La Nueva Gestión Pública.....	10

vii



4.4.2. <i>Gestión por procesos</i>	12
4.5. Marco conceptual	13
4.5.1. <i>Manual</i>	13
4.6. Manual de procesos	14
4.6.1. <i>Función de un manual de procesos</i>	15
4.7. Procesos	15
4.7.1. <i>Proceso de Gestión Secretaría General</i>	15
4.7.2. <i>Función de los procesos</i>	15
4.7.3. <i>Tipos de procesos</i>	16
4.7.4. <i>Elementos que estructuran un proceso</i>	16
4.8. Subproceso.....	17
4.9. Subproceso de Gestión Documental.....	17
4.9.1. <i>En que consiste la Gestión Documental</i>	18
4.9.2. <i>Tipología de la Gestión Documental</i>	19
4.9.3. <i>Procesos generales de la Gestión Documental</i>	19
4.10. Procesos específicos del Subproceso de Gestión Documental.....	19
4.10.1. <i>Producción documental</i>	19
4.10.2. <i>Registro Documental</i>	19
4.10.3. <i>Recepción de documentos.</i>	20
4.10.4. <i>Trámite Documental</i>	21
4.10.5. <i>Despacho de correspondencia</i>	21
4.11. Diagnóstico Situacional.....	21
4.12. Matriz FODA.....	22
4.12.1. <i>Análisis FODA</i>	22
4.12.2. <i>Tipos de Análisis FODA</i>	22



4.12.3. Tipos de estrategias del análisis FODA.....	23
4.13. Flujograma.....	24
4.13.1. Tipos de Flujogramas.....	24
4.13.2. Simbología.....	24
5. Metodología.....	26
5.1. Diseño de la Investigación.....	26
5.2. Enfoque de la Investigación	26
5.3. Métodos	26
5.4. Técnicas de Investigación.....	27
5.5. Matriz FODA.....	27
6. Resultados.....	29
6.1. Objetivo específico 1	29
6.2. Objetivo específico 2.....	42
6.3. Objetivo específico 3.....	99
7. Discusión	101
8. Conclusiones.....	104
9. Recomendaciones	106
10. Bibliografía.....	107
11 Anexos.....	111

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Procesos de la Universidad Nacional de Loja</i>	6
Tabla 2. <i>Símbolos de la Norma ANSI para la elaboración de diagramas de flujo</i>	25
Tabla 3. <i>Informe de Resultados de la Aplicación de la Entrevista Semiestructurada</i>	29
Tabla 4. <i>Informe de Resultado de la Aplicación de la Ficha de Observación</i>	30



Tabla 5. <i>Diagnóstico situacional FODA: Matriz del ambiente Interno y Externo de Secretaría General</i>	35
Tabla 6. <i>Diagnóstico Situacional FODA: Matriz del ambiente interno y externo del proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental</i>	38
Tabla 7. <i>Flujograma diagnóstico del Proceso de Secretaria General</i>	39
Tabla 8. <i>Matriz de informe de registro de validez y aprobación de la socialización de la propuesta</i>	99

Índice de Figuras

Figura 1. <i>Organigrama de la Universidad Nacional de Loja</i>	8
Figura 2. <i>Actividades generales que conforman la Gestión Documental</i>	18
Figura 3 . <i>Procedimiento de la recepción de documentos</i>	20
Figura 4. <i>Contenido del despacho necesario para el cumplimiento del Despacho de Correspondencia</i>	21
Figura 5. <i>Análisis FODA</i>	22
Figura 6. <i>Diagnóstico Situacional FODA: Estructura Descriptiva del Departamento de Secretaría General</i>	32
Figura 7. <i>Diagnóstico Situacional FODA: Ecosistema General del proceso de Secretaría General</i>	34
Figura 8. <i>Diagnóstico Situacional FODA: Estructura descriptiva del Proceso de Secretaría General</i>	36

Índice de Anexos

Anexo 1. Metodología para el levantamiento de procesos de la UNL	111
Anexo 2. Matriz de Operacionalización.....	135
Anexo 3. Formato de Entrevista semiestructurada.....	136
Anexo 4. Formato ficha de Observación.....	138



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Anexo 5. Evidencias fotográficas.....	139
Anexo 6. Certificación del Abstract	146





1. Título

Formulación del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja





2. Resumen

El presente proyecto tiene como propósito formular el proceso y subproceso en apoyo a la Gestión Documental en la Unidad de Secretaría General, estableciendo una guía de apoyo necesaria para el levantamiento de procesos, debido a que al basarse en el nuevo Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja para identificar el procedimiento de los mismos, genera confusión y una difícil comprensión de los procesos, por ende surge la idea de establecer una guía, a fin de generar estructura y facilidad en los procedimientos que realiza la Unidad. La elaboración del manual de Gestión Documental para la Secretaría General, permitirá tener un manejo efectivo de los procesos, minimizar errores y mayor fluidez en los trámites, a fin de agilizar las actividades que desempeñan los funcionarios y facilitar la comprensión y aplicación de los procesos de manera eficaz y eficiente.

En la metodología, se abordó desde el enfoque cualitativo a través de la investigación acción partiendo de la exploración de la información y aplicación de entrevistas a los involucrados del proceso y la ficha de observación para realizar el levantamiento de información del proceso y subproceso que desempeñan en Secretaría General con respecto a la Gestión Documental y si se aplica la normativa existente en cuanto a los procesos que se establecen dentro de la misma y de qué manera se deben cumplir los mismos; se aplicó la metodología de levantamiento de procesos otorgado por la Universidad Nacional de Loja previo a la elaboración del manual de procesos y se socializo con los involucrados del proceso.

En cuanto a los resultados obtenidos, se elaboró la propuesta de un manual del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión Documental la misma que fue socializada con los funcionarios responsables de la Unidad de Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja para su validación.

Palabras clave: Proceso Gestión Secretaría General, subproceso de Gestión Documental, Formulación, Universidad Nacional de Loja.



2.1. Abstract

The purpose of this project is to formulate the process and sub-process in support of Documentary Management in the General Secretariat Unit, establishing a necessary support guide for the development of processes, because based on the new Organic Regulation of Organizational Management by Processes of the National University of Loja to identify the procedure of the same, it generates confusion and a difficult understanding of the processes, therefore the idea of establishing a guide arises, in order to generate structure and ease in the procedures performed by the unit. The preparation of the Documentary Management Manual for the General Secretariat will allow for an effective management of the processes, minimize errors and improve the fluidity of the procedures, in order to streamline the activities carried out by the officers and facilitate the understanding and application of the processes in an effective and efficient manner.

In the methodology, it was approached from the qualitative approach through the action research starting from the exploration of the information and application of interviews to those involved in the process and the observation sheet to carry out the information gathering of the process and sub-processes performed in the General Secretariat with respect to the Documentary Management and if the existing regulations are applied regarding the processes that are established within the same and how they must be complied with; The process survey methodology provided by the Universidad Nacional de Loja was applied prior to the preparation of the process manual and it was socialized with those involved in the process.

As for the results obtained, a proposal for a manual of the General Secretariat Management process and Document Management subprocess was prepared and socialized with the officials responsible for the General Secretariat Unit of the Universidad Nacional de Loja for its validation.

Keywords: General Secretariat Management Process, Document Management sub-process, Formulation, Universidad Nacional de Loja.



3. Introducción

El tema de investigación y su propósito surge a raíz de generar o buscar una solución a la problemática planteada en cuanto a la implementación de una guía para el levantamiento del proceso y subproceso que se realiza en la Unidad de Secretaría General a través de la formulación de procesos, es decir, generar un manual de procesos en apoyo a los funcionarios responsables de cada uno de estos, con el fin de proporcionar un mejor entendimiento y fluidez al momento de realizar sus funciones o cumplimiento de su cargo, hacia los usuarios internos (estudiantes, departamentos, facultades) que requieren de los mismos, en cuanto a la calidad del servicio prestado.

Para dar cumplimiento a lo antes mencionado, surge la necesidad de realizar un diagnóstico situacional a fin de recopilar la información necesaria sobre el proceso y subproceso que llevan en Secretaría General, proporcionando un análisis interno de la Unidad, que posterior a ello se plasmó en un manual de procesos en apoyo a los funcionarios y los servicios prestados como resultado de la investigación, finalmente fue socializada con los funcionarios de la Unidad de Secretaría General.

En cuanto a la estructura del presente trabajo se desarrollaron los siguientes componentes: teoría general y sustantiva orientada a la gestión por resultados, descripción del proceso y subproceso relativos a Secretaría General; definiciones teóricas y conceptuales, metodología aplicada a través del diseño de herramientas de investigación para la elaboración del diagnóstico situacional; aplicación de la guía para la elaboración del manual de procedimientos; socialización de la propuesta a través de un grupo focal; se describen los principales resultados obtenidos como es la propuesta del manual de proceso de Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión Documental; se presentan las conclusiones de los resultados obtenidos por objetivos, y las respectivas recomendaciones, se anexa al mismo el manual respectivo y el formato de levantamiento de procesos otorgado por la Universidad Nacional de Loja.



4. Marco Teórico

4.1. Marco legal

Según establece la Constitución de la República (2021), en el artículo 227 que 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. Así mismo en su artículo 52, establece que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

En la Ley orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2004), en su artículo 4 en el literal a) establece que la información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas. El Estado y las instituciones privada depositarias de archivos públicos, son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a la información. Cabe resaltar también que en el artículo 5 sobre información pública, se establece que se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado.

Así mismo en el artículo 10 de la Ley orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2004), establece que es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entidades públicas, de 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.

Además, quienes administren, manejen, archiven o conserven información pública, serán personalmente responsables, solidariamente con la autoridad de la dependencia a la que pertenece dicha información y/o documentación.

De acuerdo a la Ley Orgánica de Educación Superior , en el artículo 18 con respecto a la autonomía que ejercen las instituciones de educación superior, en el literal e) establece la libertad para gestionar sus procesos internos.



De acuerdo con el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja (2020) en su Art. 5.- Procesos de la Universidad Nacional de Loja. - Los procesos que participan en la generación de productos y servicios, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional. Se presentan en la tabla 1.

Tabla 1
Procesos de la Universidad Nacional de Loja

Procesos	Descripción
Los procesos gobernantes	Orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas y la expedición de normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la organización.
Los procesos que agregan valor	Generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos y permiten cumplir con la misión institucional, denotan la especialización de la misión consagrada en la Ley y constituyen la razón de ser de la Universidad; y
Los procesos habilitantes	Están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional.

Nota. Procesos que participan en la generación de productos y servicios de la UNL, tomado de (Órgano Colegiado Superior de la Universidad Nacional de Loja, 2020) elaborado por Jordy Apolo Rios

4.2. Descripción de la Universidad Nacional de Loja

Se describe como una institución de educación superior laica, autónoma, de derecho público, con personería jurídica y sin fines de lucro; de alta calidad académica y humanística. Ofrecemos formación en la modalidad presencial y a distancia, promoviendo a través de la investigación científico-técnica, los problemas del entorno con calidad, pertinencia y equidad. (Universidad Nacional de Loja, 2022)

4.2.1. Misión

Es misión de la Universidad Nacional de Loja: la formación académica y profesional, con sólidas bases científicas y técnicas, pertinencia social y valores; la generación y aplicación de conocimientos científicos, tecnológicos y técnicos, que aporten al desarrollo integral del entorno y al avance de la ciencia; el fortalecimiento del pensamiento, la promoción, desarrollo y difusión de los saberes y culturas; y, la prestación de servicios especializados. (Universidad Nacional de Loja, 2022)

4.2.2. Visión

La Universidad Nacional de Loja al 2030 lidera y desarrolla, con pertinencia, responsabilidad social y de manera articulada: la formación del talento humano con alto nivel

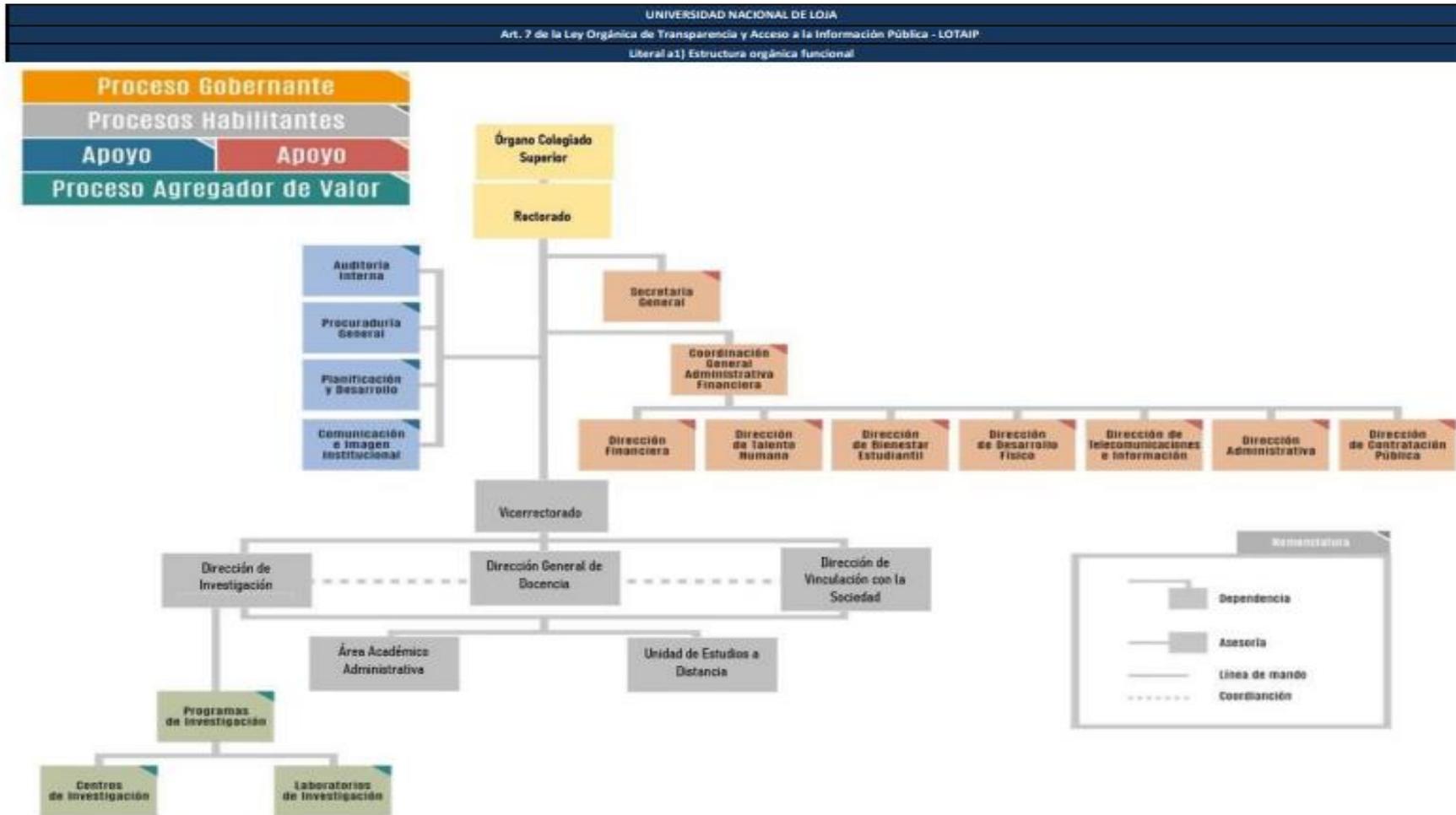


académico-científico, sensibilidad y compromiso humanista; la investigación colaborativa por dominios científicos, tecnológicos e innovación; y, la vinculación con la sociedad, a través de proyectos de transferencia de conocimientos en correspondencia con los requerimientos del desarrollo local, regional, nacional y binacional; en el marco de un modelo de gestión institucional innovado y de mejora continua. (Universidad Nacional de Loja, 2022)

4.2.3. Estructura Organizacional por procesos de la Universidad Nacional de Loja

Según se establece en el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja (2020) en su Art. 4.- Estructura organizacional por procesos. - La estructura organizacional de la Universidad Nacional de Loja, se alinea con su misión y se sustenta en la filosofía y enfoque de administración por procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico. Se encuentra establecido en la figura 1.

Figura 1
Organigrama de la Universidad Nacional de Loja



Nota. El organigrama representa la estructura organizacional de la institución. Tomado de (Universidad Nacional de Loja, 2022) elaborado por Jordy Apolo Rios



4.3. Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja

Dentro del catálogo de procesos del Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja, la Secretaría General se encuentra ubicada en los procesos habilitantes específicamente dentro de los procesos habilitantes de apoyo, que para la Universidad Nacional de Chimborazo (2022), son aquellos que facilitan el desarrollo de las actividades que integran los procesos sustantivos. A continuación, se detallan algunos aspectos importantes de la Secretaría General.

- **Misión:** Realizar la recepción, registro, distribución, control, archivo y certificación de la documentación, a fin de facilitar su rápido conocimiento, trámite oportuno, y simplificar procedimientos administrativos de la Universidad. (Órgano Colegiado Superior de la Universidad Nacional de Loja, 2020)
- **Responsable:** Secretario General
- **Responsabilidades y Atribuciones:** De acuerdo a lo que establece el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja (2020) son los siguientes;
 - a) Asesorar a las autoridades y demás dependencias de la Universidad sobre los procesos que maneja la Secretaría General.
 - b) Diseñar políticas, directrices, metodologías e instrumentos para la operatividad de los procesos de la Secretaría General.
 - c) Certificar la documentación e información institucional, así como la autenticación de firmas.
 - d) Controlar el registro de firmas físicas o digitales de autoridades, funcionarios, directivos, para fines de autenticación.
 - e) Reconocimiento de firmas autógrafas o de firmas electrónicas de: autoridades, funcionarios, directivos de documentos emitidos por la Institución.
 - f) Coordinar la formulación de iniciativas y mecanismos, para la implementación de planes, políticas, normas, estándares, procesos y procedimientos para agilizar los procesos de la Gestión Documental.
 - g) Facilitar los procesos de entrega de documentación a los diversos estamentos universitarios.



- h) Emitir los títulos que confiere la Universidad y registrar según las disposiciones que expida los entes que rigen el sistema de educación superior.
- i) Certificar los título y documentos que expide la Universidad Nacional de Loja.
- j) Administrar el proceso de gestión documental y archivo de la Universidad;
- k) Actuar en calidad de Secretario en las sesiones del Órgano Colegiado Superior.
- l) Llevar el índice de sumarios de resoluciones del Órgano Colegiado Superior.
- m) Convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias, así como llevar las actas del Órgano Colegiado Superior, según agenda de actividades.
- n) Elaborar las actas de las sesiones del Órgano Colegiado Superior y agregar la documentación cuando fuere necesario.
- o) Validar los permisos de personal a su cargo de acuerdo a la normativa legal vigente.
- p) Las demás que sean asignadas por las autoridades de la institución mediante acto administrativo o normativo y aquellas que consten en disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias.

4.4. Teoría sustantiva

4.4.1. La Nueva Gestión Pública

De acuerdo con García (2007), la nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y, por otro, favorezcan la participación ciudadana.

Según López (2007), considera que el fenómeno de la Nueva Gestión Pública (NGP), o también referenciado como New Public Management (NPM), aunque se inserta en un



proceso global de transformación del Estado, se ha difundido enérgicamente a nivel mundial como eje central para el cambio y la modernización de las administraciones públicas.

La Nueva Gestión Pública (NGP) fue el modelo de reforma adoptado en casi todo el mundo para mejorar los resultados alcanzados por el gobierno. Inspirado en la teoría de la elección pública este paradigma adopta el supuesto del comportamiento racional de los funcionarios de gobierno y recomienda aumentar los mecanismos de control e introducir sistemas de pago por desempeño para mejorar la eficiencia en las acciones del gobierno. Basada en el gerencialismo, la NGP asume que para mejorar la gestión es necesario otorgar mayor flexibilidad y autonomía a las agencias y altos directivos. (Morales, 2014)

Desde el punto de vista de la NPG las instituciones públicas deben generar un cambio en su organización y procesos adaptando nuevas técnicas y herramientas, enfocadas en el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas, a fin de mejorar la ejecución de las actividades y optimizar el uso adecuado de los recursos. Es decir, el buscar el cumplimiento de las estrategias establecidas en el plan de la institución, está orientado en un enfoque de gestión por resultados.

Por ende, en la problemática identificada en la Unidad de Secretaría General se establecen principios para mejorar la gestión, organización, control de actividades y procesos de la Gestión Documental, desde esta perspectiva se entiende que la Nueva Gestión Pública busca crear una administración eficiente y eficaz, que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor costo posible, favoreciendo la introducción de mecanismos de competencia que permitan elegir a los usuarios y, a su vez, promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad, tomando como referencia las prácticas del sector privado y la utilización de indicadores para adaptarlas al sector público y mejorar su organización.

Para Corrales (2021), una de las características de la Nueva Gestión Pública, es que se enfoca más en los resultados que en el cumplimiento rígido de los procedimientos, es decir es precisamente flexible e innovador y está dispuesto a adaptarse a los cambios del entorno, basado en este enfoque se espera que la Secretaría General opte por nuevos métodos o técnicas de control y seguimiento sobre la Gestión Documental para generar mayor fluidez en los trámites que se realizan en la Unidad.



4.4.2. Gestión por procesos

Como se mencionó anteriormente, la NGP abarca una variedad de métodos, teorías y herramientas, en donde el sector público está enfocado principalmente a lograr sus resultados y para poder cumplir las metas propuestas en conjunto con los funcionarios públicos a nivel institucional en servicio a los usuarios internos. Por lo tanto, la gestión por procesos es una nueva forma de organizar actividades, tareas y acciones en diferentes departamentos, que comienza con la identificación de necesidades para luego planificar y secuenciar cada tarea en un tiempo determinado y de manera guiada.

De acuerdo con Pepper (2021), la gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. Toda actividad o secuencia de actividades que se llevan a cabo en las diferentes unidades constituye un proceso y como tal, hay que gestionarlo.

Los principios que orientan la gestión de procesos se sustentan en lo siguiente:

- La misión de una organización es crear valor para sus clientes; la existencia de cada puesto de trabajo debe ser una consecuencia de ello: existe para ese fin.
- Los procesos siempre han de estar orientados a la satisfacción de los clientes.
- El valor agregado es creado por los empleados a través de su participación en los procesos; los empleados son el mayor activo de una organización.
- La mejora del proceso determinará el mayor valor suministrado o entregado por el mismo.
- La eficiencia de una empresa será igual a la eficiencia de sus procesos.

Es decir, el proceso de Secretaría General será la base donde se van a agrupar los conocimientos de los actores responsables de la función de la Unidad, integrando los intereses de cada uno de ellos en una meta común, con el propósito de cumplir con las expectativas de los usuarios en relación al subproceso de Gestión Documental.

Así mismo, para Mallar (2010), considera que la gestión por procesos es un método estructurado para la mejora del rendimiento, que se concentra en el diseño disciplinado y la cuidadosa ejecución de todos los procesos de una organización. Es decir, que la gestión por procesos implica llevar el control de los procesos de una organización de forma sistematizada en busca de obtener los resultados esperados, con el fin en este caso de lograr que la Unidad

de Secretaría General alcance los niveles de eficacia y calidad en el desempeño de sus actividades con respecto a la Gestión Documental en la prestación diaria de sus servicios.

Para Pepper (2021) , considera que este enfoque por procesos aplicado al trabajo en calidad conlleva una metodología definida, instrumentos y herramientas que pueden y deben ser adecuadas para ajustarse a la realidad local; el trabajo con procesos no es excluyente, sino complementario con otros enfoques como aquellos que se centran en la capacitación del personal, la modernización de la tecnología, el trabajo normativo u otros. Por lo tanto, basado en esta definición se puede decir que la Unidad de Secretaría General enfocada en la gestión por procesos, considera que el personal responsable del cumplimiento de las actividades sobre la Gestión Documental debe estar cualificado para desempeñar su labor, además del mismo contar con una normativa que plasme los procesos de manera ordenada en cada una de sus etapas, la actualización de los equipos de trabajo y el adecuado espacio físico para optimizar el ambiente laboral interno de la Unidad.

4.5. Marco conceptual

4.5.1. Manual

4.5.1.1. Descripción de Manual . Los manuales son una guía de instrucciones de todos los procedimientos de las actividades que las personas realizan en un área específica de una empresa. Como objetivos y beneficios es de fijar políticas, definir funciones, determinar y delimitar responsabilidades, permitir ahorro de tiempo, evitar desperdicios, reducir los costos, facilitar la selección de personal, construir una base, servir base de adiestramiento, comprender el plan de la empresa. (Asanza Molina y otros, 2016)

4.5.1.2. Clasificación de un manual. De acuerdo con Vivanco (2017), considera que son los siguientes:

- Organización. Este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.
- Departamental. Dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple

- Política. Sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.
- Calidad. Es entendido como una clase de manual que presenta las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede estar ligado a las actividades en forma sectorial o total de la organización
- Sistema. Debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales
- Finanzas. Tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la empresa. Esta responsabilidad está a cargo del tesorero y el controlador.
- Múltiple. Estos manuales están diseñados para exponer distintas cuestiones, como por ejemplo normas de la empresa, más bien generales o explicar la organización de la empresa, siempre expresándose en forma clara.
- Puesto. Determinan específicamente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto preciso.
- Procedimientos. Este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.
- Bienvenida. Su función es introducir brevemente la historia de la empresa, desde su origen, hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión particular de la empresa. Es costumbre adjuntar en estos manuales un duplicado del reglamento interno para poder acceder a los derechos y obligaciones en el ámbito laboral.
- Técnicas. Estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas.

4.6. Manual de procesos

De acuerdo con la definición de Vivanco (2017), un manual de procesos o procedimientos es un documento de apoyo para el personal de una entidad, en el cual contiene políticas, controles un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica.

4.6.1. Función de un manual de procesos

Los manuales de procedimiento son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente. (Vivanco, 2017)

De igual manera el Reglamento General a la ley Orgánica del Servicio Público en tu artículo 173, párrafo 2 establece que el manual contendrá entre otros elementos la metodología, la estructura de puestos de la institución, definición y puestos de cada grupo ocupacional, la descripción y valoración genérica y específica de los puestos. Este Manual será elaborado por cada institución del sector público y aprobado por el Ministerio de Relaciones Laborales en el caso de la administración pública central e institucional y referencial para las demás instituciones comprendidas bajo el ámbito de esta ley. (Reglamento General a la ley Orgánica del Servicio Público, 2016)

4.7. Procesos

Los procesos son aquello que constituye el núcleo de una organización, son las actividades y tareas que realiza a través de las cuales produce o genera un servicio o producto para sus usuarios. El punto central implícito en la gestión de calidad de un proceso es el “agregar valor” a este resultado u output. (Bergholz, 2011)

4.7.1. Proceso de Gestión Secretaría General

La gestión secretarial dentro de la organizaciones constituye el eje de flujo de comunicación en el trabajo que realizan los diferentes equipos en las diferentes reuniones ejecutivas, como parte del accionar institucional, procesos que directa e indirecta contribuyen al logro del éxito organizacional, que se refleja en la imagen proyectado en el medio social; por ello, las exigencias de alto nivel que tienen que cumplir las secretarías, son de gran importancia para la estabilidad organizacional de la empresa, de acuerdo a sus estándares de calidad administrativos fijados. (Zozoranga, 2015)

4.7.2. Función de los procesos

Los procesos se basarán y alinearan de acuerdo con los objetivos que planteé y tenga ya prescritos cada organización para mejora de sus procesos; para ello, la administración de los procesos se ha clasificado en Estratégicos, Tácticos y Operativos. (Pimentel, 2009)

4.7.3. Tipos de procesos

Por el contenido según Mayo (2010) los procesos pueden ser:

- **Procesos estratégicos:** son aquellos que proporcionan directrices a todos los demás procesos y son realizados por la dirección o por otras entidades. Se dirigen a definir u controlar los objetivos que persigue el centro como organización, sus políticas y sus estrategias
- **Procesos operativos o clave:** se refieren a diferentes áreas del centro educativo en cuanto servicio y tienen impacto en los usuarios creando valor añadido para éstos.
- **Procesos de soporte:** dan apoyo a los procesos fundamentales que realiza un el centro o una parte de él. Suelen estar dentro de una función y se dirigen a los usuarios internos.
- **Procesos críticos:** son aquellos que inciden de forma directa en los resultados que alcance el centro como organización, que cualquier variación en los mismo repercute en la prestación de servicios a los usuarios y afecta al impacto.

4.7.4. Elementos que estructuran un proceso

De acuerdo con Bergholz (2011) los elementos que comprenden la estructura de un proceso es la siguiente:

- **Salida y flujo de salida:** es una unidad de resultado producida por el proceso. Es lo que genera el proceso. Debido al funcionamiento constante y repetitivo del proceso el resultado se puede visualizar como un “flujo” constante.
- **Destinatario del flujo de salida:** es la persona o conjunto de personas que reciben y valoran lo que les llega desde el proceso en forma de flujo de salida.
- **Los intervinientes del proceso:** son las personas o grupos de personas que desarrollan la secuencia de actividades del proceso.
- **La secuencia de actividades:** es la descripción de las acciones que tienen que realizar los intervinientes para conseguir que el destinatario le llegue lo que se pretende que le llegue.



- Recursos utilizados en el proceso: son todos aquellos elementos materiales o de información que el proceso consume o necesita utilizar para poder generar la salida.
- Indicadores: son mediciones del funcionamiento de un proceso

4.8. Subproceso

De acuerdo al criterio de la empresa International Machines Corporation (2021), define que un subproceso es un componente de un proceso. Se utiliza para dividir procesos en unidades más pequeñas con fines de evaluación.

4.9. Subproceso de Gestión Documental

Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos. (Russo, 2009). Se presenta estructurado en la figura 2.

Figura 2
Actividades generales que conforman la Gestión Documental



Nota. Se representa cada una de las actividades que compone la Gestión Documental, tomado de (Russo, 2009), elaborado por Jordy Apolo Rios

De igual manera el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2018), concibe a la gestión documental como el conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la administración documental producida y recibida por los usuarios, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

4.9.1. En que consiste la Gestión Documental

La gestión documental consiste, en el tratamiento y conservación que se les da a los documentos, desde el principio de su ciclo de vida, es decir, la producción del mismo, hasta su eliminación o conservación permanente, todo esto siguiendo las diversas etapas que constituyen el ciclo de vida de los documentos, y por supuesto respetando el principio de orden original y el principio de procedencia. (Fernández, 2001)

4.9.2. Tipología de la Gestión Documental

Para el autor Russo (2009) , considera que son las siguientes:

- Ambiental. Son las fuentes de información que se utilizan. Es el material que conforma el conjunto de documentación de la empresa, normalmente en el centro de documentación o biblioteca. Aporta información externa.
- Interna. Es la documentación operativa (ofertas, facturas, recibos, etc.). Aporta información interna.
- Corporativa. Es la información que la empresa comunica al exterior, por ejemplo encontramos: folletos, presentación corporativa, catálogos, memorias públicas, la web, etc.

