



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Diseño del proceso de gestión documental y archivo de la Unidad Judicial de la Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia de la Provincia de Sucumbíos del año 2015.

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTOR: Ojeda Toledo, Henry Eduardo

DIRECTOR: Albuja Batallas, Andrés Fabián, MBA Finance

CENTRO UNIVERSITARIO LAGO AGRIO

2017



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2017

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister

Andrés Fabián Albuja Batallas

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación, denominado: "Diseño del proceso de gestión documental y archivo de la Unidad Judicial de la Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia de la Provincia de Sucumbíos del año 2015." realizado por: Ojeda Toledo Henry Eduardo, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, enero de 2017

f)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Ojeda Toledo Henry Eduardo, declaro ser autor del presente trabajo de titulación: “Diseño del proceso gestión documental y archivo de la Unidad Judicial de la Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia de la Provincia de Sucumbíos del año 2015.”, de la Titulación de Maestría en Gestión Empresarial, siendo el Ingeniero Andrés Albuja, Director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f.

Autor: Ojeda Toledo Henry Eduardo
Cédula: 2100211248

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres por su apoyo incondicional, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles y a toda mi familia por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar y cumplir esta nueva meta en mi vida.

Henry Ojeda Toledo

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica Particular de Loja, autoridades, docentes y personal en general, así como a todos quienes forman parte de la Unidad Judicial de la Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia de la Provincia de Sucumbíos, por haber hecho posible la ejecución de este proyecto.

Henry Ojeda Toledo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	2
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1. La Función Judicial	3
1.1 Análisis sectorial	3
1.2 Identificación de la empresa.....	6
1.3 Planteamiento del Problema.....	10
1.4 Justificación.....	14
1.5 Objetivos	16
1.6 Hipótesis	17

1.7 Alcance	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO REFERENCIAL	18
2. Marco Legal	19
2.1 Base legal del proyecto	19
2.2 Marco Teórico	27
2.3 Marco Conceptual	43
CAPÍTULO III.....	47
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	47
3. Tipo y diseño de la Investigación	48
3.1 Recolección de la información y análisis de datos.....	48
3.2 Descripción de la unidad de investigación.....	48
3.3 Análisis e interpretación de datos.....	56
3.4 Comprobación de hipótesis	68
3.5 Conclusiones y recomendaciones de la investigación	71
CAPÍTULO IV.....	74
PROPUESTA.....	74
4. Propuesta de diseño del proceso de gestión documental de la UFFMNA de Lago Agrio.....	75
4.1 Antecedentes	75
4.2 Objetivo y alcance de la propuesta	75

4.3 Manual proceso y procedimiento de gestión documental.....	76
Descripción de actividades del Proceso Gestión Documental y Archivo	80
4.4 Documentación de subprocesos y procedimientos del proceso Gestión Documental y Archivo	81
4.5 Formatos propuestos.....	108
4.6 Funciones del Área de Archivo de la Función Judicial	115
4.7 Determinación de las necesidades de recursos necesarios: talento humano, maquinaria, materiales y sistemas informáticos.....	119
4.9 Factibilidad del proyecto.....	125
CONCLUSIONES	127
RECOMENDACIONES	128
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	130
ANEXOS	133
ANEXO No. 1	134
CUESTIONARIO	134
ANEXO No. 2	137
TABUACIÓN DE ENCUESTAS	137

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Estructura de la Función Judicial.....	6
Ilustración 2 Cadena de Valor UJFMNA Lago Agrio	9

Ilustración 3 Carga de trabajo UJFMNA	11
Ilustración 4 Ubicación archivo documental	12
Ilustración 5 Ubicación archivo documental	12
Ilustración 6 Ubicación archivo documental	13
Ilustración 7 Diagrama causa – efecto	13
Ilustración 8 Tipos de archivo según clasificación SNAP	22
Ilustración 9 Proceso o vida útil de un documento	30
Ilustración 10 Estructura documental SGC ISO 9001:2008.....	36
Ilustración 11 Estructura Sistema de Gestión de la Calidad - ISO 9001:2008.....	38
Ilustración 12 Esquema SGD basado en ISO 30300.....	41
Ilustración 13 Cualidades personal gestión documental	43
Ilustración 14 Recolección de información.....	53
Ilustración 15 Trabajo de campo	53
Ilustración 16 Verificación de la ruta documental.....	53
Ilustración 17 Trabajo de observación	54
Ilustración 18 Observación de registro documental.....	54
Ilustración 19 Tiempo de respuesta	57
Ilustración 20 Conservación de documentos	58
Ilustración 21 Seguridad de la información.....	59
Ilustración 22 Automatización del proceso de gestión documental.....	60
Ilustración 23 Control documental.....	61
Ilustración 24 Capacitación personal en gestión documental.....	62
Ilustración 25 Talento humano en gestión documental.....	63
Ilustración 26 Seguridad industrial en gestión documental.....	64
Ilustración 27 Recursos económicos para gestión documental	65

Ilustración 28 Recursos materiales para gestión documental.....	66
Ilustración 29 Gestión documental y satisfacción del usuario	67
Ilustración 30 Diagrama de flujo proceso de gestión documental y archivo	80
Ilustración 31 Flujo Subproceso Creación, organización y almacenamiento.....	81
Ilustración 32 Flujo Subproceso Derivación de causas al archivo intermedio.....	85
Ilustración 33 subproceso gestión, acceso y difusión de expedientes.....	88
Ilustración 34 Diagrama de flujo préstamo y devoluciones a funcionarios	89
Ilustración 35 Diagrama de flujo fotocopias simples.....	92
Ilustración 36 Diagrama de flujo Fotocopias certificadas.....	95
Ilustración 37 Flujo Lecturas y revisión de expedientes	99
Ilustración 38 Flujo Atención al cliente	100
Ilustración 39 Flujo Preservación de la documentación.....	102
Ilustración 40 Flujo digitalización	103
Ilustración 41 Flujo Seguridad de la información	105
Ilustración 42 Solicitud y Devolución de Procesos	108
Ilustración 43 Inventario expedientes causas	109
Ilustración 44 Solicitud de reclamo	114
Ilustración 45 Reorganización de archivo	123
Ilustración 46 Reorganización archivo.....	124
Ilustración 47 Reorganización de archivo	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Causas existentes UJFMNA	11
Tabla 2 Diferencias Record Management y Document Management	28
Tabla 3 Ciclo de vida del documento.....	29

Tabla 4 Estructura cuestionario	50
Tabla 5 Tabulación y procesamiento de datos.....	55
Tabla 6 Tiempo de respuesta.....	57
Tabla 7 Conservación de documentos.....	58
Tabla 8 Seguridad de la información	59
Tabla 9 Automatización del proceso de gestión documental	60
Tabla 10 Control documental	61
Tabla 11 Capacitación del personal en gestión documental.....	62
Tabla 12 Talento humano en gestión documental	63
Tabla 13 Seguridad industrial en gestión documental	64
Tabla 14 Recursos económicos para gestión documental	65
Tabla 15 Recursos materiales para gestión documental.....	66
Tabla 16 Gestión documental y satisfacción del usuario	67
Tabla 18 Ficha de caracterización del proceso de gestión documental y archivo	76
Tabla 19 Descripción de actividades proceso gestión documental y archivo	80
Tabla 20 Descripción de actividades subproceso de creación, organización y almacenamiento	82
Tabla 21 Descripción de actividades subproceso derivación de causas al archivo intermedio	86
Tabla 22 Descripción de actividades subproceso gestión, acceso y difusión de expedientes .	88
Tabla 23 Descripción de actividades préstamo y devoluciones a funcionarios	90
Tabla 24 Descripción de actividades Fotocopias simples.....	93
Tabla 25 Descripción de actividades Fotocopias certificadas	96
Tabla 26 Descripción actividades Lecturas y revisión de expedientes	99
Tabla 27 Descripción de actividades Servicio al cliente.....	101

Tabla 28 Descripción de actividades Preservación de la documentación.....	102
Tabla 29 Descripción de actividades Digitalización.....	104
Tabla 30 Descripción de actividades Seguridad de la información.....	106
Tabla 31 Inventario de puestos.....	119
Tabla 32 Jefe administrativo.....	120
Tabla 33 Analista de archivo.....	120
Tabla 34 Auxiliar de archivo.....	120
Tabla 35 Presupuesto Talento Humano.....	121
Tabla 36 Presupuesto modelo de gestión SGD.....	122

RESUMEN

El presente trabajo de investigación pretende resaltar la importancia de un análisis integral basado situación actual a través de aplicación de encuestas y entrevistas, así como el diseño del proceso de gestión documental de la Unidad Judicial de la Familia, Niñez y Adolescencia de Lago Agrio (UJFMNA), cimentado en la Administración por Procesos, el Talento Humano. Donde Se plantea la problemática de la situación actual que surge de las necesidades y problemas por los que atraviesa la Unidad Judicial de la Familia, Niñez y Adolescencia de Lago Agrio en su proceso de gestión documental y archivo. Cabe indicar que este trabajo de investigación ayudara al usuario interno como externo a reducir considerablemente los tiempos de atención en la revisión de sus expedientes, ya que el problema radica en que los expedientes están trasapelados o se encuentran demasiado tiempo con los funcionarios judiciales acarreando inconvenientes con el usuario externo. El desarrollo de la propuesta con sus diferentes componentes, el manual de procesos y procedimientos con su descripción de actividades y diagramas de flujo que permiten un fácil entendimiento.

PALABRAS CLAVE: Gestión documental, archivo, procesos, modelo de gestión.

ABSTRACT

This research aims to highlight the importance of a comprehensive analysis based on current situation through the application of surveys and interviews, as well as the design of the documentary management process of the Judicial Unit of the Family, Children and Adolescents of Lago Agrio (UJFMNA), Cemented in the Administration by Processes, the Human Talent. Where the problem of the current situation arising from the needs and problems that the Judicial Unit of the Family, Children and Adolescents of Lago Agrio goes through in its process of documentary management and archiving. It should be pointed out that this research work will help the internal and external user to reduce considerably the time of attention in the review of their files, since the problem is that the files are misplaced or they are too long with the judicial officers entailing inconveniences with The external user. The development of the proposal with its different components, the manual of processes and procedures with its description of activities and flow diagrams that allow an easy understanding.

KEYWORDS: Document management, archiving, processes, management model.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo consiste en el diseño del proceso de gestión documental y archivo de la Unidad Judicial de la Familia, Niñez y Adolescencia de la ciudad de Lago Agrio, entidad adscrita y dependiente del Consejo de la Judicatura.

Se resalta la importancia de este trabajo debido a que, dependiendo de los resultados de la investigación y la efectividad de la implementación proceso que se propone, se puede hacer extensivo a nivel provincial y nacional, mejorando la satisfacción de los usuarios de los servicios de esta entidad pública en todo el territorio ecuatoriano.

Se planteó como objetivo general el diseño de un proceso de manejo documental y archivo de la unidad de Familia, Niñez y Adolescencia con sede en el Cantón Lago Agrio de la Provincia de Sucumbíos para el año 2015, cuyos componentes específicos consisten en la evaluación de la situación actual del proceso a fin de establecer las causas que han influenciado en la calidad y despacho de actividades administrativas y judiciales; el diseño de la situación propuesta del proceso, documentando el manual del proceso y procedimiento gestión de archivo y finalmente la determinación de las necesidades de recursos necesarios: talento humano, maquinaria, materiales y sistemas informáticos.

El tipo de investigación aplicado fue la descriptiva puesto que se caracterizó el fenómeno y sus rasgos más representativos obteniéndose un diagnóstico de la situación actual, se ejecutó la investigación aplicada porque va encaminada a la solución de un problema identificado, dado que existe una relación entre el marco teórico expuesto y el objetivo del presente trabajo.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. La Función Judicial

1.1 Análisis sectorial

La Constitución de la República del Ecuador del año 2008 en el artículo 178 define al Consejo de la Judicatura como la dependencia gubernamental encargada de la administración, vigilancia y disciplina de la Función Judicial, para el efecto señala en el artículo 181 sus competencias y responsabilidades encaminadas a lograr la mejora y modernización de la justicia, y en consecuencia al proyecto político establecido por el gobierno actual en el Plan Nacional para el Buen Vivir.

El Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 establece en el Objetivo 6 lo siguiente:

“Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los Derechos Humanos” (p.209).

El citado instrumento ha determinado políticas, lineamientos estratégicos y metas a las que deben aportar los diferentes órganos del Estado que componen la Función Judicial, de las cuales se destacan las siguientes:

- Promover el acceso óptimo a la justicia bajo el principio de igualdad y no discriminación.
- Mejorar y modernizar la administración del sistema de justicia.
- Prevenir y erradicar la violencia de género en todas sus formas.
- Promover una cultura social de paz.
- Combatir y erradicar la violencia y el abuso contra niñas, niños y adolescentes.

En la consulta popular de mayo 2011, se planteó entre otras opciones la de reestructuración de la función judicial y se crea el Consejo de la Judicatura Transitorio (2011) que contó con un plazo de 18 meses para realizar las acciones de ajuste y creación del Consejo de la Judicatura definitivo. El régimen de transición diseñó un modelo de gestión cuyo objetivo fue el de reestructurar la función judicial con base en las disposiciones constitucionales y demás normas conexas para que garanticen un acceso y administración eficiente de la justicia para todos los ecuatorianos.

Para este propósito, el 23 de enero de 2013 la Asamblea Nacional posesionó al actual Consejo de la Judicatura, el mismo que, en función de las nuevas directrices de participación ciudadana fue integrado a través de las designaciones efectuadas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

En el marco constitucional, la Asamblea Nacional expidió el Código Orgánico de la Función Judicial (2009), que define a la misma en la potestad que tiene el pueblo para administrar la justicia y se ejerce por los órganos jurisdiccionales, administrativos, auxiliares y autónomos, establecidos en la Constitución y la ley.

Tras el análisis del marco constitucional vigente, a continuación se describe a cada órgano de la función judicial:

- a) Consejo de la Judicatura: Según el Artículo 178 de la Constitución de la República del Ecuador, indica que el Consejo de la Judicatura es el órgano encargado de la administración de la función judicial, la Carta Magna le faculta al Consejo de la Judicatura definir y ejecutar las políticas para el mejoramiento y eficiencia en la gestión de la función judicial.

- b) Corte Nacional de Justicia: Tiene jurisdicción en todo el territorio nacional y le corresponde conocer los recursos de casación, de revisión y los demás que establezca la ley; así como desarrollar el sistema de precedentes jurisprudenciales fundamentado en los fallos de triple reiteración.
- c) Corte Provincial de Justicia: El Consejo de la Judicatura en ejercicio de sus atribuciones legales ha determinado el número de tribunales y juzgados necesarios, conforme a las necesidades definidas. Según las disposiciones del Consejo de la Judicatura, se ha determinado que en cada cantón debe existir al menos una jueza o juez especializado en la familia, niñez y adolescencia y una jueza o juez especializado en adolescentes infractores, de acuerdo con las necesidades de la sociedad.
- d) Corte Constitucional: Es el máximo órgano de control, interpretación constitucional y de administración de justicia en esta materia, su jurisdicción es a nivel nacional.
- e) Procuraduría General del Estado: Es un organismo público, técnico jurídico, con autonomía administrativa, presupuestaria y financiera, sus funciones se relacionan con la representación judicial del Estado, asesoramiento legal y la absolución de las consultas jurídicas a los organismos y entidades del sector público con carácter vinculante.
- f) Fiscalía General del Estado: Es un órgano autónomo de la Función Judicial, único e indivisible, funciona de forma desconcentrada y tiene autonomía administrativa, económica y financiera, actúa con sujeción a los principios constitucionales, derechos y garantías del debido proceso.
- g) Defensoría Pública: Es un órgano autónomo de la Función Judicial cuyo fin es garantizar el pleno e igual acceso a la justicia de las personas que, por su estado de indefensión o condición económica, social o cultural, no pueden contratar los servicios de defensa legal para el resguardo de sus derechos.

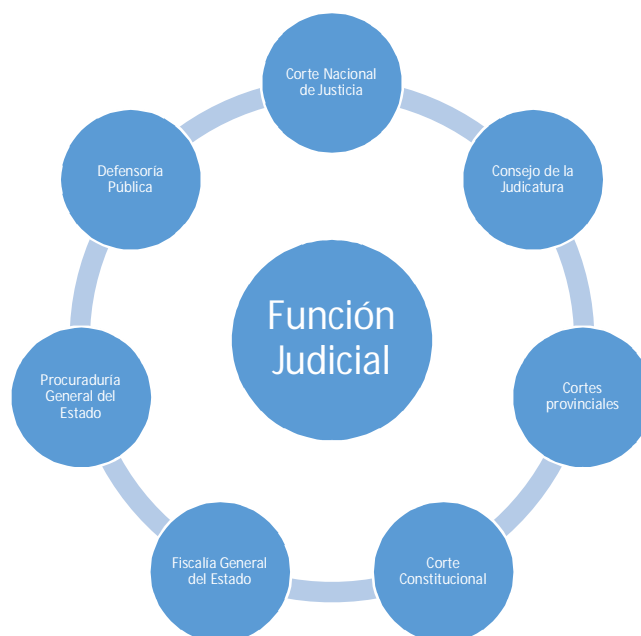


Ilustración 1 Estructura de la Función Judicial

Fuente: Consejo de la Judicatura (2014)

Elaborado por: el autor

1.2 Identificación de la empresa

En la conformación del Consejo de la Judicatura se unificaron los juzgados tradicionales con los juzgados corporativos, la Dirección Provincial que atiende a la Provincia de Sucumbíos se encuentra ubicada en la Ciudad de Lago Agrio.

La Unidad Judicial de la Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia de Lago Agrio (UJFMNA), de la Provincia de Sucumbíos es una entidad pública creada mediante Resolución. No. 123-2012 del Pleno del Consejo de la Judicatura, con fecha 26 de septiembre del 2012 y publicado en el Registro Oficial No. 814 el 22 de octubre del 2012, inició sus operaciones el 1 de octubre del año en mención.

Por ser entidad pública, está regida por normas de aplicación obligatoria para el ejercicio de sus funciones, entre las más importantes se destacan:

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de la Función Judicial
- Código Orgánico Integral Penal
- Código Orgánico General de Procesos
- Código de la Niñez y Adolescencia
- Ley Orgánica de Servicio Público
- Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Jurisdiccional
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley para el Tratamiento de la Colusión
- Ley Notarial

1.2.1 Direccionamiento Estratégico

Analizando el direccionamiento estratégico contenido en la Memoria de Rendición del (Consejo de la Judicatura, 2014) en el que basa su gestión a nivel central, descentralizado y desconcentrado, se destacan los siguientes elementos (p.8-9):

“Visión

Consolidar al sistema de justicia ecuatoriano como un referente de calidad, confianza y valores, que promueva y garantice el ejercicio de los derechos individuales y colectivos.

Misión

Proporcionar un servicio de administración de justicia eficaz, eficiente, efectiva, íntegra, oportuna, intercultural y accesible, que contribuya a la paz social y a la seguridad jurídica, afianzando la vigencia del Estado constitucional de derechos y justicia.

Principios fundamentales

- Idoneidad y probidad.
- Sujeción a la Constitución y a todo el ordenamiento jurídico.
- Imparcialidad e independencia.
- Igualdad y equidad.
- Vocación de servicio.
- Transparencia y rendición de cuentas.
- Compromiso con la sociedad.

Objetivos estratégicos

- Asegurar la transparencia y la calidad en la prestación de los servicios de justicia.
- Promover el óptimo acceso a la justicia.
- Impulsar la mejora permanente y la modernización de servicios.
- Institucionalizar la meritocracia en el sistema de justicia.
- Combatir la impunidad contribuyendo a mejorar la seguridad ciudadana.”

Mapa de Procesos

La UJFMNA de Lago Agrio pertenece a la Dirección Provincial de Sucumbíos del Consejo de la Judicatura, trabaja bajo el direccionamiento de la siguiente Cadena de Valor:

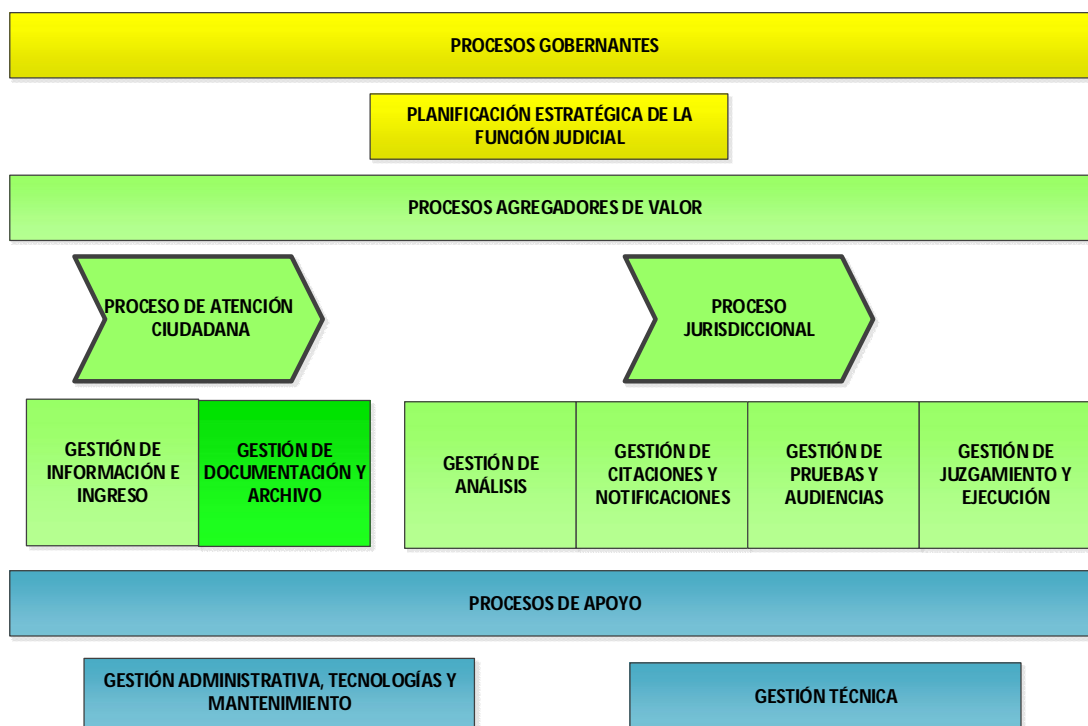


Ilustración 2 Cadena de Valor UJFMNA Lago Agrio

Fuente: Resolución 003-2014. Consejo de la Judicatura (2014)

Consultado por: el autor

La UJFMNA, está conformada por treinta y tres colaboradores, el 61% corresponde a colaboradores de género femenino y el 39% colaboradores género masculino.

1.3 Planteamiento del Problema

Por disposición del nivel concentrado del Consejo de la Judicatura, en la Provincia de Sucumbíos al igual que en el resto de provincias del país, realizó el proceso de eliminación de los siguientes juzgados:

- Juzgados de la Niñez y Adolescencia
- Juzgados Civiles
- Juzgados Penales

Todos los procesos y expedientes fueron sometidos a un proceso de resorteo de juicios, designándose de esta manera, a la UJFMNA de Lago Agrio 13.594 juicios, de la siguiente naturaleza, entre otros:

- Menores de edad
- Juicios de alimentos
- Menores infractores
- Divorcios
- Deprecatorio
- Separación de bienes

Por este motivo, en la UJFMNA de Lago Agrio se evidenció inconvenientes con la carga extra de trabajo asignado, ya que no existe, por un lado la infraestructura, y por otro los procesos, procedimientos, talento humano, equipos y materiales necesarios para atender de manera adecuada y oportuna los requerimientos de los usuarios. Surgió el deficiente manejo documental en la Unidad.

Al momento del resorteo de juicios, la UJFMNA de Lago Agrio tenía alrededor de 3.709 juicios en proceso, los cuales se incrementaron a 18.803 con la nueva asignación, esto provocó una sobrecarga de trabajo para los servidores judiciales, ha obstaculizado la adecuada gestión jurídica de cada caso, incrementándose el tiempo de respuesta al usuario y por ende las quejas constantes de la ciudadanía.

A continuación se muestra el detalle de las causas existentes en la UJFMNA:

Tabla 1 Causas existentes UJFMNA

Dependencia	Cantidad causas
Juzgados Primero y Segundo de la Niñez y Adolescencia	8.653
Juzgados Primero y Segundo de lo Civil	4.941
Violencia intrafamiliar	1.500
UJFMNA de Lago Agrio	3.709
Total causas	18.803

Elaborado por: el autor

En la siguiente ilustración se visualiza la carga de trabajo que asumió la UJFMNA de Lago Agrio:

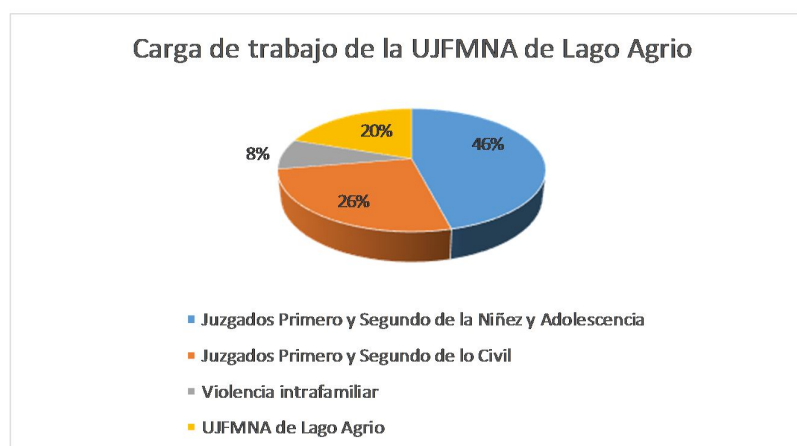


Ilustración 3 Carga de trabajo UJFMNA

Elaborado por: el autor

Debido al gran volumen de procesos existentes, reflejados en varios cuerpos o tomos, los expedientes han sido ubicados en diferentes lugares de la entidad como estanterías, en otras oficinas, escaleras, en el suelo, hasta ser despachadas a los diferentes ejecutores; tal como se muestra en las siguientes imágenes:



Ilustración 4 Ubicación archivo documental

Fuente: archivo fotográfico del autor



Ilustración 5 Ubicación archivo documental

Fuente: archivo fotográfico del autor



Ilustración 6 Ubicación archivo documental

Fuente: archivo fotográfico del autor

En el siguiente Diagrama Causa – Efecto se muestra la estructuración del problema descrito en la UJFMNA de Lago Agrio:

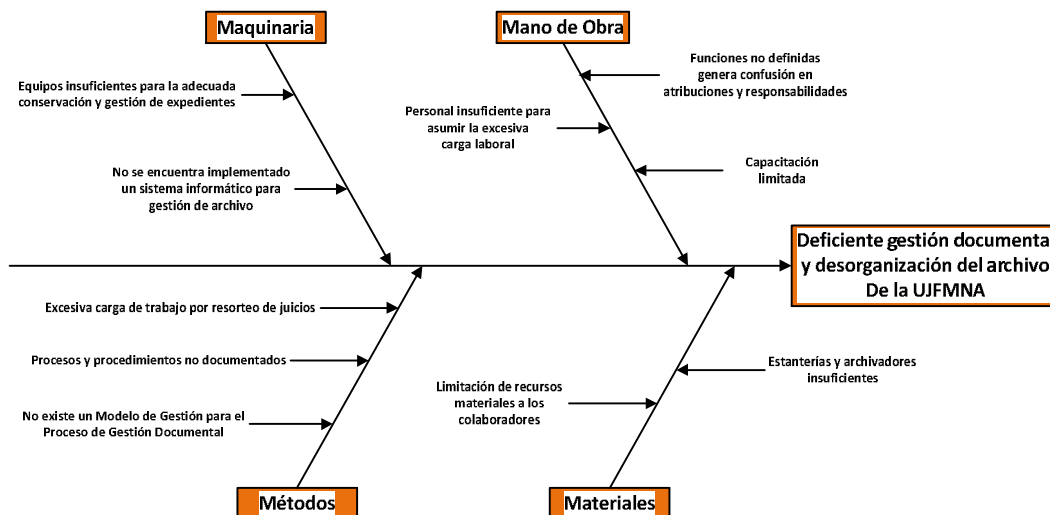


Ilustración 7 Diagrama causa – efecto

Elaborado por: el autor

El diagnóstico realizado refleja que el incremento de procesos judiciales que han sido asignados a la UJFMNA de Lago Agrio ha puesto en evidencia que no existe un adecuado proceso de gestión documental, en el diagrama anterior se describe de manera detallada todos los factores que causan el deficiente manejo de los documentos en esta dependencia, finalmente esto repercute de manera negativa a la calidad de los servicios prestados a los clientes internos y externos. Luego de diagnosticar la situación problemática de la entidad, se ha procedido a diseñar una propuesta de manejo o gestión documental con base en documentos o manuales, los mismos que identifican los procesos clave, sus interacciones y resultados. Finalmente se ha ejecutado una propuesta de intervención para la puesta en marcha del proceso diseñado, en este escenario se determina la necesidad de recursos en todos sus ámbitos.

1.4 Justificación

En materia de gestión documental, tras la investigación bibliográfica realizada en varios repositorios digitales de las universidades en Ecuador, podemos destacar el trabajo de Ramírez (2015) en el que desarrolla una “Propuesta de la creación e implementación del archivo institucional para la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba durante el 2014” muestra la problemática en una empresa pública al manejar los documentos, en este caso no existía un protocolo, criterios técnicos, personal especializado y capacitado. Sumado a esto, la carencia de infraestructura adecuada para preservar los documentos. Se planteó la propuesta de una unidad especializada que maneje el archivo en la institución con la finalidad de garantizar los procesos principales como protección, acceso, conservación y registro. El trabajo concluye señalando que es deber de la alta dirección de la empresa estar consciente de la

importancia de crear e implementar un archivo institucional, a fin de cumplir y aplicar las directrices contempladas en la Ley del Sistema Nacional de Archivos y la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

También destaca que la creación de un archivo institucional resulta de gran importancia, ya que permitirá beneficiar a los funcionarios que requieran hacer uso de la documentación, así como también, será el modelo bajo el cual se regirán el resto de direcciones de la empresa, para custodiar, clasificar y conservar los documentos.

En su trabajo de investigación, Llerena (2010) coincide en que la problemática radica en el manejo empírico o anárquico de algo tan importante y delicado como lo es la documentación, no existe un lineamiento o directriz para llevar la gestión documental adecuada y que se ajuste a las necesidades de los clientes, ante ello se hace necesario que la empresa gestione sus documentos con base a manuales o protocolos que definan claramente los roles, responsabilidades y productos relacionados con la gestión documental, dicho escenario le permitirá obtener beneficios a la empresa , tales como: reducción en desperdicio de recursos, mejora en los tiempos de entrega, mejora en la organización interna del archivo y cumplimiento de la normativa emitida para el sector público. Recomienda que es necesario incorporar un brazo tecnológico lo suficientemente fuerte para soportar el manejo de documentos a través de software de gestión documental, el mismo que deberá estar adaptado a la realidad de cada empresa, aun cuando pertenezcan al sector público.

El diseño e implantación de un proceso de gestión documental en la UJFMNA de Lago Agrio beneficiará principalmente a los usuarios de los servicios de esta institución, puesto que al tener un mejor acceso a la documentación, repercutirá en la satisfacción respecto al servicio solicitado.

La Dirección de UJFMNA de Lago Agrio ha mostrado interés en este proyecto, por lo que ha realizado la entrega de toda la información necesaria para su procesamiento, análisis y la elaboración de una propuesta, se ha dejado en evidencia el compromiso y convencimiento por parte sus líderes, por lo tanto se considera factible la elaboración de este trabajo.