4.9.3. Procesos generales de la Gestión Documental

4.9.3.1. De la entrada del documento. Recepción de documentos; Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica. (Velázquez, 2017)

4.9.3.2. Del proceso de Gestión del Documento. Tiene por objeto, asegurar en las organizaciones una gestión documental adecuada, esencial, vital e importante, evita lo no esencial, simplifica los sistemas de creación y producción de documentos, mejorando la forma de organizarlos y recuperarlos, proporcionando su cuidado y preservación adecuada y el depósito a bajo coste. (Sánchez , 2014)

4.9.3.3. De la salida del documento. El Archivo General en Administración Central y el proceso de Gestión Documental es responsable del despacho de los documentos de la Institución con la máxima agilidad, siendo el único autorizado para distribuir la correspondencia de salida de los diferentes procesos y subprocesos. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2018)

4.10. Procesos específicos del Subproceso de Gestión Documental

4.10.1. Producción documental.

Es el conjunto de actividades que permite generar los documentos dentro de la Universidad, durante el cumplimiento de sus competencias. (ECUADOR, 2019)

4.10.2. Registro Documental.

Para Bravo (2011) , los registros son documentos que proporcionan evidencias objetivas de actividades realizados o resultados obtenidos. Se caracterizan porque:

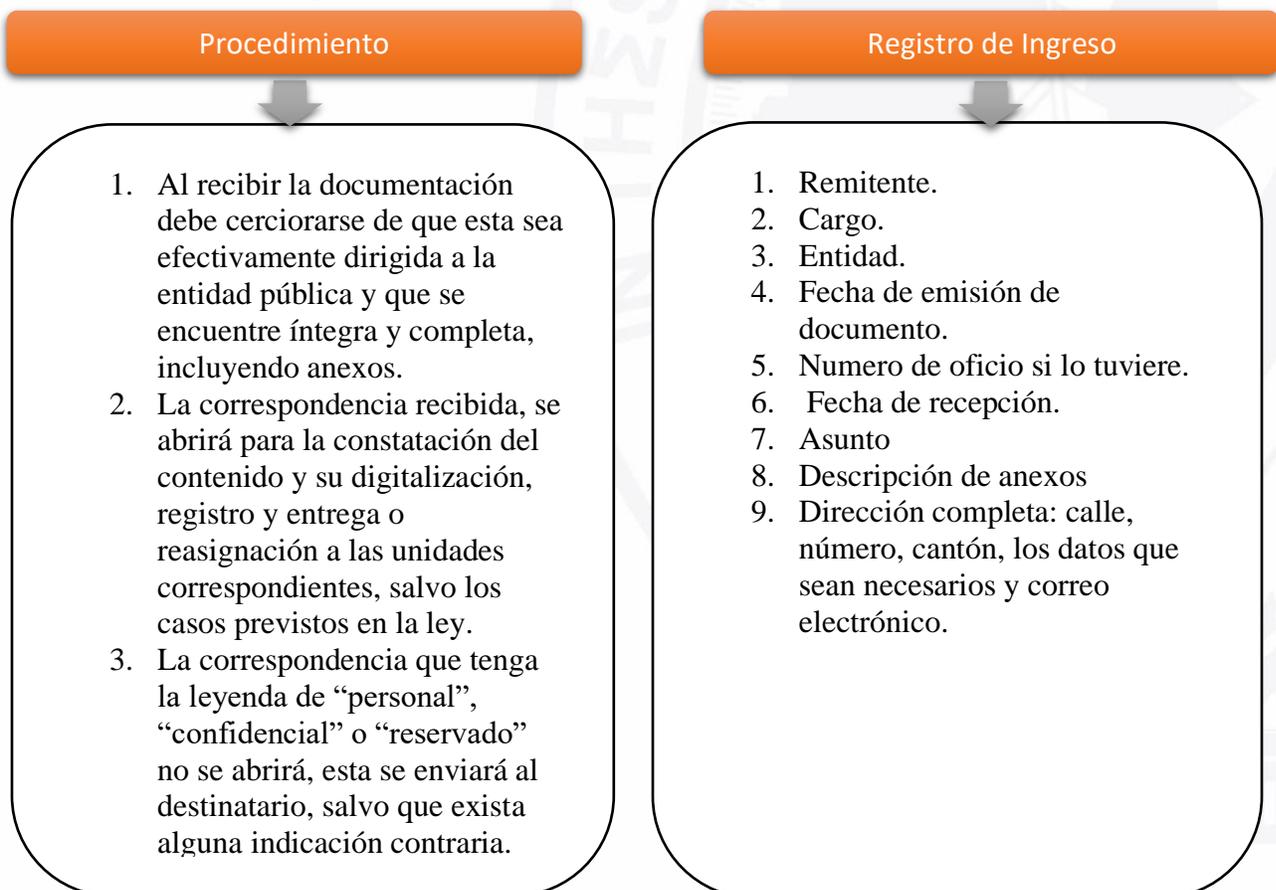
- Son consecuencia inmediata de ejecutar un procedimiento y documentar sus resultados.
- Proporcionan la evidencia necesaria para establecer si la actividad o la tarea se adecua al procedimiento correspondiente.
- No están sujetos a actualización porque no deben ser modificados (salvo en casos especiales y dejando constancia de todas las circunstancias del cambio, siguiendo los procedimientos al respecto).

4.10.3. Recepción de documentos.

De acuerdo con Londoño (2017), considera que es un conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica. Se detalla la recepción de documentos en la figura 3.

Figura 3

Procedimiento de la recepción de documentos



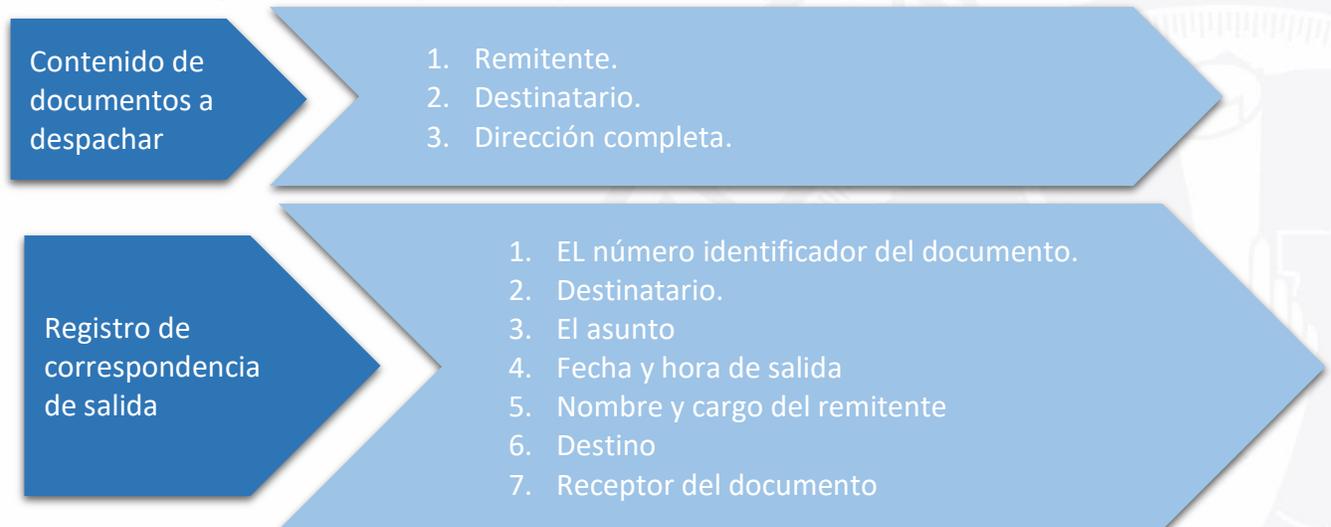
Nota. Elaboración propia, tomado de (Presidencia de la República del Ecuador, 2019)

4.10.4. Trámite Documental

El trámite documental se define como un conjunto de procesos que permiten a las organizaciones tener el control de la ubicación física y estatus actual y pasado de la documentación que llega y se genera dentro de ellas, con el fin de mejorar sus flujos diligenciamiento. (Serna, 2012). Se detallan las actividades en la figura 4.

Figura 4

Contenido del despacho necesario para el cumplimiento del Despacho de Correspondencia



Nota. Requisitos del procedimiento del Trámite Documental, obtenido de (Presidencia de la República del Ecuador, 2019) elaborado por Jordy Apolo Rios

4.10.5. Despacho de correspondencia

Según establece La Regla Técnica Nacional de Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos (2019), establece en su artículo 23.- Despacho de correspondencia.- Es la entrega controlada de documentos a usuarios externos a la entidad, para lo cual pueden utilizarse diversos canales de distribución en atención a las necesidades y los objetivos institucionales; cumpliendo las formalidades establecidas por la entidad pública.

4.11. Diagnóstico Situacional

Un diagnóstico situacional es un tipo de diagnóstico que permite producir conocimientos para la acción y toma de decisiones adecuadas a la realidad y el contexto de cierto lugar o situación en torno a un tema significativo. Consiste en investigar la realidad social en que se desea planificar para determinar la naturaleza y magnitud de los problemas que en ella se manifiestan así como las causas y las consecuencias. (Salazar, 2017)

Por lo tanto, se puede decir que el objetivo del diagnóstico es recopilar información del contexto u entorno que abarca a una organización o territorio sobre la situación actual que experimenta el área involucrada, mediante la elaboración de herramientas de apoyo que plasmen la información detalladamente y enfocada en el planteamiento de soluciones.

4.12. Matriz FODA

4.12.1. Análisis FODA

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. (Talancón, 2007). Se presenta los componentes del análisis FODA en la figura 5.

Figura 5
Análisis FODA



Nota. Elaboración propia

4.12.1.1. Identificar oportunidades y amenazas. Las oportunidades constituyen aquellas fuerzas ambientales de carácter externo no controlables por la organización, pero que representan elementos potenciales de crecimiento o mejoría. La oportunidad en el medio es un factor de gran importancia que permite de alguna manera moldear las estrategias de las organizaciones. (Talancón, 2007)

4.12.2. Tipos de Análisis FODA

4.12.2.1. Análisis FODA personal. Este proceso te ayuda a crear un plan estratégico para tu carrera: registra la información sobre tus fortalezas y debilidades internas, así como tus oportunidades y amenazas externas. La clave para completar tu análisis FODA es tratar tu carrera como un negocio y a ti mismo como un producto competitivo. (Pursell, 2022)

4.12.2.2. Análisis FODA de negocios o proyecto. Se orienta principalmente al análisis y resolución de problemas y se lleva a cabo para identificar y analizar las Fortalezas y Debilidades de la organización, así como las Oportunidades (aprovechadas y no aprovechadas) y Amenazas reveladas por la información obtenida del contexto externo. (García Lopez & Cano Flores, 2013)

4.12.3. Tipos de estrategias del análisis FODA

Según Arreguin (2019) , hace referencia a las siguientes:

- Estrategias Ofensivas. Se obtienen relacionando Fortalezas + Oportunidades. Son estrategias de crecimiento: Buscan relacionar los puntos fuertes internos y externos para mejorar la situación. Ejemplo: Si la empresa es líder en un determinado producto (Fortaleza), y sube la demanda (Oportunidad), se pueden emplear estrategias más agresivas de ventas, promociones, etc.
- Estrategias Defensivas. Se obtienen relacionando Fortalezas + Amenazas. Son estrategias reactivas: Relacionan los puntos fuertes internos para contrarrestar las amenazas externas. Ejemplo: Si la empresa es líder en un determinado producto (Fortaleza), y baja la demanda (Amenaza), se pueden crear productos nuevos, bajar precios, etc.
- Estrategias adaptativas. Se obtienen relacionando Debilidades + Oportunidades. Son estrategias de reorientación: en este sentido, se cambia algún elemento en las debilidades para aprovechar las oportunidades. Ejemplo: Si hay un servicio post-venta deficiente, y se detecta que es algo con gran valor en los servicios que se ofrecen, se puede potenciar y crear una campaña publicitaria para divulgarlo.
- Estrategias de supervivencia. Se obtienen relacionando Debilidades + Amenazas. Busca relacionar los puntos débiles internos y externos para conocer la situación de la empresa respecto de la competencia y el mecanismo a utilizar para revertir esta situación. Ejemplo: ante la pérdida de cliente en la empresa y mantenimiento de los mismos en empresas de la competencia, se deberían crear nuevas estrategias de fidelización.

4.13. Flujograma

Quindemil (2014), establece que el llamado flujograma o diagrama de flujos consiste en la representación gráfica de hechos, situaciones, movimientos y relaciones de diversos tipos a través de símbolos. Puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, distancias, tiempo.(p.61)

4.13.1. Tipos de Flujogramas

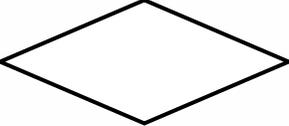
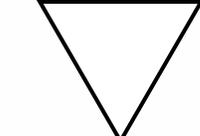
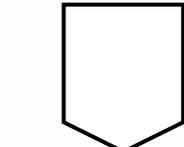
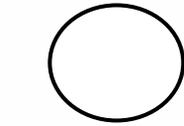
De igual manera para Quindemil (2014), considera que son los siguientes:

- Vertical: Se le denomina gráfico de análisis del proceso. Es un gráfico donde existen columnas verticales y líneas horizontales. En las columnas verticales están los símbolos o convencionales (de operación, transporte, control, espera y archivo), los funcionarios involucrados en la rutina, el espacio recorrido para la ejecución y el tiempo invertido.
- Horizontal: La secuencia es de manera horizontal. Utiliza los mismos símbolos y convenciones que el vertical. Es muy usado cuando una rutina involucra varios organismos o personas, permitiendo visualizar la parte que corresponde a cada uno y comparar la distribución de las tareas para una posible racionalización o redistribución del trabajo.
- De bloques: Representa la rutina a través de una secuencia de bloques, cada cual con su significado y encadenados entre sí. Utiliza una simbología mucho más rica y variada que los anteriores, y no se restringe a líneas y columnas preestablecidas en el gráfico.

4.13.2. Simbología

De acuerdo con el ANSI (2022) , establece que ha desarrollado una simbología para que sea empleada en los diagramas orientados al procesamiento electrónico de datos –EDP- con el propósito de representar los flujos de información, de la cual se han adoptado ampliamente algunos símbolos para la elaboración de los diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa, dicha simbología se muestra en la tabla 4.

Tabla 2
Símbolos de la Norma ANSI para la elaboración de diagramas de flujo

Simbología	Descripción
 	<p>Inicio o término. Indica el principio o fin del flujo.</p>
 	<p>Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.</p>
 	<p>Documento. Representa un documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.</p>
 	<p>Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.</p>
 	<p>Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.</p>
 	<p>Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.</p>
 	<p>Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo</p>

Nota. Elaboración propia, tomado de (Quindemil, 2014)

5. Metodología

5.1. Diseño de la Investigación

Dado que el objetivo del proyecto fue la formulación del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General en la Universidad Nacional de Loja, por tanto se recurrió a la utilización del diseño no experimental que se aplicó de forma longitudinal, teniendo en cuenta que el sustento teórico-conceptual del tema de investigación es el adecuado, se aplicó la investigación-acción para poder realizar una exploración reflexiva de la información, es decir, profundizar en la comprensión del problema con la ayuda de los actores involucrados en el proceso.

5.2. Enfoque de la Investigación

El presente proyecto fue diseñado bajo el planteamiento metodológico cualitativo, puesto que este se adapta mejor a las características y necesidades de la investigación, ya que el enfoque fue cualitativo se aplicó técnicas como la entrevista, guía de observación y grupo focal, con el fin de recopilar la información necesaria, brindada por parte de los funcionarios encargados en Secretaría General para la formulación de procesos y subprocesos relativos a la Gestión Documental.

5.3. Métodos

Los métodos de investigación que se utilizaron en el presente proyecto fueron los siguientes:

- Método Inductivo: permitió a partir de las evidencias propias el análisis de la información obtenida a raíz de la revisión bibliográfica, sobre teorías y conceptos relacionados a la formulación del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja, generar conclusiones que permitieron la formulación del diagnóstico y por ende la propuesta del manual del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión Documental.
- Método Analítico, ayudó en la obtención de pruebas para confirmar un razonamiento, esto a través de la revisión documental y de observación directa, a través de la información obtenida a partir de la recolección de datos por parte de los funcionarios del departamento de Secretaría General.

- Método Sintético, ayudó a sintetizar la información recopilada del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja, con el objetivo de extraer lo esencial que aportó para la elaboración de la propuesta del manual del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión Documental.

5.4. Técnicas de Investigación

- Análisis Documental. Se realizó el estudio de los documentos que permitió generar búsquedas retrospectivas acerca de la formulación de procesos y subprocesos.
- Entrevista. Se diseñó una guía de entrevista semiestructurada que se aplicó de forma presencial al personal que labora en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja con el propósito de obtener información relacionada a la formulación del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión Documental
- Observación Directa. Se diseñó una ficha de observación directa para la recolección de datos pertinentes a la formulación del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja.
- Grupo focal. Se diseñó una guía para realizar un grupal focal para la socialización con los funcionarios de la Unidad de Secretaría General la propuesta del manual del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión Documental para su corrección y validación.
- Software. Se utilizó el programa Microsoft Visio para realizar la diagramación de los procesos que se realizan en Secretaría General, específicamente en la elaboración del diagrama de flujo sobre la Gestión Documental, para plasmar las actividades que desempeñan los responsables de la Unidad, necesario en el cumplimiento del manual de procesos.

5.5. Matriz FODA

- Con la ayuda de la matriz FODA se realizó un análisis situacional en la Unidad de Secretaría General, en relación al cumplimiento del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión Documental, el cual se establece a partir de lo siguiente:



- Fortalezas (F)
- Oportunidades (O)
- Debilidades (D)
- Amenazas (A)



6. Resultados

6.1. Objetivo específico 1: Realizar un diagnóstico situacional del proceso Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja.

Para el cumplimiento del primer objetivo específico, se procedió a realizar la aplicación del método analítico – sintético y de diferentes técnicas de investigación que ayudaron a la recopilación de información sobre el ambiente interno y externo de Secretaría General, a través de una entrevista semiestructurada , ficha de observación y una matriz FODA, con el propósito de generar el diagnóstico situacional del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General.

A partir de la aplicación de estas dos herramientas de investigación se obtuvo la recopilación de información necesaria para generar un mayor conocimiento acerca del ambiente interno y externo de la Unidad de Secretaría General, en cuanto al procedimiento que tienen que aplicar los funcionarios para realizar sus actividades, a través de que normativa o guía aplican las mismas y finalmente si su equipo de oficina es el adecuado para cumplir sus funciones. Los resultados de la entrevista se pueden observar en la tabla 3 y la ficha de observación en la tabla 4:

Tabla 3

Informe de Resultados de la Aplicación de la Entrevista Semiestructurada

Actor	Criterio	Coincidencia	Discrepancia
1. Analista de Archivo 2. Auxiliar de archivo 3. Asistente de Archivo 4. Técnico de Archivo	Conocimiento del proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental	Tanto el proceso como el subproceso son parte fundamental para el cumplimiento y desarrollo de las actividades que se desempeñan dentro de la Unidad de Secretaría General	Conocen los procesos, sin embargo su experiencia y conocimiento se centra en el proceso que desempeñan de forma individual
	Conocimiento en cuanto a la formulación del proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental	Realizan los procesos de acuerdo a su experiencia y conocimiento basándose en la normativa por la cual se rige la Unidad de Secretaría General	No consideran que la normativa sea la adecuada, ya que no es clara y es de difícil comprensión en cuanto a la formulación de los procesos
	Normativas legales que sustentan al	- Ley Orgánica de	No se consideró ninguna discrepancia

	<p>proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental</p>	<p>Transparencia y Acceso a la Información Pública</p> <ul style="list-style-type: none"> - COA - Ley Nacional de Sistema de Archivos - Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la UNL - Regla Técnica Nacional 	
	<p>Área de Trabajo donde se desempeña el proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental</p>	<p>La Unidad donde desempeñar sus responsabilidades en algunos aspectos no es el más adecuado, esto debido a la falta de espacio físico y actualización de los equipos de trabajo</p>	<p>El poder realizar las actividades de manera óptima, depende de la etapa en la cual se encuentra el trámite del proceso en ejecución.</p>

Nota. Información obtenida de la entrevista aplicada a los funcionarios responsables de la Unidad de Secretaría General, elaborado por Jordy Apolo Rios

Tabla 4

Informe de Resultado de la Aplicación de la Ficha de Observación

OB.1 Realizar un diagnóstico situacional del proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja.

Objetivo : Realizar el levantamiento de información del proceso y subproceso que desempeñan en Secretaría General con respecto a la Gestión Documental

Aspecto	SI	NO
1. La Unidad de Secretaría General localiza fácil sus procesos		X
2. La información sobre la entrega de documentos relacionados a cada proceso es el adecuado		X
3. La aplicación de los procesos por parte de los funcionarios es la correcta	X	
4. Tienen dificultad a la hora de entregar un documento de acuerdo a su proceso	X	

- | | | |
|---|---|---|
| 5. Han experimentado pérdida de documentos entregados a Secretaría General por aplicación incorrecta de los procesos | | X |
| 6. Tienen acceso a la información de los procesos de cómo se realiza un documento en Secretaría General | | X |
| 7. Los documentos entregados reciben una respuesta rápida por parte de Secretaría General siguiendo el procedimiento adecuado por procesos. | | X |
| 8. Ha presentado dificultades a la hora de realizar el proceso de documentos provenientes de otras unidades o usuarios externos | X | |
| 9. La gestión de documentos se adecua a la normativa por procesos con la que trabaja Secretaría General | | X |

Nota. Levantamiento de información del proceso y subproceso de Secretaría General, obtenido a partir de la aplicación de la ficha de observación, elaborado por Jordy Apolo Rios.

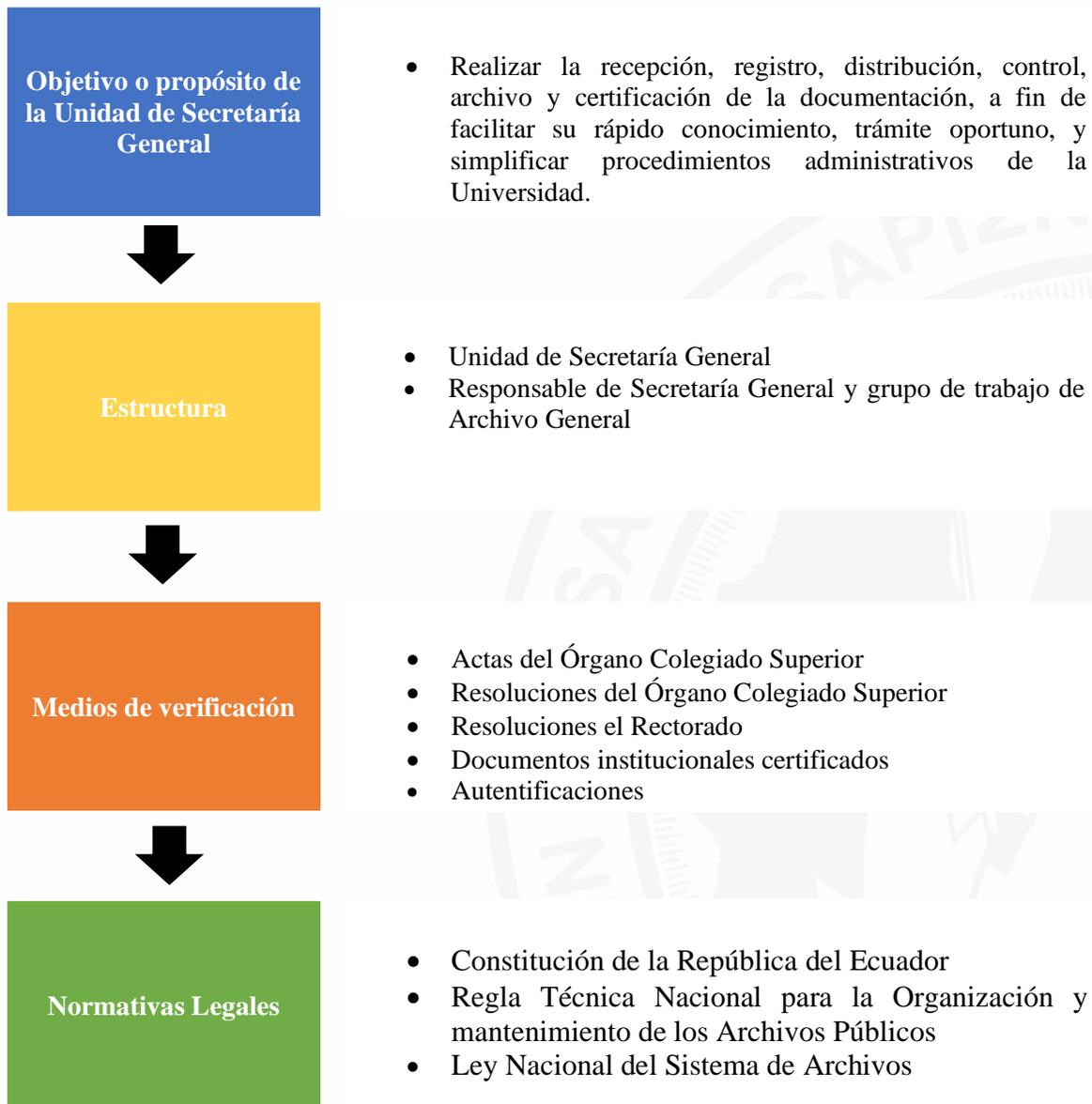
Interpretación sobre la situación de la Unidad de Secretaría General

Dentro del proceso de Secretaría General y Subproceso de Gestión Documental de Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja, actualmente el personal que se ocupa del cumplimiento del proceso y subproceso antes mencionado, lo realizan acorde a su experiencia y conocimiento adquirido durante su labor como responsables de la Unidad, sin embargo, a pesar del cumplimiento de sus actividades, estas no se realizan en un adecuado ambiente laboral, ya que existe la necesidad de un mayor espacio físico y actualización tanto tecnológico como de su normativa. Es decir, mejoras en los equipos donde se realizan los procesos, para facilitar el procedimiento en las actividades y a su vez generar fluidez. Así mismo, actualizar la normativa sobre la cual funciona la Unidad, debido a la necesidad de plasmar el proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en un manual de procesos, de manera estructurada y mediante flujogramas que faciliten la comprensión de los mismos, en apoyo hacia el personal administrativo de la Unidad de Secretaría General.

En función a lo obtenido en la entrevista y la ficha de observación se pudo realizar una estructura descriptiva sobre la Unidad de Secretaría General, el cual se presenta en la figura 6:

Figura 6

Diagnóstico Situacional FODA: Estructura Descriptiva del Departamento de Secretaría General



Nota. Representación descriptiva general del departamento de Secretaría General, obtenido de la entrevista aplicada a los actores responsables del proceso, elaborado por Jordy Apolo Rios

Interpretación:

De acuerdo con la información obtenida sobre la descripción general de la situación del departamento de Secretaría General, se observa que tiene como propósito recibir, registrar, distribuir, contralar y certificar la documentación, a fin de agilizar y simplificar los procedimientos que se realizan a cargo del responsable general y su equipo de trabajo. En



unl

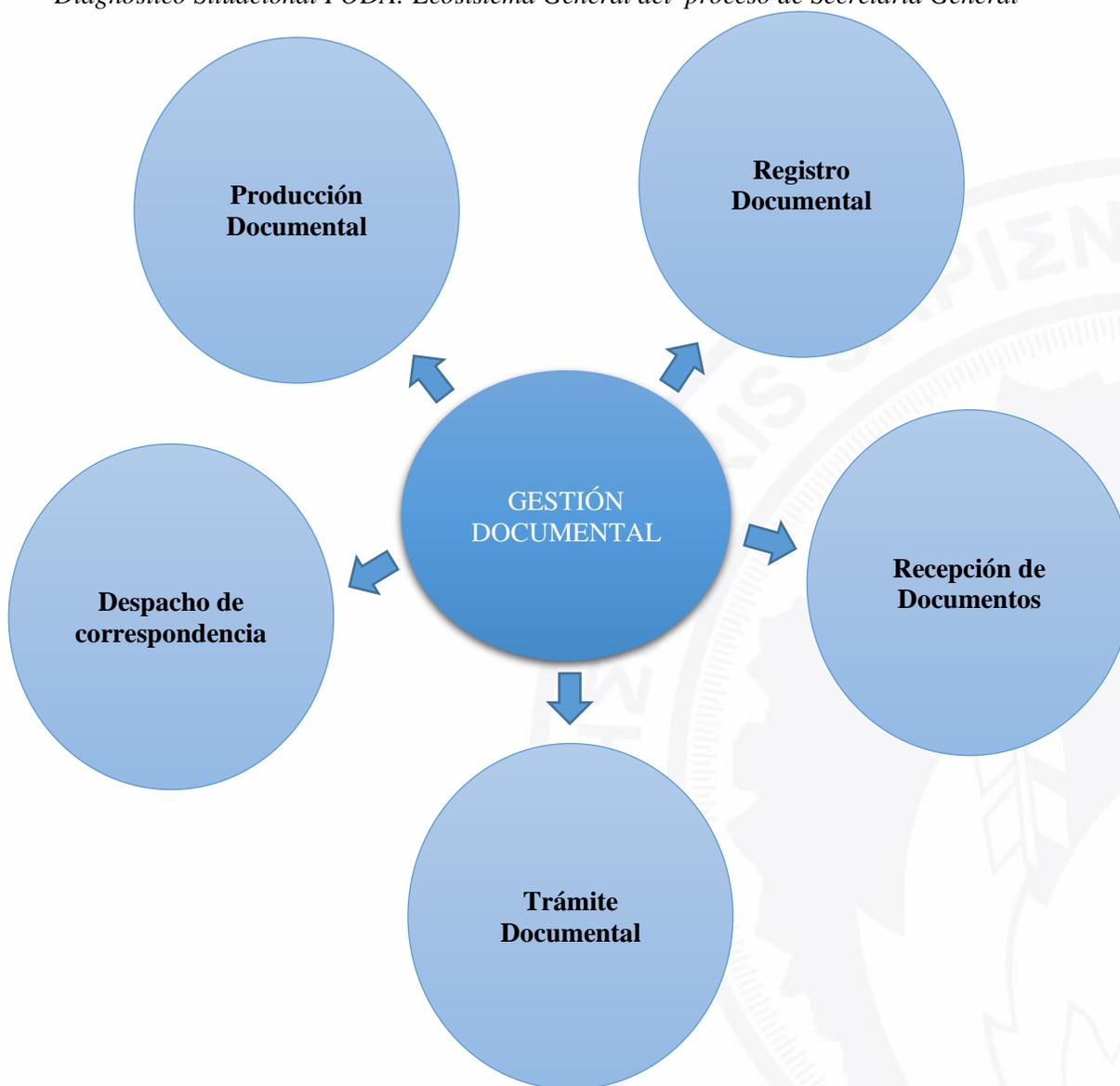
Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

cuanto a su estructura administrativa, está conformada por el mismo departamento, el responsable de Secretaría General y el personal de Archivo General, que tienen como fin el cumplimiento de cada una de las actividades que desempeñan de acuerdo al cargo asignado. Continuando con la descripción, se observan medios de verificación que se generan a raíz de la ejecución de las actividades y procesos del departamento, tales como actas, certificados, resoluciones y autentificaciones, lo que garantiza el cumplimiento laboral del personal administrativo. Finalmente, se mencionan las normativas legales que sustentan la legalidad y veracidad de los encargados, actividades, responsabilidades y atribuciones sobre los procesos de Secretaría General basados en la Constitución de la República del Ecuador, Regla Técnica Nacional para la Organización y mantenimiento de los Archivos Públicos y la Ley Nacional de Archivos.

Figura 7

Diagnóstico Situacional FODA: Ecosistema General del proceso de Secretaría General



Nota. Representación descriptiva general del proceso de Secretaría General, obtenido de la aplicación de la entrevista a los responsables del proceso, elaborado por Jordy Apolo Rios

Interpretación

En la figura 7, se establece el subproceso de Gestión Documental que pertenece al proceso de Secretaría General, en donde se generan ciertas actividades producto de la prestación de servicios que desempeña el departamento de Secretaría General, las cuales son; la Producción Documental que consiste en la generación de documento dentro del departamento; el Registro Documental se encarga del control de lo que ingresa y sale; la Recepción de Documentos se encarga de recibir la documentación y verificar que los datos

sean correctos; el Trámite documental es el control y seguimiento de un documento desde su recepción hasta la entrega de su destinatario; y finalmente el Despacho de Correspondencia que tiene como propósito la entrega de documentos a los usuarios de la Unidad.