La implantación de proceso permitirá mejorar de manera integral el funcionamiento del archivo de esta entidad reduciendo los tiempos de búsqueda de los juicios, definición adecuada de métodos de trabajo, maquinaria y sistemas informáticos, todo esto orientado al cumplimiento de la misión institucional.

Este trabajo podrá ser replicado a otros procesos internos de la misma entidad y en forma posterior también a otras unidades judiciales, puesto que permitirá el mejoramiento de la prestación de los servicios a la comunidad.

1.5 Objetivos

Con base a la situación problemática identificada al inicio de este trabajo, y con la finalidad de mantener coherencia entre la situación encontrada y el plan de trabajo propuesto, a continuación se enuncia el objetivo general y los específicos de este trabajo:

1.5.1 Objetivo General

Diseñar un proceso de gestión documental y archivo para la UJFMNA con sede en el Cantón Lago Agrio de la Provincia de Sucumbíos para el año 2015.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Evaluar la situación actual del proceso, a fin de establecer las causas que estarían influyendo en la calidad y despacho de actividades administrativas y judiciales.
- Diseñar la situación propuesta del proceso, documentando el manual del proceso y procedimiento gestión de archivo.
- Determinar las necesidades de recursos necesarios: talento humano, maquinaria, materiales y sistemas informáticos.

1.6 Hipótesis

La implementación de un proceso de gestión documental y archivo facilitará el mejoramiento de la atención al usuario interno y externo en la UJFMNA de Lago Agrio.

1.7 Alcance

El proyecto inició con el establecimiento de un diagnóstico del proceso de gestión documental en la UJFMNA de Lago Agrio y concluye con la documentación de la situación propuesta a implementarse que incluye el proceso, procedimientos, formatos y recursos necesarios, que sirva como un modelo aplicación general para los actores de los mismos, tanto internos como externos.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2. Marco Legal

2.1 Base legal del proyecto

2.1.1 Entorno constitucional

En la Conferencia Intergubernamental sobre el planteamiento de las infraestructuras nacionales de documentación, bibliotecas y archivos, celebrada por UNESCO en septiembre de 1974, y en otras reuniones internacionales, el estado ecuatoriano se comprometió a implantar el Sistema Nacional de Archivos.

En este contexto, el gobierno del Doctor Oswaldo Hurtado, el 13 de mayo de 1982, por intermedio de la Cámara Nacional de Representantes expidió la Ley del Sistema Nacional de Archivos, que establece directrices relacionadas con la institucionalidad para administrar los archivos, y definición de atribuciones de las diferentes autoridades encargadas de manejar los archivos públicos, privados y patrimonio documental del estado.

La Asamblea Nacional, considerando que es deber del Estado promover la organización y mejoramiento de la gestión documental y garantizar su adecuada preservación como parte del patrimonio documental, expidió en el año 2012 la reforma a la Ley del Sistema Nacional de Archivo, por la denominada “Ley del Archivo Nacional” en la que destaca que el sistema nacional de archivo pasa a la administración del Ministerio de Cultura.

En este mismo sentido, el Plan Nacional del Buen Vivir (2015) dentro del objetivo 5 “Construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad” (p. 181) se refiere al

entorno cultural y establece la necesidad de llevar un inventario y registro de bienes patrimoniales por áreas:

- Materiales
- Inmuebles
- Muebles
- Arqueología
- Documentales

La Secretaría Nacional de la Administración Pública SNAP (2013) que es una entidad de derecho público amparada en el Estatuto de Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, emitió la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo, con la finalidad de normar la gestión documental y la preservación del patrimonio documental nacional.

Se ha analizado este instrumento y se ha verificado que muestra conceptos claros, actualizados y sobretodo adaptados a la realidad de la gestión pública nacional de gestión documental, y que han servido de sustento para el presente proyecto. A pesar de que esta norma es aplicable a las instituciones de la función ejecutiva, la institución caso de estudio depende de la función judicial, se ha tomado en cuenta la política institucional de gestión documental y de archivos de la SNAP, de la que se puede resaltar:

- Le faculta a cada entidad a emitir su propia normativa en materia de gestión documental, y deberá estar alienada a las disposiciones generales de la norma técnica vigente.
- Responsabiliza a los funcionarios del correcto manejo y preservación de archivos apegándose a los principios de la declaración de la UNESCO en materia documental.

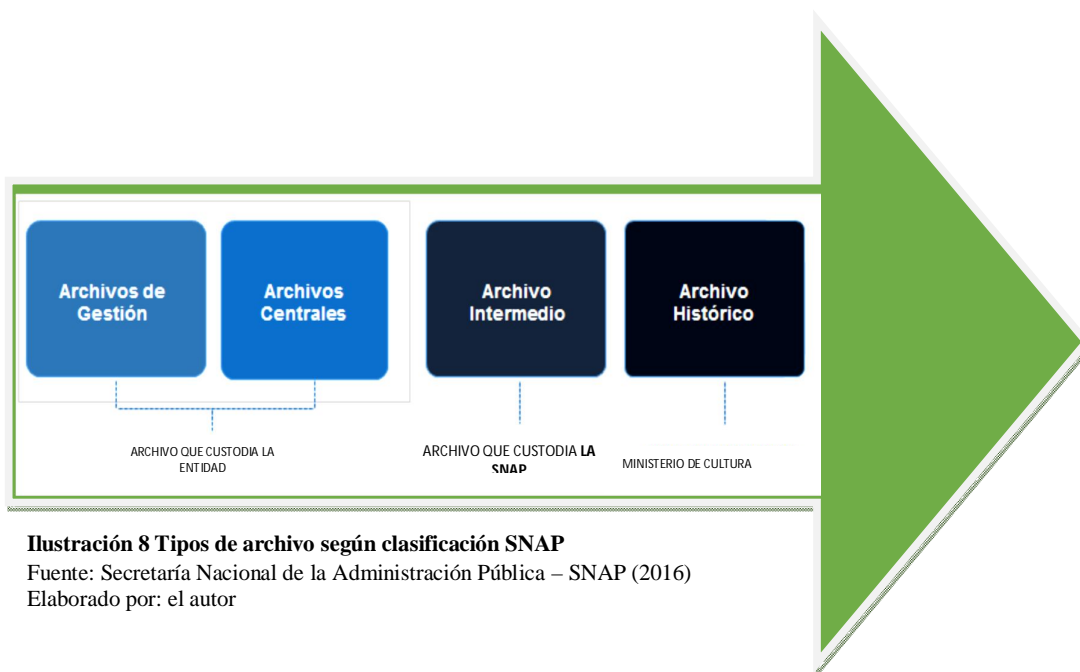
- Señala que la gestión documental debe estar concentrada en la unidad correspondiente en las diferentes empresas públicas.

Sin embargo, esta norma puede aplicarse en todo el sector público, por lo tanto el Consejo de la Judicatura puede observar los siguientes lineamientos:

Muestra que el Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivo, en contexto comprende una serie de procesos de gestión documental y archivo que interactúan entre sí, cuya finalidad es velar por la preservación del patrimonio documental histórico del País; es parte de la reforma a la Ley de Archivos que se mencionó anteriormente, cada institución pública conforma el sistema nacional quienes bajo la coordinación de la SNAP deben ejecutar las acciones encaminadas a gestionar eficientemente los documentos.

Al hablar del ciclo vital del documento, la norma de la SNAP hace referencia a las diferentes etapas por las que pasan los documentos de manera secuencial, esto es a partir de su generación, su gestión hasta su cierre. Luego tiene dos opciones: baja documental o conservación permanente en el Archivo Nacional del Ecuador o en el Archivo Histórico, según sea el caso.

Los tipos de archivo que se contemplan en el ciclo vital del documento son: Archivo de Gestión o Activo, Archivo Central Archivo Intermedio y Archivo Histórico, tal como se muestra en la Ilustración 8:



En cuanto al manejo de recursos para la gestión documental, la norma establece que las instituciones de carácter público deberán promover que sus procesos y procedimientos estén interrelacionados a efectos de que la información contenida en los documentos de archivo sea accesible y confiable, que optimice los recursos y promueva la eficiencia en la gestión pública.

De acuerdo a su capacidad económica, las dependencias del sector público deberán contar con el talento humano suficiente y calificado para una adecuada gestión documental y archivo, de igual forma deberá contar con infraestructura, equipamiento, recursos técnicos y tecnológicos necesarios.

2.1.2 Base legal Consejo de la Judicatura

El Artículo 178 de la Constitución de la República del Ecuador indica que el Consejo de la Judicatura es el órgano encargado de la administración de la función judicial, le otorga facultades para definir y ejecutar las políticas para el mejoramiento y eficiencia en la gestión de la función judicial.

Analizando el Código Orgánico de la Función Judicial (2009) expedido por la Asamblea Nacional y publicado en el Registro Oficial Suplemento 544 del 09 de marzo de 2009, consideró que es indispensable generar una estructura que permita cambiar las barreras económicas, sociales, culturales, de género y geográficas que hacen imposible el acceso a una justicia efectiva, imparcial y libre para la defensa de los derechos de las personas.

Señala que el ámbito de aplicación del citado código comprende la estructura de la Función Judicial; atribuciones y deberes de sus órganos de jurisdicción, administrativos y autónomos.

El instrumento jurídico que norma las disposiciones constitucionales definidas para la función judicial es el código orgánico de la función judicial, en dicha herramienta establece que le corresponde al Pleno del Consejo de la Judicatura expedir el estatuto orgánico administrativo de la función judicial y demás instrumentos legales y administrativos, los mismos que estarán enfocados en mejorar la gestión y propender a la eficiencia de la función judicial.

2.1.3 Entorno de Control Interno

En su portal, señala que la Contraloría General del Estado (2009) es el organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales y la consecución de los objetivos de las instituciones del Estado; cuenta con su propia Ley Orgánica, y ha emitido normativas de aplicación obligatoria para las instituciones públicas de todas las funciones del estado.

Dentro de las normas emitidas por este organismo de control, se puede destacar las de “Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que Dispongan de Recursos Públicos”, expedida mediante Acuerdo 039 - CG - 2009 del 16 de noviembre de 2009.

En el apartado 405-04 denominado “Documentación de respaldo y su archivo” señala:

“...toda institución pública deberá disponer de evidencia documental suficiente, pertinente y legal de todas sus operaciones. La documentación que respalde las transacciones financieras, administrativas o decisiones institucionales deberá estar disponible para verificación o auditoría por parte del organismo de control. La documentación sobre actos administrativos debe ser confiable, para su seguimiento y verificación, antes, durante o después de su ejecución por los auditores.” (p.26)

Es importante señalar que la norma establece que los documentos de carácter administrativo deben estar organizados de acuerdo al sistema de archivo establecido por la entidad pública, y debe responder al contexto, a las necesidades de la organización y a las de sus clientes internos y externos.

Indica además que la evaluación de toda documentación y la destrucción de aquella que no se utilizará, se ejecutará de manera discrecional por cada entidad; sin embargo recomienda que deba actuar una comisión que se encargue de analizar y evaluar el archivo existente, así como de determinar los pasos a seguir.

2.1.4 Entorno administrativo y de gestión por procesos de la Función Judicial

Partiendo del análisis constitucional y legal, se ha evidenciado que la función judicial tiene su propia regulación, como se ha observado, el código orgánico de esta función es el instrumento normativo principal de este ente, emite disposiciones administrativas y operativas enfocadas en mejorar la gestión; para el caso específico de la gestión por procesos, le faculta a expedir su estatuto orgánico que propone o modifica la estructura organizacional así como la gestión por procesos en sus niveles central y desconcentrado.

Para el efecto, según Resolución del Pleno del Consejo de la Judicatura No. 186 - 2015, emitió el Estatuto Integral de Gestión Organizacional por Procesos (2015) que incluye cadena de valor, mapa de procesos, estructura organizacional a nivel central y desconcentrado.

En la parte concerniente a la gestión documental, dicho estatuto indica que el Consejo de la Judicatura cuenta con la Subdirección Nacional de Archivo y Gestión Documental, dependiente orgánicamente de la Secretaría General.

En resumen, la gestión documental en el Consejo de la Judicatura, a diferencia de otras instituciones donde conforma los procesos de apoyo, acá está en los procesos de

agregadores de valor debido a la importancia y el papel que desempeña en el giro del negocio de la institución.

En el Estatuto Gestión Organizacional por Procesos, en la parte relacionada con la misión, atribuciones y productos, señala lo siguiente (p16, 17):

“Misión:

Administrar y reglamentar la integridad del patrimonio documental del Consejo de la Judicatura y gestionar los procesos que permitan la regulación del flujo documental.

Atribuciones y responsabilidades:

- Custodiar, manejar y asegurar la integridad del patrimonio documental;
- Implementar medidas de seguridad que permitan definir apropiados niveles de conservación del patrimonio documental;
- Elaborar proyectos de instructivos, manuales, normas técnicas archivísticas y de gestión documental, para los archivos jurisdiccionales, administrativos y notariales;
- Organizar y administrar el sistema de archivos físico y digital;
- Administrar el sistema de gestión documental institucional que permita la regulación del flujo documental;
- Coordinar los procesos de gestión documental con las Direcciones Provinciales;
- Coordinar el Sistema de Gestión Integral de Archivos de la Función Judicial (SGIAF) y supervisar el funcionamiento de los archivos de la Institución a nivel nacional; y,
- Elaborar informes de gestión y cumplimientos de planes de la Subdirección Nacional de Archivo y Gestión Documental.

Productos:

- Manual de conservación técnica de los documentos.

- Propuestas de instructivos, manuales, normas técnicas archivísticas y de gestión documental.
- Protocolos independientes de: Archivos Administrativos del Consejo de la Judicatura y Direcciones Provinciales, Archivos Judiciales, Archivos.
- Notariales, Archivos Intermedio, Archivo Histórico.
- Sistema Integrado de Gestión Documental del Consejo de la Judicatura.
- Instructivos, manuales, normas técnicas de gestión documental en territorio.”

2.2 Marco Teórico

El presente trabajo se circunscribe al ámbito público, la función judicial que como se comentó anteriormente funciona bajo su propia normativa. Se ha analizado los trabajos de varios autores expertos en la materia, y coinciden en que no existe un modelo de gestión documental genérico o adaptable a todas las organizaciones, señalan que existe un protocolo general para manejar los documentos en cada empresa.

Russo (2009) en su trabajo de gestión documental, hace un recuento de las diferentes etapas de este proceso y muestra un análisis interesante de cada una de ellas; a decir: creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de la documentación. Muestra conceptos relacionados con el contexto de la gestión documental, la normativa, las herramientas tecnológicas y la gestión del cambio organizacional enfocado al manejo de un sistema documental.

La autora hace referencia a dos conceptos, Record Management y Document Management, que aunque parecerían tener el mismo significado, varían en los siguientes aspectos:

Tabla 2 **Diferencias Record Management y Document Management**

Record Management	Document Management
Organización y conservación en todo el ciclo vida de los documentos	Se basa en la dinámica de la información que está contenida en el documento.
Documentación de la empresa con base a su actividad	La información contenida en el documento es de interés para quién la revise.
Se concentra en: almacenamiento, control, clasificación, conservación, regulación, almacenamiento	Se concentra en: flujos de trabajo, uso operacional, indexación, revisión de cambios y versiones y contenido informativo.

Fuente: Russo, P.(2009). *Gestión documental en las organizaciones*. (p.12). Barcelona: UOC.

En la dinámica empresarial, es necesario comprender, analizar, verificar y mejorar el flujo de información que circula por los diferentes canales y niveles. Al tratarse de un flujo, la información ingresa a la empresa, se la procesa al interior y genera un producto o una salida.

Al igual que un proceso, la gestión documental requiere de insumos y controles para generar un producto de calidad enfocado en satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de interés, los stakeholders pueden ser internos y externos. Qué pasa cuando el flujo de la información no está bien canalizado o controlado, se evidencia a continuación algunos síntomas:

- Generación descontrolada de documentos
- Aumento de versiones de documentos
- Aumento de copias
- Exceso de documentación física
- Almacenamiento y acceso desordenados
- Pérdida de información
- Desperdicio de recursos
- Procesos internos incompletos
- Tiempos desperdiciados y demoras

2.2.1 Ciclo de vida de un documento

La citada autora hace un importante aporte en el ciclo de vida de los archivos a través de una matriz que muestra de forma clara este proceso:

Tabla 3 **Ciclo de vida del documento**

Primera fase	Segunda fase	Tercera fase
Archivo del puesto Área fiscal-contable	⇒ Archivo departamental Área fiscal-contable	⇒ Archivo corporativo Jiménez & Quintana Asesores
Archivo del puesto Área laboral	⇒ Archivo departamental Área laboral	
Archivo del puesto Área jurídica	⇒ Archivo departamental Área jurídica	
Archivo del puesto Área de administración	⇒ Archivo departamental Área de administración	
Gestión	Organización	

Fuente: Russo, P.(2009). *Gestión documental en las organizaciones*. (p.19). Barcelona: UOC.

Dependiendo del organigrama estructural de cada organización, la primera fase comprende el archivo individual o por cada funcionario que labora en las diferentes dependencias como resultado de la gestión diaria en la empresa. La segunda fase sube de nivel y aglutina los archivos individuales hacia grupos o departamentos de la organización, finalmente en la fase tres, todo lo anterior se consolida en un archivo corporativo, el que debe ser adecuadamente manejado por el área correspondiente.

Se ha considerado el trabajo de Alvarado (2005) en el que resalta el proceso o vida útil de un documento, el mismo que tiene los siguientes componentes:



Ilustración 9 Proceso o vida útil de un documento

Fuente: Alvarado, M.(2005). *Administración de la información*. (p.8). Madrid: EUNED.

Elaborado por: el autor

A continuación se muestra una breve descripción de cada etapa:

- **Creación y recibo:** dependiendo de su giro de negocio, la empresa genera y recibe varios tipos de documentos, oficios, cartas, facturas, recibos, notas; estos documentos son manejados por el área correspondiente de la empresa.
- **Archivo y protección:** Si la empresa, dependiendo de la regulación o normativa en cada país, requiere conservar los documentos, se debe adoptar las medidas necesarias para su archivo y protección así como la implementación de mecanismos necesarios para su oportuna identificación.
- **Utilización:** La finalidad del archivo de un documento es su utilización o consulta, por ello la empresa debe definir los procesos necesarios para asegurar su óptima gestión.

- Remisión o transferencia: En línea con lo anterior, si un documento no es utilizado periódicamente, es recomendable darle un tratamiento diferente, en este caso al documento se lo debe sacar del archivo y pasarlo al archivo inactivo o pasivo con el objetivo de optimizar espacio y agilizar el manejo del archivo activo.
- Eliminación: La regla general indica que todo documento que ha cumplido su vida útil, debe ser eliminado, por ello, la digitalización del archivo es una herramienta válida para extender la vida de un documento.

2.2.2 La política empresarial relacionada con la gestión documental

En este mismo sentido, analizando el trabajo de Guirado (2012) señala los pasos para desarrollar una política de gestión empresarial relacionada con la gestión documental:

- Definir políticas y normas.
- Asignar responsabilidades.
- Diseñar y establecer procedimientos.
- Integrar a la gestión documental en los procesos y sistemas de la organización.

2.2.3 Funcionalidades del sistema de gestión documental

Analizando las funcionalidades básicas que a criterio de Alvarado (2005) debe contener un SGD, se puede extraer las más importantes:

- Procedimientos para la incorporación de documentos en diversos formatos y procedencia, como son físico o electrónico.
- Digitalización de archivo para la incorporación de documentos que se encuentren en formato físico.
- Gestión de documentos y sus metadatos.

- Referencias a documentos externos al SGD de la empresa, tales como fotos, facturas, videos, etc.
- Creación de relaciones entre los documentos y el resto de documentos o componentes del SGD.
- Gestión y mantenimiento del histórico de los documentos.
- Definición de herramientas de búsqueda de documentos, que incluya búsqueda avanzada.
- Control de acceso a documentos según sus usuarios.
- Modificación compartida de documentos con evidencia de su recorrido.

2.2.4 Ventajas Sistema Gestión Documental

Los inconvenientes en el manejo de archivo deben hacer reflexionar al mando directivo de la institución y promover un sistema de gestión documental que se adapte a los requerimientos de la organización y sirva de soporte en su gestión.

Recordemos que el adecuado manejo de la documentación repercute en instancias legales hasta varios años después de haber finalizado la gestión, por ello es indispensable discutir sobre las ventajas de la implementación de un SGD:

- Ayuda a reducir la manipulación, traspaso, recuperación y almacenamiento de archivos físicos.
- Le ayuda a optimizar costos a la organización en el manejo integral de los documentos.
- Promueve eficiencia en la gestión al permitir un adecuado manejo de los documentos.
- De manera general agiliza los flujos de trabajo e información, lo que repercute en beneficios para la empresa y la generación de respuestas rápidas a los stakeholders.
- Promueve la optimización de espacio, por lo tanto de recursos.

- Apoya en el proceso de toma de decisiones y respalda a la organización ante los organismos de control, para el caso de Ecuador, se trata de la Contraloría General del Estado.
- Asegura la preservación de los documentos, generado archivo histórico y registro de los movimientos de la empresa.

2.2.5 Componentes tecnológicos del Sistema Gestión Documental

Analizando desde el punto de vista informático, en su trabajo de investigación, Franco (2015) muestra los componentes tecnológicos principales de un sistema de gestión documental:

- Base de datos Documental: definida como un conjunto de documentos, los mismos que contienen campos y valores. La base de datos documental, generalmente es más eficiente al momento de manejar grandes volúmenes de documentación.
- Hardware

Escáner: Este equipo es útil para que los documentos físicos sean digitalizados, los cuales serán procesados y guardados en archivo digital.

Servidores: Contienen la información previamente digitalizada. Los usuarios finales se conectarán a un servidor para poder acceder a dicha información, para su modificación o revisión.

- Software

Gestores documentales de apoyo al proceso de gestión de la documentación que se maneja en la empresa. El mercado provee soluciones informáticas para la gestión documental, administración de archivos digitales y administración de bibliotecas.

- Redes

A través de las redes, los usuarios del sistema podrán acceder a la información que se encuentra en los diferentes servidores, dependiendo del tamaño de la organización, se dispondrá del número de servidores. Las redes pueden ser locales, aunque también se puede acceder a la información por vía web.

- Usuarios

El departamento de tecnologías de la información deberá crear de una cuenta para cada usuario y pueda tener acceso a los documentos digitalizados dentro del sistema de gestión documental que les permita realizar la consulta electrónica de los mismos de acuerdo a los niveles de seguridad asignados a cada uno de los usuarios registrados en el sistema.

- Administradores

El administrador del sistema maneja de manera integral los documentos digitalizados, los cuales se codifican e indexan en la base de datos del servidor, identificando la ubicación física del documento original.

2.2.6 Fases para la implantación sistema gestión documental

Al hablar de un sistema de gestión documental, no debe interpretarse que éste depende exclusivamente de una herramienta tecnológica, si bien es cierto, una plataforma tecnológica es fundamental para la gestión documental, un “sistema” se compone de varios elementos como documentos o manuales, infraestructura y demás recursos para que interactúen entre sí y generen un producto final de calidad que satisfaga las necesidades de los grupos de interés.

Según Russo (2009), las fases para el diseño, desarrollo, implementación y control de un sistema de gestión documental, se presentan a continuación:

- La alta dirección debe crear un comité de gestión documental en el que se defina roles y responsabilidades relacionadas con el manejo del SGD, se recomienda que este comité lo conforme un representante de la dirección, un asesor legal y alguien de la parte administrativa.
- Definición de las políticas de gestión documental que serán las que en adelante se implementen a nivel general y específico en materia documental. La política genérica de la empresa se definirá dependiendo de la naturaleza de la misma, si es pública o privada, dependiendo de la regulación. Política de acceso a la información, dependerá de la regulación de política de acceso a la información que se lleve en cada país. La política de conservación definirá procedimientos relacionados con la digitalización y manejo físico de archivos.
- Crear las herramientas del sistema de gestión documental como mapa de documentos, que es el registro e inventario de los documentos, su valor y características, el cuadro de clasificación es el pilar del SGD que aporta en la organización de documentos. El calendario de conservación y acceso para aplicar la política correspondiente en función de la regulación de cada país.
- Es necesario buscar herramientas informáticas para la automatización de los documentos, dicha herramienta deberá ajustarse a las necesidades y giro de negocio de la organización.
- La implementación del SGC debe realizarse de manera gradual conforme se desarrolle cada herramienta.
- Se deberá impartir adecuada formación al personal que estará a cargo del manejo del SGD.
- Para asegurar la correcta implementación del SGD se requiere establecer una serie de indicadores de gestión que medirán el desempeño de los procesos. También se requiere construir un manual o protocolo de acciones para plasmar todo el recorrido con sus controles y registros.

2.2.7 Sistemas de gestión de la calidad y sistemas de gestión documental

Haciendo una analogía entre la estructura de un sistema de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2008, Russo recomienda seguir la misma línea para la un sistema de gestión documental, de la siguiente forma:

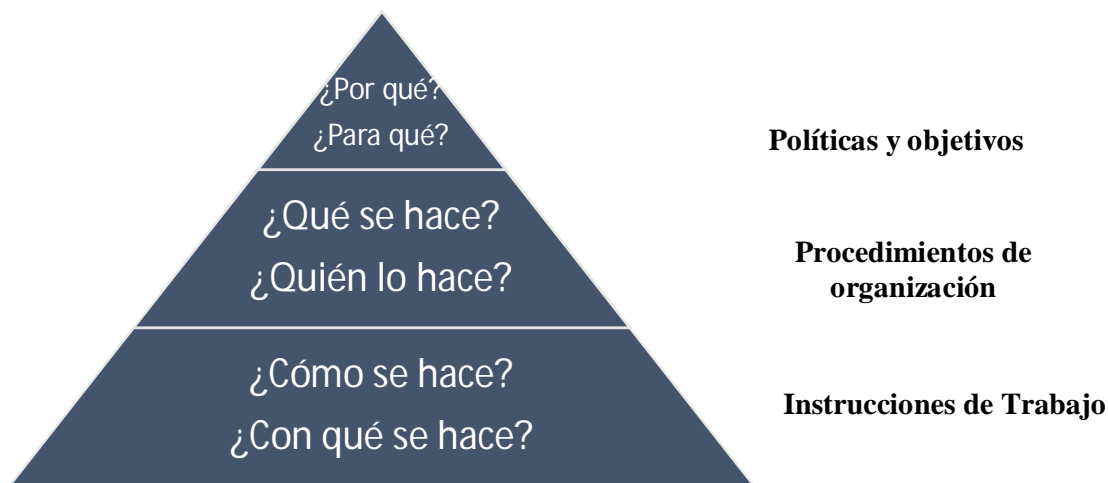


Ilustración 10 Estructura documental SGC ISO 9001:2008

Fuente: Norma ISO 9001:2008

Elaborado por: el autor

La parte superior de la estructura representa a los principios generales de la política de gestión documental, es decir la declaración por parte de la alta dirección de las directrices por las que la organización caminará en materia de gestión documental.

Luego, en la parte central es necesario definir los procedimientos para implementar la política, se recomienda los siguientes aspectos:

- Organizar: Definición y asignación de actividades.
- Documentar: Escribir y hacer formal cada una de las instrucciones de trabajo.

- Comunicar: los documentos como manuales e instructivos deben ser claros y difundidos en todos los niveles de la organización, especialmente entre el personal encargado de la gestión documental en la empresa.

La parte inferior de la pirámide representa los actos operativos para hacer efectivo un SGD, comprende una serie de elementos como manuales, instructivos, registros y procedimientos.

Se analizó el contexto de un sistema de gestión documental y se comprendió que su estructura tiene el mismo funcionamiento de un sistema de gestión de la calidad. En este sentido es necesario entender la dinámica y objetivos de este último.

La Norma (ISO) 9001:2008 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad y se orienta en todos los elementos de administración de calidad con los que una estructura empresarial debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar, optimizar recursos y mejorar la calidad de la oferta de sus productos o servicios y satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

Según Pérez & Múnera (2007) la Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad, apartado “Requisitos”, establece que la incorporación de un enfoque basado en procesos en el marco de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) debe impulsar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

A continuación se muestra la representación gráfica del Sistema de Gestión de la Calidad basado en un enfoque por procesos, el mismo que toma como input los requisitos de los stakeholders, luego al interior de la organización, el SGC desarrolla los procesos de: Responsabilidad por la Dirección, Gestión de los recursos, Realización del producto y Medición, Análisis y Mejora. La salida del sistema se refleja en un producto o servicio

que satisface las necesidades o expectativas del cliente.

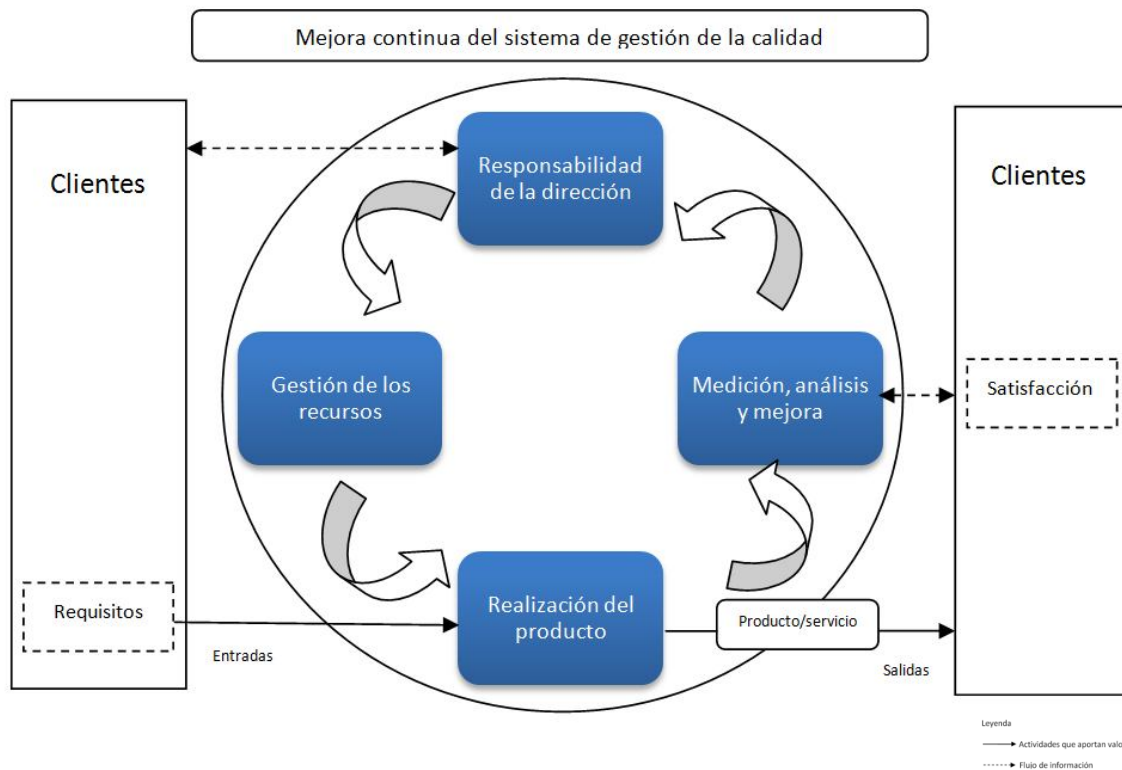


Ilustración 11 Estructura Sistema de Gestión de la Calidad - ISO 9001:2008

Fuente: Pérez & Múnera. *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad en cooperativas de economía popular*. (p.53). Bogotá: UCC
Elaborado por: el autor

En la misma línea de la gestión de la calidad fundamentada en normas internacionales, la Norma ISO 30300:2011 Sistemas de gestión para los documentos (Fundamentos y vocabulario), muestra los términos y definiciones que se aplican a la norma sobre sistemas de gestión documental.