Tabla 5
Diagnóstico situacional FODA: Matriz del ambiente Interno y Externo de Secretaría General

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> Personal capacitado anualmente Ficha técnica de Archivo General Excelente comunicación entre el personal de la Unidad de Archivo General. Conocimiento y experiencia en sus cargos. 	<ul style="list-style-type: none"> Catálogo de procesos Capacitaciones Evaluación para personal capacitado
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> Equipos no actualizados Espacio físico inadecuado Falta de recursos Suministros de oficina Normativa no comprensible 	<ul style="list-style-type: none"> Exceso de burocracia entre departamentos. Autoridades no atienden sus necesidades Cambio y aprobación de políticas

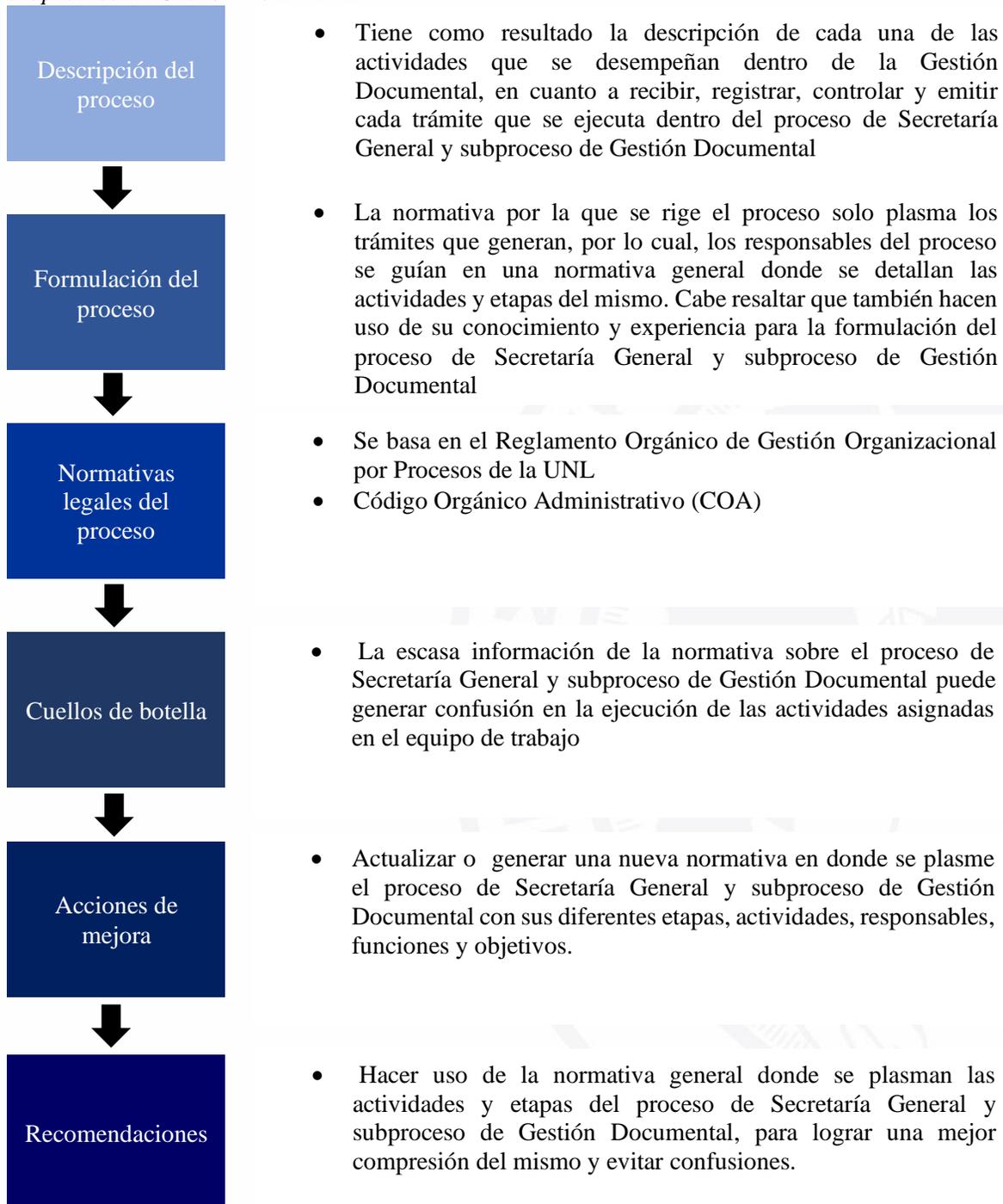
Nota. Descripción del ambiente interno y externo de Secretaría General, obtenido de la entrevista aplicada a los actores responsables del proceso, elaborado por Jordy Apolo Rios

Interpretación:

El análisis FODA del ambiente interno y externo de la Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja presentado en la tabla 5, los resultados obtenidos durante el diagnóstico del ambiente interno, indican que las fortalezas de la Unidad es que cuenta con la capacitación anual del personal generando conocimiento y experiencia en su labor personal. Sin embargo la necesidad de contar con equipos actualizados, mayor espacio físico y principalmente una normativa de difícil comprensión son aspectos de debilidad que presenta la Secretaría General. Así mismo, desde el ambiente externo, una de las amenazas que experimenta es el exceso de burocracia entre departamentos y además, las autoridades competentes no atienden las necesidades expresadas por los funcionarios sobre el cambio y aprobación de políticas. Y por último cabe resaltar la importancia de las oportunidades para mejorar la administración interna del departamento, mediante la obtención de un catálogo de procesos, capacitaciones y evaluaciones al personal para el logro de un buen desempeño laboral.

Figura 8

Diagnóstico Situacional FODA: Estructura descriptiva del Proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental



Nota. Elaboración propia. Tomado de la aplicación de la entrevista a los actores del proceso

Interpretación



Los resultados obtenidos en la figura 8 con respecto a la estructura descriptiva del proceso de Secretaría General, se detalla que las actividades que se ejecutan dentro de la Gestión Documental, como los son recibir, registrar, controlar y emitir se producen en función a la planificación institucional. En cuanto a la formulación del proceso se puede observar que la normativa en la que se guían no cumple con los requerimientos complementarios del proceso de Secretaria General y subproceso de Gestión Documental, ya que solo se detallan los trámites, por ende, hacen uso de otra normativa que cumple con los requerimientos del equipo de trabajo, aplicando también sus conocimientos y experiencia en el ámbito del Archivo. De igual forma, las normativas que sustentan la legalidad y validez de la formulación y ejecución del proceso son el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la UNL y el Código Orgánico Administrativo.

Dentro de los aspectos positivos y negativos que se observan en el resultado del Diagnóstico Situacional de la unidad administrativa, se encuentran aquellos cuellos de botella determinados por los actores principales del proceso como es la escasa información de la normativa guía, la cual puede ocasionar confusión en la ejecución de las actividades al no ser clara y precisa. Así mismo, para generar aspectos positivos o de mejora en el desempeño del proceso, se sugiere que se actualice la normativa o generar una nueva en donde se sistematice el proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en su totalidad de componentes para una correcta formulación del mismo. Y por último, en la recomendación de los actores hacer uso de la normativa general en apoyo al cumplimiento del proceso enfocada en garantizar la correcta gestión por procesos.

Tabla 6

Diagnóstico Situacional FODA: Matriz del ambiente interno y externo del proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental

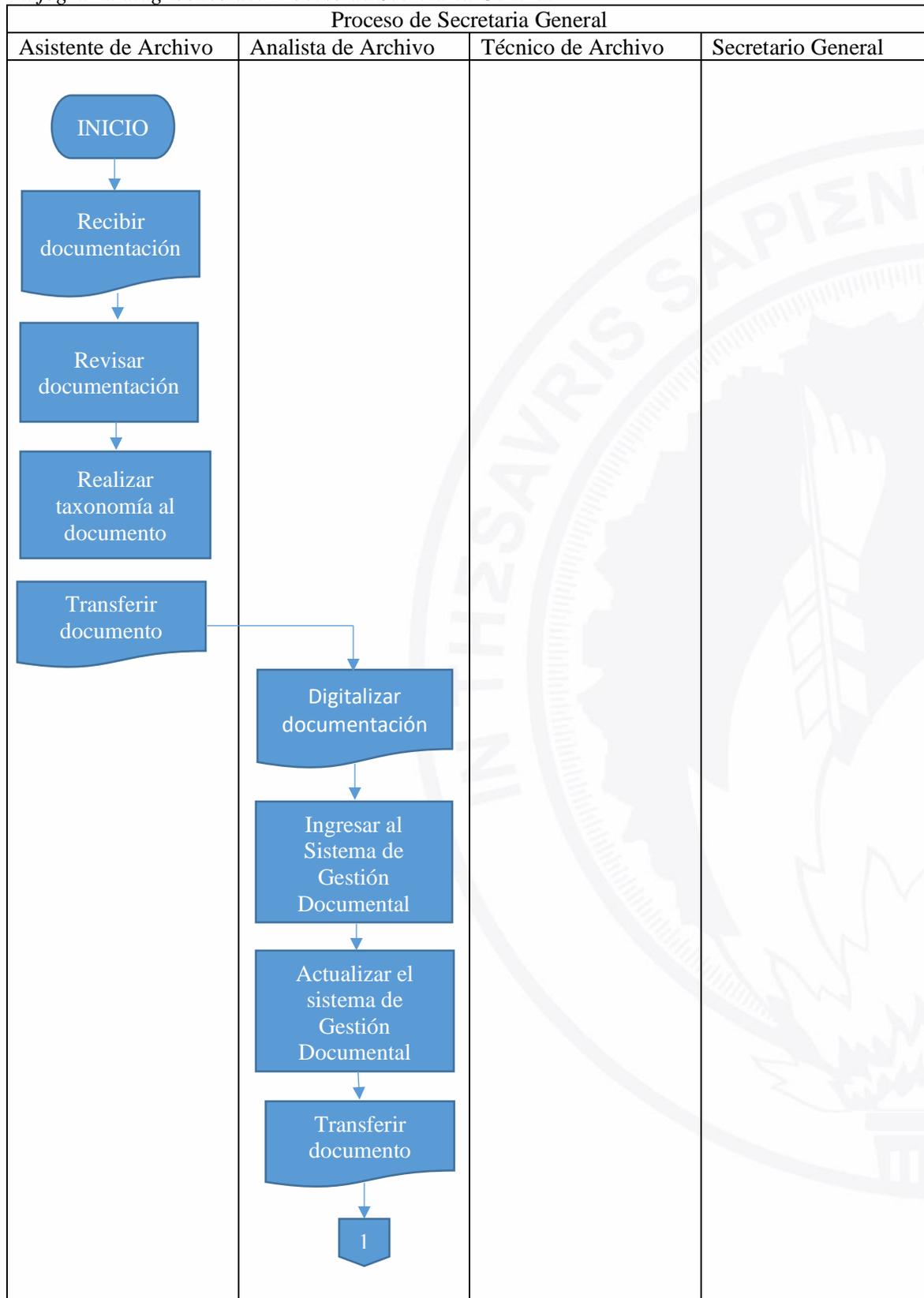
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Garantiza estructura en sus procedimientos • Cumplimiento de sus actividades de manera correcta • Se basa en la Regla Técnica Nacional para el desarrollo de sus procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de un manual de procesos por estudiantes • Formatos para el levantamiento de información por la UNL • Capacitación del personal en los procesos que desempeñan • Empresas privadas (gestión documental digital)
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos no actualizados para el cumplimiento de sus actividades • Falta de personal capacitado en gestión documental. • Espacio físico inadecuado • Falta de recursos • Organización inadecuada de la Gestión Documental • No cuenta con los instrumentos necesarios para su gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Acumulación de Documentos • Deterioro que puede causar la pérdida de documentos archivados • Se dificulta el manejo de la información • Incumplimiento de normativa puede traer sanciones

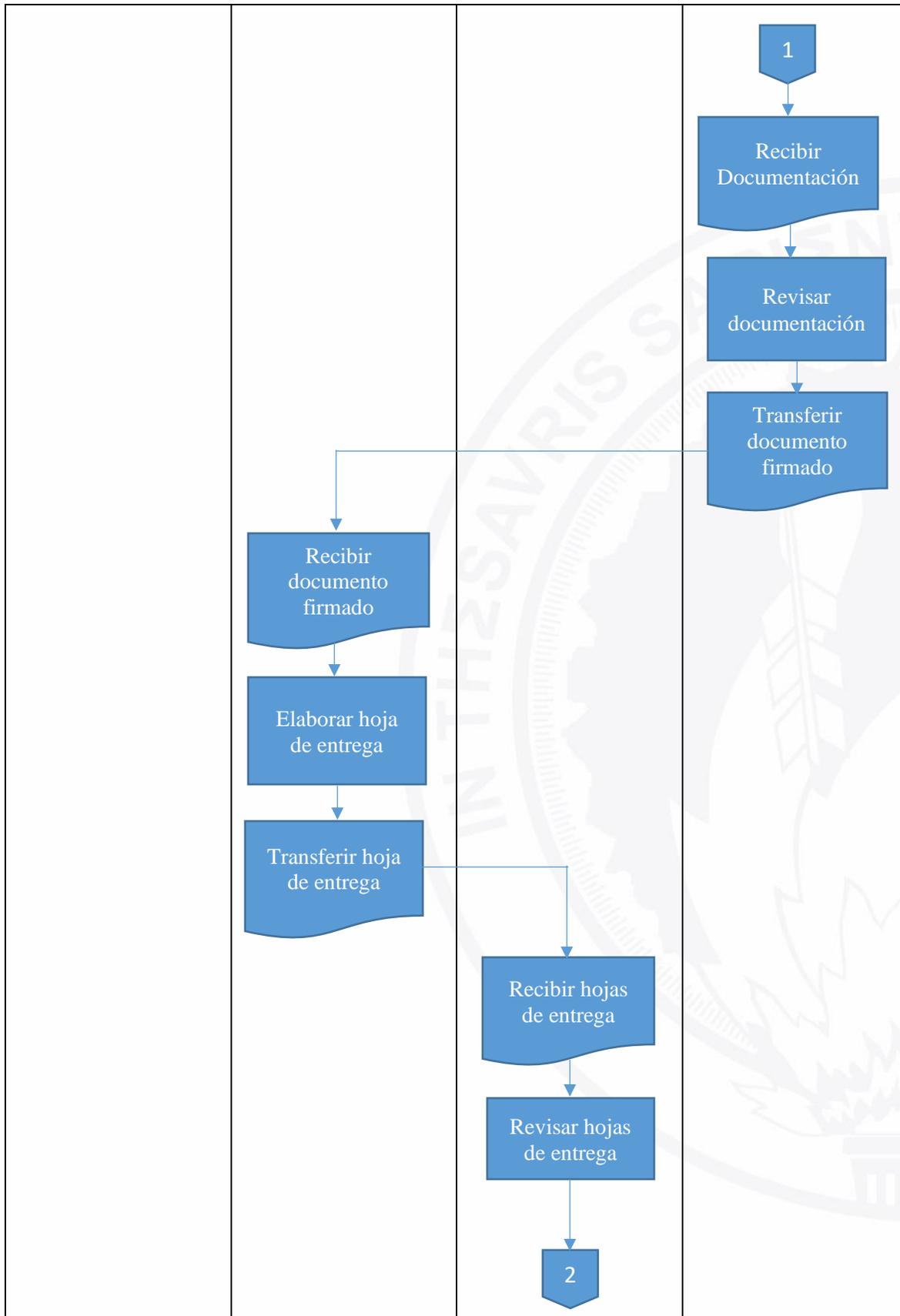
Nota. Análisis FODA del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión documental de la Secretaría General de la UNL, obtenido de la aplicación de entrevistas a los funcionarios responsables, elaborado por Jordy Apolo Rios

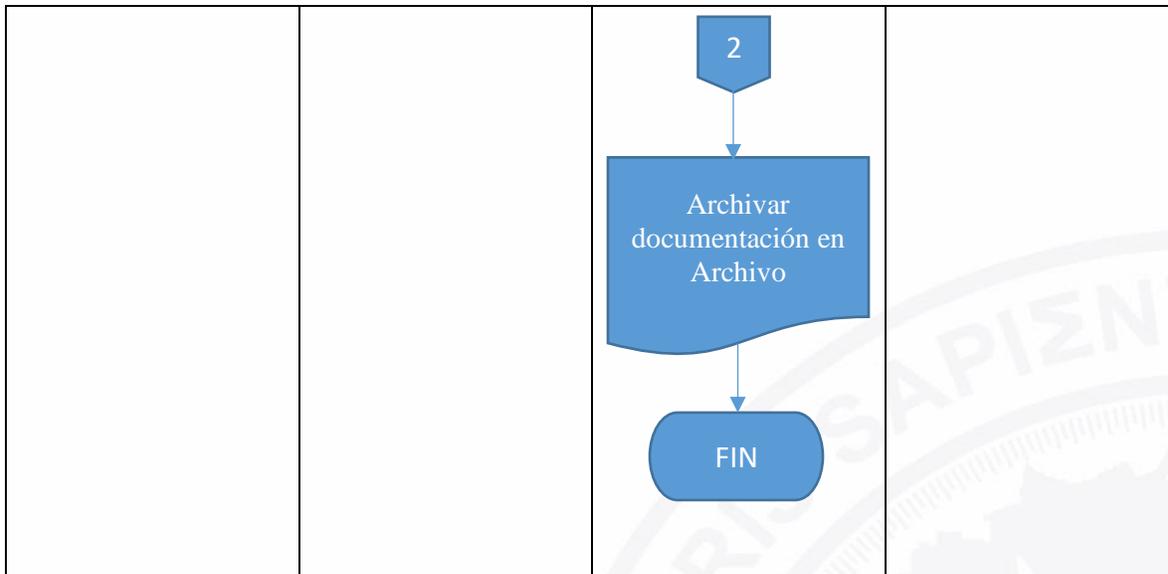
Interpretación:

A raíz de la aplicación de la matriz FODA se puede determinar que la planificación y ejecución de los procesos que realizan dentro de la Unidad de Secretaría General están direccionados bajo la Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de los Archivos, la cual permite un correcto funcionamiento de los procesos en base a lo que se estipula sobre el subproceso de Gestión Documental y sus actividades, generando a su vez una mayor facilidad de entendimiento hacia los responsables de la Unidad y fluidez en su ejecución. Así mismo, una de las principales debilidades y amenazas que presenta la Unidad es la falta de un adecuado espacio físico y de equipos actualizados, los cuales limitan que puedan realizar sus actividades de manera óptima y que a su vez puede generar acumulación de documentos y deterioro de los mismos, generando posibles pérdidas de estos archivos.

Tabla 7
Flujograma diagnóstico del Proceso de Secretaria General







Nota. Elaboración propia. Obtenido de la entrevista a los actores del proceso

Interpretación

De acuerdo a la tabla 7, se puede observar el procedimiento empírico de la Gestión Documental que se realiza en la Unidad de Secretaría General, a pesar de que las actividades no se plasman en la normativa por la que se rigen, los responsables de las mismas, las realizan de manera eficiente en concordancia con su experiencia y conocimiento en el cargo que le corresponde a cada uno, a fin de cumplir con el propósito institucional de brindar sus servicios de manera fluida y eficiente.



6.2. Objetivo específico 2: Elaborar un manual del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja.

El resultado del segundo objetivo de la investigación se obtuvo a raíz de la aplicación de la entrevista semi-estructurada y la aplicación de la metodología del levantamiento de procesos que otorga la Universidad Nacional de Loja (ver anexo 1). En base a la información recopilada sobre el proceso, se procedió a elaborar el manual del proceso de Gestión de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental, en el cual se comprenden los siguientes parámetros: responsables del procedimiento, marco legal, entradas, salidas, registro, diagramas de flujo y anexos.

		
CÓDIGO: N/A		Fecha de vigencia: 14 de enero de 2022
PROCESO: Gestión Documental		Propietario del proceso: Secretaría General
Objetivo: Proporcionar o proveer un documento básico como herramienta o medio de información donde se sistematicen las diferentes actividades del proceso de gestión documental a cargo de la Unidad de Secretaría General en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Universidad Nacional de Loja.		Status: Propuesta
Macroproceso: Gestión Administrativa Financiera	Responsable: Secretario General	Página: 1 de 58
MANUAL DE PROCESOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA UNIDAD DE SECRETARÍA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA		
Versión: 1.1		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



<p>Jordy Michael Apolo Rios Estudiantes de la Carrera de Administración Pública Fecha: 10 de Febrero de 2022</p>	<p>Dra. Jovhana Aguirre Tutor académico Fecha: 14 de enero de 2022</p> <p>Dr. Walter Alcoser Tutor institucional de Secretaría General Fecha: 11 de Febrero de 2022</p>	<p>Dr. Walter Alcoser Tutor institucional de Secretaría General Fecha: 11 de Febrero de 2022</p>
---	---	---

Registro de edición de documento

Versión	Fecha de vigencia	Registro de cambios	
		Detalle	No. De páginas modificadas
1.1	14/ 01 /2022	Versión inicial	todas



Proceso: Gestión Documental	Órgano Administrativo	Página: 2 de 58
Código: N/A	Responsable: Secretaría General	

a. Tipo de mega y macro proceso

La Universidad Nacional de Loja a través de la estructura organizacional de administración y gestión institucional del Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja, para el cumplimiento de su misión, objetivos y responsabilidades, desarrolla procesos internos y está conformada por :

- Procesos gobernantes
- Procesos agregadores de valor

- Procesos habilitantes; de asesoría y de apoyo

En el caso del subproceso de gestión documental la unidad administrativa encargada es la Secretaría General perteneciente al proceso habilitantes de apoyo, cuya autoridad responsable de velar el cumplimiento de este y todos los procesos es el Secretario General, además, es importante mencionar que la Gestión Administrativa Financiera conforma el macroproceso del estudio realizado.

b. Objeto

- Proporcionar un manual claro, estructurado y estandarizado del proceso de gestión documental para el levantamiento del mismo, para la Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja en el marco de una gestión óptima de costos, recursos y tiempos, con la participación activa de diferentes equipos de trabajo responsables y por todos los que la integran, de conformidad con las disposiciones legales correspondientes.
- El objeto del presente documento es estructurar el modelo en el que la Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja, aplica parámetros y objetivos para definir los procedimientos, condiciones y requisitos para el proceso de gestión de documentos de los usuarios internos y externos, para que puedan entregar y solicitar correctamente sus trámites.

c. Alcance

Abarca desde la producción, registro, recepción, trámite, despacho y control de la gestión; es decir en el marco del concepto "Archivo de Gestión", hasta la ejecución y seguimiento al cumplimiento de las normas y/o políticas, aplicables a cada uno de los procesos de Gestión Documental de Secretaría General.

d. Límites

Producción Documental

Entradas verificables

- Solicitud

Entradas (actividades)

- Recepción de solicitudes
- Revisión de solicitud
- Envío de solicitud a equipo de trabajo
- Recibir solicitud y buscar información correspondiente a la solicitud
- Elaboración del documento de solicitud

- Validación interna de la solicitud
- Devolución del documento de solicitud al responsable
- Revisar observaciones y enviar al destinatario con formato correspondiente
- Recibir y revisar documento de solicitud
- Suscribir y enviar el documento de solicitud al destinatario con copia a archivo

Salidas verificables

1. Oficio o Memorandum

Registro Documental

Entradas verificables

- Títulos
- Solicitud (rector, vicerrectorado)

Entradas (actividades)

- Recibir el documento
- Revisar el documento(cédula,celular,correo electrónico y derecho)
- Sellar documento de acuerdo a su dependencia e ingresar al sistema.
- Imprimir hoja ruta de trámites
- Realizar taxonomía de Hojas Ruta
- Enviar documentación (Hojas Ruta) al destinatario
- Revisar, firmar y devolver al responsable del proceso
- Recibir Hojas Ruta y guardar respaldo correspondiente

Salidas Verificables

1. Hojas Ruta con el Trámite del documento

Recepción de Documentos

Entradas verificables

- Oficios para todas las dependencias (Rectorado, Vicerrectorado, Secretaría General)

Entradas (actividades)

- Recibir el documento y revisar que los datos sean correctos
- Enviar documento a destinatario
- Recibir e ingresar documentación al Sistema de Archivo
- Generar hoja ruta e imprimir

- Enviar a responsable del Documento
- Recibir y enviar al destinatario correspondiente
- Recibir, revisar y enviar documento a la dependencia correspondiente
- Regresa documentación a Archivo
- Recibir y realizar el trámite de movimiento a la dependencia correspondiente señalada por el tramitador

Salidas verificables

1. Archivo

Trámite Documental

Entradas verificables

- Trámites (Órgano Colegiado Superior y Secretaría General)

Entradas (actividades)

- Recibir y revisar trámite documental
- Entregar trámite documental al responsable
- Recibir y asignar para proceder con el trámite
- Recibir el trámite documental
- Revisar y emitir título
- Completar datos del Título (manual) y posterior revisar
- Generar reporte de Trámite a las Dependencias correspondientes para su legalización
- Retirar Trámite
- Legalizar el Trámite documental (Decano o Secretario Abogado de la Dependencia)
- Enviar Trámite Documental al destinatario
- Recibir y sacar copia del documento
- Enviar Trámite al destinatario
- Recibir y legalizar Trámite
- Enviar Trámite al responsable del procedimiento
- Recibir y enviar el Trámite al Rectorado
- Recibir y legalizar el Trámite a la autoridad correspondiente y regresar el documento al responsable del procedimiento
- Recibir Trámite y realizar laminado del Título

- Exportar la información en formato CSV
- Revisar el Archivo generado e ingresar la información del Título a la plataforma del SENESCYT
- Revisar que los archivos estén correctamente subidos y descargar el documento
- Imprimir el documento y adjuntar al trámite correspondiente
- Escanear el documento emitido, guardar en formato pdf y subirlo a la nube institucional

Salidas verificables

1. Título registrado

Despacho de correspondencia

Entradas verificables

- Correspondencia Institucional de carácter ordinaria y urgente

Entradas (actividades)

- Recibir y revisar datos correspondientes
- Enviar a destinatario
- Revisar y emitir Guía de correspondencia al responsable
- Enviar correspondencia al Destinatario

Salidas verificables

1. Servicio de correo para el envío y recepción de encomiendas desde y hacia la UNL

e. Políticas

Considerando

De acuerdo con las políticas institucionales del PEDI (Plan Estratégico de Desarrollo Institucional) de la UNL en tema relacionado a procesos son las siguientes:

- Se fortalecerá la articulación de la investigación con la docencia y la vinculación con la sociedad, como medio para generar impacto en la oferta de servicios de la UNL y el aporte a la solución integral de los problemas del entorno y el posicionamiento del quehacer institucional.
- Se afianzarán procesos integrales y permanentes de planificación, seguimiento, acompañamiento y evaluación, institucionalizando políticas, estructuras, procedimientos, tecnologías y herramientas de planificación integral en los niveles: estratégico de largo plazo, programático de mediano plazo y operativo de corto plazo.