De igual forma, establece los objetivos para la gestión de estos sistemas. Adicionalmente, muestra un enfoque basado en la administración por procesos y finalmente establece las funciones de la alta dirección.

Como toda norma ISO, es aplicable a cualquier tipo de organización, que desee realizar lo siguiente:

- Establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión para los documentos y apoyar sus actividades.
- Asegurarse de la conformidad con la política declarada por la alta dirección para los registros.
- Demostrar la conformidad con esta norma internacional.

Por otro lado, la Norma ISO 30301:2011 Sistemas de gestión para los documentos (Requerimientos) define los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión para los documentos con el fin de brindar soporte a una organización en el logro de su planificación estratégica. Se dirige a la elaboración y aplicación de una política relacionada con los objetivos de los documentos y proporciona información sobre la medición y el seguimiento de los resultados de la gestión.

Se puede implementar con otras normas de sistemas de gestión, como la citada ISO 9001:2008, resulta beneficioso para la empresa y que pueda demostrar el cumplimiento de los requisitos de documentación y sus registros.

2.2.8 Beneficios de un sistema de gestión documental basado en ISO 30300

Analizando la normativa internacional, se puede determinar que son varios los beneficios que se pueden describir al contar con un sistema de gestión documental

eficiente, normalizado y basado en la familia de normas ISO 30300, en el que el principal objetivo es el control integral de los documentos, tanto digitales como físicos, que sin duda brindan soporte en el proceso de toma de decisiones en la organización, tanto en el presente como en el futuro para evitar desviación de los objetivos del negocio, se puede citar los siguientes:

- Responsabilidades definidas.

Dentro de la creación, registro, acceso, disposición y conservación de los documentos, deben establecerse roles muy bien definidos que identifiquen la responsabilidad de todos los que intervienen en el proceso documental.

- Procesos sistemáticos

Documentación de procesos que tienen una o varias tareas que forman un conjunto de procedimientos cuyo objetivo específico se enfoca a cumplir con la misión y visión de la organización.

- Medición y evaluación

No es posible controlar sin medir, analizar y evaluar los resultados de la gestión documental, estas actividades son fundamentales para cumplir con los indicadores de gestión.

- Revisión y mejora

La premisa fundamental de los sistemas de gestión de la calidad bajo las normas ISO, se enmarca en una revisión continua del proceso y de los resultados, siempre enfocados a una mejora continua.

Un sistema de gestión documental basado en la Norma ISO 30300, maneja conceptos estratégicos, que se muestran en la Ilustración 12:

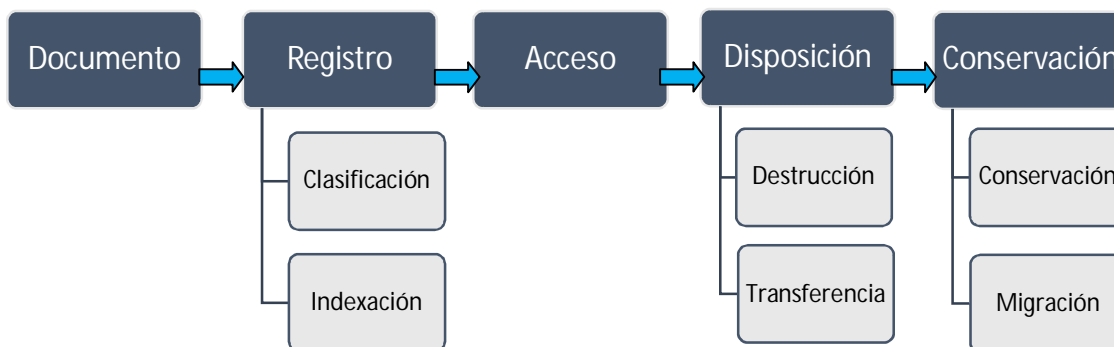


Ilustración 12 Esquema SGD basado en ISO 30300
 Fuente: Norma ISO 30300
 Elaborado por: el autor

El cambio de enfoque de una administración piramidal o jerárquicamente estructurada, a uno basado en gestión por procesos, se ha definido como una de las principales herramientas para el cambio organizacional sin importar su naturaleza. Los principales beneficios mostrados son: reducción de costos internos, aumento de la calidad y mejora en los tiempos de entrega de los productos o servicios a los stakeholders.

Continuando con el análisis de las normas internacionales de calidad, según Pérez & Múnera (2007) la Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad, capítulo “Requisitos”, muestra que la adopción de un enfoque basado en procesos en el marco de un Sistema de Gestión de la Calidad, le ayuda a la organización a orientarse en la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés. La Norma (ISO 9001:2008) señala que cuando la empresa se enfoca en la gestión por procesos, obtiene los siguientes

resultados:

- Comprende y cumple con los requisitos del cliente.
- Considera los procesos en términos que aporten valor.
- Obtiene los resultados de desempeño y eficacia del proceso.
- Mejora continuamente los procesos con base en mediciones objetivas.

Se ha aplicado el criterio de que la gestión por procesos soportada con herramientas tecnológicas son la base para el cambio, se reconoce que no es sencillo adaptar este esquema, ya que primero se debe analizar con mucho detalle la realidad de cada organización, es decir la que esta propuesta no siempre dará resultado al final, sino que para ello habrá que desarrollar varios pasos previos tales como:

- Diagnóstico.
- Levantamiento del proceso actual (caracterización).
- Análisis del proceso (valor agregado).
- Diseño del proceso (caracterización y documentación).
- Medición, análisis y mejora.
-

2.2.9 El personal encargado de la gestión documental

Es necesario destacar las cualidades, que según Alvarado (2005) deben contener el personal encargado de la gestión documental en una empresa:

Ética profesional	<ul style="list-style-type: none"> • En vista que por sus manos pasará toda la documentación de la empresa.
Sentido del orden	<ul style="list-style-type: none"> • Factor fundamental para una eficiente gestión de archivo.
Conciencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuada y permanente capacitación en el campo de gestión documental.
Habilidad manual	<ul style="list-style-type: none"> • Importante para gestionar un SGD.
Paciencia y constancia	<ul style="list-style-type: none"> • Para llevar al día y de manera eficiente un SGD.
Concentración	<ul style="list-style-type: none"> • En todas las actividades que ejecuta.
Sentido de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa y proactividad.
Criterio	<ul style="list-style-type: none"> • En función de su capacitación, toma adecuada de decisiones.

Ilustración 13 Cualidades personal gestión documental

Fuente: Alvarado, M.(2005). *Administración de la información*. (p.15). Madrid: EUNED.

Elaborado por: el autor

2.3 Marco Conceptual

Tras revisar y analizar los conceptos de varios autores e investigadores en el campo de la gestión documental, tales como: (Alvarado, 2005) (Guirado, 2012) (Pérez & Múnera, 2007) (Russo, 2009) y (Cabanellas, 2006) se puede destacar los siguientes conceptos:

Archivo de gestión: Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las unidades productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.

Archivo Central: Unidades de archivo que dependen de la dirección de Gestión Documental que custodian y administran la documentación procedente de las distintas unidades productoras, una vez que esta documentación ha finalizado su gestión.

Archivo Intermedio: Es el que concentra la documentación haya cumplido su plazo de conservación en el archivo central de las dependencias.

Archivo Histórico: Es el que custodia y gestiona fondos documentales que constituyen el patrimonio histórico.

Archivo: Conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, al servicio de la gestión administrativa.

Archivo Judicial: Es el área en la cual se custodia, organiza y conserva toda la documentación generada por la administración de justicia a nivel nacional.

Expediente: conjunto de papeles, documentos que pertenecen a un asunto o negocio, relacionado con oficinas públicas o privadas.

Causa: Todo asunto entre partes que se sigue y ventila contradictoriamente ante un tribunal, en la forma establecida por las leyes hasta su resolución definitiva.

Ciclo vital del documento: Las etapas por las que sucesivamente pasan los documentos desde su generación, hasta la determinación de su destino final, que puede ser baja documental o conservación permanente en el archivo histórico que corresponda. Los tipos de archivo que contemplan el ciclo vital del documento son: archivo de gestión, archivo central, archivo intermedio y archivo histórico.

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

Gestión de la información: Actividades relacionadas con la obtención de la información, precio, tiempo de recuperación y lugar donde se encuentra.

Gestión del conocimiento: Procedimientos para desarrollar, estructurar y mantener la información con el objetivo de transformarla en un activo crítico y ponerla a disposición de los clientes internos y externos de la organización.

Gestión de archivos: Conjunto de actividades destinadas a la preservación, difusión y acceso a la documentación de carácter archivo o histórico.

Gestión de contenidos: Procedimientos para desarrollar, mantener y actualizar el contenido, acompañado de una herramienta tecnológica.

Gestión de la calidad: Actividades coordinadas para dirigir, controlar a una organización en aspectos relacionados a la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés de una organización bajo una norma internacional de calidad.

Instructivo: Es una serie de explicaciones e instrucciones que son agrupadas y organizadas para darle a una persona la posibilidad de actuar de acuerdo a cómo sea requerido para cada situación.

Mapa de documentos: Inventario de documentos donde se describe el detalle y las características de cada uno.

Metadatos: Datos sobre un documento electrónico que permiten identificarlo y registrar sus características a largo plazo.

Metodología: Conjunto de procedimientos utilizados para alcanzar los objetivos que mandan una investigación científica.

Procedimiento de Archivo: Conjunto de acciones a realizarse como: organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos. Trazabilidad: Función que almacena la información y los cambios de un documento.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3. Tipo y diseño de la Investigación

En el marco de la investigación descriptiva, tras caracterizar el fenómeno y sus rasgos más representativos, se obtuvo un diagnóstico de la situación caso de estudio. Dicho diagnóstico se encuentra detallado en la definición del problema en el Capítulo 1.

La investigación que se ha ejecutado es de tipo aplicada porque va encaminada a la solución de un problema identificado, puesto que existe una relación entre el marco teórico expuesto y el objetivo del presente trabajo.

3.1 Recolección de la información y análisis de datos

Los medios utilizados para obtener información secundaria, se obtuvieron con base principalmente en fuentes bibliográficas, hemerográficas y archivísticas.

Fue necesario analizar la información recolectada a fin de concluir con un adecuado diagnóstico que permita trazar una línea de partida, estableciendo una situación actual y poder establecer una propuesta para diseñar el proceso y los recursos que intervienen.

3.2 Descripción de la unidad de investigación

En este caso, al tratarse de una intervención institucional, la unidad de investigación está compuesta por un grupo de individuos con características similares, y

que corresponden a los 33 funcionarios que conforman la UJFMNA de Lago Agrio, este criterio se lo ha seleccionado en función del alineamiento con los objetivos específicos del estudio, los cuales se encuentran descritos en el Capítulo 1.

Con el propósito de obtener información primaria, se ejecutó la investigación de campo con la aplicación de observación directa y entrevistas a todos los funcionarios de la UJFMNA de Lago Agrio, la utilización de esta técnica obedece al reducido número de elementos con conforman la unidad de investigación.

3.2.1 Definición de atributos de la unidad de investigación

Selección

- Variables geográficas
 - Provincia: Sucumbíos
 - Cantón Lago Agrio
 - Ciudad: Nueva Loja

- Variables demográficas
 - Funcionarios de la UJFMNA de Lago Agrio
 - Género:
 - Masculino
 - Femenino
 - Rango de edad:
 - 18 a 25 años
 - 26 a 35 años
 - 35 a 45 años
 - 46 o más años

- Variables conductuales
 - Que sean clientes internos del proceso de gestión documental, utilicen documentación que reposa en el archivo de la UJFMNA de Lago Agrio.

Casos suficientes

De acuerdo a los antecedentes de selección, se ha determinado que el número de casos suficientes para la aplicación de cuestionarios es de 33, que corresponde a la totalidad de los funcionarios de la UJFMNA de Lago Agrio

3.2.2 Perfil del segmento de mercado o unidad de investigación

Todos los funcionarios de la UJFMNA de Lago Agrio que son clientes internos del proceso de gestión documental.

3.2.3 Diseño del cuestionario

Se planteó las siguientes preguntas para la entrevista aplicada.

Tabla 4 Estructura cuestionario

Pregunta	Opciones de respuesta	Tipo	Nombre	Escala de medición
¿Cuánto tiempo se demora en obtener un expediente o documento del área de archivo?	1. Inmediato 2. 30 min 3. 1 – 2 días 4. 3 – 5 días 5. Más de 5 días	Cerrada	Selección múltiple	Razón
Respecto a la conservación de documentos. ¿Cuál de estos parámetros se cumple?	1. Fumigación periódica 2. Climatización (aire acondicionado) 3. Detectores humo, equipo contra incendios	Cerrada	Selección múltiple	Nominal

4. Mobiliario adecuado				
¿Los expedientes y documentos se encuentran digitalizados (escaneados)?	1. Sí 2. No	Cerrada	Dicotómica	Nominal
¿Utilizan algún sistema informático para gestión documental?	1. Sí 2. No	Cerrada	Dicotómica	Nominal
Si respondió sí, especifique		Abierta	Informativa	Nominal
¿Realizan un control de préstamo de expedientes, se registra los nombres de funcionarios que solicitan expedientes en el área de archivo (control de recorrido del documento)?	1. Sí 2. No	Cerrada	Dicotómica	Nominal
¿El personal que ejecuta el proceso de gestión documental está capacitado?	1. Sí 2. No 3. Le falta capacitación	Cerrada	Sección múltiple	Nominal
¿La cantidad de personas que colaboran en gestión de archivo es suficiente?	1. Sí 2. No 3. Falta personal	Cerrada	Sección múltiple	Nominal
¿El personal cuenta con los elementos de seguridad industrial para manejo de archivo: mascarillas, mandiles, gafas, guantes?	1. Sí 2. No 3. Escasamente	Cerrada	Sección múltiple	Nominal
¿Los recursos presupuestarios asignados para el proceso de gestión de archivo son suficientes?	1. Sí 2. No	Cerrada	Dicotómica	Nominal
¿Las condiciones físicas (infraestructura, mobiliario, equipos) son suficientes y adecuadas?	1. Sí 2. No	Cerrada	Dicotómica	Nominal
Desde su percepción ¿La gestión de archivo, incide en la satisfacción del usuario final del servicio?	1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. En desacuerdo	Cerrada	Selección múltiple	Nominal

	5.	Totalmente		
		desacuerdo		
¿Qué sugerencia tiene usted para mejorar el proceso de gestión documental?			Abierta	Informativa Nominal

Elaborado por: el autor

El formato utilizado para la aplicación del cuestionario se muestra en el Anexo No. 1.

Para la ejecución del trabajo de campo de recolección de información, se utilizó un encuestador capacitado en los siguientes temas: problema caso de estudio, preguntas del cuestionario, forma de abordar al encuestado, entrevista y cierre.

Para la aplicación del cuestionario se puso en conocimiento de las autoridades institucionales y se solicitó el permiso respectivo.

Se contó con los materiales necesarios: fotocopias de los cuestionarios, esferográfico, tablero.

El encuestador estableció contacto con cada entrevistado verificando que cumplan con los parámetros del perfil del segmento de mercado al cual va dirigido este estudio, se aplicó 33 cuestionarios y se registró los datos a ser procesados.

La validación y verificación del trabajo del entrevistador, estuvo a cargo del autor del presente proyecto y cada entrevista tuvo una duración de 7 a 8 minutos por persona.