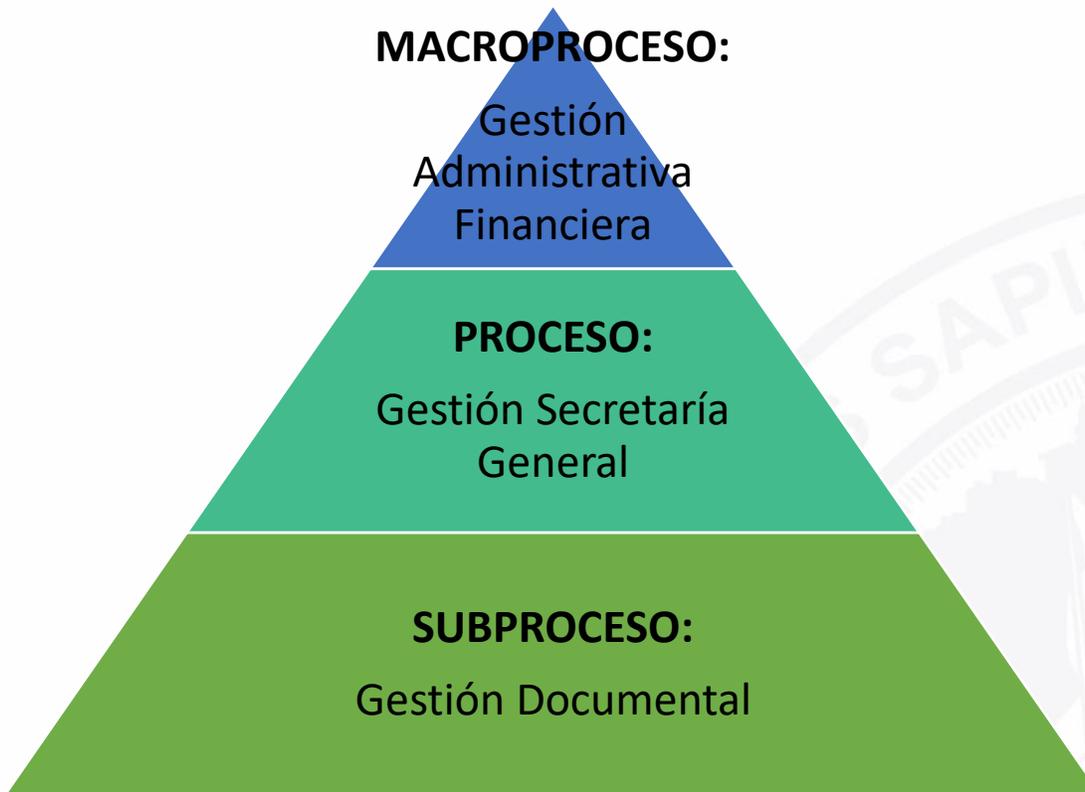
- Se promoverá en toda la planta directiva y los estamentos universitarios, el desarrollo de capacidades con el propósito de que los procesos administrativos y financieros se articulen e implementen de conformidad a la planificación institucional.
- Se internalizará el enfoque de gestión institucional centrado en el estudiante, por lo que todos los actores y estamentos enfatizarán sus propuestas, proyectos y acciones hacia el logro de este propósito, siendo la regla el involucramiento del estudiante en todo el ciclo y proceso de formulación, ejecución, seguimiento y evaluación.

f. Consideraciones de Actualización

Con el objetivo de definir la veracidad de la información correspondiente a las actividades encaminadas a la gestión documental se consideran los siguientes lineamientos de actualización:

- Definir cuáles son los responsables encargados de la ejecución del proceso de Gestión Documental (dueño del proceso y el director del órgano administrativo al que pertenece dicha gestión), además de los evaluadores de seguimiento del mismo.
- Planificar reuniones organizadas, con el objetivo de otorgar un seguimiento de cómo se está realizando el proceso de gestión documental mediante análisis de resultados presentados por el responsable del proceso, donde los evaluadores del seguimiento tendrán el criterio de presentar o no cambios en el modelo de ejecución del proceso de gestión documental.
- Para la realización de los cambios se deberá generar una resolución elaborada bajo lineamientos legales de política institucional.
- Se deberá generar evidencia de las reuniones programadas (plataforma zoom)

g. Esquema General de Macroproceso



h. Responsables

Gestión documental

- Secretario General
- Analista de Archivo
- Directores de las Unidades Administrativas
- Responsables de los Archivos de Gestión
- Servidor/a público
- Usuario
- Recepcionista
- Técnico de Archivo
- Asistente ejecutivo
- Prosecretario

Responsabilidades

Rol de participantes



No.	Rol	Descripción
1	Secretario General	<p>De acuerdo con el Art. 38.- PROCESO: GESTIÓN SECRETARÍA GENERAL del reglamento orgánico de gestión organizacional por procesos de la UNL las atribuciones y responsabilidades son:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Asesorar a las autoridades y demás dependencias de la Universidad sobre los procesos que maneja la Secretaría General;b) Diseñar políticas, directrices, metodologías e instrumentos para la operatividad de los procesos de la Secretaría General;c) Certificar la documentación e información institucional, así como la autenticación de firmas;d) Controlar el registro de firmas físicas o digitales de autoridades, funcionarios, directivos, para fines de autenticación;e) Reconocimiento de firmas autógrafas o de firmas electrónicas de: autoridades, funcionarios, directivos de documentos emitidos por la Instituciónf) Coordinar la formulación de iniciativas y mecanismos, para la implementación de planes, políticas, normas, estándares, procesos y procedimientos para agilizar los procesos de la Gestión Documental.g) Facilitar los procesos de entrega de documentación a los diversos estamentos universitarios;h) Emitir los títulos que confiere la Universidad y registrar según las disposiciones que expida los entes que rigen el sistema de educación superior;i) Certificar los título y documentos que expide la Universidad Nacional de Loja;j) Administrar el proceso de gestión documental y archivo de la Universidad;k) Actuar en calidad de Secretario en las sesiones del Órgano Colegiado Superior;l) Llevar el índice de sumarios de resoluciones del Órgano Colegiado Superior;m) Convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias, así como llevar las actas del Órgano Colegiado Superior, según agenda de actividades;n) Elaborar las actas de las sesiones del Órgano Colegiado Superior y agregar la documentación cuando fuere necesario;o) Validar los permisos de personal a su cargo de acuerdo a la normativa legal vigente;p) Las demás que sean asignadas por las autoridades de la institución mediante acto administrativo o normativo y aquellas que consten en disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias;
2	Analista de Archivo	<p>1. - Supervisa y valida la recepción de documentos externos e internos en el sistema de Gestión documental.</p> <p>2. - Administra y mantiene el índice de documentos enviados y recibidos.</p>



		<ol style="list-style-type: none">3. - Supervisa el registro de control interno de préstamo de documentos.4. - Elabora las actas de entrega recepción documental por cambio administrativo o cesación de funciones.5. - Brinda asistencia técnica para la administración de los archivos de las unidades.6. - Supervisa el proceso de inspección a los archivos.7. - Administra y mantiene el inventario general de los documentos en el archivo general.8. - Controla y supervisa los procesos de registro de valoración, rescate y expurgo de los documentos del archivo general.9. - Las demás que sean asignadas por el inmediato superior en relación al puesto de trabajo. <p>- Las demás que sean solicitadas por su jefe inmediato superior.</p> <p>1. – Se delega a: Ing. Diana Amay Burguam, Analista de Archivo para que represente a la Universidad Nacional de Loja ante la RAUEC, mediante comunicación Of. Nro. 2021-3271-R-</p>
3	Directores de las Entidades Administrativas	<p>Según establece el Artículo 14.- Atribuciones de la Unidad Productora de la Regla Técnica Nacional son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Responsables de las unidades productoras deberán:2. Designar a los responsables de los Archivos de Gestión;3. Asesorar, a través de los responsables de archivo de gestión, a su unidad en materia de archivos, así como colaborar con ésta para la correcta organización y tratamiento técnico de la documentación del Archivo de Gestión;4. Integrar los expedientes de archivo conforme al procedimiento establecido en la presente Regla Técnica;5. Elaborar el inventario general por expediente del Archivo de Gestión;6. Mantener debidamente organizados los expedientes;7. Asegurar la integridad y debida conservación de los archivos mediante la revisión periódica de las condiciones de resguardo apropiadas, conforme a lo establecido por esta Regla Técnica;8. Participar en la elaboración del Cuadro General de Clasificación Documental y la Tabla de Plazos de Conservación Documental;9. Supervisar por parte de los responsables de archivo de gestión que la documentación de archivo se clasifique, registre, conserve y transfiera en los términos definidos por la presente Regla Técnica.10. Otorgar en préstamo los expedientes que reposan en el Archivo de Gestión a los servidores públicos autorizados en los términos establecidos por esta Regla Técnica;11. Ser el conducto para identificar y solicitar al Archivo Central el préstamo de expedientes que ya se hubieran transferido y sean objeto de solicitudes de acceso o de consulta interna;12. Elaborar el inventario de transferencia primaria aprobado por el jefe inmediato para transferir hacia el Archivo Central los expedientes



		<p>que cumplan con lo establecido en la Tabla de Plazos de Conservación Documental;</p> <p>13. Participar en los procesos de valoración secundaria y en la elaboración de la Ficha Técnica de Prevaloración de los expedientes que cumplan su plazo de conservación en el Archivo Central y que deban ser transferidos al Archivo Intermedio o al Archivo Histórico, o considerados para baja documental;</p> <p>14. Contar con los espacios y mobiliario apropiados para la conservación de sus Archivos de Gestión;</p> <p>15. Conservar la documentación que ha sido clasificada como reservada de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley de Seguridad Pública y del Estado, la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos y sus reglamentos, mientras conserve tal carácter; y cumplir con las disposiciones de la presente Regla Técnica.</p>
4	Responsables de los Archivo de Gestión	<p>De acuerdo con el Artículo 14.- Atribuciones de la Unidad Productora de la Regla Técnica, en los numerales 2 y 8 establece lo siguiente:</p> <p>2. Asesorar, a través de los responsables de archivo de gestión, a su unidad en materia de archivos, así como colaborar con ésta para la correcta organización y tratamiento técnico de la documentación del Archivo de Gestión;</p> <p>8. Supervisar que la documentación de archivo se clasifique, registre, conserve y transfiera en los términos definidos por la presente Regla Técnica.</p>
5	Servidor/a público	<p>De acuerdo con el Artículo 5.- Principios generales de la Regla Técnica en el numeral 2 establece:</p> <p>2. 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>
6	Usuario	<p>De acuerdo el Código Orgánico Administrativo en el art 12.- Principio de transparencia. Las personas accederán a la información pública y de interés general, a los registros, expedientes y archivos administrativos, en la forma prevista en este Código y la Ley.</p>
7	Recepcionista	<p>Actividades esenciales:</p> <p>1. Actúa como nexo entre el cliente interno y externo de Universidad.</p>



		<ol style="list-style-type: none">2. Brinda apoyo y orientación e información al cliente interno y externo respecto de los horarios y servicios que presta la institución.3. Atiende llamadas telefónicas y opera los equipos de recepción o central telefónica.4. Cuida y mantiene el área de administración y recepción de la Unidad.5. Efectúa los procedimientos de registro de salida de los clientes usuarios (check out) que ingresan a la institución o utilizan sus servicios.6. Registra el ingreso de los clientes usuarios (check in) así como hace firmar la hoja de la responsabilidad al ingreso de las instalaciones de la institución.7. Vela por la seguridad y privacidad del cliente usuario de las instalaciones de la institución.8. Recpta y procesa la información sobre la calidad del servicio prestado en la institución.9. Las demás que sean dispuestas por el inmediato superior en relación al puesto de trabajo.
8	Técnico de Archivo	<p>Actividades esenciales:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Actualiza e informa de modificaciones en los índices de documentos enviados y recibidos.2. Administra y mantiene la base de datos de documentos contenidos en las carpetas o cajas de conservación.3. Apoya en la ejecución de los procesos de valoración, rescate y expurgo de los documentos del archivo general y archivos histórico y mantiene el registro de los mismos.4. Apoya en los procesos de baja de documentación del archivo general e histórico.5. Depura, organiza y clasifica el archivo y codifica cajas contenedoras de documentación.6. Digita, digitaliza y registra documentos en los sistemas documentales institucionales.7. Elabora la señalética documental para el registro, identificación y localización eficiente de los expedientes o grupos documentales almacenados en carpetas o cajas contenedoras de documentación.8. Organiza y mantiene los documentos (oficios, memorandos, telegramas, etc.) enviados y recibidos orgánicamente y de forma cronológica.9. Realiza el registro de control interno de préstamo de documentos del Archivo General e histórico.10. Brinda asesoramiento técnico en gestión documental a la comunidad universitaria.11. Elabora, administra y actualiza el manual de clasificación general de series documentales e índices de referencias institucionales.12. Las demás que delegue el inmediato superior en relación al puesto de trabajo.
9	Asistente Ejecutivo	<ol style="list-style-type: none">1. Administra y mantiene los sistemas de gestión documental.2. Atiende llamadas internas y externas, y lleva un registro de las mismas.



		<ol style="list-style-type: none">3. Distribuye la correspondencia sumilla va a las diferentes unidades administrativas o académicas.4. Mantiene registros informáticos respecto de los procesos desarrollados en las unidades.5. Brinda asistencia en los requerimientos de materiales y equipos en las unidades.6. Las demás que sean asignadas por el inmediato superior en relación al puesto de trabajo.
10	Prosecretario	<ol style="list-style-type: none">1. Administra y mantiene la base de datos de Resoluciones y Actas del Órgano Colegiado Superior y del Rector.2. Apoya en la autenticación de firmas y certificación de documentos institucionales.3. Elabora informes académicos, legales y reportes de resoluciones emitidas por la Máxima Autoridad.4. Supervisa y controla el cumplimiento de disposiciones emitidas por el Secretario General y realiza el seguimiento de trámites asignados.5. Lleva registro de normatividad derogada y vigente.6. Las demás que delegue el inmediato superior en relación al puesto de trabajo.

i. Marco legal (Leyes, Reglamentos y Normas Aplicables)

Considerando

Que, el artículo 52 de la Constitución de la República dispone que las personas tengan derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características;

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

Que, la Ley del Sistema Nacional de Archivos, en su artículo 1 define que: "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 (...)";

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 1346 publicado en el Registro Oficial No. 830 de 31 de octubre de 2012, se transfirió las funciones del Archivo Intermedio a la Secretaría Nacional de la Administración



Pública, institución que incorporó en su estructura a la Dirección de Archivo de la Administración Pública para el cumplimiento de las siguientes atribuciones: a) Establecer los procedimientos de la gestión de archivos para las entidades de la Administración Pública Central e Institucional; b) Elaborar e implementar manuales, procedimientos y normas técnicas para la gestión del Archivo, manejo documental, racionalización de la gestión documental, conservación, custodia y mantenimiento de documentos; c) Dictar recomendaciones para mejorar la administración documental en las Entidades de la Administración Pública Central e Institucional; d) Recibir, administrar y custodiar los documentos de archivo de la Administración Pública Central e Institucional, que tenga más de 15 años contados desde la fecha de expedición como lo establece el artículo 15 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos; e) Conferir copias certificadas de los documentos bajo su custodia, observando las Normas legales y técnicas de la materia; f) Elaborar propuestas y proyectos de digitalización de los archivos bajo su custodia, así como los de las Entidades de la Administración Pública Central e Institucional; g) las demás establecidas en las leyes, reglamentos u otras normas del ordenamiento jurídico;

Que, la Regla Técnica Nacional, en su artículo 1, establece que : “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”;

Que, la Regla Técnica Nacional, en su artículo 3, define que 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.

Que, en el art 4 de la Regla Técnica Nacional, establece que 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.

Que, en el art 6.- Principios Archivísticos, establece que son aquellos que fundamentan toda la organización documental, a partir de los cuales se otorga origen y procedencia a la información.

Que, en el art 7, numeral 1 de la Regla técnica Nacional, considera que las entidades públicas emitirán la política institucional en materia de gestión documental y archivo, la cual será aprobada por la máxima autoridad institucional y deberá estar alineada con las disposiciones

de la presente Regla Técnica relacionada con la organización, gestión, conservación y custodia de los documentos de archivo.

Producción Documental

j. Entradas Verificables

No.	Nombre	Criterio de Aceptación	Origen de la entrada (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
N/A	Solicitud	Secretario General	Cliente interno (Unidades Administrativas y académicas)	Establecido (Ver anexo, página 94)

Procedimiento Descriptivo

Para la implementación del presente manual se tomó en consideración las siguientes actividades, acciones y consideraciones:

- Elaboración de una ficha de observación y la aplicación de entrevistas con los funcionarios responsables del proceso de gestión documental bajo la asignación de Secretaría General.
- Para la elaboración del manual se considera como pilar del mismo, la normativa legal, leyes, reglamentos y demás documentación relacionada con el proceso de Gestión Documental, por ejemplo, la Constitución de la República, la Regla Técnica Nacional, la Ley del Sistema Nacional de Archivos, entre otros, con el objetivo de validar la legalidad del proceso y las actividades que se ejecutan en el mismo.
- EL manual de metodología para el levantamiento de información de procesos de la UNL, que detalla los pasos para desarrollar un diagrama de flujo y un manual de procesos mediante la aplicación de un formato de recopilación de información que especifica los recursos utilizados, el responsable de cada actividad, las actividades de entrada, las actividades de salida y la ubicación del archivo de información..
- Por último, se detalla las consideraciones de actualización, generales y la presentación de los documentos que se utiliza en el proceso en los anexos, con el objetivo de garantizar un panorama de transparencia desde el inicio y fin del procedimiento



Secuencia	Tarea	Responsable (s)	Sistema Informático	Tiempo estimado (Minutos, horas, días, semanas)	Frecuencia (Diario, semanal, mensual, semestral, anual)	Agrega Valor Si / No
1	Recepción de solicitudes	Secretario General	Correo de la Unidad Administrativa	5 Minutos	Diario	NO
2	Revisión de solicitud	Secretario General	Equipo de computo	5 Minutos	Diario	NO
3	Envío de solicitud a equipo de trabajo	Secretaría General	Correo Electrónico	2 Días	Diario	NO
4	Recibir solicitud y buscar información correspondiente a la solicitud	Analista de Archivo	Equipo de computo	5 Minutos	Diario	NO
5	Elaboración del documento de solicitud	Analista de Archivo	Equipo de computo	2 Días	Diario	NO
6	Validación interna de la solicitud	Analista de Archivo	Equipo de computo	1 Días	Diario	NO
7	Devolución del documento de solicitud al responsable	Analista de Archivo	Correo electrónico	1 Horas	Diario	NO
8	Revisar observaciones y enviar al destinatario con formato correspondiente	Analista de Archivo	Correo electrónico	5 Minutos	Diario	NO
9	Recibir y revisar documento de solicitud	Secretario General	Correo electrónico	1 Días	Diario	NO
10	Suscribir y enviar el documento de solicitud al destinatario con copia a archivo	Secretario General	Correo Electrónico	6 Minutos	Diario	NO



k. Salidas Verificables

No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Destinatario de la salida (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1	Oficio o Memorándum	Secretario General	Cliente interno (Unidades Administrativas y Académicas) Cliente externo (Instituciones Públicas)	Establecido (Ver anexo, página 95)



Diagrama de flujo (Modelo SIPOC)

	Responsable: Secretario General/ de la Unidad de Secretaría General	Macroproceso: Gestión Administrativa Financiera	Fecha de Elaboración: 14 de enero de 2022		
	Órgano Administrativo: Unidad de Secretaría General	Proceso: Producción Documental	Inicio: Recepción de solicitud documental		
	Página: 19 de 58	Status: Propuesta	Fin: Suscribir y enviar el documento de solicitud al destinatario con copia a archivo		
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	
Los proveedores de este proceso son: 1. Secretario General	Las entradas son las siguientes: 1. Solicitud	Las actividades a realizar son: 1. Recepción de solicitud 2. Revisión de solicitud 3. Envío de solicitud a equipo de trabajo 4. Elaboración del documento de solicitud 5. Validación interna de la solicitud 6. Devolución del documento de solicitud al responsable 7. Revisar observaciones y enviar al destinatario con formato correspondiente 8. Recibir y revisar documento de solicitud 9. Suscribir y enviar el documento de solicitud al destinatario con copia a archivo	Las salidas son las siguientes: 1. Oficio o Memorandum	El cliente es el siguiente: 1. Cliente interno (Unidades administrativas y académicas) 2. Usuarios Externos	



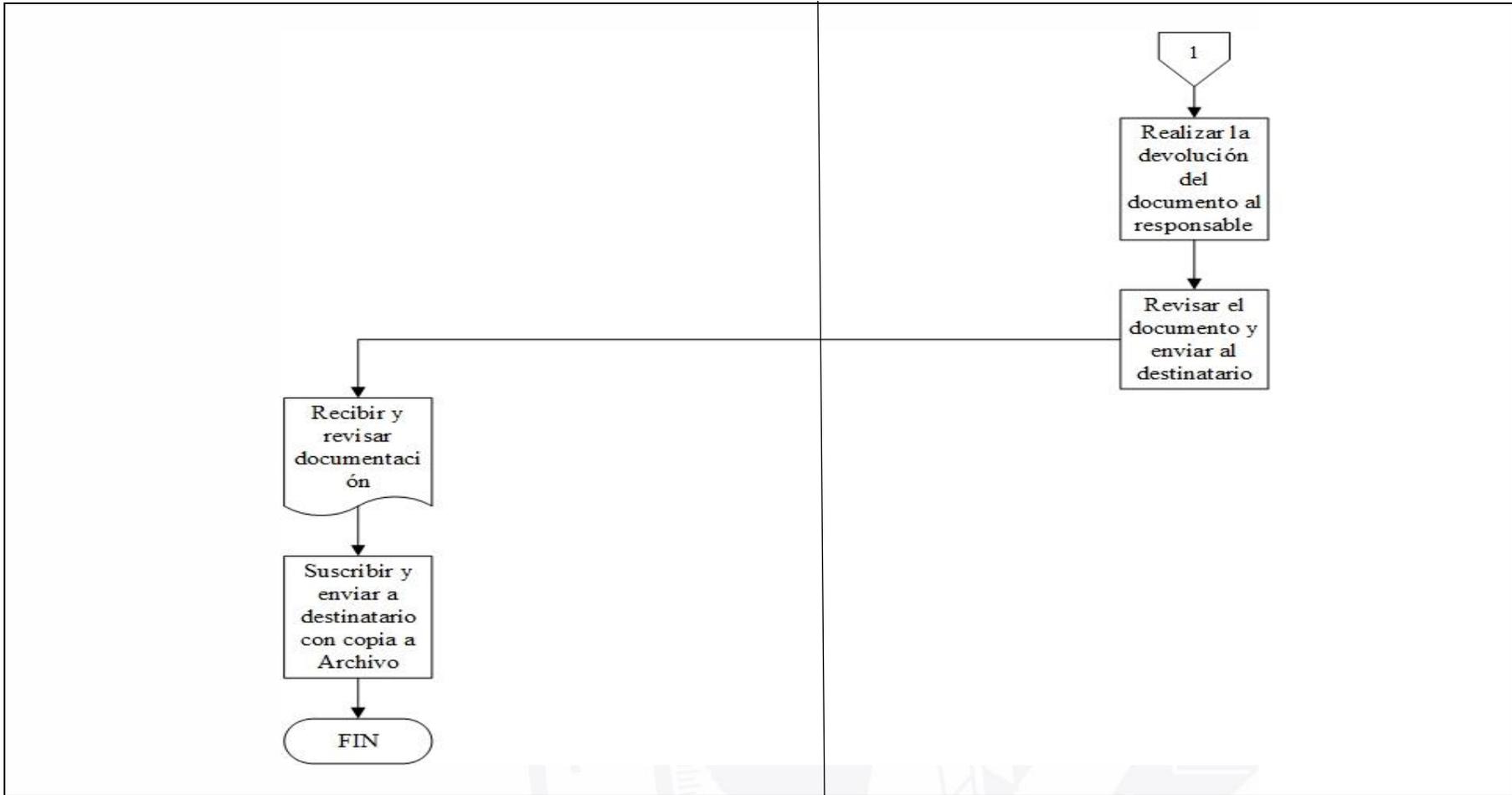
Flujograma del proceso

 1859	Responsable: Secretario General de la Unidad de Secretaría General	Macroproceso: Gestión Administrativa financiera	Fecha de Elaboración: 17 de enero de 2021
	Órgano Administrativo: Unidad de Secretaría General	Proceso: Producción Documental	Inicio: Recepción de solicitud
	Página: 20 de 58	Status: Propuesta	Fin: Suscribir y enviar el documento de solicitud al destinatario con copia a archivo

Secretario General

Analista de Archivo





j. Registros de Información del Proceso

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)
Oficios enviados	Es una carpeta donde se guardan los documentos solicitados	Por número de Oficio	Digital y Físico	Permanente	Secretario General

Registro Documental

Entradas Verificables

No.	Nombre	Criterio de aceptación	Origen de la entrada (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
N/A	Títulos	Auxiliar de Archivo	Dependencias de la Universidad Nacional de Loja	No Establecido
N/A	Solicitud (rector, vicerrectorado)	Auxiliar de Archivo	Cliente interno o externo	Establecido (Ver anexo, página 96)

Procedimiento Descriptivo

Para la implementación del presente manual se tomó en consideración las siguientes actividades, acciones y consideraciones:

- Elaboración de una ficha de observación y la aplicación de entrevistas con los funcionarios responsables del proceso de gestión documental bajo la asignación de Secretaría General.
- Para la elaboración del manual se considera como pilar del mismo, la normativa legal, leyes, reglamentos y demás documentación relacionada con el proceso de Gestión Documental, por ejemplo, la Constitución de la República, la Regla Técnica Nacional, la Ley del Sistema Nacional de Archivos, entre otros, con el objetivo de validar la legalidad del proceso y las actividades que se ejecutan en el mismo.

- EL manual de metodología para el levantamiento de información de procesos de la UNL, que detalla los pasos para desarrollar un diagrama de flujo y un manual de procesos mediante la aplicación de un formato de recopilación de información que especifica los recursos utilizados, el responsable de cada actividad, las actividades de entrada, las actividades de salida y la ubicación del archivo de información..
- Por último, se detalla las consideraciones de actualización, generales y la presentación de los documentos que se utiliza en el proceso en los anexos, con el objetivo de garantizar un panorama de transparencia desde el inicio y fin del procedimiento.

Secuencia	Descripción	Responsable (s)	Sistema Informático	Tiempo estimado (Minutos, horas, días, semanas)	Frecuencia (Diario, semanal, mensual, semestral, anual)	Agrega Valor Si / No
1	Recibir el documento	Auxiliar de Archivo	Software de Archivo	2 Minutos	Diario	NO
2	Revisar el documento(cédula, celular, correo electrónico y derecho)	Auxiliar de Archivo	Software de Archivo	4 Minutos	Diario	NO
3	Sellar documento de acuerdo a su dependencia e ingresar al sistema.	Auxiliar de Archivo	Software de Archivo	1 Horas	Diario	NO
4	Imprimir hoja ruta de trámites	Auxiliar de Archivo	Impresora Matricial	2 Minutos	Diario	NO
5	Realizar taxonomía de Hojas Ruta	Auxiliar de Archivo	Software de Ofimática	5 Minutos	Diario	NO
6	Enviar documentación (Hojas Ruta) al destinatario	Auxiliar de Archivo	Documento físico (Hojas Ruta)	1 Horas	Diario	NO
7	Revisar, firmar y devolver al responsable del proceso	Usuario interno o externo	Documento físico (Hojas Ruta)	5 Minutos	Diario	NO
8	Recibir Hojas Ruta y guardar respaldo correspondiente	Auxiliar de Archivo	Archivados	4 Minutos	Diario	NO



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Salidas verificables

No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Destinatario de la salida (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1	Hojas Ruta con el Trámite del documento	Auxiliar de Archivo	Cliente interno (Dependencias) Cliente externo	No Establecido



Diagrama de flujo (Modelo SIPOC)

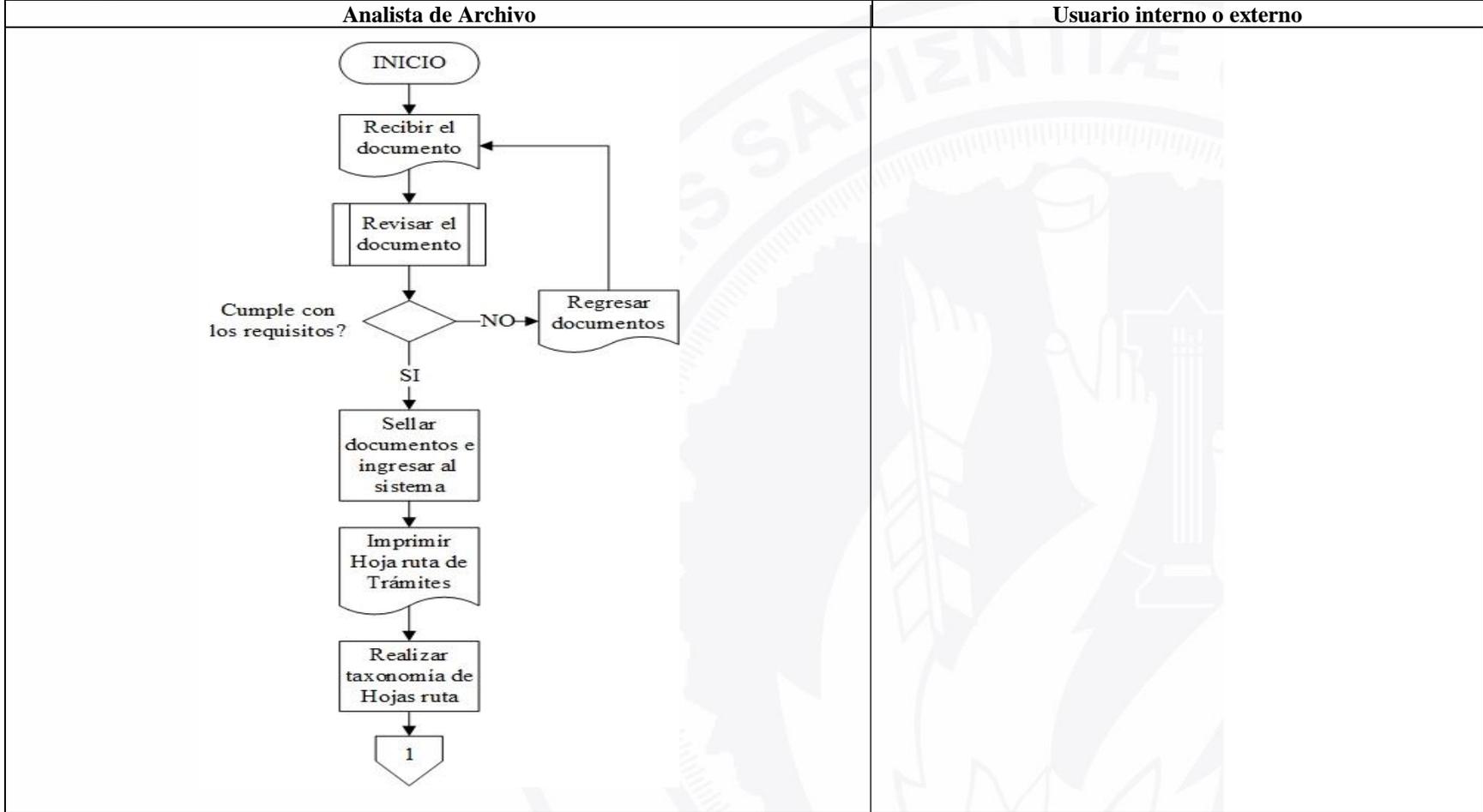
	Responsable: Secretario General/ de la Unidad de Secretaría General	Macroproceso: Gestión Administrativa Financiera	Fecha de Elaboración: 14 de enero de 2022
	Órgano Administrativo: Unidad de Secretaría General	Proceso: Registro Documental	Inicio: Recibir el documento
	Página: 25 de 58	Status: Propuesta	Fin: Recibir Hojas Ruta y guardar respaldo correspondiente

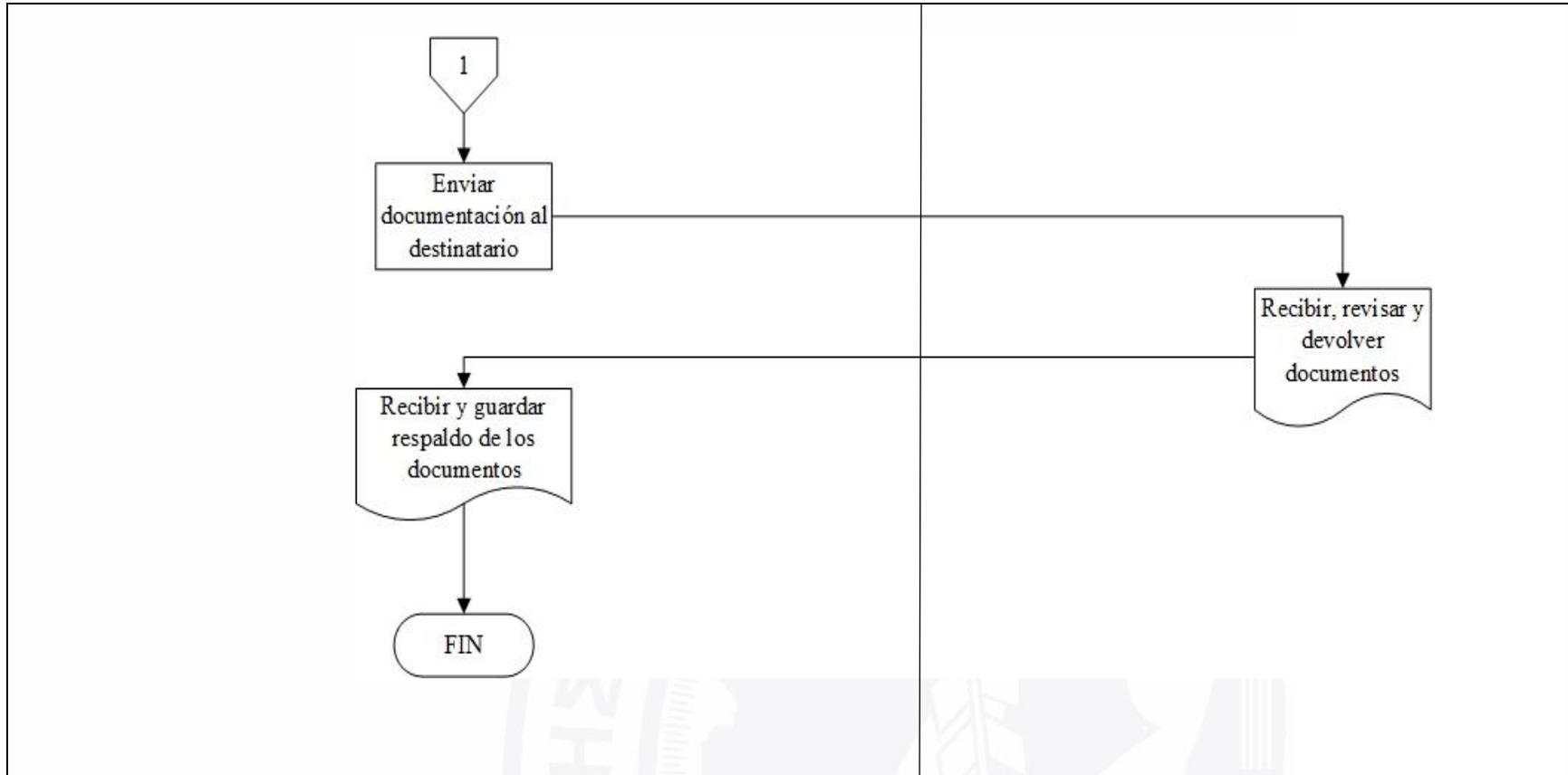
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente
<p>Los proveedores de este proceso son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Auxiliar de Archivo 	<p>Las entradas son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Títulos Solicitud (rector, vicerrectorado) 	<p>Las actividades a realizar son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Recibir el documento Revisar el documento(cédula, celular, correo electrónico y derecho) Sellar documento de acuerdo a su dependencia e ingresar al sistema. Imprimir hoja ruta de trámites Realizar taxonomía de Hojas Ruta Enviar documentación (Hojas Ruta) al destinatario Revisar, firmar y devolver al responsable del proceso Recibir Hojas Ruta y guardar respaldo correspondiente 	<p>Las salidas son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Hojas Ruta con el Trámite del documento 	<p>El cliente es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Cliente interno (Dependencias) Cliente externo



Flujograma del proceso

	Responsable: Secretario General/ de la Unidad de Secretaría General	Macroproceso: Gestión Administrativa Financiera	Fecha de Elaboración: 14 de enero de 2022
	Órgano Administrativo: Unidad de Secretaría General	Proceso: Registro Documental	Inicio: Recibir el documento
	Página: 26 de 58	Status: Propuesta	Fin: Recibir Hojas Ruta y guardar respaldo correspondiente





Registro de Información del Proceso

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)
Hojas Ruta	Describe una secuencia detalla del procedimiento del documento solicitado	Por número de Oficio	Digital y Físico	Permanente	Secretario General

Recepción de Documentos

Entradas Verificables

No.	Nombre	Criterio de aceptación	Origen de la entrada (cliente interno / externo)	Referencia
N/A	Oficios para todas las dependencias (Rectorado, Vicerrectorado, Secretaría General)	Auxiliar de Archivo	Cliente interno/externo	No Establecido

Procedimiento Descriptivo

Para la implementación del presente manual se tomó en consideración las siguientes actividades, acciones y consideraciones:

- Elaboración de una ficha de observación y la aplicación de entrevistas con los funcionarios responsables del proceso de gestión documental bajo la asignación de Secretaría General.
- Para la elaboración del manual se considera como pilar del mismo, la normativa legal, leyes, reglamentos y demás documentación relacionada con el proceso de Gestión Documental, por ejemplo, la Constitución de la República, la Regla Técnica Nacional, la Ley del Sistema Nacional de Archivos, entre otros, con el objetivo de validar la legalidad del proceso y las actividades que se ejecutan en el mismo.

- EL manual de metodología para el levantamiento de información de procesos de la UNL, que detalla los pasos para desarrollar un diagrama de flujo y un manual de procesos mediante la aplicación de un formato de recopilación de información que especifica los recursos utilizados, el responsable de cada actividad, las actividades de entrada, las actividades de salida y la ubicación del archivo de información..
- Por último, se detalla las consideraciones de actualización, generales y la presentación de los documentos que se utiliza en el proceso en los anexos, con el objetivo de garantizar un panorama de transparencia desde el inicio y fin del procedimiento.

Secuencia	Descripción	Responsable (s)	Sistema Informático	Tiempo estimado (Minutos, horas, días, semanas)	Frecuencia (Diario, semanal, mensual, semestral, anual)	Agrega Valor Si / No
1	Recibir el documento y revisar que los datos sean correctos	Auxiliar de Archivo	Documento Físico	2 Minutos	Diario	NO
2	Enviar documento a destinatario	Auxiliar de Archivo	Documento Físico	4 Minutos	Diario	NO
3	Recibir e ingresar documentación al Sistema de Archivo	Analista de Archivo	Documento Digital	2 Minutos	Diario	NO
4	Generar hoja ruta e imprimir	Analista de Archivo	Documento Físico	2 Minutos	Diario	NO
5	Enviar a responsable del Documento	Analista de Archivo	Documento Físico	5 Minutos	Diario	NO
6	Recibir y enviar al destinatario correspondiente	Auxiliar de Archivo	Documento físico	5 Minutos	Diario	NO
7	Recibir, revisar y enviar documento a la dependencia correspondiente	Rector/ Vicerrector/ Secretaría General	Documento físico	5 Minutos	Diario	NO



8	Regresa documentación a Archivo	Tramitador de la dependencia correspondiente	Documento Físico	10 Minutos	Diario	NO
9	Recibir y realizar el trámite de movimiento a la dependencia correspondiente señalada por el tramitador	Auxiliar de Archivo	Documento Físico	15 Minutos	Diario	NO

Salidas verificables

No.	Nombre	Criterio de aceptación	Destinatario de la salida (cliente interno / externo)	Referencia
N/A	Archivo	Auxiliar de Archivo	Cliente interno (Dependencias de Archivo)	Establecido (Ver anexo, página 97)



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

Diagrama de flujo (Modelo SIPOC)

	Responsable: Secretario General/ de la Unidad de Secretaría General		Macroproceso: Gestión Administrativa Financiera		Fecha de Elaboración: 14 de enero de 2022	
	Órgano Administrativo: Unidad de Secretaría General		Proceso: Recepción de Documentos		Inicio: Recibir el documento y revisar que los datos sean correctos	
	Página: 31 de 58		Status: Propuesta		Fin: Recibir y realizar el trámite de movimiento a la dependencia.	
	Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	
	Los proveedores de este proceso son: 1. Auxiliar de Archivo	Las entradas son las siguientes: 1. Oficios para todas las dependencias (Rectorado, Vicerrectorado, Secretaría General)	Las actividades a realizar son: 1. Recibir el documento y revisar que los datos sean correctos 2. Enviar documento a destinatario 3. Recibir e ingresar documentación al Sistema de Archivo 4. Generar hoja ruta e imprimir 5. Enviar a responsable del Documento 6. Recibir y enviar al destinatario correspondiente 7. Recibir, revisar y enviar documento a la	Las salidas son las siguientes: 1. Archivo Archivarse	El cliente es el siguiente: 1. Cliente interno (Dependencias de Archivo)	



unl

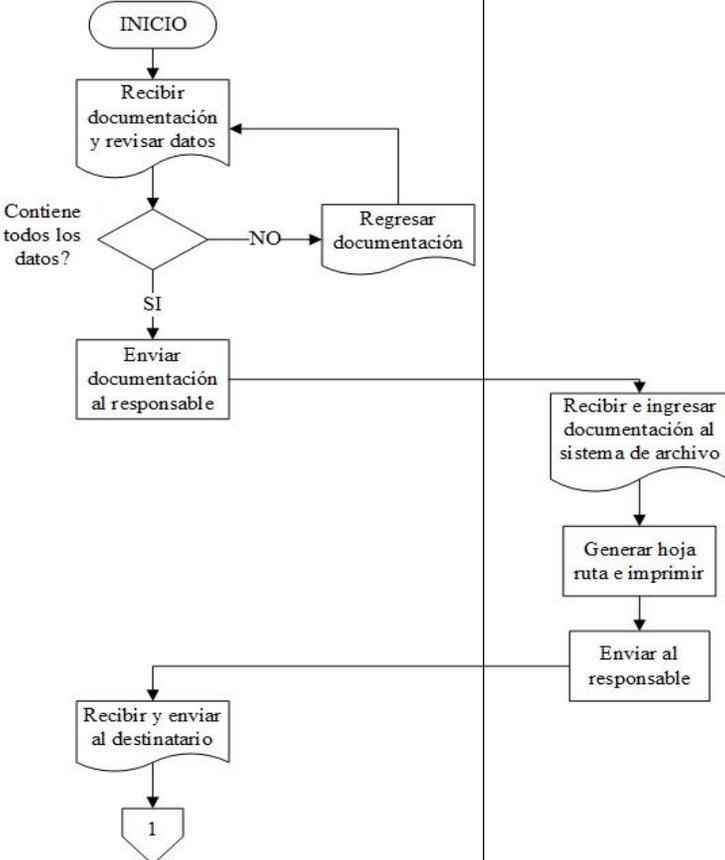
Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

			<p>dependencia correspondiente</p> <p>8. Regresa documentación a Archivo</p> <p>9. Recibir y realizar el trámite de movimiento a la dependencia correspondiente señalada por el tramitador</p>			
--	--	--	--	--	--	--



Flujograma del proceso

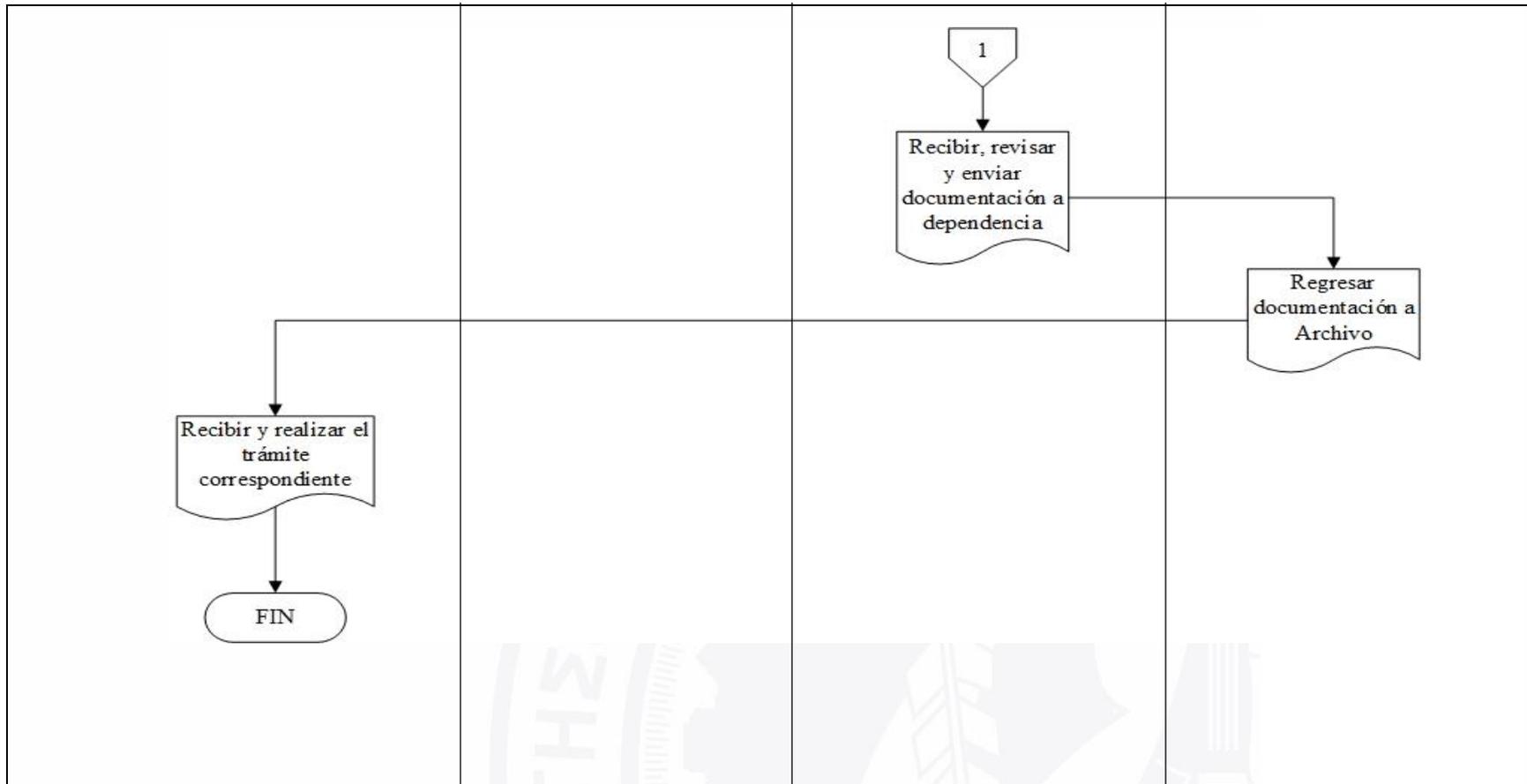
 <p>1859</p>	<p>Responsable: Secretario General/ de la Unidad de Secretaría General</p> <p>Órgano Administrativo: Unidad de Secretaría General</p> <p>Página: 33 de 58</p>	<p>Macroproceso: Gestión Administrativa Financiera</p> <p>Proceso: Recepción de Documentos</p> <p>Status: Propuesta</p>	<p>Fecha de Elaboración: 14 de enero de 2022</p> <p>Inicio: Recibir el documento y revisar que los datos sean correctos</p> <p>Fin: Recibir y realizar el trámite de movimiento a la dependencia.</p>
<p>Auxiliar de Archivo</p>	<p>Analista de Archivo</p>	<p>Rector/ Vicerrector/ Secretaría General</p>	<p>tramitador</p>
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> R1[Recibir documentación y revisar datos] R1 --> D1{Contiene todos los datos?} D1 -- NO --> R2[Regresar documentación] R2 --> R1 D1 -- SI --> R3[Enviar documentación al responsable] R3 --> R4[Recibir e ingresar documentación al sistema de archivo] R4 --> R5[Generar hoja ruta e imprimir] R5 --> R6[Enviar al responsable] R6 --> R7[Recibir y enviar al destinatario] R7 --> FIN{1} </pre>			



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública



Registro de Información del Proceso

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)
Registro de Archivo por Códigos	Se registra el documento con un código, para su identificación	Por numeración/ Fecha	Físico	Permanente	Analista de Archivo

Trámite Documental

Entradas Verificables

No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Origen de la entrada (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1	Trámites (Órgano Colegiado Superior y Secretaría General)	Auxiliar de Servicio	Cliente interno (Unidades Administrativas y Académicas)	No establecido

Procedimiento Descriptivo

Para la implementación del presente manual se tomó en consideración las siguientes actividades, acciones y consideraciones:

- Elaboración de una ficha de observación y la aplicación de entrevistas con los funcionarios responsables del proceso de gestión documental bajo la asignación de Secretaría General.
- Para la elaboración del manual se considera como pilar del mismo, la normativa legal, leyes, reglamentos y demás documentación relacionada con el proceso de Gestión Documental, por ejemplo, la Constitución de la República, la Regla Técnica Nacional, la

Ley del Sistema Nacional de Archivos, entre otros, con el objetivo de validar la legalidad del proceso y las actividades que se ejecutan en el mismo.

- EL manual de metodología para el levantamiento de información de procesos de la UNL, que detalla los pasos para desarrollar un diagrama de flujo y un manual de procesos mediante la aplicación de un formato de recopilación de información que especifica los recursos utilizados, el responsable de cada actividad, las actividades de entrada, las actividades de salida y la ubicación del archivo de información..
- Por último, se detalla las consideraciones de actualización, generales y la presentación de los documentos que se utiliza en el proceso en los anexos, con el objetivo de garantizar un panorama de transparencia desde el inicio y fin del procedimiento.

Secuencia	Descripción	Responsable (s)	Sistema Informático	Tiempo estimado (Minutos, horas, días, semanas)	Frecuencia (Diario, semanal, mensual, semestral, anual)	Agrega Valor Si / No
1	Recibir y revisar trámite documental	Auxiliar de Archivo	Documento Físico	2 Minutos	Diario	NO
2	Entregar tramite documental al responsable	Auxiliar de Archivo	Documento Físico	5 Minutos	Diario	NO
3	Recibir y asignar para proceder con el trámite	Secretario General	Documento Físico	1 Horas	Diario	NO
4	Recibir el trámite documental	Analista de Titulación y Registro	Documento Físico	4 Minutos	Diario	NO
5	Revisar y emitir título	Analista de Titulación y Registro	Software de Gestión de Títulos para la UNL	5 Minutos	Diario	NO
6	Completar datos del Título (manual) y posterior revisar	Analista de Titulación y Registro	Documento Físico	20 Minutos	Diario	NO
7	Generar reporte de Trámite a las Dependencias correspondientes para su legalización	Analista de Titulación y Registro	Software de Gestión de Títulos para la UNL	5 Minutos	Diario	NO
8	Retirar Trámite	Tramitador de la dependencia correspondiente	Documento físico	5 Minutos	Diario	NO



9	Legalizar el Trámite documental (Decano o Secretario Abogado de la Dependencia)	Tramitador de la dependencia correspondiente	Documento Físico	1 Días	Diario	NO
10	Enviar Trámite Documental al destinatario	Tramitador de la dependencia correspondiente	Documento Físico	5 Minutos	Diario	NO
11	Recibir y sacar copia del documento	Analista de Titulación y Registro	Copiadora	5 Minutos	Diario	NO
12	Enviar Trámite al destinatario	Analista de Titulación y Registro	Documento Físico	10 Minutos	Diario	NO
13	Recibir y legalizar Trámite	Secretario General	Documento Físico	1 Horas	Diario	NO
14	Enviar Trámite al responsable del procedimiento	Secretario General	Documento Físico	6 Minutos	Diario	NO
15	Recibir y enviar el Trámite al Rectorado	Analista de Titulación y Registro	Documento Físico	5 Minutos	Diario	NO
16	Recibir y legalizar el Trámite a la autoridad correspondiente y regresar el documento al responsable del procedimiento	Rector	Documento Físico	1 Días	Diario	NO
17	Recibir Trámite y realizar laminado del Título	Analista de Titulación y Registro	Documento Físico	5 Minutos	Diario	NO
18	Exportar la información en formato CSV	Analista de Titulación y Registro	Documento Digital	10 Minutos	Diario	NO
19	Revisar el Archivo generado e ingresar la información del Título a la plataforma del SENESCYT	Analista de Titulación y Registro	Plataforma SENESCYT	10 Minutos	Diario	NO
20	Revisar que los archivos estén correctamente subidos y descargar el documento	Analista de Titulación y Registro	Plataforma SENESCYT	5 Minutos	Diario	NO



21	Imprimir el documento y adjuntar al trámite correspondiente	Analista de Titulación y Registro	Documento Físico	5 Minutos	Diario	NO
22	Escanear el documento emitido, guardar en formato pdf y subirlo a la nube institucional	Analista de Titulación y Registro	Documento Digital	10 Minutos	Diario	NO

Salidas verificables

No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Destinatario de la salida (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1	Título Registrado	Analista de Titulación y Registro	Cliente externo	No Establecido



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

Diagrama de Flujo (Modelo SIPOC)

	Responsable: Secretario General/ de la Unidad de Secretaría General		Macroproceso: Gestión Administrativa Financiera		Fecha de Elaboración: 14 de enero de 2022		
	Órgano Administrativo: Unidad de Secretaría General		Proceso: Trámite Documental		Inicio: Recibir y revisar trámite documental		
	Página: 39 de 58		Status: Propuesta		Fin: Escanear el documento, guardar en pdf y subirlo a la nube institucional		
	Proveedor	Entradas	Actividades			Salidas	Cliente
	Los proveedores de este proceso son: 1. Auxiliar de Archivo	Las entradas son las siguientes: 1. Trámites (Órgano Colegiado Superior y Secretaría General)	Las actividades a realizar son: 1. Recibir y revisar trámite documental 2. Entregar tramite documental al responsable 3. Recibir y asignar para proceder con el trámite 4. Recibir el trámite documental 5. Revisar y emitir título 6. Completar datos del Título (manual) y posterior revisar 7. Generar reporte de Trámite a las Dependencias correspondientes para su legalización 8. Retirar Trámite 9. Legalizar el Trámite documental (Decano o Secretario Abogado de la Dependencia) 10. Enviar Trámite Documental al destinatario 11. Recibir y sacar copia del documento 12. Enviar Tramite al destinatario 13. Recibir y legalizar Trámite			Las salidas son las siguientes: 2. Título Registrado	El cliente es el siguiente: 2. Cliente externo



unl

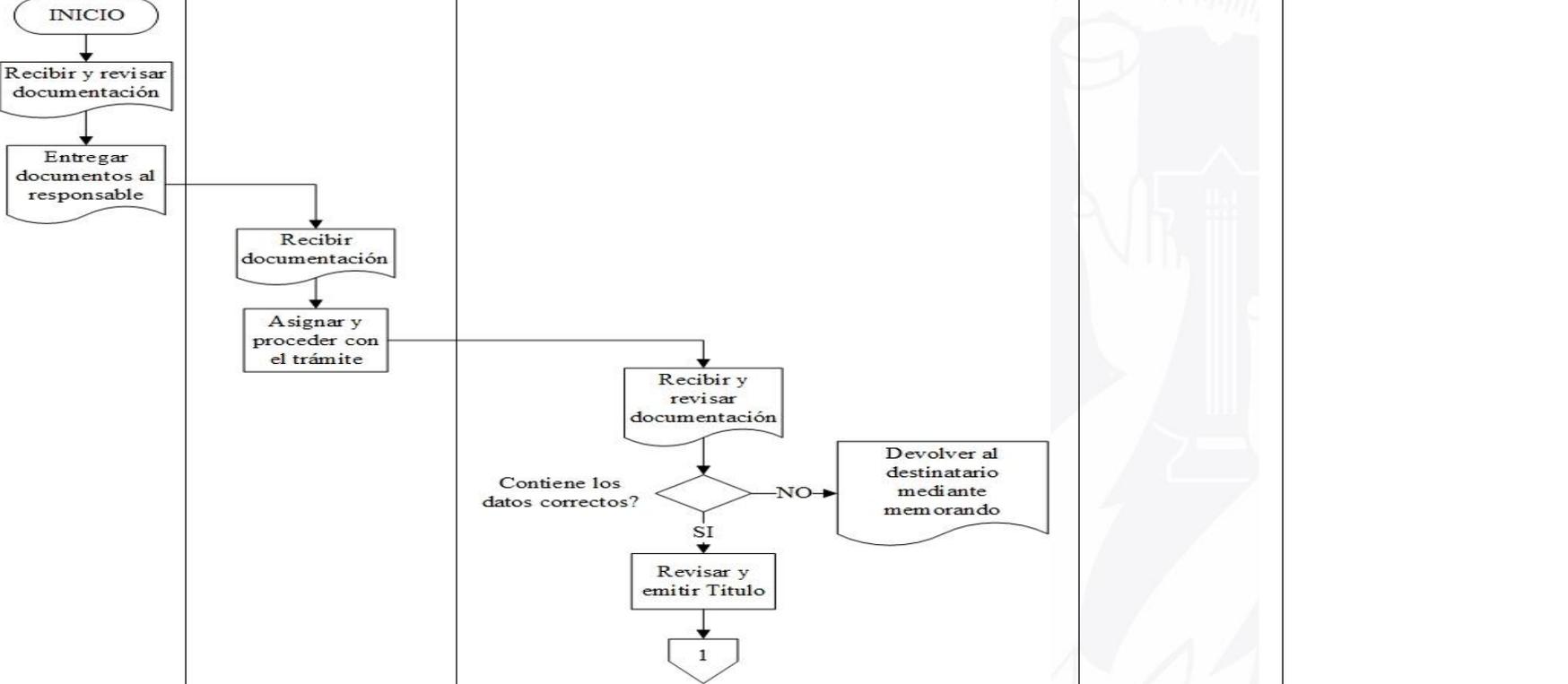
Universidad
Nacional
de Loja

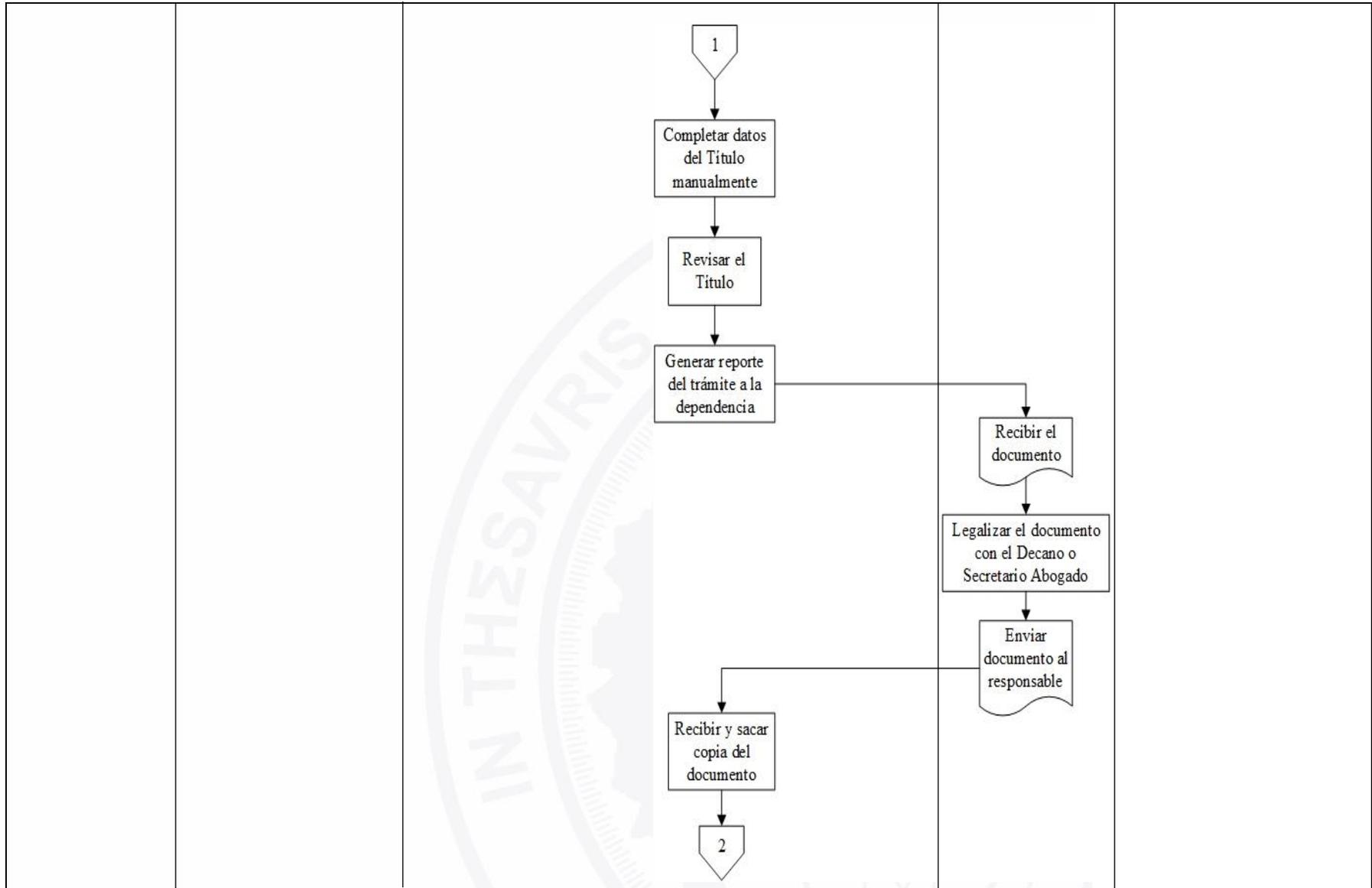
Carrera de
Administración
Pública

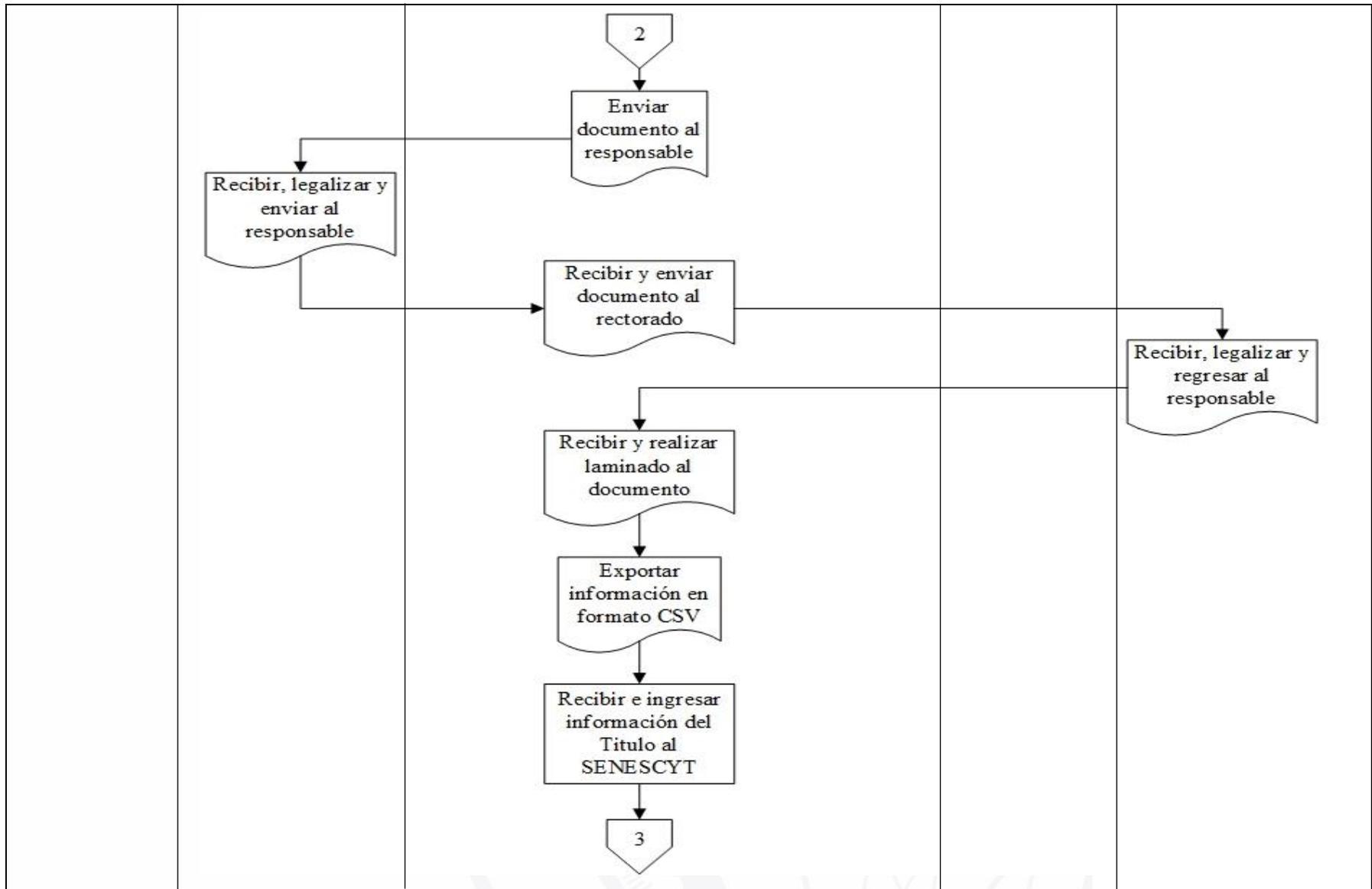
			<ol style="list-style-type: none">14. Enviar Trámite al responsable del procedimiento15. Recibir y enviar el Trámite al Rectorado16. Recibir y legalizar el Trámite a la autoridad correspondiente y regresar el documento al responsable del procedimiento17. Recibir Trámite y realizar laminado del Título18. Exportar la información en formato CSV19. Revisar el Archivo generado e ingresar la información del Título a la plataforma del SENESCYT20. Revisar que los archivos estén correctamente subidos y descargar el documento21. Imprimir el documento y adjuntar al trámite correspondiente22. Escanear el documento emitido, guardar en formato pdf y subirlo a la nube institucional	
--	--	--	---	--

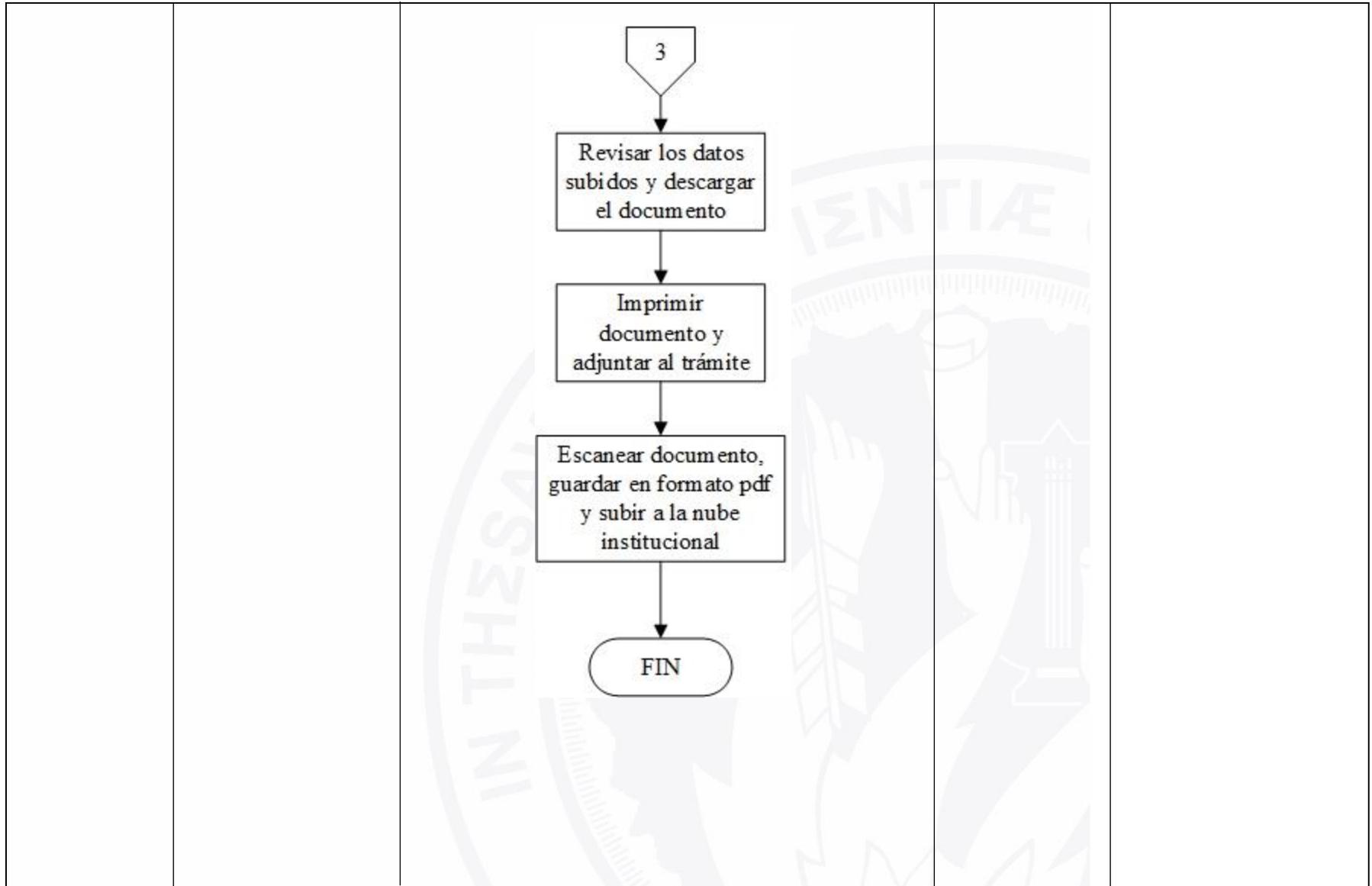


Flujograma del proceso

 <p>1859</p>	<p>Responsable: Secretario General/ de la Unidad de Secretaría General</p> <p>Órgano Administrativo: Unidad de Secretaría General</p> <p>Página: 41 de 58</p>	<p>Macroproceso: Gestión Administrativa Financiera</p>		<p>Fecha de Elaboración: 14 de enero de 2022</p>
<p>Proceso: Trámite Documental</p>		<p>Status: Propuesta</p>		<p>Inicio: Recibir y revisar trámite documental</p>
<p>Auxiliar de Archivo</p>	<p>Secretario General</p>	<p>Analista de Titulación y Registro</p>	<p>Tramitador de la dependencia correspondiente</p>	<p>Rector</p>
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> R1[Recibir y revisar documentación] R1 --> E1[Entregar documentos al responsable] E1 --> R2[Recibir documentación] R2 --> A1[Asignar y proceder con el trámite] A1 --> R3[Recibir y revisar documentación] R3 --> D1{Contiene los datos correctos?} D1 -- NO --> D1_OUT[Devolver al destinatario mediante memorando] D1 -- SI --> R4[Revisar y emitir Título] R4 --> 1[/1/] </pre>				







Registro de Información del Proceso

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)
Título	Donde se registra el título final del procedimiento	Por número de registro	Digital y Físico	Permanente	Analista de Archivo

Despacho de Correspondencia

Entradas Verificables

No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Origen de la entrada (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1	Correspondencia Institucional de carácter ordinaria y urgente	Analista de Archivo	Cliente interno (Unidades Administrativas y Académicas)	Establecido (Ver anexo, página 98)

Procedimiento Descriptivo

Para la implementación del presente manual se tomó en consideración las siguientes actividades, acciones y consideraciones:

- Elaboración de una ficha de observación y la aplicación de entrevistas con los funcionarios responsables del proceso de gestión documental bajo la asignación de Secretaría General.
- Para la elaboración del manual se considera como pilar del mismo, la normativa legal, leyes, reglamentos y demás documentación relacionada con el proceso de Gestión Documental, por ejemplo, la Constitución de la República, la Regla Técnica Nacional, la Ley del Sistema Nacional de Archivos, entre otros, con el objetivo de validar la legalidad del proceso y las actividades que se ejecutan en el mismo.