En las siguientes imágenes se puede apreciar el trabajo de campo realizado, tanto a nivel de encuestas como del trabajo de observación en sitio del proceso:



Ilustración 14 Recolección de información

Fuente: archivo fotográfico del autor



Ilustración 15 Trabajo de campo

Fuente: archivo fotográfico del autor

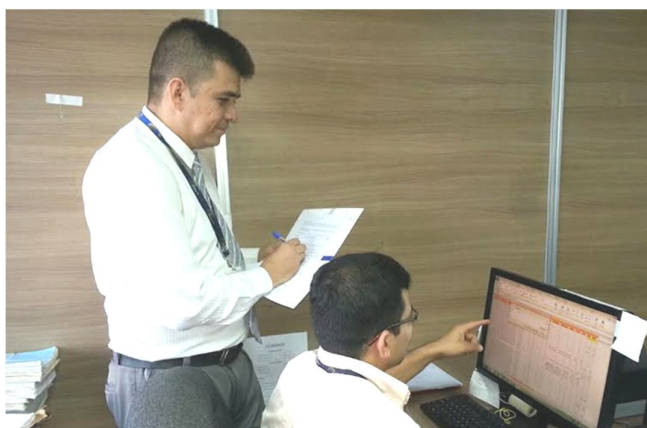


Ilustración 16 Verificación de la ruta documental

Fuente: archivo fotográfico del autor

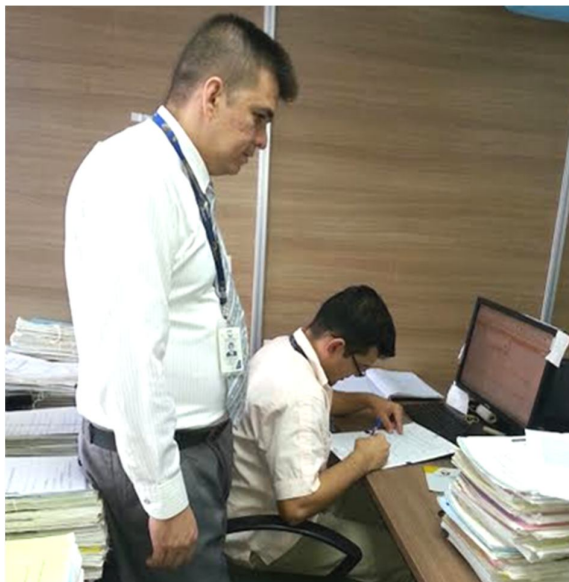


Ilustración 17 Trabajo de observación

Fuente: archivo fotográfico del autor



Ilustración 18 Observación de registro documental

Fuente: archivo fotográfico del autor

3.2.4 Tabulación y procesamiento de datos

Para la tabulación de datos se codificó el cuestionario de la siguiente manera:

Tabla 5 Tabulación y procesamiento de datos

Nombre de la variable	Nombre de la etiqueta	Valores
Tiempo de respuesta	Demora del proceso	1. Inmediato 2. 30 min 3. 1 – 2 días 4. 3 – 5 días 5. Más de 5 días
Conservación de documentos	Parámetros de conservación	de 1. Fumigación periódica 2. Climatización (aire acondicionado) 3. Detectores humo, equipo contra incendios 4. Mobiliario adecuado
Seguridad de la información	Digitalización	1. Sí 2. No
Automatización	Sistema informático	1. Sí 2. No
Nombre del sistema informático	Nombre del sistema informático	
Control documental	Recorrido del documento	1. Sí 2. No
Capacitación	Capacitación	1. Sí 2. No 3. Le falta capacitación
Recurso humano	Cantidad de personal	1. Sí 2. No

		3. Falta personal
Seguridad industrial	Elementos de seguridad en la ejecución del proceso	1. Sí 2. No 3. Escasamente
Recursos económicos	Rubro presupuestario	1. Sí 2. No
Recursos materiales	Infraestructura, mobiliario, equipos	1. Sí 2. No
Relación entre gestión documental y satisfacción del usuario	Nivel de incidencia en la satisfacción del usuario	1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Totalmente desacuerdo
Oportunidades de mejora	Sugerencias de mejoramiento del proceso	

Elaborado por: el autor

3.3 Análisis e interpretación de datos

Los datos o registros, obtenidos en las encuestas aplicadas a los entrevistados fueron recopilados en un archivo que se muestra en el Anexo No. 2, se procesó la información a través de análisis cuantitativo (tablas, sumatorias, extracción de porcentajes y gráficos estadísticos) y cualitativo (a través de juicios de valor) para el establecimiento de conclusiones, las mismas que se muestran a continuación por cada una de las preguntas.

Tiempo de respuesta

Las respuestas obtenidas en cuanto al tiempo que se demoran en obtener un expediente del archivo, se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 6 **Tiempo de respuesta**

Tiempo de respuesta	Cant	%
1. Inmediato	1	3%
2. 30 min	7	21%
3. 1 – 2 días	24	73%
4. 3 – 5 días	1	3%
5. Más de 5 días	0	0%
Total	33	100%

Elaborado por: el autor



Ilustración 19 Tiempo de respuesta

Elaborado por: el autor

El 73% de los encuestados informaron que para obtener un expediente o documento del área de Archivo se han demorado de 1 a 2 días, y el 23% se tardó alrededor de 30 minutos.

Conservación de documentos

Los encuestados mencionaron respecto a los parámetros de conservación de documentos lo siguiente:

Tabla 7 **Conservación de documentos**

Conservación de documentos	Cant	%
1. Fumigación periódica	0	0%
2. Climatización (aire acondicionado)	31	82%
3. Detectores humo, equipo contra incendios	6	16%
4. Mobiliario adecuado	1	3%
Total	38	100%

Elaborado por: el autor

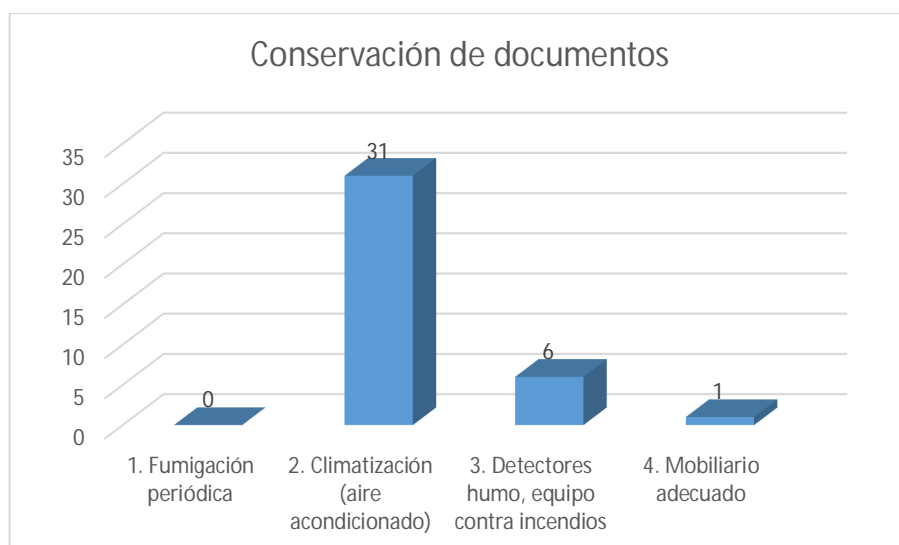


Ilustración 20 Conservación de documentos

Elaborado por: el autor

Respecto a los parámetros para conservación de documentos, el 82% indicó que se cuenta con climatización, el 16% mencionó detectores de humo y equipos contra incendios, el 3% mobiliario adecuado y no realizan fumigación periódica.

Seguridad de la información

Respecto a la digitalización, los encuestados informaron lo siguiente:

Tabla 8 Seguridad de la información

Seguridad de la información	Cant	%
1. Sí	0	0%
2. No	33	100%
Total	33	100%

Elaborado por: el autor

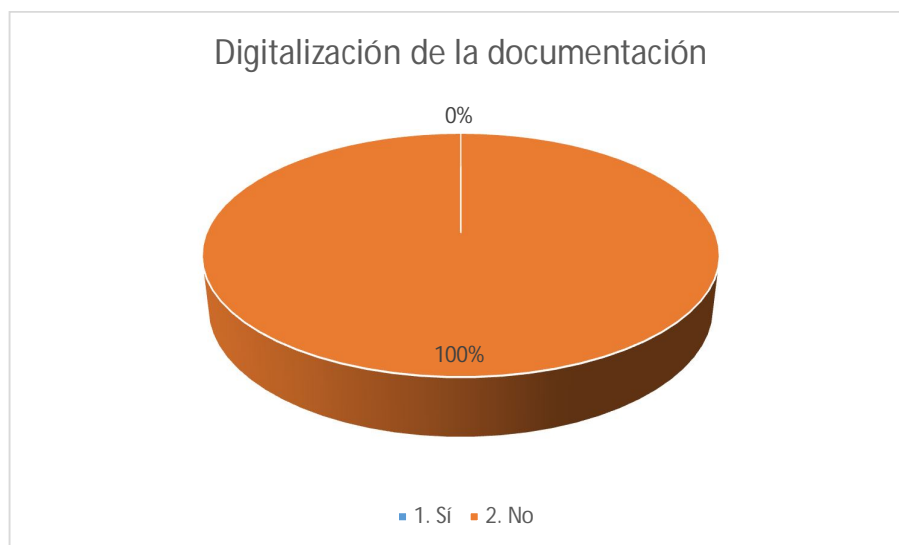


Ilustración 21 Seguridad de la información

Elaborado por: el autor

La totalidad de encuestados informa que los expedientes y documentos no se encuentran digitalizados o escaneados.

Automatización

Sobre contar con un sistema informático, los entrevistados manifestaron lo siguiente:

Tabla 9 **Automatización del proceso de gestión documental**

Automatización	Cant	%
1. Sí	10	30%
2. No	23	70%
Total	33	100%

Elaborado por: el autor

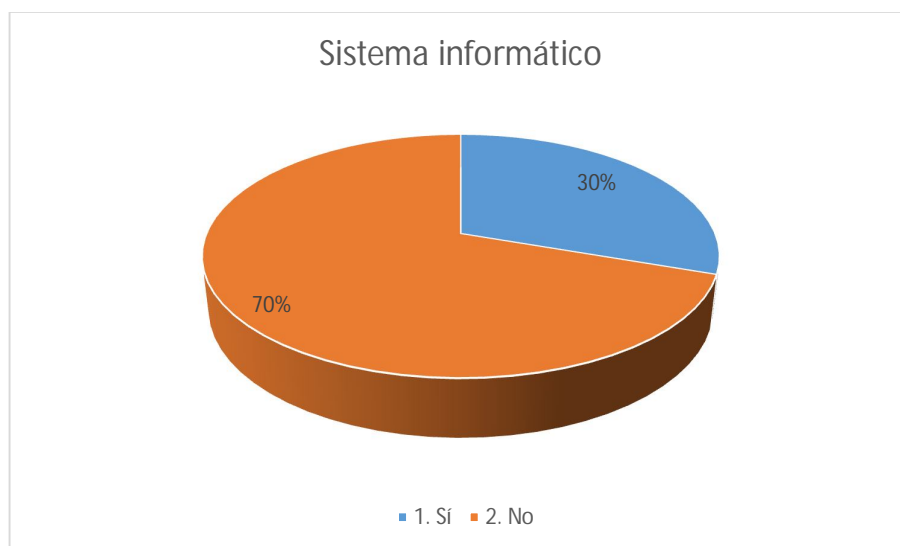


Ilustración 22 Automatización del proceso de gestión documental

Elaborado por: el autor

El 70% de encuestados afirmó que no cuentan con un sistema informático, el 30% restante percibe que si tienen, puesto que utilizan una matriz de Excel para el control semi-manual.

Control documental

Respecto al recorrido de los expedientes y el control de préstamo de los mismos en el área de gestión de archivo, se obtuvo las siguientes respuestas:

Tabla 10 Control documental

Control documental	Cant	%
1. Sí	18	55%
2. No	15	45%
Total	33	100%

Elaborado por: el autor

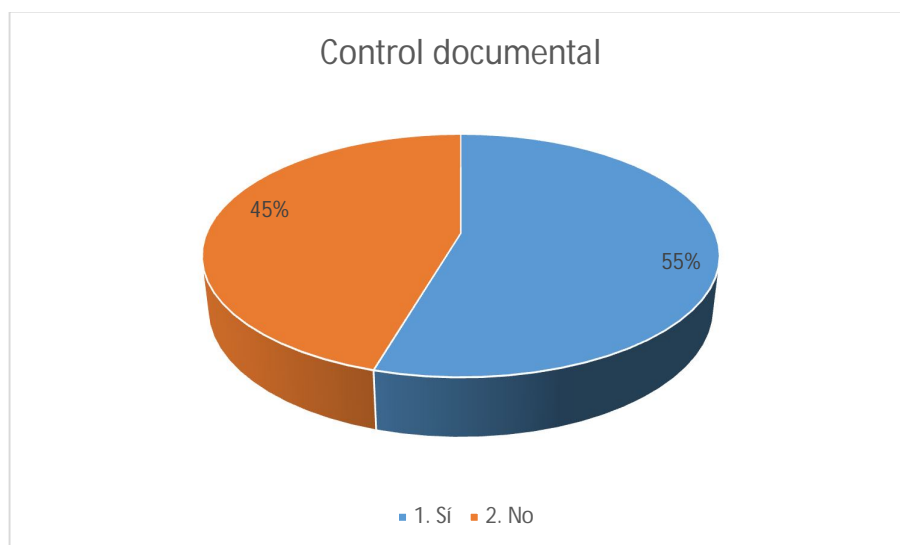


Ilustración 23 Control documental

Elaborado por: el autor

Las opiniones se encuentran divididas respecto al control de préstamo de expedientes, registro de funcionarios que solicitan los mismos, y el recorrido que realiza el trámite, el 55% respondió afirmativamente y el 45% restante, dijo que no.

Capacitación

La percepción de los encuestados en el área de capacitación del personal que maneja el archivo en esta dependencia, informaron lo siguiente:

Tabla 11 Capacitación del personal en gestión documental

Capacitación	Cant	%
1. Sí	3	9%
2. No	7	21%
3. Le falta capacitación	23	70%
Total	33	100%

Elaborado por: el autor

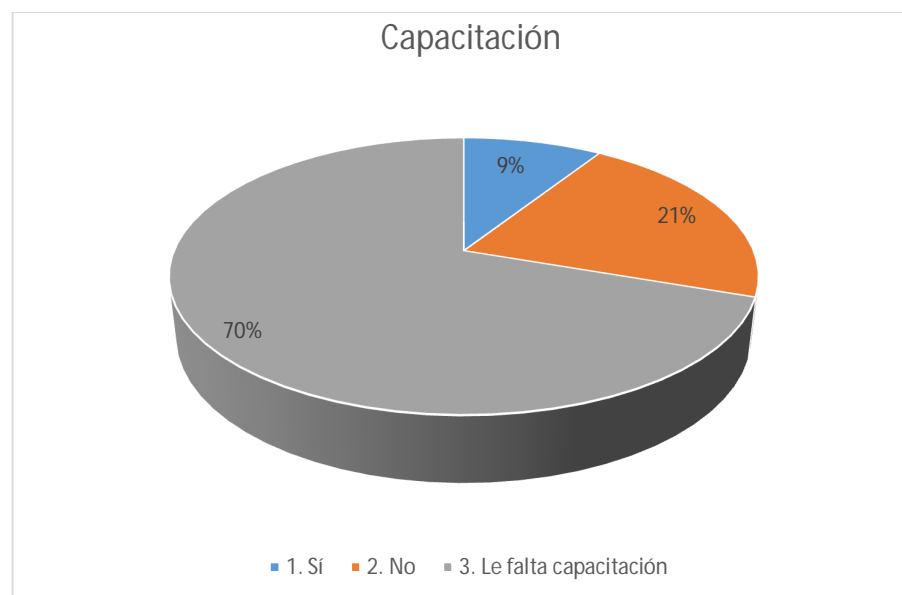


Ilustración 24 Capacitación personal en gestión documental

Elaborado por: el autor

La percepción de los funcionarios respecto a la capacitación del personal que maneja el área de Archivo, fue la siguiente: el 70% informa que le falta capacitación, el 21% dijo que no están capacitados y únicamente el 9% considera que si están capacitados en sus funciones.