- EL manual de metodología para el levantamiento de información de procesos de la UNL, que detalla los pasos para desarrollar un diagrama de flujo y un manual de procesos mediante la aplicación de un formato de recopilación de información que especifica los recursos utilizados, el responsable de cada actividad, las actividades de entrada, las actividades de salida y la ubicación del archivo de información..
- Por último, se detalla las consideraciones de actualización, generales y la presentación de los documentos que se utiliza en el proceso en los anexos, con el objetivo de garantizar un panorama de transparencia desde el inicio y fin del procedimiento.

Secuencia	Descripción	Responsable (s)	Sistema Informático	Tiempo estimado (Minutos, horas, días, semanas)	Frecuencia (Diario, semanal, mensual, semestral, anual)	Agrega Valor Si / No
1	Recibir y revisar datos correspondientes	Analista de Archivo	Documento Físico	5 Minutos	Quincenal	NO
2	Enviar a destinatario	Analista de Archivo	Documento Físico	10 Minutos	Quincenal	NO
3	Revisar y emitir Guía de correspondencia al responsable	Empresa Particular Veloz Express	Documento Físico	10 Minutos	Quincenal	NO
4	Enviar correspondencia al Destinatario	Empresa Particular Veloz Express	Documento Físico	15 Minutos	Quincenal	NO

Salidas verificables

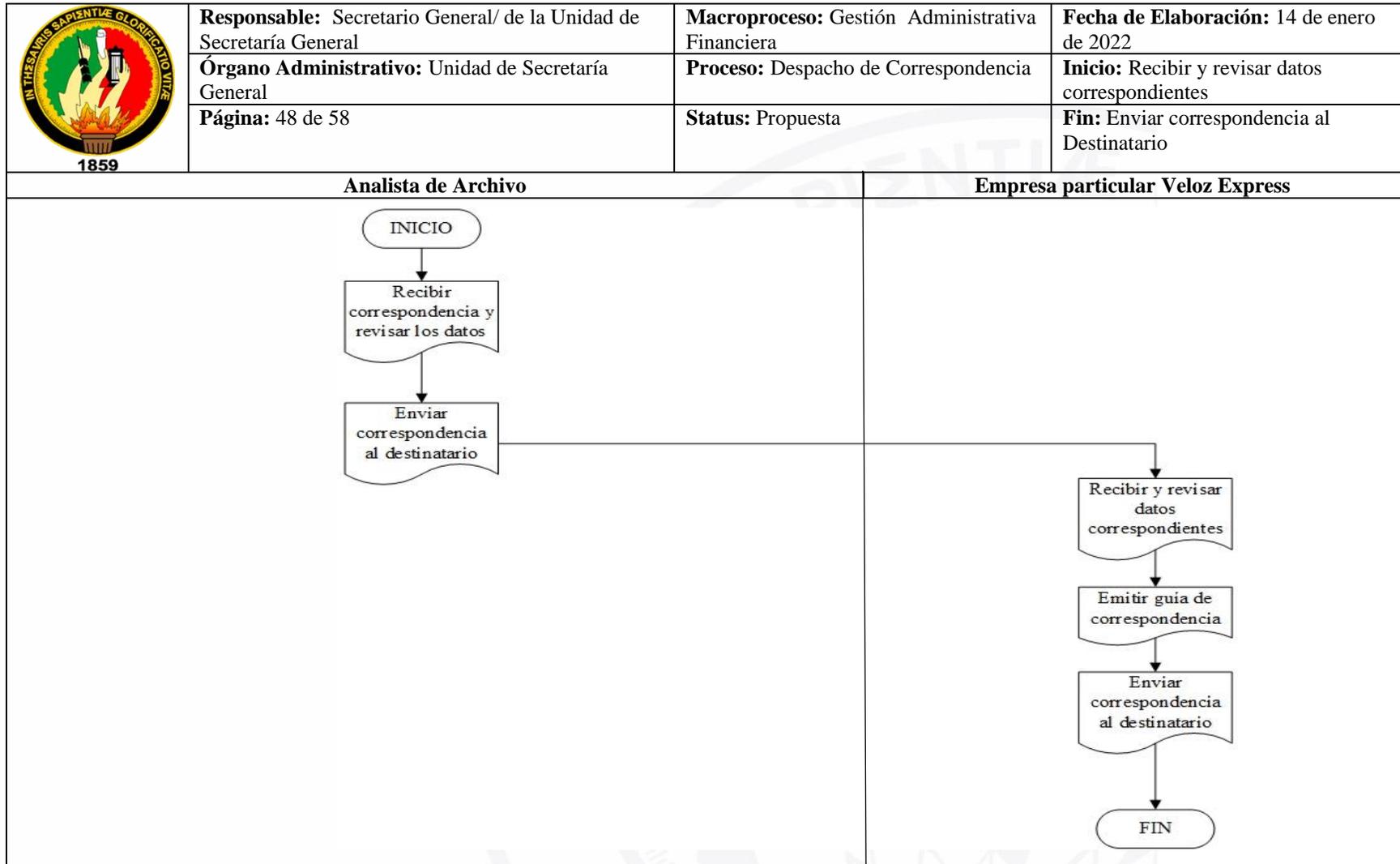
No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Destinatario de la salida (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1	Servicio de correo para el envío y recepción de encomiendas desde y hacia la UNL	Revisado por: Analista de Archivo/ Aprobado por: Empresa Veloz Express	Cliente externo (Instituciones Públicas)	No establecido



Diagrama de flujo (Modelo SIPOC)

 1859	Responsable: Secretario General/ de la Unidad de Secretaría General		Macroproceso: Gestión Administrativa Financiera		Fecha de Elaboración: 14 de enero de 2022	
	Órgano Administrativo: Unidad de Secretaría General		Proceso: Despacho de Correspondencia		Inicio: Recibir y revisar datos correspondientes	
	Página: 47 de 58		Status: Propuesta		Fin: Enviar correspondencia al Destinatario	
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente		
Los proveedores de este proceso son: 2. Analista de Archivo	Las entradas son las siguientes: 3. Correspondencia Institucional de carácter ordinaria y urgente	Las actividades a realizar son: 1. Recibir y revisar datos correspondientes 2. Enviar a destinatario 3. Revisar y emitir Guía de correspondencia al responsable 4. Enviar correspondencia al Destinatario	Las salidas son las siguientes: 1. Servicio de correo para el envío y recepción de encomiendas desde y hacia la UNL	El cliente es el siguiente: 1. Cliente externo (Instituciones Públicas)		

Flujograma del proceso





Registro de Información del Proceso

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)
Correspondencia	Donde se registra la correspondencia emitida	Fecha en orden cronológico	Físico	Permanente	Analista de Archivo

I. Consideraciones adicionales

Beneficios del manual

- El contar con el presente manual del proceso de la Gestión Documental, permitirá a la Secretaría General estandarizar el conocimiento de todos los funcionarios de la Unidad. Además, es esencial ya que el servicio ofrecido a los usuarios siempre será el mismo, sin importar quien lo elabore. Es importante no solo documentar el proceso, sino también capacitar al personal para garantizar que se cumpla lo establecido en el manual. Los funcionarios al tener conocimiento del manual del proceso de la gestión documental, permitirá reducir las posibles fallas al momento de prestar el servicio.

Glosario de términos

- **Archivo público.-** Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se derivan de la prestación de un servicio público por entidades privadas.
- **Cuadro General de Clasificación Documental.-** Es la herramienta básica para la gestión documental y archivo. Constituye la representación de la organización de un fondo documental que aporta los datos esenciales de su estructura por secciones, subsecciones, series y subseries. Refleja los expedientes que generan las entidades en el ejercicio de sus funciones, atribuciones, responsabilidades, productos y servicios.
- **Compulsa.-** Copia oficial de un documento que se coteja con el original.
- **Conservación documental.-** Medidas o acciones que tienen como objetivo la salvaguarda del patrimonio documental, asegurando su accesibilidad a generaciones presentes y futuras. La conservación comprende los siguientes tipos: conservación preventiva, conservación curativa y restauración.
- **Formato CSV:** son un tipo de documento en formato abierto sencillo para representar datos en forma de tabla.
- **Desmaterialización electrónica de documentos.-** Es la transformación de información contenida en documentos físicos a mensajes de datos, mismos que deberán contener las firmas electrónicas correspondientes debidamente certificadas ante una de las entidades autorizadas.
- **Digitalización.-** Conversión digital de documentos originales en soporte papel, con el objeto de incrementar el acceso a la información, reducir la manipulación y uso de materiales originales, frágiles o utilizados intensivamente.

- **Documento digital.-** Es el documento producto de una captura mediante equipos de digitalización.
- **Documento de archivo.-** Es aquel que registra un hecho, acto administrativo, jurídico, fiscal, contable y técnico, creado, recibido, manejado y usado en el ejercicio de las facultades y actividades de las dependencias.
- **Documento electrónico.-** Es la información que una entidad pública genera electrónicamente de un aplicativo o software especializado.
- **Eliminación.-** Destrucción física de unidades o series documentales que hayan perdido su valor administrativo, probatorio o constitutivo o extintivo de derechos y que no hayan desarrollado ni se prevea que vayan a desarrollar valores históricos. Esta destrucción se debe realizar por cualquier método que garantice la imposibilidad de reconstrucción de los documentos.
- **Expediente.-** Conjunto de documentos pertenecientes a una persona, asunto o negocio. Testimonios escritos, reflejo de un proceso administrativo iniciado por un peticionario o por la misma Entidad, con ordenamiento cronológico, construcción lógica en la que tienen explicación las distintas actuaciones, pues se puede seguir su nacimiento, producción y efectos.
- **Expurgo documental.-** Es el proceso técnico que permite seleccionar, valorar y eliminar aquellos documentos de archivo que habiendo perdidos sus otros valores no tienen valor histórico; se deberá retirar todos los elementos perjudiciales para el soporte que contenga la información.
- **Fondo documental.-** Conjunto de documentos de toda naturaleza, formato y soporte, acumulados y producidos por una entidad, en el ejercicio de sus actividades y funciones.
- **Patrimonio documental.-** Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural.
- **Registro.-** Acción administrativa y jurídica de control de la expedición, salida, entrada y circulación de los documentos.
- **Riesgo.-** Probabilidad de ocurrencia de un evento adverso con consecuencias económicas, sociales o ambientales en un sitio particular y en un tiempo de exposición determinado.
- **Soporte documental.-** Medios materiales en los cuales se contiene la información y puede ser: papel, digital, electromagnético, audio, video, etc.
- **Tipología documental.-** Características determinadas por el análisis interno y externo de los documentos y de la información que contienen.

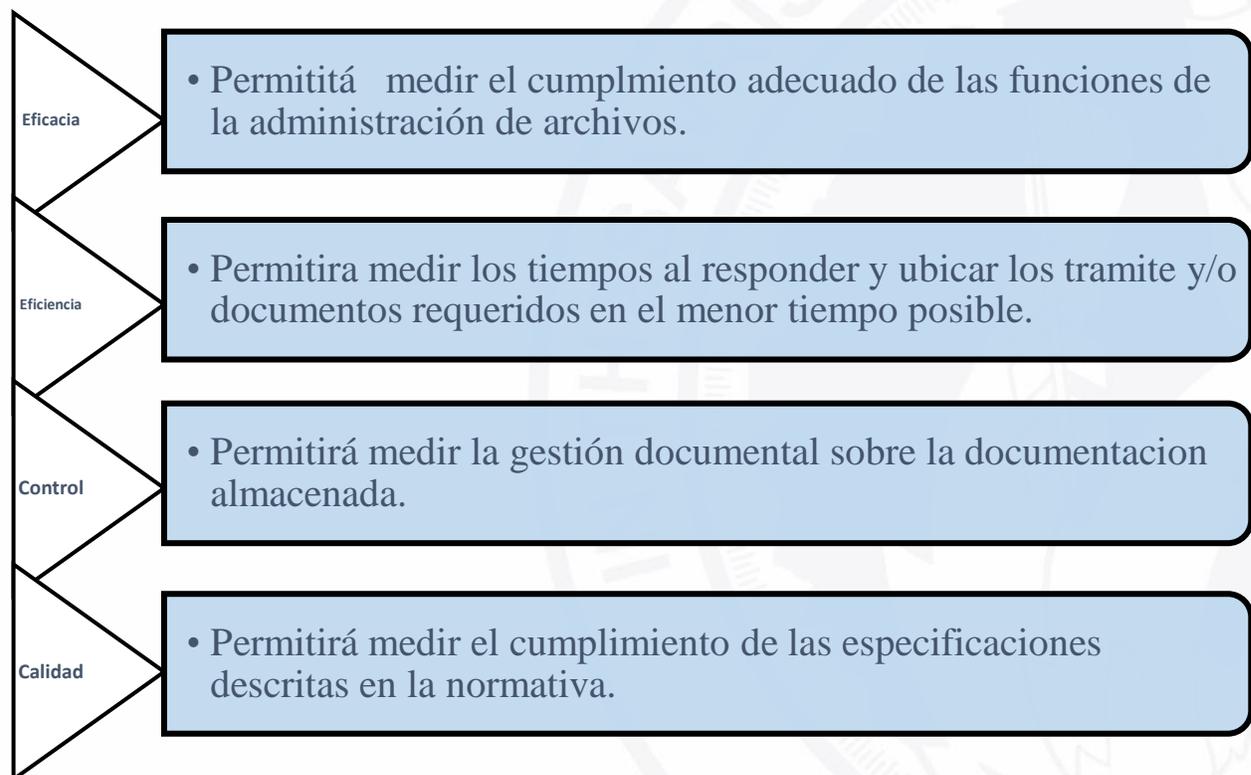
- **Unidad productora.-** Es la unidad administrativa u operativa que produce, recibe y conserva la documentación tramitada en el ejercicio de sus funciones.
- **Taxonomía documental:** es la aplicación de los lineamientos determinados para organizar, clasificar y recuperar de forma consistente la información de una entidad, organización o persona.
- **Ofimática:** son las distintas técnicas, herramientas y aplicaciones destinadas a automatizar, optimizar y mejorar las tareas diarias de una oficina en pro de lograr sus objetivos.
- **Catálogo de trámites:** es una plataforma en la que se puede gestionar de forma intuitiva y fácil toda la información de los trámites y servicios, regulaciones, inspecciones e inspectores que las entidades gubernamentales ofrecen a los ciudadanos.
- **Portafolio de productos:** Un portafolio de servicios o productos es el documento en el cual se incluye información fundamental sobre nuestra empresa.
- **Hojas ruta:** La hoja de ruta remite el plan de acción a seguir que muestra una secuencia detallada de pasos a modo de cronograma temporal de tareas para lograr un fin específico.
- **Laminado:** Consiste en un proceso de plastificado mediante calor que permite que los documentos físicos sean recubiertos con plástico para lograr una protección y rigidez.
- **Correspondencia:** implica el intercambio de cartas: la persona que envía la comunicación es el remitente, mientras que quien la recibe es el destinatario.
- **Tramitador:** Persona que tramita un asunto.
- **Auxiliar de Archivo:** Identificar las carpetas donde va a ser archivado el material. activos e incorporar al archivo de inactivos. Proporcionar información del material archivado, según las normas establecidas.
- **Analista de Archivo:** Se encarga de ejecutar actividades de archivo y gestión documental que se genera en la institución.
- **Oficio:** Un oficio es un documento escrito, realizado y emitido por una organización con el fin de comunicar una determinada acción administrativa a terceros.
- **Trámite:** La palabra trámite significa gestión o pasos que se debe seguir para obtener un resultado, después de algo, o la gestión necesaria para resolver una cosa o asunto.

Siglas

- **UNL:** Universidad Nacional de Loja

- **RTN:** Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de los archivos Públicos
- **LOTAIP:** Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- **COA:** Código Orgánico Administrativo
- **LNSA:** Ley Nacional del Sistema de Archivos
- **CGE:** Contraloría General del Estado
- **CSV:** Valores separados por comas

m. Indicadores



n. Anexos



unl

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

Formatos de la Producción documental

Formato de solicitud



unl

Universidad Nacional de Loja

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Fecha:

Ciudad:

Institución:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Autoridad:

RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

Nombre:

Apellido:

Cédula No.

Dirección domiciliaria:

Teléfono (fijo o celular):

PETICIÓN CONCRETA:

Identifique de manera clara y concreta la información pública que desea solicitar a la institución:

FORMA DE RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA:

Retiro de la información en la institución:

Email:

FORMATO DE ENTREGA:

Copia en papel:

Cd.

Formato electrónico digital:

PDF

Word

Excel

Otros



Formato de Memorándum

MEMORANDO N° UNL-SG-2022-004-M

Loja, 10 de febrero de 2022.

Doctora.

Nancy del Milagro Loaiza Mosquera
PROSECRETARIA DE SECRETARÍA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE
LOJA.

Ciudad. –

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, de Secretaría General, y los mejores deseos de éxitos en sus funciones.

En cumplimiento de la **Regla Técnica Nacional para la organización y mantenimiento de los archivos públicos**, que en su Artículo 14.- indica: **“Atribuciones de la Unidad Productora.- Para cumplir con las atribuciones que les corresponden, en materia de gestión documental y archivo, los responsables de las unidades productoras deberán: 1. Designar a los responsables de los Archivos de Gestión...”**, por medio del presente se designa a usted **Dra. Nancy del Milagro Loaiza Mosquera**, como responsable de los Archivos de Gestión de la Secretaría General, y del Órgano Colegiado Superior de la Universidad Nacional de Loja.

Solicito de la manera más comedida, coordinar con la Lcda. Elida Yolanda García Arias, responsable de Archivo General de la UNL, con el propósito de articular el trabajo que corresponde a esta Dirección y sus áreas que la integran.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Con sentimientos de distinguida consideración y estima.

Atentamente,

Abg. Wilson Alcoser Salinas
SECRETARIO GENERAL

C.C.: Dirección de Talento Humano.



Formatos del Registro Documental

Formato de solicitud

Solicitud N° UNL-SG-2022-004-M
Loja, de de

Dr/Ing/LIC

PROSECRETARIA DE SECRETARÍA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.

Ciudad. –

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, de, y los mejores deseos de éxitos en sus funciones.

En cumplimiento de la **Regla Técnica Nacional para la organización y mantenimiento de los archivos públicos**, que en su Artículo 14.- indica: **“Atribuciones de la Unidad Productora.- Para cumplir con las atribuciones que les corresponden, en materia de gestión documental y archivo, los responsables de las unidades productoras deberán: 1. Designar a los responsables de los Archivos de Gestión...”**, por medio del presente se designa a usted, como responsable de los Archivos de Gestión de la Secretaría General, y del Órgano Colegiado Superior de la Universidad Nacional de Loja.

Solicito de la manera más comedida, coordinar con, responsable de Archivo General de la UNL, con el propósito de articular el trabajo que corresponde a esta Dirección y sus áreas que la integran.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Con sentimientos de distinguida consideración y estima.

Atentamente,

Abg.
.....

C.C.: Dirección de Talento Humano.



Formatos de Recepción de Documentos

Formato de registro Archivo

6.3. Objetivo específico 3: Socializar la propuesta con los actores que intervienen en el proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja.

Tabla 8

Matriz de informe de registro de validez y aprobación de la socialización de la propuesta

Participantes	Cargo	Observaciones	Aprobación
1	Directora del Proyecto de Integración Curricular	No se generaron dudas durante la exposición del manual de procesos	Si
2	Secretario General de la Secretaria General de la UNL	Ninguna observación durante la exposición del manual de procesos	Si
3	Analista de Archivo de Secretaría General de la UNL	Modificar los flujogramas para un mejor entendimiento	Si
4	Analista de Archivo de Secretaría General de la UNL	No se generaron observaciones de cambios al manual de procesos	Si

Nota. Se describe a los participantes que formaron parte de la socialización de la propuesta, obtenido del grupo focal de socialización y validación de la propuesta (https://drive.google.com/drive/folders/11Q82caWFa3p3ySTdJE1FMp_o-UM48RAE?usp=sharing), elaborado por Jordy Apolo Rios

La socialización de la propuesta expuso la retroalimentación de los contenidos obtenidos durante toda la investigación, contenido que surgió en base al desarrollo y cumplimiento de los objetivos, que buscó la aprobación o validez del contenido del manual de investigación por parte de los actores claves del subproceso, lo que permitió determinar la validez de la propuesta y verificar si la misma cumplió con los requisitos necesarios para dar solución al problema identificado.

Se realizó una reunión con el Secretario general y su equipo de trabajo conformado por 2 Analistas de Archivo, previa convocatoria que se realizó a vía correo institucional de cada uno de los actores de la Unidad, posteriormente se conformó un grupo focal a través de la plataforma ZOOM y se procedió a la socialización de la propuesta del manual del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión Documental la cual fue validada y aprobada por los responsables del proceso y subproceso, luego de haber acatado las sugerencias de mejoramiento emitidas por los actores involucrados

De esta manera se da cumplimiento al objetivo general del presente trabajo de investigación, cuyo propósito principal se enfocó a la elaboración a la formulación del



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

manual del proceso de Gestión de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en el cual se incluye responsables que intervienen en las actividades de cada proceso, normas y reglamentos que sustentan el contenido del manual, entradas, salidas, registro de las actividades de cada proceso de manera ordenada, diagrama de flujo que refleja el contenido general individualmente por proceso y anexos de los diferentes formatos disponibles que se utilizan para cada trámite o documento de cada uno de los procesos que se llevan en Secretaría General.





7. Discusión

De acuerdo con la información obtenida a través de la aplicación de la entrevista y la ficha de observación, los funcionarios que laboran en la Unidad de Secretaría General de la Universidad nacional de Loja con respecto al cumplimiento de sus funciones, supieron manifestar que cada quien lleva a cabo la función encomendada en concordancia con las actividades descritas en sus contratos, esto es de acuerdo al art 5. Principios generales en su numeral 7. Talento humano, establece que las entidades públicas conformarán las unidades administrativas relacionadas al archivo con personal que cumpla con los perfiles establecidos en el manual de puestos, para la realización de las funciones que desempeñan y para una mejor fluidez del proceso. Además, otro de los problemas dentro de la Unidad es que no cuentan con el espacio físico adecuado para el cumplimiento de sus funciones, desatendiendo a lo que determina la Regla Técnica Nacional en su artículo 10.- De la procuración de recursos, párrafo 2 que manifiesta la necesidad de las entidades públicas y de acuerdo a su capacidad presupuestaria, contarán con el talento humano suficiente y calificado para el desarrollo de las actividades de gestión documental y archivo, así como con los espacios físicos, mobiliario y los recursos técnicos y tecnológicos necesarios; por lo que se ha generado desorden de materiales y acumulación de documentos en Secretaría General.

El personal de la Unidad tiene como referencia una normativa que limita el tomar como referencia algunas directrices en el desarrollo de la gestión documental , lo cual provoca que al momento de ejecutar las actividades o funciones encomendadas no se da un orden sistemático, asimismo, no existe agilidad en la entrega de servicios por desconocimiento del orden y secuencia de actividades que desempeñan, debido a que la normativa no es de fácil interpretación al momento de realizar su trabajo, pero a pesar de ello el personal si aplica la normativa para el cumplimiento de sus funciones en base a su conocimiento y experiencia por cuanto en la institución no se ha dado cumplimiento a lo que determina la Regla Técnica Nacional en su artículo 7.- Política institucional en materia de gestión documental y archivo, numeral 1 manifiesta que las entidades públicas emitirán la política institucional en materia de gestión documental y archivo, la cual será aprobada por la máxima autoridad institucional y deberá estar alineada con las disposiciones de la presente Regla Técnica relacionada con la organización, gestión, conservación y custodia de los documentos de archivo.



También otro punto a tomar en consideración, es la disminuida cantidad de recursos que disponen, la cual limita al personal cumplir la gestión que se les encomienda, en donde exponían la falta del espacio físico (mencionado anteriormente), suministros de oficina, levantamiento de procesos, mobiliario, la cual no hace cumplimiento a lo que se establece en el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Universidad Nacional de Loja en su artículo 3.- Valores y principios, en su literal a. Responsabilidad, principio 4 establece que es responsabilidad de la Universidad asumir con prestancia las consecuencias que las omisiones, obras, expresiones y sentimientos generan en la persona, el entorno, la vida de los demás y los recursos asignados al cargo conferido.

A criterio del personal, para el cumplimiento adecuado de la Gestión Documental en Secretaría General se requiere el fortalecimiento en temas de capacitación, personal con formación Académica en Archivística, que se debe cumplir de acuerdo a lo estipulado en la Regla Técnica Nacional en su artículo 5.- Disposiciones generales, en su numeral 7. Capacitación, que rigen la función archivística que las entidades públicas que tengan la competencia de capacitar a servidores públicos desarrollarán programas de actualización en materia archivística, para lo cual deberán suscribir convenios de cooperación interinstitucional.

El manual del proceso de Gestión de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental utilizó el formato de levantamiento de procesos otorgado por la Universidad Nacional de Loja, en donde se comprenden los siguientes parámetros: responsables del procedimiento, marco legal, entradas, salidas, registro y anexos, detallados en el formato antes mencionado.

Una vez se completó el formato de levantamiento de procesos en relación a la Gestión Documental se realizó el manual con la aplicación del mismo formato. Posteriormente, se generó la culminación del manual del proceso de Gestión de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental, documento que detalla el control interno de la Secretaría General, para funcione de una manera correcta, establece las políticas, responsables, estructura de los procesos, diagrama de flujo modelo SIPOC de cada procedimiento, normas y reglamentos concernientes a la gestión de los procesos de la Gestión Documental, a manera o similitud al Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, en su artículo 173, párrafo 2, considera que el manual contendrá entre otros elementos la metodología, la estructura de



puestos de la institución, definición y puestos de cada grupo ocupacional, la descripción y valoración genérica y específica de los puestos. Este Manual será elaborado por cada institución del sector público y aprobado por el Ministerio de Relaciones Laborales en el caso de la administración pública central e institucional y referencial para las demás instituciones comprendidas bajo el ámbito de esta ley, que sirva de guía a los funcionarios para el cumplimiento de sus actividades.

La socialización de la propuesta expuso la retroalimentación de los resultados obtenidos durante la investigación, contenido que surgió en base al desarrollo y cumplimiento de los objetivos, que buscó la aprobación o validez del contenido de la investigación por un grupo de participantes conformado por Secretario General (actor principal de la Unidad de Secretaría General) y 2 Analistas de Archivo, para confirmar si lo propuesto cumplió con los requisitos necesarios para dar solución a su problema, no se generaron observaciones por parte de los actores principales, por ende se emitió la aprobación del manual de procesos por parte de los mismos. De esta manera se hace énfasis a la gestión por procesos que determina que las organizaciones deberán estructurar sus procesos mediante normativas o manuales, siendo este último en el cual está más enfocado.

8. Conclusiones

Una vez realizado el análisis de los resultados obtenidos durante el cumplimiento de los objetivos propuestos, se concluye con lo siguiente:

- Qué la formulación del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión Documental, se diseñó en base a las situaciones detectadas en el diagnóstico situacional y en atención a lo que determina el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad Nacional de Loja, la Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos y aplicando el Diagrama de flujo (modelo SIPOC) para la diagramación de los flujogramas de procesos; concluyo que el mismo al ser considerado por la Unidad de Secretaría General como guía para el levantamiento de procesos para su organización, planificación, organización y control de los mismos.
- Qué el diagnóstico situacional permitió identificar la información necesaria sobre el funcionamiento de los procesos y como se realizan los mismos. En cuanto al levantamiento de procesos, estos se están llevando correctamente debido a la experiencia de los funcionarios, pero sin embargo se evidencia la necesidad de contar con un mayor número de personal, así como de los espacios físicos adecuados, sumado a ello la actualización permanente del Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Universidad Nacional de Loja en función a la Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de los archivos Públicos.
- Qué la propuesta del manual del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión Documental será de gran apoyo a la Unidad de Secretaría General, en cuanto a su estructura que abarca: responsables de los procesos; marco legal, políticas y reglamentos que sustentan el manual; estructura de entradas, salidas y registro del producto del procedimiento; un diagrama modelo SIPOC y flujograma correspondiente.
- Qué el proceso de socialización de la propuesta del manual del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión Documental con los responsables de Secretaría General, ayudó a corroborar la validez de su



contenido, así como el aporte que la misma dará en el cumplimiento de las actividades desarrolladas en esta Unidad.



9. Recomendaciones

Ante las conclusiones planteadas se procede a recomendar lo siguiente:

- A la Universidad Nacional de Loja considere las necesidades planteadas por los funcionarios de la Secretaría General, que les permita contar con una guía para el levantamiento de procesos, actualización del reglamento que rige a los procesos que se realizan dentro de la Unidad y finalmente recomendar la adecuación del espacio físico donde laboran los funcionarios, además de actualizar los equipos de cómputo y herramientas que sirven para el correcto funcionamiento de sus funciones.
- A la Unidad de Secretaría general utilizar la metodología detallada en este trabajo investigativo (diagnóstico situacional), para de este modo identificar las carencias de los procesos, para verificar si se encuentra plasmado cada una de las etapas de los mismos en su respectiva normativa o manual.
- A la Unidad de Secretaría General hacer uso del manual del proceso de Gestión Secretaría General y subproceso de Gestión Documental propuesto en la socialización para estandarizar los procesos, que sirve de apoyo a los funcionarios para realizar sus actividades de una manera oportuna, generando fluidez y eficacia en el cumplimiento de los mismos.
- A la Unidad de Secretaría General planificar una retroalimentación continua con los actores clave involucrados en el proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental para verificar que el proceso se está realizando de acuerdo con los requisitos del manual y sus respectivos formatos y, en su caso, actualizar con las mejoras correspondientes.

10. Bibliografía

- Arévalo, A. (2007). *Gestión de la Infomación, gestión de contenidos y cococimiento*.
Obtenido de http://eprints.rclis.org/11273/1/Jornadas_GRUPO_SIOU.pdf
- Arreguin Ruiz, J. (2019). *ESTRATEGIAS A APLICAR DEPUÉS DEL FODA*. Obtenido de
<https://www.asnews.mx/noticias/estrategias-a-aplicar-despues-de-foda>
- Asanza Molina, M., Miranda Torres, M., Ortiz Zambrano, R., & Espín Martínez, J. (2016).
Manual de Procedimientos en la Empresa. *Revista: Caribeña de Ciencias Sociales*,
2-3. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>
- Bergholz, S. (2011). Definición de Gestión por procesos. *MEDWAVE*. Recuperado el 13 de
Noviembre de 2021, de
<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- Bravo, Y. (13 de Abril de 2011). Control de Documentos y Registros. Obtenido de
<https://es.slideshare.net/yerkob/control-de-documentos-y-registros>
- Cantón Mayo, I. (2010). INTRODUCCION A LOS PROCESOS DE CALIDAD. *Revista
Iberoamericana sobre calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 6-7. Recuperado el
13 de Noviembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55119084001.pdf>
- Centro de Estudios de Justicia de las Américas. (2008). *Que es la Gestión por resultados*.
Recuperado el 14 de Noviembre de 2021, de
https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/1287/CEJA_Queeslages-tionporresultados.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chimborazo, U. N. (2022). *UNACH*. Recuperado el 13 de Febrero de 2022, de
<https://sgc.unach.edu.ec/terminos-y-definiciones/>
- Constitución de la República del Ecuador. (25 de Enero de 2021). Elementos Constitutivos
del Estado. Ecuador. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Corrales, A. (2021). Cambios de la Nueva Gestión Pública. Obtenido de
<https://ulibros.com/autor/523c1d5ee7c38c0eb8aac7b18cc8a7b7?o=pyo>
- ECUADOR, U. A. (2019). *Manual de Organización y Gestión Documental de la Universidad Agraria del Ecuador*. Guayaquil.
- Fernández, L. (2001). *Gestión Documental*. Carácas. Obtenido de
<http://www.sociedadelainformacion.com/12/Gestion%20Documental.pdf>
- García Lopez, T., & Cano Flores, M. (2013). *EL FODA: UNA TÉCNICA PARA EL ANÁLISIS DE PROBLEMAS EN EL CONTEXTO DE LA PLANEACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES*.
Recuperado el 14 de Febrero de 2022, de
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/foda1999-2000.pdf>
- García, I. (mayo de 2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. Obtenido de
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47_GarciaSanchez.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)
- García, M. (2009). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque en el estudio de la Gestión Humana*. Universidad del Valle, Cali. Recuperado el 13 de Febrero de 2022, de
<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n27/n27a06.pdf>



- IBM. (2021). *IBM*. Obtenido de <https://www.ibm.com/docs/es/opw/8.2.0?topic=objects-sub-processes>
- INSTITUTE, A. N. (2022). *ANSI*. Obtenido de <https://www.ansi.org/>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2018). *INEC*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2015/DIJU/enero/LA3_ENE_DIJU_ArchivoGeneral.pdf
- ISO, N. (20 de Agosto de 2020). *Normas ISO*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (18 de mayo de 2004). Obtenido de <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>
- Londoño Salazar, D. (2017). RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS. Recuperado el 13 de Febrero de 2022, de <https://sites.google.com/site/cadlfrm/recepcion>
- López, A. (23 de enero de 2007). La Nueva Gestión Pública: algunas precisiones para su abordaje conceptual. 7-8. Obtenido de <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/INAPngpfinal.pdf>
- Lopez, J. (1 de Abril de 2019). *Economipedia*. Recuperado el 01 de Febrero de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20es%20un,la%20forma%20m%C3%A1s%20eficiente%20posible.&text=De%20%C3%A9l%20emanan%20las%204,Planificar>.
- Mallar, M. (1 de enero de 2010). La Gestión por Procesos: Un Enfoque de Gestión Eficiente. *Revista Científica "Visión de futuro"*, 5-6. Recuperado el 13 de Noviembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Mendoza Briones , A. (2 de Mayo de 2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Científica, Dominio de las Ciencias, III(2)*, 5-6. Recuperado el 13 de Febrero de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Morales, M. (2014). Nueva Gestión Pública en Chile: orígenes y efectos. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-090X2014000200004
- Órgano Colegiado Superior de la Universidad Nacional de Loja. (2020 de Octubre de 2020). Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Universidad Nacional de Loja. Recuperado el 13 de Febrero de 2022, de <https://unl.edu.ec/sites/default/files/archivo/2021-06/REGLAMENTO%20ORGA%CC%81NICO%20POR%20PROCESOS%20DE%20LA%20UNL-APROBADO%20OCS%20SESION%CC%81N%20EXTRA.%2013-10-2020%20CON%20CERTIFICACION%CC%81N-signed-signed-signed.pdf>
- Passoni, L. (2003). *UN MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LOS DEPARTAMENTOS ACADÉMICOS*. Obtenido de <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/01134.pdf>
- Pepper, S. (1 de mayo de 2021). Gestión por procesos. Obtenido de <https://www.medwave.cl/2001->



- 2011/5032.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20puede,mejora%20continua%20de%20los%20procesos.
- Pimentel, A. (2 de Octubre de 2009). *CIO Mexico*. Obtenido de <https://cio.com.mx/la-importancia-de-implementar-procesos-en-una-organizacion/>
- Presidencia de la República del Ecuador. (2019). *Regla Técnica Nacional de Organización y Mantenimiento de los Archivos Públicos*. Quito. Recuperado el 13 de Febrero de 2022, de <https://www.aea.ec/wp-content/uploads/2019/05/REGLA-TECNICA-NACIONAL.pdf>
- Pursell, S. (25 de Enero de 2022). Análisis FODA personal: definición, pasos y ejemplos.
- Quindemil, M. (2014). La información y la comunicación en la gestión organizacional: restos en el contexto ecuatoriano. *Bibliotecas Anales de Investigación*, 61-62.
- Quiroa, M. (6 de Junio de 2021). Administración por procesos. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/administracion-por-procesos.html>
- Reglamento General a la ley Orgánica del Servicio Público. (25 de enero de 2016). Ley Orgánica del Servicio Público. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.4_reg_losep.pdf
- Russo, P. (2009). *Gestión Documental en las organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=jewiswEACAAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Salazar, P. (2017). *DIAGNÓSTICO SITUACIONAL CON ENFOQUE EPIDEMIOLÓGICO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA GENERAL DEL HOSPITAL GENERAL IEES AMBATO*. Universidad Nacional Autónoma de los Andes. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6994/1/PIUAMED110-2017.pdf>
- Sánchez, E. (2014). La Gestión de Documentos como estrategia de innovación empresarial. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información*, 25-50. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/823/82332625003.pdf>
- Serna, L. (02 de Noviembre de 2012). TRÁMITE DOUMENTAL. Recuperado el 13 de Febrero de 2022, de <https://prezi.com/8aqe3ypxeznk/tramite-documental/>
- Talancón, H. (2007). Enseñanza e Investigación en Psicología. En T. Humberto, *La matriz FODA: Alternativa de Diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones* (págs. 2-3). Xalapa: CNEJP. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>
- Universidad del Norte. (2020). *Gestión Administrativa y Financiera*. Obtenido de <https://www.uninorte.edu.co/web/guest/gestion-administrativa-y-financiera#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20planifica%20y,el%20respeto%20por%20el%20medio>
- Universidad Nacional de Loja. (01 de Enero de 2022). *UNL*. Recuperado el 13 de Febrero de 2022, de <https://unl.edu.ec/universidad/transparencias>
- Velázquez, S. (2017). *Manual Procedimiento Recepción y Distribución Interna de Documentos*.



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Vivanco Vergara, M. (2017). *Los Manuales de Procedimientos como herramientas de Control Interno de una Organización*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

Westreicher, G. (07 de Agosto de 2020). Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Zozoranga, P. (2015). *Gestión Secretarial y su Trabajo en equipo de reuniones Ejecutivas y Administrativas para el éxito Organizacional*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/5424/1/ECUACE-2015-SE-CD00042.pdf>





11 Anexos

Anexo 1. Metodología para el levantamiento de procesos de la UNL UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA –UNL

CONSIDERANDO

Que, el artículo 355 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que “El Estado reconocerá a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución. Se reconoce a las universidades y escuelas politécnicas el derecho a la autonomía, ejercida y comprendida de manera solidaria y responsable. Dicha autonomía garantiza el ejercicio de la libertad académica y el derecho a la búsqueda de la verdad, sin restricciones; el gobierno y gestión de sí mismas, en consonancia con los principios de alternancia, transparencia y los derechos políticos; y la producción de ciencia, tecnología, cultura y arte...”

Que, mediante Registro Oficial Nro. 298, suplemento de fecha 12 de octubre de 2010, se publicó la Ley Orgánica de Educación Superior; y, en el Registro Oficial Nro. 526, suplemento de 2 de septiembre de 2011, se publicó el Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior;

Que, el Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional de Loja fue aprobado por el Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas, mediante Resolución Nro. RSP-S3-R051-02, en sesión de 30 de enero de 2002;

Que, la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Educación Superior, instituye que las instituciones que conforman el Sistema de Educación Superior, adecuaran su estructura orgánica, funcional académica, administrativa, financiera y estatutaria a las disposiciones del nuevo ordenamiento jurídico.

RESUELVE:

**Expedir la: “METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA”**



METODOLOGÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

1. OBJETIVO:

- Proporcionar a la Universidad Nacional de Loja una guía clara, uniforme y estándar para el levantamiento de procesos, en un marco óptimo de administración de costos, recursos y tiempo, con la participación activa de los diferentes equipos de trabajo multidisciplinarios, con la responsabilidad asumida por todos quienes lo integran y en conformidad con la normativa legal correspondiente.
- Dotar de las herramientas necesarias para la estandarización en la elaboración y actualización de la normativa interna.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

La metodología podrá ser aplicada 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, será aplicable al desarrollo de los procesos institucionales, entendiéndose como tales los que se describen a continuación:

- Levantamiento de procesos para la adquisición de nuevas soluciones tecnológicas.
- Creación de nuevos procesos acordes a los productos y servicios institucionales.
- Mejoramiento de procesos agregadores de valor, de apoyo y asesoría.
- Creación de nuevos procesos con controles automáticos o manuales.

3. METODOLOGÍA

Dentro de las metodologías relacionadas con el levantamiento, implementación y mejora de procesos, se destacan dos: la modalidad de cascada, cuyo principio básico radica en que una etapa inicia cuando la anterior ha finalizado y por tanto se han pasado de una a otra todas las “salidas verificables” que fueran del caso; y, la modalidad de Espiral, la que radica en establecer ciclos de actividades y su respectivo mejoramiento.

La metodología que se detalla, combina las dos modalidades con el objetivo de conseguir un ordenamiento apropiado con la documentación generada en las etapas definidas que se desarrollarán en cascada, con bloques autónomos de procesos que le dan el modularidad suficiente al diseño y a la vez, se consigue el efecto de mejoramiento continuo, estableciendo etapas cíclicas.

La modularidad conseguida mediante el diseño de bloques autónomos, permitirá también, manteniendo el eje central de la metodología, establecer ligeras variaciones para diferenciar un proyecto de levantamiento de procesos existentes, de un proyecto de diseño de un proceso nuevo.

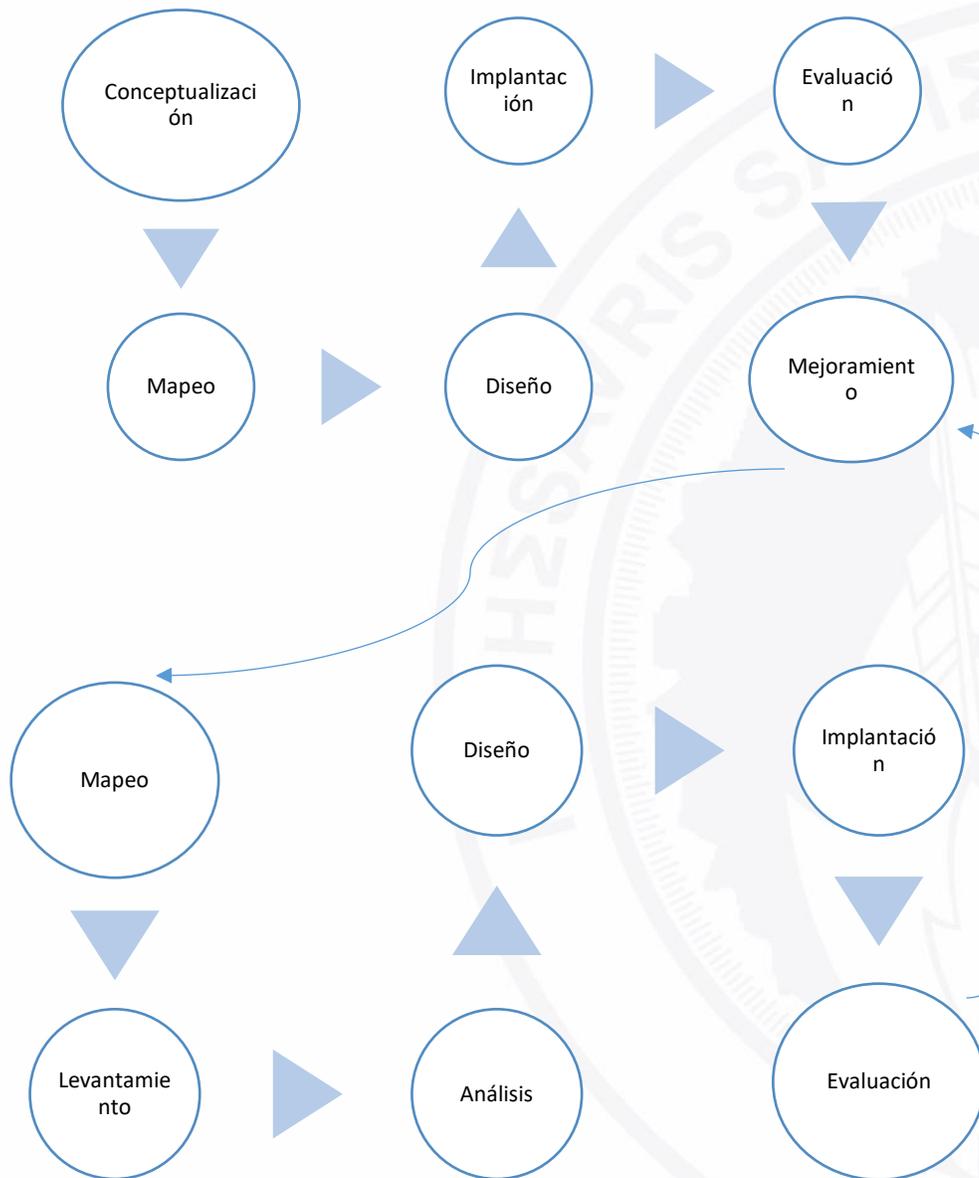


Fig. No. 1. Descripción de las etapas de levantamiento de procesos institucionales



3.1.DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

3.1.1. CONCEPTUALIZACIÓN

Es la etapa en la que el proyecto nace como una idea o un conjunto de ideas y conceptos, los que llevados a una definición tangible se traducirán en la “Solicitud de levantamiento de procesos” que deberá ser enviada al Director Nacional de Planificación para su análisis, evaluación, asignación y control.

La definición de conceptos es la idea original generada por el usuario o dueño de un proceso institucional, la que debe ser estudiada y analizada de manera general, dentro del marco legal, de normatividad y de control. Para ello, los solicitantes llenarán el “Formato de Requerimiento de Información Básica para Procedimientos” (Anexo 1 de la presente Resolución).

3.1.2. MAPEO

El mapeo consistirá en diagramar, de manera general y a nivel de bloques, las unidades de proceso que se identifiquen; es decir, las actividades principales que conformarían un proceso institucional. El equipo de trabajo asignado para participar en el levantamiento, deberá identificar los bloques más representativos y significativos del proceso global, entendiéndose como tales, las unidades de procesos que, por sus características, constituyan un conjunto temático homogéneo.

Dado que el objetivo central de esta etapa será elaborar el mapa general del proceso, es indispensable que, como primera actividad, se conforme el equipo de trabajo multidisciplinario que se responsabilizará por todo el desarrollo e implementación del (los) proceso(s).

3.1.2.1. Conformación del equipo de trabajo para el desarrollo de procesos

El promotor o dueño del proyecto (levantamiento del proceso), asumirá el rol de líder del mismo. Si por cualquier motivo justificado no pudiere ejercer dicho liderazgo, delegará directamente esta función a la persona que considere conveniente, la cual deberá conocer a profundidad el proceso institucional a ser levantado. El líder, en coordinación con el responsable y el(los) profesional (es) de la Dirección de Planificación delegado(s), elaborarán un listado del equipo de trabajo, escogiendo los colaboradores idóneos que intervendrán en la ejecución del proyecto.



A partir de este punto, todo el equipo de trabajo deberá participar en las actividades planificadas y el líder podrá incorporar nuevos miembros temporales o permanentes al equipo.

Los profesionales de procesos de la Dirección de Planificación, serán los encargados de brindar el soporte técnico desde el punto de vista de procesos y definirán cómo el trabajo puede ser realizado eficiente y eficazmente con la correspondiente optimización de costos y tiempo.

Los roles del equipo de trabajo serán los siguientes:

El Líder del Proyecto

- Coordinará, dirigirá y administrará todas las actividades de la metodología.
- Participará en las reuniones de establecimiento de actividades, tareas y planes de trabajo o requerimientos.
- Coordinará con el(los) profesional(es) de procesos la elaboración y seguimiento de los cronogramas de actividades que se establezcan.
- Ejecutará los planes de pruebas, de aceptación, monitoreo y estabilización del proceso.
- Generará la documentación de base necesaria para la elaboración de los manuales de procedimientos institucionales.
- Planificará y gestionará la dotación de todos los recursos necesarios para el adecuado desarrollo e implementación del proceso.
- Coordinará el soporte para la actualización, implementación y automatización de los procesos institucionales.

El Profesional de Procesos

- Coordinará con el Líder del proyecto la planificación y ejecución de las actividades.
- Coordinará el seguimiento general de los proyectos.
- Levantará los procesos, mapeará y diseñará los nuevos procesos o las mejoras correspondientes.
- Recogerá y recopilará la información para la generación de manuales y la documentación del(los) proceso(s).
- Prestará soporte para la actualización, implementación y automatización de los procesos institucionales.

El Usuario Experto del Órgano Administrativo Requirente

- Especificará los requerimientos del proceso desde el punto de vista operativo.
- Informará de cambios en los procesos para actualizar los manuales de procedimientos respectivos.
- Capacitará a los usuarios finales.
- Proveerá de la documentación requerida.

La Unidad de Telecomunicaciones e Información (UTI)

- Coordinará con el profesional de procesos y el líder del proyecto que los requerimientos sean coherentes y adecuados para efectuar la informatización de los procesos.
- Coordinará con el proveedor que el desarrollo de las aplicaciones sea realizado en base a los requerimientos definidos por los usuarios y según el proceso establecido, acorde a la metodología.

3.1.2.2. Identificación de procesos

Con la información recopilada a través del Formato de Requerimiento de Información Básica para Procedimientos, contenido en el Anexo 1, que forma parte integrante de la presente Resolución, se obtendrá una lista de las actividades, etapas o fases necesarias para la generación de la “Salida Verificable” que se obtendrá con el desarrollo del proceso, considerándolas como grandes pasos o conjuntos temáticos homogéneos.

3.1.2.3. Esquematización de procesos

Para cada proceso, se deberá elaborar un diagrama de bloques, mostrando una secuencia o un flujo global del proceso.

Los diagramas a nivel de procesos mostrarán el flujo, sin identificar aún responsables ni actores, sino únicamente las grandes actividades o bloques que componen un proceso, de modo que permita, de manera gráfica y, si es posible en un solo diagrama, entender el contexto total del proceso. En esta fase se determinarán los posibles procesos que sustentarán a la estructura del Mapeo. Para elaborar los diagramas de bloques de preferencia se deberá utilizar el programa *Lucidchart Diagrams*

3.1.3. LEVANTAMIENTO

Lo que se pretenderá en esta fase de levantamiento es que, en base al mapa general elaborado, se detalle en forma gráfica la siguiente jerarquía de procesos:

- a) Macroprocesos
- b) Procesos
- c) Microprocesos (Actividades, tareas, movimientos).

Para el levantamiento, se efectuará(n) la(s) reunión(es) correspondiente(s) con el Equipo de Trabajo. En la(s) reunión(es) se establecerá la secuencia lógica de las actividades que conforman el procedimiento levantado.

3.1.3.1. Diagramación de procesos

En esta fase se procederá a desarrollar cada uno de los procesos mapeados, teniendo en cuenta que se deberá diagramar los procesos; para ello se utilizará el formato del diagrama denominado SIPOC, tal como se indica a continuación:

a) Diagrama SIPOC (Flujograma):

Se tendrá en cuenta que lo que se busca es plasmar el proceso tal como indican sus iniciales: S: supplier, I: input, P: process, O: output, C: customer.

El SIPOC es la herramienta central del modelo de Gestión por Procesos, ya que permite institucionalizar un flujo continuo de actividades a través de toda la Universidad. La simbología para diagramación del SIPOC se encuentra detallada en el Anexo 2 de la presente Resolución.

Esta herramienta servirá para identificar el flujo o secuencia de eventos que tiene un producto o servicio en su proceso y tener una visión completa de éste y de sus interfaces. Con el SIPOC se logrará identificar: áreas problema, repeticiones, pasos innecesarios, actividades que agregan y no agregan valor; dónde la simplificación y estandarización podrán ser posibles para hacer mejoras y en qué lugar del proceso la información deberá ser recogida y analizada. Adicionalmente, facilitará el entrenamiento de las personas involucradas en el proceso para entenderlo a profundidad.

Para la diagramación se deberán seguir los siguientes pasos:

1. Determinar el marco del proceso y los productos o servicios (salidas verificables) que se generan.
2. Definir claramente dónde empieza el proceso (supplier, input) y su final (output, customer).

3. El grupo deberá acordar el nivel de detalle que se mostrará en el flujo, para entender el proceso (process) e identificar las áreas problema. Se podrá empezar con un macro y después añadir los detalles donde sea necesario.
4. Especificar el actor (quién realiza la actividad), qué hace (actividad), cuándo lo hace (secuencia), qué usa para hacerlo (documentos o formatos), cuáles son los resultados de hacer el trabajo (qué se obtiene) y quiénes usan esos resultados (cuál es la actividad siguiente).

En el flujo se registrará el estado en el que se encuentra el proceso que está siendo levantado; este puede ser:

Propuesto.- Se da cuando el proceso o flujo ha sido diseñado pero no validado.

Aprobado.- Se da cuando el proceso o flujo ya ha sido validado.

Cabe recalcar que la diagramación será el resultado de reuniones, entrevistas y talleres con el grupo de trabajo y los usuarios expertos, en caso de requerirse.

b) Límites y Alcance:

Será importante revisar los límites de cada proceso, es decir, determinar hasta qué actividad llega un proceso y desde qué actividad empieza el siguiente, esto con el propósito de establecer los indicadores y otras mediciones que se puedan incluir.

Con la definición de las actividades que se incluirán o no en cada proceso, se identificará para cada uno:

- Las entradas y las salidas verificables de información y/o documentos.
- Los órganos administrativos involucrados.
- Los recursos informáticos para la realización.
- Los tiempos de ejecución
- Los responsables de la ejecución de cada actividad.

El Tipo de Proceso:

- **Gobernante;**
- **Agregador de Valor;**
- **Habilitante de Apoyo;**
- **Habilitante de Asesoría.**

c) Responsables:

Para la diagramación del proceso se utilizará el esquema de franjas verticales. En cada franja, a manera de título, se registrará la denominación del cargo del responsable de la ejecución de las actividades descritas en dicha franja.

d) Controles:

Cada proceso deberá contar con controles en los puntos de inflexión teniendo en cuenta que en el control se especificará quién lo realizará, en qué consiste y el símbolo distintivo o de identificación.

De acuerdo a lo definido en la cadena de valor.

e) Documentación utilizada en el proceso

Durante el desarrollo del proceso se utilizarán diferentes tipos de documentos, los cuales deberán ser enumerados y relacionados con la actividad a la que corresponde su uso y detallados en un recuadro especial destinado para el efecto.

El modelo de elaboración del diagrama de flujo del proceso se encuentra detallado en el Anexo 3 de la presente metodología.

3.1.4. EVALUACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

El proceso de elaboración de manuales de procedimiento iniciará con la presentación del proceso levantado por parte del(los) profesional (es) de procesos de la Dirección de Planificación y terminará con la difusión del documento al personal involucrado y con la revisión y actualización de los documentos cuando corresponda.

Las etapas del proceso de elaboración de manuales de procedimiento se detallan a continuación:

3.1.4.1. Recopilación de información

Se recopilará la información relevante relacionada con las características del servicio o proceso del que se elaborará el manual, los beneficios, las políticas que lo regirán y todos los elementos que contribuyan a la elaboración del manual, tales como: manuales de procedimiento, manuales de usuario, instructivos o reglamentos anteriores relacionados.

3.1.4.2. Estructuración del Manual de Procedimiento

La estructuración del manual de procedimiento se la realizará de la siguiente manera:

1) Carátula o Página Frontal

La carátula estará compuesta de los siguientes elementos:

- Logotipo de la Universidad Nacional de Loja.



- Código del proceso sobre el cual se elaborará el manual.
- Fecha en la que entrará en vigencia el manual.
- Proceso: Nombre del proceso relacionado con el manual.
- Propietario: Nombre del Órgano Administrativo dueño del proceso.
- Objetivo: Enunciado del objetivo que se cumple a través de la ejecución del proceso del que trata el manual.
- Estatus: Estado del manual de procedimiento; podrá ser: Propuesta o Aprobado.
- Macroproceso definido en la Cadena de Valor.
- Número de la página en relación al número de páginas totales que conforman el documento (página x de y páginas).
- Nombre del documento: Nombre del manual, es decir, Manual de procedimiento del proceso que corresponda.
- Versión del documento: Corresponde al número de versión del documento, es decir, 1.0; 2.0; etc.
- Elaborador por: Nombres, denominación del cargo y rúbricas de los profesionales de procesos de la Dirección de Planificación que participaron en la elaboración del manual.
- Revisado por: Nombres, denominación del cargo y rúbricas de los servidores involucrados en el proceso que se detalla en el manual. Se señalará también los órganos administrativos a los que pertenecen.
- Aprobado por: Nombres, denominación del cargo y rúbricas de los dueños del proceso. Se señalará también los órganos administrativos a los que pertenecen.
- Registro de edición del documento: Detalle de las distintas versiones existentes y relacionadas al manual o proceso descrito en éste. Se compone de los siguientes campos: Versión, fecha de vigencia y registro de cambios en relación a versiones anteriores (detalle y No de página modificada).

Cabe recalcar que en todas las páginas del manual deberá registrarse la sumilla de los colaboradores que revisan y aprueban el documento.

El formato para la elaboración de la carátula o página frontal del documento se encuentra en el Anexo 4 de la presente Resolución.

2) Formato del documento

Las páginas que componen el documento contendrán los siguientes campos:

- Logotipo de la Universidad Nacional de Loja.
- Nombre del proceso relacionado con el manual.
- Código del proceso sobre el cual tratará el manual.
- Número de página en relación al número total de éstas: x de y.