Recurso humano

Referente a la cantidad de personal que maneja el archivo, se obtuvo los siguientes datos:

Tabla 12 **Talento humano en gestión documental**

Recurso humano	Cant	%
1. Sí	2	6%
2. No	6	18%
3. Falta personal	25	76%
Total	33	100%

Elaborado por: el autor

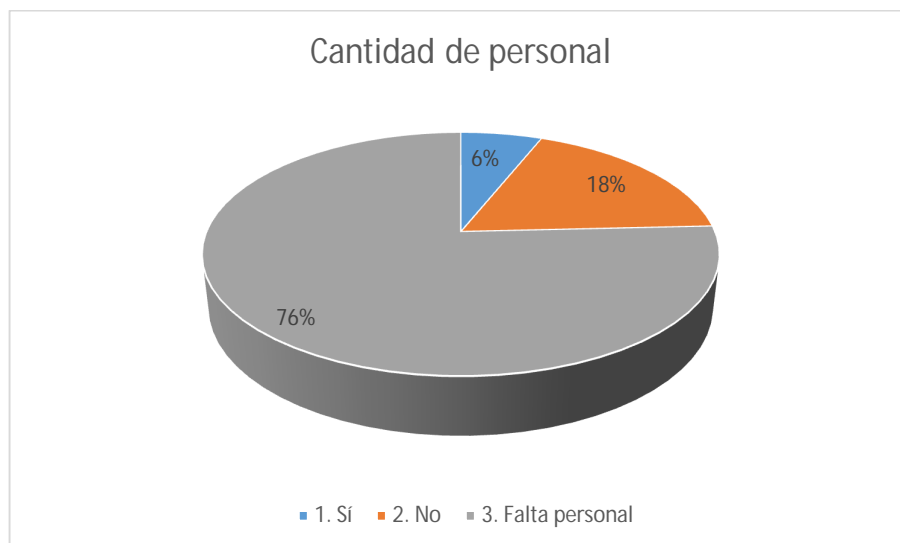


Ilustración 25 Talento humano en gestión documental

Elaborado por: el autor

Respecto a la cantidad de personal que labora en esta área, el personal encuestado considera en un 76% que falta personal, el 18% indica que no es suficiente la cantidad de personas que tiene esta área, sin embargo para el 6% de los encuestados si es suficiente el numerario de personal.

Seguridad industrial

En referencia al uso de elementos de seguridad industrial en la ejecución del proceso, se obtuvo la siguiente información.

Tabla 13 Seguridad industrial en gestión documental

Seguridad industrial	Cant	%
1. Sí	0	0%
2. No	6	18%
3. Escasamente	27	82%
Total	33	100%

Elaborado por: el autor

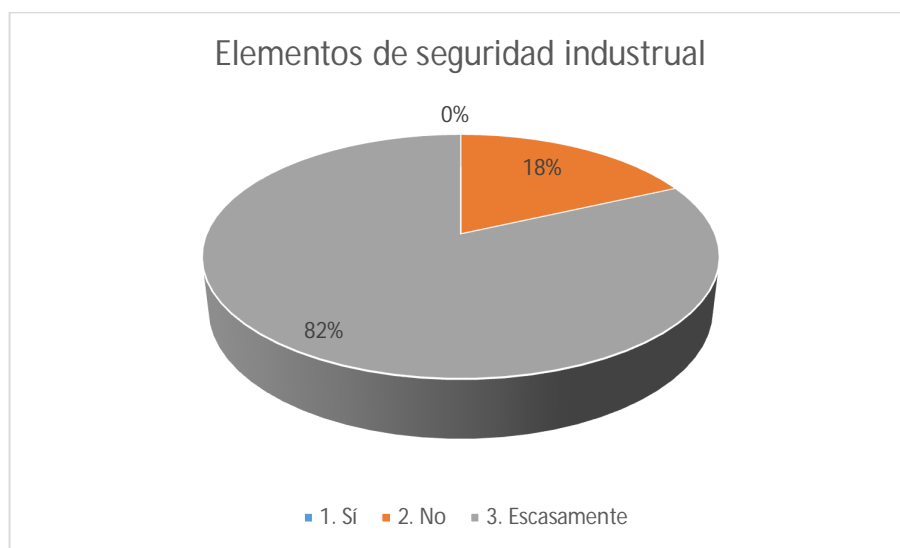


Ilustración 26 Seguridad industrial en gestión documental

Elaborado por: el autor

Se percibe en un 82% que los colaboradores del área de Archivo escasamente cuentan con elementos de seguridad industrial como mascarillas, mandiles, gafas y guantes, y el restante 18% indicó que no cuentan con estos implementos para el desarrollo de sus actividades.

Recursos económicos

Acerca de la asignación presupuestaria para el proceso de gestión documental, se obtuvo las siguientes respuestas:

Tabla 14 **Recursos económicos para gestión documental**

Recursos económicos	Cant	%
1. Sí	2	6%
2. No	31	94%
Total	33	100%

Elaborado por: el autor



Ilustración 27 Recursos económicos para gestión documental

Elaborado por: el autor

Para el 94% de los encuestados los recursos presupuestarios para el proceso de gestión de archivo no son suficientes.

Recursos materiales

De la disposición de recursos materiales, informaron lo siguiente:

Tabla 15 **Recursos materiales para gestión documental**

Recursos materiales	Cant	%
1. Sí	7	21%
2. No	26	79%
Total	33	100%

Elaborado por: el autor



Ilustración 28 Recursos materiales para gestión documental

Elaborado por: el autor

Respecto a las condiciones físicas: infraestructura, mobiliario y equipos, los encuestados informaron en un 79% que no son suficientes ni adecuados, el restante 21% indicó lo contrario.

Relación entre gestión documental y satisfacción del usuario

La percepción de los encuestados respecto a la relación entre las variables: gestión documental y satisfacción del usuario, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 16 **Gestión documental y satisfacción del usuario**

Relación entre gestión documental y satisfacción del usuario	Cant	%
1. Totalmente de acuerdo	20	61%
2. De acuerdo	12	36%
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	3%
4. En desacuerdo	0	0%
5. Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	33	100%

Elaborado por: el autor

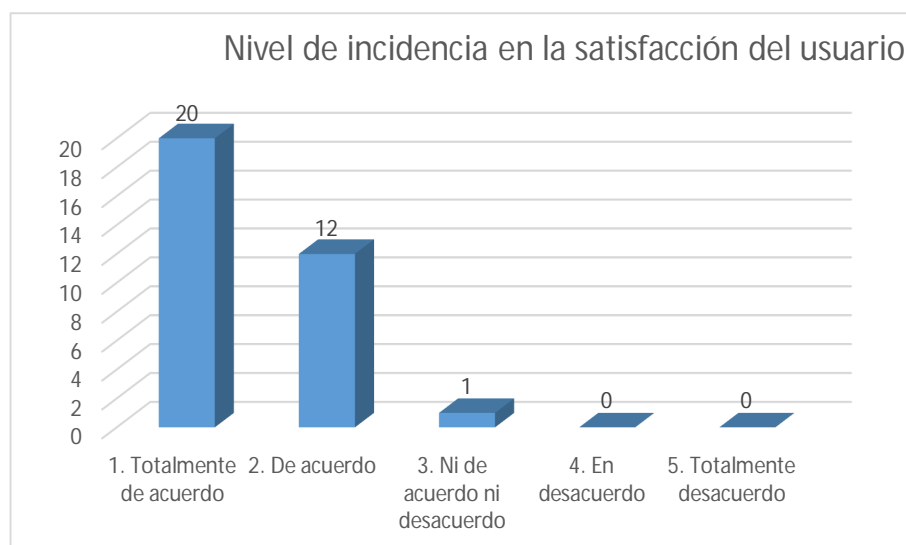


Ilustración 29 Gestión documental y satisfacción del usuario

Elaborado por: el autor

El 61% de clientes internos respecto al nivel de incidencia de la gestión de archivo en la satisfacción del usuario final está totalmente de acuerdo, el 12% está de acuerdo y el 3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

3.4 Comprobación de hipótesis

La transformación en el ámbito de acción de una empresa con administración tradicional a un enfoque basado en gestión por procesos, corresponde a uno de los principales motivos que impulsan el cambio organizacional sin importar la naturaleza de la empresa. Según Pérez&Múnera (2007), los principales beneficios para la empresa se han reflejado en la reducción de costos internos, prestación de servicios de calidad y mejora en los tiempos de entrega de los productos o servicios a los clientes, tanto internos como externos.

Profundizando el análisis, los sistemas de gestión de la calidad basados en normas internacionales como la ISO, se enfocan en la plena satisfacción de las necesidades del cliente siempre que la organización adopte su gestión bajo el enfoque por procesos; los autores antes citados señalan los beneficios que la organización obtiene bajo este enfoque, de los que se puede rescatar:

- Visión sistémica
- Alinea los procesos a la planificación estratégica de la institución para lograr los objetivos propuestos.
- Mejora la calidad de los productos / servicios de la empresa.

- Optimización de tiempos de ciclo de los procesos y uso de los recursos.
- Promueve la participación del personal en el mejoramiento continuo y calidad total.

De acuerdo a los criterios de Block & Marash (2002), estos son los requerimientos básicos que una organización debe cumplir para implementar un sistema de gestión de la calidad con base en la Norma ISO 9001:2008 (p.35):

- “Determinar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y su aplicación a través de la organización,
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.”

El presente trabajo propone el inicio de una gestión basada en procesos en la UJFMNA de Lago Agrio, teniendo en cuenta que la administración central del Consejo de la Judicatura ya tiene establecida su gestión bajo este enfoque, la propuesta tiene características de un piloto con todos los elementos para iniciar la gestión por procesos, es decir la identificación del proceso a trabajar, que en este caso es el de gestión documental con sus subprocesos, la secuencia e interacción de los mismos, que actores intervienen, que productos generan, que insumos utilizan y quienes se benefician de los resultados; finalmente se ha documentado cada proceso y subproceso con la finalidad que estandarizar

su gestión, tal como lo recomienda la Norma ISO, la misma que ha sido ampliamente estudiada en este trabajo.

Se había planteado la hipótesis en el siguiente enunciado “La implementación de un proceso de manejo documental y archivo facilitará el mejoramiento de la atención al usuario en la UJFMNA de Lago Agrio”.

Según los resultados obtenidos, luego de aplicar la encuesta, se puede indicar que para el 61% de clientes internos la gestión de archivo si radica en la satisfacción del usuario final, debido a que este proceso es un proveedor de documentación y expedientes para la atención al usuario.

Por lo tanto, una vez mejorados los parámetros observados en la encuesta, se atacan las causas del problema y la implementación de un proceso de gestión documental y archivo incide directamente de manera positiva en la atención al usuario en la UJFMNA de Lago Agrio; con esto se cumple la premisa analizada en la teoría, la misma que se relaciona a que una administración basada en procesos, que adopte un sistema de gestión de calidad, se enfoca en la satisfacción de los clientes de la organización, este trabajo ha considerado todos los factores que la teoría de procesos recomienda para que una organización preste sus servicios con calidad y se considera que es un buen inicio para promover la gestión por procesos en el resto de la organización.

3.5 Conclusiones y recomendaciones de la investigación

3.5.1 Conclusiones

- El 73% de los encuestados informaron que para obtener un expediente o documento del área de Archivo se han demorado de 1 a 2 días, y el 23% se tardó alrededor de 30 minutos.
- Respecto a los parámetros para conservación de documentos, el 82% indicó que se cuenta con climatización, el 16% mencionó detectores de humo y equipos contra incendios, el 3% mobiliario adecuado y no realizan fumigación periódica.
- La totalidad de encuestados informa que los expedientes y documentos no se encuentran digitalizados o escaneados.
- El 70% de encuestados afirmó que no cuentan con un sistema informático, el 30% restante percibe que si tienen, puesto que utilizan una matriz de Excel para el control semi-manual.
- Las opiniones se encuentran divididas respecto al control de préstamo de expedientes, registro de funcionarios que solicitan los mismos, y el recorrido que realiza el trámite, el 55% respondió afirmativamente y el 45% restante, dijo que no.
- La percepción de los funcionarios respecto a la capacitación del personal que maneja el área de Archivo, fue la siguiente: el 70% informa que le falta capacitación, el 21% dijo que no están capacitados y únicamente el 9% considera que si están capacitados en sus funciones.
- Respecto a la cantidad de personal que labora en esta área, el personal encuestado considera en un 76% que falta personal, el 18% indica que no es suficiente la

cantidad de personas que tiene esta área, sin embargo para el 6% de los encuestados si es suficiente el numerario de personal.

- Se percibe en un 82% que los colaboradores del área de Archivo escasamente cuentan con elementos de seguridad industrial como mascarillas, mandiles, gafas y guantes, y el restante 18% indicó que no cuentan con estos implementos para el desarrollo de sus actividades.
- Para el 94% de los encuestados los recursos presupuestarios para el proceso de gestión de archivo no son suficientes.
- Respecto a las condiciones físicas: infraestructura, mobiliario y equipos, los encuestados informaron, en un 79% que no son suficientes ni adecuados, el restante 21% indicó lo contrario.
- El 61% de clientes internos respecto al nivel de incidencia de la gestión de archivo en la satisfacción del usuario final está totalmente de acuerdo, el 12% está de acuerdo y el 3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

3.5.2 Recomendaciones

Consideradas como oportunidades de mejora, entre las principales iniciativas y sugerencias que mencionaron los funcionarios de la UJFMNA de Lago Agrio se enlistan las siguientes:

- Incrementar la cantidad de personal en esta área.
- Implementar un sistema informático, digitalizar los expedientes para evitar que se traspapelen.
- Mejorar los tiempos de respuesta del proceso de gestión de archivo.

- Mejorar las condiciones de infraestructura, incrementar el espacio y las estanterías o reubicación del archivo.
- Adquirir equipos informáticos.
- Incrementar la asignación presupuestaria para este proceso.
- Revisar el nivel académico de los responsables de la gestión de archivo.

Como recomendación general podemos indicar que es necesario continuar con la elaboración de la propuesta, sobre un proceso de gestión documental y archivo que permita mejorar los procesos de atención al usuario.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4. Propuesta de diseño del proceso de gestión documental de la UFFMNA de Lago Agrio.

4.1 Antecedentes

La presente propuesta se realizó para la Unidad Judicial de la Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia de Lago Agrio, UJFMNA, de la provincia de Sucumbíos, esta entidad es parte del Consejo de la Judicatura, quien unificó los juzgados tradicionales con los juzgados corporativos, la Dirección Provincial que atiende a la Provincia de Sucumbíos se encuentra ubicada en la avenida 20 de Junio y Carchi de la ciudad de Lago Agrio.

Se realizó una investigación de campo a través de la aplicación de una encuesta dirigida al personal de la UJFMNA de Lago Agrio quienes manifestaron las falencias y los principales problemas en la gestión documental y archivo de esta dependencia, lo cual incide negativamente en los procesos de atención al usuario final.

4.2 Objetivo y alcance de la propuesta

4.2.1 Objetivo

- Diseñar un proceso de gestión documental de la UJFMNA de Lago Agrio.

4.2.2 Alcance

El diseño del proceso incluye:

- Documentación del manual del proceso y procedimiento gestión de archivo.
- Determinación de las necesidades de recursos necesarios: talento humano, maquinaria, materiales y sistemas informáticos.

4.3 Manual proceso y procedimiento de gestión documental

Con base en conceptos teóricos y normas de estándares de calidad, se propone el siguiente manual para el proceso Gestión Documental de la de la UJFMNA de Lago Agrio.