3) Cuerpo del documento

a. Tipo de mega y macro proceso

El tipo de mega y macro proceso se establecerá en base a la clasificación definida de acuerdo a la Cadena de Valor.

b. Objeto

En el objeto se definirá el propósito del que tratará el proceso

a. Alcance

En el alcance se definirá la aplicabilidad del documento, es decir, los órganos administrativos a los que aplicará.

b. Límites

Se establecerán las actividades de inicio y finalización del proceso.

c. Consideraciones de Actualización

Se describirán las consideraciones que deberán tenerse en cuenta para la actualización del documento, es decir, quién se encargará de su coordinación, revisión y aprobación.

d. Esquema General de Macroproceso

Por medio de un diagrama, se esquematizará el macroproceso al que pertenece el proceso levantado.

e. Responsables

Se establecerán los servidores que participan en las diversas fases del proceso y las responsabilidades de cada uno.

f. Marco Legal (Leyes, Reglamentos y Normas Aplicables)

Se establecerá el Marco Legal y regulatorio con el que tiene relación el proceso levantado.

g. Entradas Verificables

Se deberán especificar los insumos necesarios para que el proceso pueda llevarse a cabo. Para su descripción se utilizará la siguiente tabla:

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia

Los campos deberán ser completados de la siguiente forma:

- **Código:** Corresponde al código de la entrada. Por ejemplo, el código del documento que constituye la entrada del proceso: E01, E02, etc., las cuales se enumerarán de manera ordenada según su aparición y secuencialmente con respecto a cada actividad que integra el proceso institucional.
- **Nombre:** Nombre de la entrada, por ejemplo, del documento (informe, retroalimentación petición, orden de trabajo, etc.) o normativa legal que activa el inicio del proceso.
- **Criterios de aceptación:** Corresponde al estado en el que se encuentra la entrada del proceso. Por ejemplo, en caso de ser un documento: Manual aprobado y vigente.
- **Origen:** Órgano Administrativo o cliente externo del que proviene la entrada.
- **Referencia:** Corresponde al documento, formato, formulario, etc. al que se quiere hacer referencia y que constituye la entrada del proceso.

c. Procedimiento Descriptivo

Presentación en forma narrativa, secuencial y en infinitivo, de cada una de las actividades y tareas que se realizarán para el desarrollo del proceso que tratará el manual y que ha sido previamente levantado. Para su descripción se utilizará la siguiente tabla:

Secuencia	Tarea	Responsable	Sistema Informático	Tiempo estimado (Min)	Frecuencia	¿Agregar Valor?
1	Actividad 1.					
1.1	INICI O Tarea 1	Órgano Administrativo	Si aplica	#	Anual / Mensual	Si / No

Los campos deberán ser completados de la siguiente forma:

- Secuencia: Número de actividad y tarea correspondiente, las cuales se enumerarán de manera ordenada y secuencial.
- Tarea: Descripción de la tarea en forma narrativa y en infinitivo. Es preciso recalcar que se detallarán tanto los pasos como los documentos utilizados.
- Responsable: Órgano Administrativo responsable de la ejecución de la tarea que se detalla.
- Sistema Informático: Corresponde a la aplicación informática con la que se ejecuta la tarea descrita, si aplica.
- Tiempo estimado: Tiempo (en minutos) que tarda la ejecución de la tarea descrita.
- Frecuencia: Corresponde a la periodicidad con la que se realiza la tarea, es decir, diariamente, mensualmente, trimestralmente, etc.
- ¿Agrega Valor?: Si la tarea descrita agrega o no valor al proceso.

d. Salidas Verificables

Se deberán especificar los resultados del proceso. Para su descripción se utilizará la siguiente tabla:

Código	Nombre	Criterios de aceptación	Origen	Referencia

Los campos deberán ser completados de la siguiente forma:

- Código: Corresponde al código de la salida. Por ejemplo, el código del documento que constituye la salida del proceso: S01, S02, etc.; las cuales se enumerarán de manera ordenada según su aparición y secuencialmente. Nombre: Nombre de la salida; es decir, del producto que genera el proceso (Ej.: Informe, oficio, documento, etc.).
- Criterios de aceptación: Corresponde al estado en el que se encuentra la salida del proceso. Por ejemplo, en caso de ser un documento: Manual aprobado y vigente.
- Origen: Órgano Administrativo del que se genera o es propietario de la salida.
- Referencia: Corresponde al documento, formato, formulario, etc. al que se quiere hacer referencia y que constituye la salida del proceso.

e. Consideraciones adicionales

Corresponderá al enunciado de los aspectos relevantes relacionados con el proceso detallado en el manual, por ejemplo: Glosario de términos y siglas, definición de las características particulares o beneficios del producto o proceso, etc.

f. Diagrama de Flujo

Esquema gráfico de la sucesión en la que se realizarán las actividades y tareas del proceso. El formato y la simbología que se utilizará para la elaboración del Diagrama de Flujo se muestran en los Anexos 2 y 3 de la presente Resolución.

g. Registros de Información del Proceso

Se deberán especificar los registros de información del proceso. Para su descripción se utilizará la siguiente tabla:

Registro	Descripción	Orden	Digital / Físico	Tiempo de archivo	Responsable

Los campos deberán ser completados de la siguiente forma:

- Registro: Número secuencial y ordenado del registro de información del proceso.
- Descripción: Corresponde al detalle del registro de información del proceso (documento, acta, resolución, etc.).
- Orden: Tipo de ordenamiento del registro de información del proceso.
- Digital/Físico: Corresponde al tipo de archivo del registro de información.
- Tiempo de archivo: Tiempo que permanecerá archivado el registro antes de su destrucción.
- Responsable: Órgano Administrativo encargado del archivo del registro de información.

h. Indicadores

Se deberán establecer los indicadores para medir el proceso, los que se establecerán conforme a la eficacia (cliente interno) y eficiencia (cliente externo) vinculadas al proceso. Para cada indicador se determinará:

- Nombre de indicador
- Descripción de qué consiste el indicador

- Forma de cálculo del indicador
- Período de medición, es decir, cuando se efectuará dicha medición.

Característica	Descripción
Nombre	
Descripción	
Forma de cálculo	
Período de medición:	

i. Estadísticas

Se deberán establecer las estadísticas del proceso o aquellas que se encuentren relacionadas con el mismo.

j. Anexos

Son los documentos, formatos, instructivos o manuales de usuario relacionados con el proceso o producto detallado en el manual.

3.1.4.3. Validación del Manual de Procedimiento

Una vez elaborada la propuesta de manual de procedimiento, ésta deberá ser enviada a los servidores, colaboradores y/o líneas de supervisión involucrados para su revisión, análisis y emisión de recomendaciones, observaciones o comentarios. Los revisores del documento deberán emitir sus opiniones utilizando para ello la función de Microsoft Word llamada “Control de Cambios” en máximo dos días laborables después de haber recibido el manual, sin embargo, se podrá extender el plazo dependiendo de las características y extensión de cada documento.

Posterior a la recolección de las opiniones, observaciones o inclusiones efectuadas por los responsables de la revisión del documento, se realizarán las correcciones correspondientes y se remitirá el documento para su validación final.

3.1.4.4. Aprobación del Manual

Después de la validación del manual por parte de los colaboradores o servidores revisores, éste deberá ser aprobado por escrito por el propietario o dueño del proceso, para constancia de lo cual, se deberán incluir las firmas respectivas en el documento. Adicionalmente, se

incluirá a las autoridades correspondientes de acuerdo a su relación con el procedimiento descrito en el manual.

3.1.4.5. Distribución y Difusión

Una vez obtenidas las firmas de todos los revisores y aprobadores involucrados en el documento, éste será difundido al personal que tenga participación en el proceso. Para ello, y dependiendo de la naturaleza del documento, se establecerá si éste es difundido por medio de una resolución o no. Cabe acotar que adicionalmente, deberá publicarse la versión aprobada en la carpeta compartida del Órgano Administrativo correspondiente.

3.1.4.6. Revisión y Actualización

Debido a que la utilidad de los manuales de procedimientos radica en la veracidad de la información que contienen, se efectuarán revisiones periódicas con el propósito de que sean actualizados y éstos contengan información que se apegue a la realidad del proceso.

Para el seguimiento de procesos y procedimientos se deberán tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- Seleccionar de manera coordinada, entre las autoridades del Órgano Administrativo vinculado y la Dirección de Planificación, el o los procesos para realizar el seguimiento.
- Identificar claramente como se está realizando en la práctica el proceso.
- Verificar si el proceso contribuye a agregar valor para el usuario.
- Determinar los tiempos reales de las actividades.

Las actividades para realizar el seguimiento a los procesos y procedimientos se detallan a continuación:

- Reunión del servidor responsable de realizar el seguimiento del proceso o procedimiento en la Dirección de Planificación con el dueño o responsable del proceso; en esta reunión, el responsable del proceso realizará una descripción de cómo está aplicándose el proceso en ese momento. De esta reunión se levantará un acta que será firmada por todos los presentes.
- El servidor responsable de realizar el seguimiento del proceso, analizará y evaluará los resultados obtenidos en la reunión de la actividad anterior, mediante el respectivo formato de evaluación.



- Con los resultados obtenidos, se convocará a una reunión a la cual deberá asistir el dueño del proceso, el Director del Órgano Administrativo dueño del proceso y el servidor de la Dirección de Planificación responsable de realizar el seguimiento. En esta reunión se analizarán los resultados de la evaluación y de ser el caso, se tomarán las medidas correctivas necesarias. De esta reunión se levantará un acta que será firmada por todos los presentes.
- De ser el caso, se registrarán los cambios aprobados en la descripción histórica del proceso y se elaborará un alcance a la resolución respectiva

4. DEFINICIONES RELEVANTES

Actividad: Son todas las acciones que corresponde ejecutar a un responsable u Órgano Administrativo de manera periódica y sostenida, por la naturaleza de los procesos que realiza.

Clientes: Son las personas, entidades u órganos administrativos para quien se produce la salida de un proceso.

Entrada: Son todos los materiales, insumos, información y soporte (tangibles o intangibles) que se necesitan para apoyar el inicio o realización de un proceso.

Indicador: Dato que ayuda a medir objetivamente la evolución de un proceso o una actividad.

Proceso: Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan entre sí, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, emplean insumos, agregan valor y entregan un producto o servicio con valor agregado a un cliente.

Megaproceso: Es el conjunto de macroprocesos que contribuyen a cumplir con los objetivos y metas estratégicas institucionales.

Macroproceso: Es el conjunto de procesos que contribuyen, en forma sistémica, a cumplir con los objetivos y metas estratégicas a fin de satisfacer los requerimientos de los clientes internos y externos.

Proceso: Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan entre sí, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, emplean insumos, agregan valor y entregan un producto o servicio con valor agregado a un cliente.



Procedimiento: Conjunto de actividades que tienen la finalidad de determinar la manera como se ha de llevar a cabo un proceso, con el objeto de asegurar la obtención de resultados efectivos.

Salida: Son los resultados o productos de un proceso.

5. DISPOSICIONES GENERALES

- En apego a los objetivos propuestos, esta metodología deberá ser difundida a todos los niveles directivos y mandos medios, a fin de que sea asumida como parte de las normas de sus propios órganos administrativos y con el objeto de facilitar su cumplimiento.
- La Dirección de Planificación, en coordinación con los responsables de los órganos administrativos de la Universidad Nacional de Loja, priorizarán el levantamiento de procesos específicos para cada periodo.



6. ANEXOS

6.1. ANEXO 1: REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN BÁSICA

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				

3.2 Actividades (Describir los pasos secuencias del procedimiento)



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

3.3 Salidas verificables (Productos generados por el procedimiento)

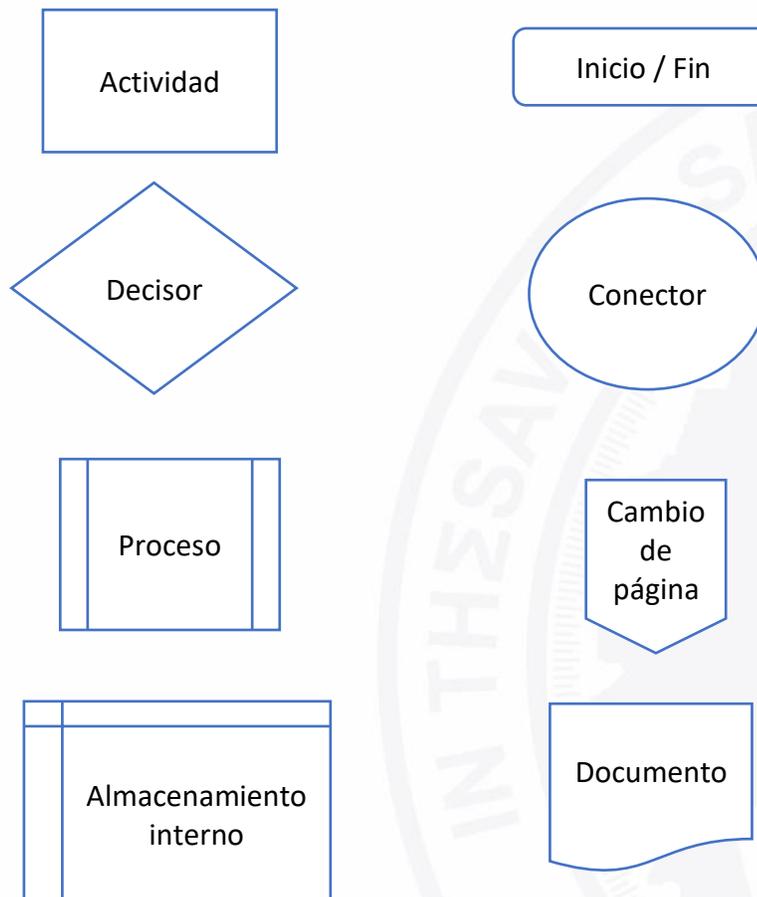
No.	Nombre	Revisado / Aprobado por:	Destinatario de la salida (cliente interno / externo)	Referencia (aplica en caso de utilizar formatos)
1				Anexo #
2				
3				

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)

5. Anexos (Adjuntar todos los formatos / formularios necesarios que se utilicen o generen en el procedimiento. Ej. Formato de petición / oficio / factura / solicitud de viáticos / permisos.

6.2. Anexo 2: SIMBOLOGÍA DE DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS



Nota: La simbología es la establecida por la aplicación *Lucidchart Diagrams*.



UNL

Universidad Nacional de Loja

Carrera de Administración Pública

6.3. Anexo 3: MODELO DE DIAGRAMACIÓN

	Responsable:	Macroproceso:	Fecha de Elaboración:
	Órgano Administrativo:	Proceso:	Inicio:
	Página: x de y	Status: Propuesta / Aprobado	Fin: Actividad Final del proceso
Asistente Administrativo (Archivo General)	Asistente Administrativo (Departamento financiero)	Especialista / Experto (Departamento Jurídico)	Director de ...
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Act1[Actividad 1] Act1 --> Act2[Actividad 2] Act2 --> Proc1[Proceso 1] Proc1 --> 1((1)) </pre>	<pre> graph TD 1((1)) --> Act3[Actividad 3] Act3 --> Dec1{Decisión 1} Dec1 -- no --> Fin1([Fin]) Dec1 -- sí --> 2((2)) </pre>	<pre> graph TD 2((2)) --> Act4[Actividad 4] Act4 --> Proc2[Proceso 2] Proc2 --> Act5[Actividad 5] Act5 --> 3((3)) </pre>	<pre> graph TD 3((3)) --> Act5[Actividad 5] Act5 --> Dec2{Decisión 2} Dec2 -- sí --> Fin2([Fin]) Dec2 -- no --> Act6[Actividad 6] Act6 --> Fin3([Fin]) </pre>



6.4. Anexo 4: 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:		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



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

6.5. Anexo 5: FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO

 1859		
Proceso:	Órgano Administrativo	Página: x de y
Código:	Responsable:	

Anexo 2. Matriz de Operacionalización

PROBLEMA+A1:F21	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN		
			VARIABLES Y SUBVARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
4.2.2 Problema Principal:	5.1 Objetivo General:	6.1.1 Hipótesis General:	6.2 Variables de la Investigación.		6.3 Tipo y nivel de la Investigación:
			6.2.1 Variable Independiente:	Para la Variable Independiente:	6.3.1 Tipo de la Investigación:
¿De qué manera se formulan el proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja?	Formular el proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja.	No se formula correctamente el proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja	Falta de normativa y manual de procesos	a) Ausencia b) Autorización c) Problemas d) Desconocimiento	a) Investigación Cualitativa: que este se adapta mejor a las características y necesidades de la investigación, con el fin de recopilar la información no numérica necesaria
LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS RELATIVOS A LA GESTIÓN DOCUMENTAL NO SE ENCUENTRAN ESTRUCTURADOS	FORMULACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE SECRETARÍA GENERAL Y SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN SECRETARÍA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA	El PROCESO SE FORMULA CORRECTAMENTE (EL PROCESO - NO SE FORMULA CORRECTAMENTE)	FORMULAR EL MANUAL DE PROCESO	- EFICIENCIA - EFICACIA - CALIDAD	6.3.2 nivel de la investigación:
4.2.3 Problemas Secundarios:	5.2 Objetivos Específicos:	6.1.2 Hipótesis Especificas:	6.2.2 Variable Dependiente:	Para la variable Dependiente	Debe ser entendida como el comienzo o el soporte de futuras investigaciones.
P1.- ¿En qué ayuda realizar un diagnóstico situacional del proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja?	O1.- •Realizar un diagnóstico situacional del proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja.	Primera Hipótesis H1.- Ayudó el realizar un diagnóstico situacional del proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja.		a) Organizar	6.4 Método y diseño de la Investigación:
P2.- ¿ En qué ayuda realizar un manual del proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja?	O2.- •Elaborar un manual el proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja.	Segunda Hipótesis H2.- Ayudó a Elaborar un manual d el proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja.	Responsabilidad de los Funcionarios	b) Controlar	6.4.1 Método:
P3.- ¿Qué efectos tiene la propuesta en los actores que intervienen en el proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja?	O3.- •Socializar la propuesta con los actores que intervienen en el proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja.	Tercera Hipótesis H3.- Era necesaria la elaboración de la propuesta sobre el proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General.		c) Dirigir	Enfoque cualitativo, para el diseño no experimental, longitudinal, investigación-acción
				d) planificar	6.4.2 Diseño:
					Investigación no Experimental, longitudinal , de tipo acción
					6.5 La Población (N) y Muestra (n): Se tomará a al población en general
					6.5.1 La Población:
					Basada en datos extraídos de fuente confiable.
					6.5.2 La Muestra:
					Resultado después de realizar los cálculos de distribución normal.

Nota. Elaboración propia



Anexo 3. Formato de Entrevista semiestructurada



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
ENTREVISTAS
FORMATO DE ENTREVISTA

Fecha:

Nombre del Entrevistado:

Unidad Administrativa:

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo lleva a cabo la función a usted encomendada?

.....
.....

2. ¿Para la función que usted desempeña necesita contar con personal de apoyo?

.....
.....

3. ¿El espacio físico con el que cuenta es el adecuado para cumplir con sus funciones?

.....
.....

4. ¿Cuenta con los equipos informáticos actualizados?

.....
.....

5. ¿Cuenta usted con la normativa pertinente para desarrollar la Gestión Documental ?

.....
.....

6. ¿La normativa es de fácil de interpretación al momento de realizar su trabajo?

.....
.....



7. ¿ Aplica usted la normativa pertinente en el cumplimiento de su función; y en qué medida?

.....
.....

8. ¿ Cuenta usted con los recursos necesarios para cumplir con la gestión a usted encomendada?; En caso de no contar con los recursos necesarios, cuales le harían falta.

.....
.....

9. ¿Ha tenido capacitación para realizar la función a usted encomendada?

.....
.....

10. ¿Se ha puesto en práctica los conocimientos de la capacitación recibida?

.....
.....

11. ¿A su criterio qué se requiere fortalecer en la unidad para el cumplimiento adecuado de la Gestión Documental en Archivo General?

.....
.....

12. ¿Las disposiciones recibidas para la Gestión Documental son claras?

.....
.....

13. ¿Cuáles son las principales dificultades que se enfrentan para la Gestión Documental de Archivo en su Unidad?

.....
.....

Nota. Elaboración propia



Anexo 4. Formato ficha de Observación



SEGUNDO INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
 FICHA DE OBSERVACIÓN
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
 CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
 Guía de Observación

Nombre de la Unidad Administrativa:

Nombre del Usuario:

Fecha: Hora:

Actividad:

OB.1 Realizar un diagnóstico situacional del proceso de Secretaría General y subproceso de Gestión Documental en Secretaría General de la Universidad Nacional de Loja.
Objetivo : realizar el levantamiento de información del proceso y subproceso

Aspecto	SI	NO
1. La Unidad de Archivo General es de fácil localización.		
2. La información sobre la entrega de documentos es la adecuada		
3. La atención por parte de los funcionarios es la correcta		
4. Ha tenido dificultad a la hora de entregar un documento		
5. Ha experimentado pérdida de documentos entregados a Archivo General		
6. Tiene acceso a la información de cómo se procesa un documento en Secretaría General		
7. Los documentos entregados reciben una respuesta rápida por parte de Secretaría General		
8. Ha presentado dificultades a la hora de que le reciban un documento por parte de los funcionarios de Secretaría		
9. La gestión de documentos se adecua a la normativa con la que trabaja Secretaría General		

Nota. Elaboración propia

Anexo 5. Evidencias fotográficas

Entrevista a funcionarios







unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública



m) Convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias, así como llevar las actas del Órgano Colegiado Superior, según agenda de actividades;

n) Elaborar las actas de las sesiones del Órgano Colegiado Superior y agregar la documentación cuando fuere necesario;

o) Validar los permisos de personal a su cargo de acuerdo a la normativa legal vigente;

p) Las demás que sean asignadas por las autoridades de la institución mediante acto administrativo o normativo y aquellas que consisten en disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias;

Portafolio de Productos y Servicios:

Gestión documental

q) Actas del Órgano Colegiado Superior
r) Resoluciones del Órgano Colegiado Superior
s) Resoluciones de Rectorado
t) Documentos institucionales certificados
u) Autenticaciones

Administración de archivo

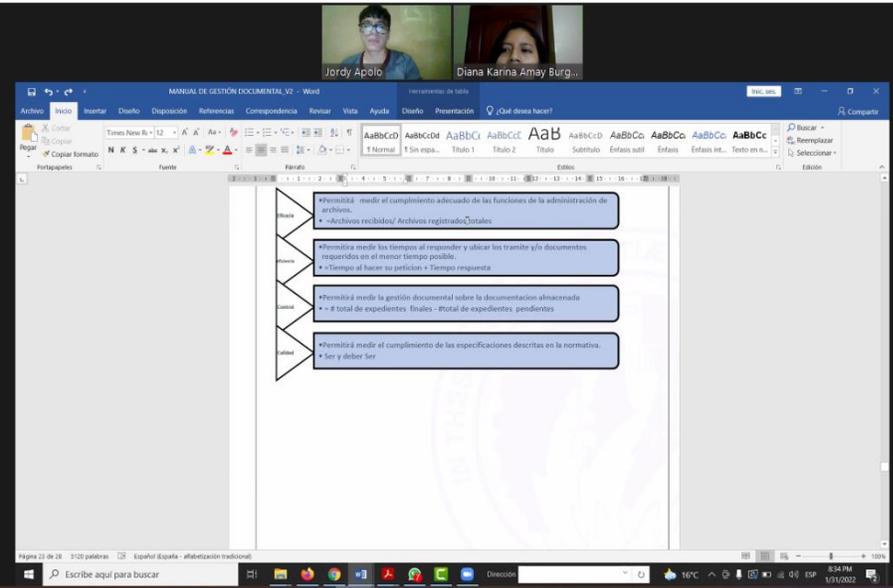
v) Registro de recepción de documentos externos e internos en el sistema de Gestión documental
w) Índice de documentos enviados y recibidos
x) Registro de control interno de préstamo de documentos
y) Registros de asistencia técnico para la administración de los archivos de gestión
z) Informe de Inspección a los archivos de Gestión
aa) Registros de recepción de documentos en el archivo general
bb) Inventario general de los documentos en el archivo general
cc) Registros de valoración, rescate y expurgo de los documentos del archivo general

Art. 39.- PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE QUINTAS EXPERIMENTALES.- El proceso de gestión administrativa de quintas experimentales se desarrollará por parte de su responsable, considerando la misión y en función de sus atribuciones y responsabilidades.

072-54 7922 Ext.10
Ciudad Universitaria "Guillermo Falconi Espinosa",
Casilla letra "S", Sector La Argelia - Loja - Ecuador



Zoom Reunión



MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL V2 - Word

Permitirá medir el cumplimiento adecuado de las funciones de la administración de archivos.
+ Archivos recibidos/ Archivos registrados/Contales

Permitirá medir los tiempos al responder y ubicar los tramite y/o documentos requeridos en el menor tiempo posible.
+ Tiempo al hacer su petición + Tiempo respuesta

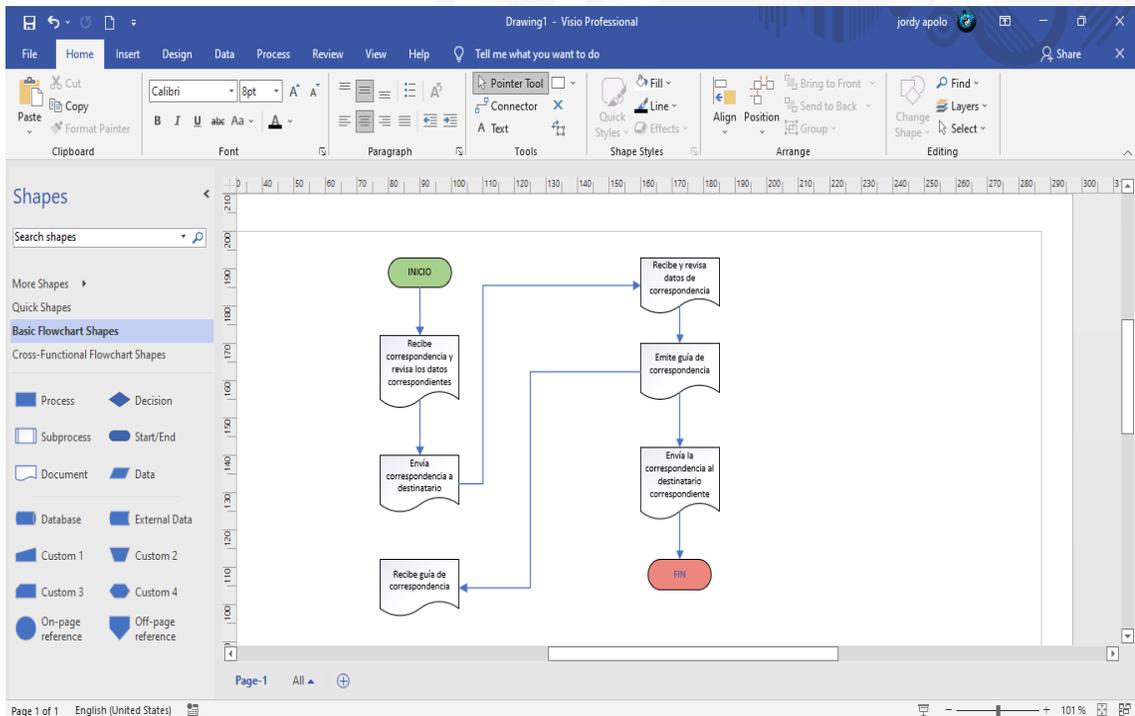
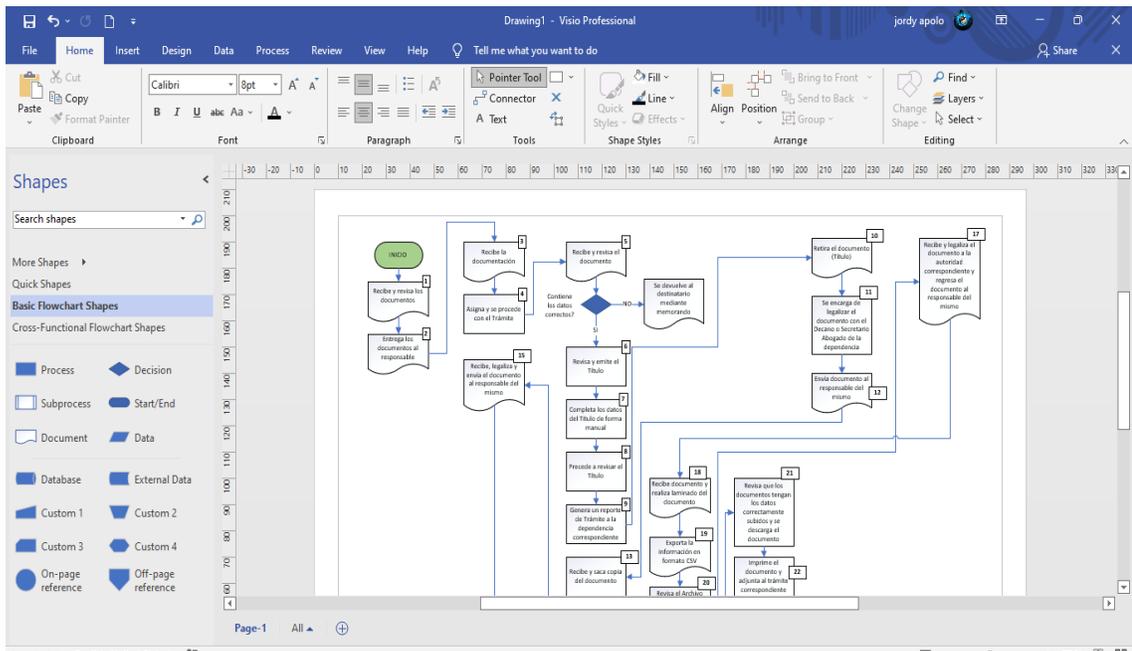
Permitirá medir la gestión documental sobre la documentación almacenada
+ # total de expedientes - Inicial - #total de expedientes pendientes

Permitirá medir el cumplimiento de las especificaciones descritas en la normativa.
+ Ser y deber Ser

Página 27 de 28 3102 palabras Español (España - alfabetización tradicional)

2038 31/01/2022

Elaboración de flujograma



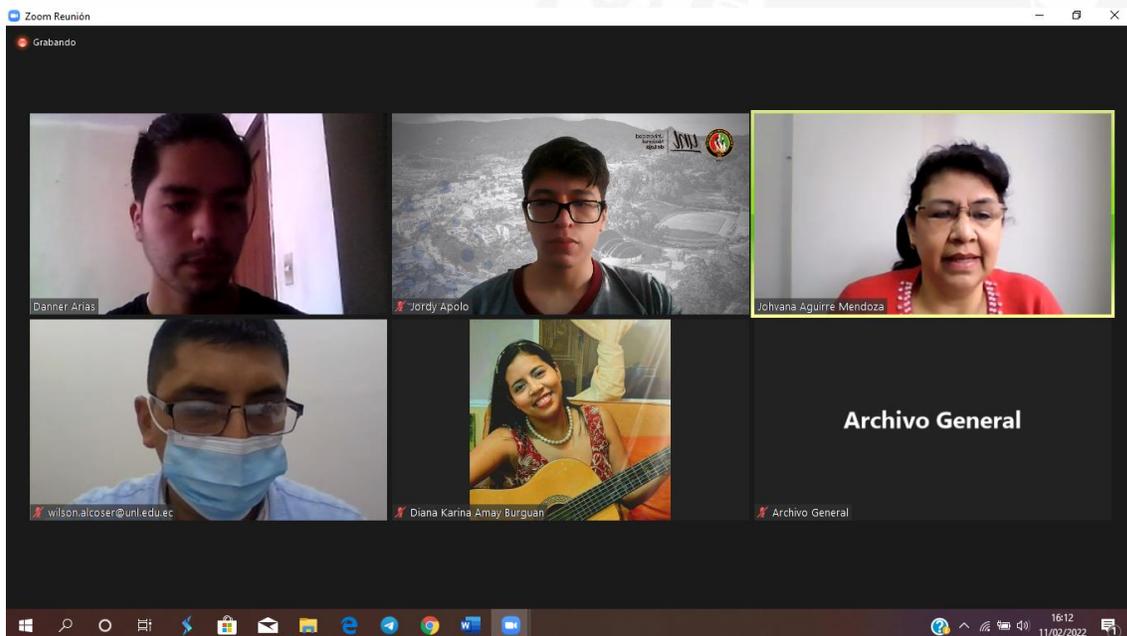


unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

Socialización de propuesta con los funcionarios de Secretaría General





Anexo 6. Certificación del Abstract

Marcabeli, 24 de agosto de 2022

A QUIEN CORRESPONDA:

Por este medio le informo que el señor Jordy Michael Apolo Rios, con Número de Cédula 0705181915, quien es egresado de la carrera de Administración Pública, en la Universidad Nacional de Loja, realizó su resumen (Abstract). de la tesis titulada: **"Formulación del proceso de Gestión Secretaria General y subproceso Gestión Documental en Secretaria General de la Universidad Nacional de Loja "**, bajo mi coordinación y se encuentra redactado acorde al resumen en Español, mismo que le servirá para la obtención de su titulación.

Es todo cuanto puedo informar

Atentamente:



Diego Calozuma
0705167013

Docente de Inglés del Colegio Bachillerato Marcabeli