4.3.1 Caracterización del proceso Gestión Documental y Archivo

A continuación se ilustra la Ficha de Caracterización del Proceso Gestión de Archivo:

Tabla 17 Ficha de caracterización del proceso de gestión documental y archivo

FICHA DE CARACTERIZACIÓN	
MACROPROCESO:	AGREGADOR DE VALOR
PROCESO:	Gestión Documental y Archivo
SUBPROCESOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Creación, organización y almacenamiento.
	<ul style="list-style-type: none"> • Derivación de causas al archivo intermedio. • Gestión, acceso y difusión de expedientes: <ul style="list-style-type: none"> - Préstamo y devoluciones a funcionarios - Fotocopias simples - Fotocopias certificadas - Lecturas y revisión de expedientes • Servicio al cliente – gestión de reclamos. • Preservación de la documentación: <ul style="list-style-type: none"> - Digitalización - Seguridad de la información
OBJETIVO	Permitir un adecuado manejo documental y archivístico en la UJFMNA de Lago Agrio, garantizando la seguridad de los documentos judiciales que reposan en el Departamento de Archivo.
ALCANCE	Este proceso inicia con la creación, organización y almacenamiento de los expedientes del archivo y concluye con la preservación de documentos a través de la digitalización y seguridad de la

	información.
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Gestión de Información e Ingreso
INSUMO(S)	<ul style="list-style-type: none"> • Expedientes de diferentes causas
PRODUCTO(S) /SERVICIO(S)	<ul style="list-style-type: none"> • Archivo organizado • Expedientes entregados • Informes de trabajo • Base de datos – inventario de documentación
CLIENTES INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso Gestión de Análisis • Proceso Gestión de Citaciones y Notificaciones • Proceso Gestión de Pruebas y Audiencias • Proceso Gestión de Juzgamiento y Ejecución
CLIENTES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios de los servicios judiciales que brinda la UJFMNA de Lago Agrio
POLÍTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizarán despachos de alrededor de 50 juicios como máximo a cada juez, secretario o ayudante judicial. • Cumplir los horarios establecidos en el Protocolo Genérico de Manejo Documental y Archivístico para las Unidades Judiciales. • Utilizar equipos de protección y seguridad industrial en las actividades diarias. • Difundir el presente manual y capacitar a todos los funcionarios de la UJFMNA de Lago Agrio para su aplicación obligatoria.
CONTROLES (ESPECIFICACIONES TECNICAS Y LEGALES)	<ul style="list-style-type: none"> • Código Orgánico de la Función Judicial • Estatuto Integral de Gestión por Procesos de la Función Judicial • Normas de Control Interno para Entidades y Organismos del Sector Público - CGE • Ley del Sistema Nacional de Archivos • Ley del Archivo Nacional • Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo SNAP • Protocolo Genérico de Manejo Documental y Archivístico para las Unidades Judiciales <p>• Norma ISO 9001</p> <p>5.6 Revisión por la Dirección</p> <p>7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y servicio.</p> <p>7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.</p> <p>7.5.4 Propiedad del Cliente</p> <p>7.5.5 Preservación del producto y/o servicio</p>

RECURSOS	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Archivo • Analista de Archivo • Auxiliar de Archivo • Digitador • Coordinador • Técnico de Ventanilla • Responsable Archivo Provincial • Secretario Provincial • Equipo Jurisdiccional • Juez • Servidor Judicial
	Materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura: 56 m2 en Planta Baja • Estanterías • Cajas de cartón • Elementos de seguridad industrial: extractores de polvo, señalética, materiales de guantes, mascarillas, escalera, equipo contra incendio, fumigadores
	Tecnológicos	<p>Hardware</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computación • Escáner <p>Software</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema informático específico para Gestión de Archivo • Excel • Word
	Financieros	N/A, la UJFMNA de Lago Agrio no maneja recursos económicos, únicamente realizan requerimientos para ser incluidos en el PAC de la Dirección Provincial.
FRECUENCIA	Diario	
VOLUMEN	<p>Actualmente se cuenta con alrededor de 23.410 expedientes, bajo custodia del área de Archivo.</p> <p>Diariamente se realiza en promedio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de 112 causas nuevas • 200préstamos y devoluciones internas • 10 copias simples 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 8 copias certificadas • 15juicios para lecturas y revisión de expedientes 		
INDICADORES DE DESEMPEÑO	Nombre:	Frecuencia:	Fórmula de cálculo:
	Organización del Archivo	Mensual	Cant. Expedientes archivados / Total expedientes
	Tiempo de entrega	Diario	Tiempo de entrega del expediente solicitado / 24 horas
	Gestión de expedientes	Mensual	Cant. Expedientes entregados / Total expedientes solicitados
	Informes de gestión	Mensual	Cant. Informes de gestión presentados / 12 meses
	Conservación de la documentación - Digitalización	Mensual	Cant. Expedientes digitalizados / 23.410 Total expedientes del Archivo
ANEXOS	<p>Anexo A.- Formulario F01 Solicitud y Devolución de Procesos</p> <p>Anexo B.- Inventario</p> <p>Anexo C.- Formulario F02 Matriz de movimiento de causas judiciales</p> <p>Anexo D.- Formulario F04 Solicitud de copias simples y certificadas</p> <p>Anexo E.- Auxiliar de Copias Certificadas</p> <p>Anexo F.- Formulario F03 Matriz de requerimientos</p> <p>Anexo G.- Formulario F06 Solicitud de Reclamo</p>		

Elaborado por: el autor

4.3.2 Diagrama de flujo del proceso Gestión Documental y Archivo

A continuación se muestra el Diagrama de Flujo del proceso Gestión Documental y Archivo.

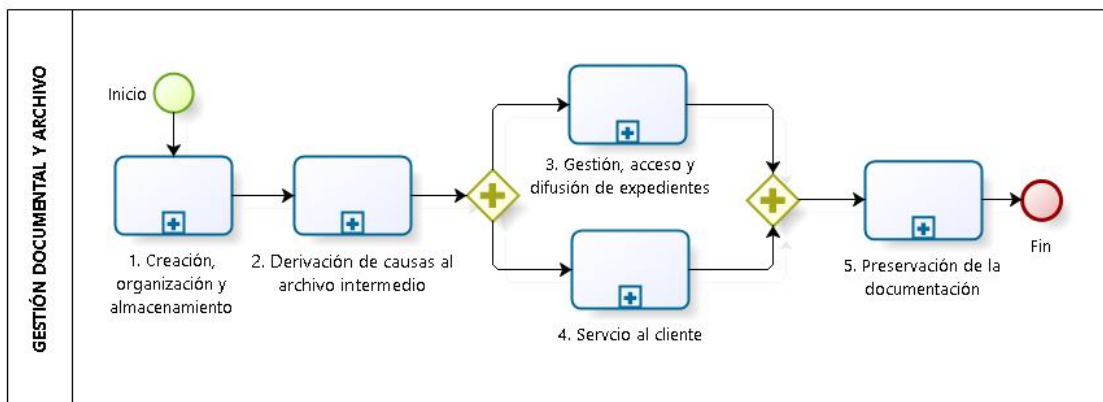


Ilustración 30 Diagrama de flujo proceso de gestión documental y archivo
Elaborado por: el autor

Descripción de actividades del Proceso Gestión Documental y Archivo

Tabla 18 Descripción de actividades proceso gestión documental y archivo

PROCEDIMIENTO		
Nombre del Proceso: Gestión Documental y Archivo		
A.	Unidad / Puesto	Tarea / Actividad
1	Área de Archivo	Creación, organización y almacenamiento Este subproceso se detalla en el procedimiento correspondiente en este mismo manual.
2	Área de Archivo	Derivación de causas al archivo intermedio Este subproceso se detalla en el procedimiento correspondiente en este mismo manual.
3	Área de Archivo	Gestión, acceso y difusión de expedientes Este proceso se detalla en el procedimiento correspondiente en este mismo manual. Tiene los siguientes subprocesos: <ul style="list-style-type: none"> • Préstamo y devoluciones a funcionarios • Fotocopias simples • Fotocopias certificadas • Lecturas y revisión de expedientes
4	Área de Archivo	Servicio al Cliente – gestión de reclamos Este subproceso se detalla en el procedimiento correspondiente en este mismo manual.
5	Área de Archivo	Preservación de la documentación Este proceso se detalla en el procedimiento correspondiente en este mismo manual. Tiene los siguientes subprocesos:

	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalización • Seguridad de la información
Fin	

Elaborado por: el autor

4.4 Documentación de subprocesos y procedimientos del proceso Gestión Documental y Archivo

4.4.1 Creación, Organización y Almacenamiento

Diagrama de Flujo Subproceso Creación, Organización y Almacenamiento

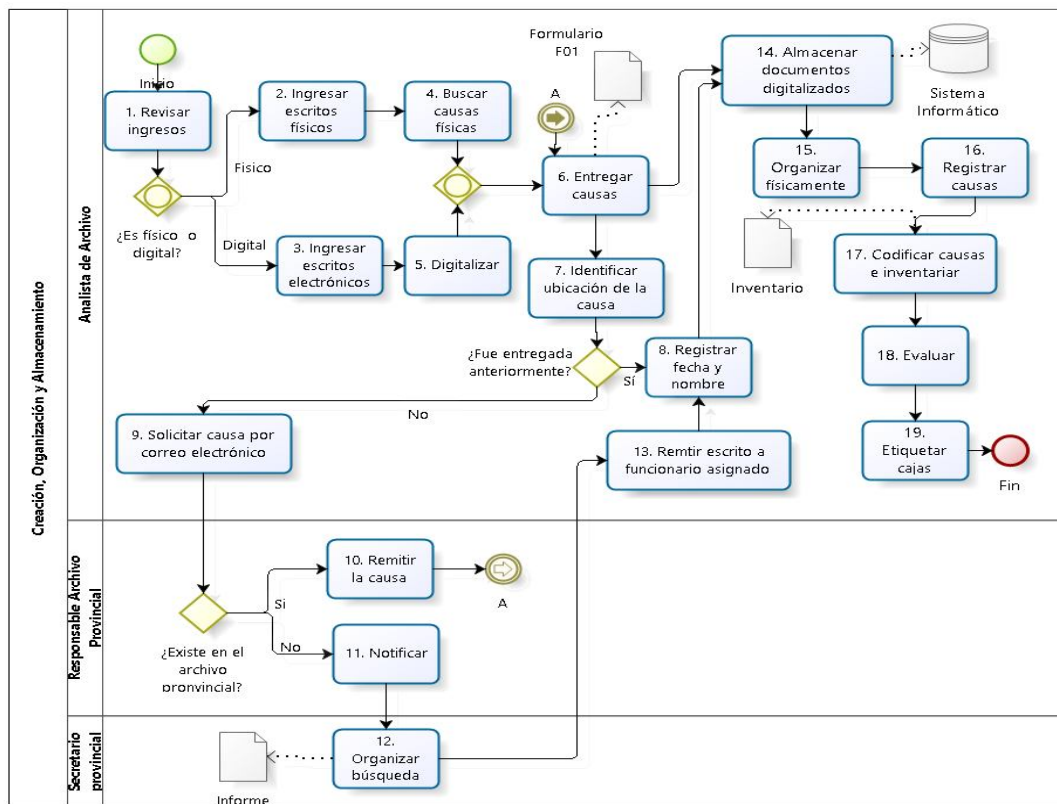


Ilustración 31 Flujo Subproceso Creación, organización y almacenamiento

Elaborado por: el autor

Descripción de Actividades Subproceso Creación, Organización y Almacenamiento

Tabla 19 Descripción de actividades subproceso de creación, organización y almacenamiento

PROCEDIMIENTO		
Nombre del Subproceso: Creación, Organización y Almacenamiento		
A.	Unidad / Puesto	Tarea / Actividad
1	Analista de Archivo	<p>Revisar ingresos Revisar los ingresos físicos y el sistema informático.</p> <p>¿Es físico o digital? Físico: Ejecutar la actividad “Ingresar escritos físicos” Digital: Ejecutar la actividad “Ingresar escritos electrónicos”</p>
2	Analista de Archivo	<p>Ingresar escritos físicos Verificar que toda la documentación entregada en los reportes conste en físico y clasificar por judicatura y funcionario asignado. Continuar con la actividad “Buscar causas físicas”</p>
3	Analista de Archivo	<p>Ingresar escritos electrónicos Cuando se recepte escritos ingresados a través del sistema de expediente electrónico, verificar que la documentación conste en físico y clasificar por judicatura y funcionario asignado. Continuar con la actividad “Digitalizar”</p>
4	Analista de Archivo	<p>Buscar causas físicas Buscar las causas correspondientes a los escritos ingresados y adjuntarlos a la causa.</p> <p>Si es una causa nueva, verificar que la documentación de los reportes conste en físico, armar la causa para su entrega, colocar un sujetador de hojas y la carátula, clasificar por judicatura y funcionario asignado, ingresar al inventario. Si vienen electrónicamente, digitalizar, cargar documentos digitalizados y firmar digitalmente, enviar a través del sistema.</p> <p>¿Está la causa en el archivo activo central judicial? Sí: ejecutar la actividad “Entregar causas”</p>

		No: ejecutar la actividad “Identificar donde se encuentra la causa”
5	Analista de Archivo	Digitalizar Digitalizar (escanear) los escritos entregados, cargar los documentos digitalizados al sistema de expediente electrónico, firmar el documento digital, enviar el expediente electrónico generado a través del sistema para despacho del juez competente. Continuar con la actividad “Entregar causas”
6	Analista de Archivo	Entregar causas Entregar causas con sus respectivos escritos a servidores judiciales encargados de despachar la documentación con Formulario F01, Anexo Ay continuar con la actividad “Almacenar los documentos digitalizados” .
7	Analista de Archivo	Identificar ubicación de la causa Registrar Formulario F01 entregar escrito a funcionario asignado. ¿La causa fue entregada con anterioridad al juez, secretario o ayudante judicial? Sí: ejecutar la actividad “Registrar fecha y nombre” No: ejecutar la actividad “Solicitar por correo electrónico la causa”
8	Analista de Archivo	Registrar fecha y nombre Registrar la fecha en que se entregó y el nombre del funcionario y continuar con la actividad “Almacenar los documentos digitalizados” .
9	Analista de Archivo	Solicitar por correo electrónico la causa Solicitar la causa al Área de Archivo General Provincial de la Función Judicial por correo electrónico. ¿Existe la causa en el archivo provincial? Sí: ejecutar la actividad “Remitir la causa” No: ejecutar la actividad “Notificar y organizar búsqueda”
10	Responsable Archivo Provincial	Remitir la causa Remitir la causa en 48 horas a la UJFMNA de Lago Agrio. Continuar con la actividad “Entregar causas”
11	Responsable Archivo	Notificar

	Provincial	Notificar dentro de 24 horas al Secretario Provincial por correo electrónico.
12	Secretario Provincial	Organizar búsqueda Organizar búsqueda general en todos los archivos de la provincia para presentar informe en 24 horas.
13	Analista de Archivo	Remitir escrito a funcionario asignado Remitir el informe del Secretario Provincial al funcionario asignado, indicando en el formulario F01 “la causa solicitada no consta en los inventarios”. Continuar con la actividad “ Registrar fecha y nombre ”
14	Analista de Archivo	Almacenar los documentos digitalizados Guardar los documentos digitalizados conforme a la siguiente estructura de carpetas: Unidad < Materia < Año < Tomo < Mes < Nombre
15	Analista de Archivo	Organizar físicamente Organizar estanterías metálicas desde paredes, hacia el interior del espacio del Archivo. Colocar las causas organizadas en cajas de conservación.
16	Analista de Archivo	Registrar Causas Clasificar de manera cronológica, por secciones y series. Las causas pasivas según el método “registral” de acuerdo al número de “registro” secuencial ubicado en la parte superior derecha de la causa. Las causas activas según el método “correlativo incompleto” en base en el número del juicio.
17	Analista de Archivo	Codificar causas e inventariar Codificar las causas, ubicar en cajas de conservación y levantar el inventario esquemático descriptivo AnexoB . La codificación es por fondo documental, sección, serie y topografía, así como la estantería y la bandeja a la cual pertenece la caja de conservación.
18	Analista de Archivo	Evaluar Evaluar los archivos para establecer su valor documental (temporal o permanente) y proceder al descarte y archivos que hayan perdido su valor (copias, duplicados, material que no sea de archivo.)

19	Analista de Archivo	Etiquetar las cajas Etiquetar las cajas en papel impreso autoadhesivo, colocar en el centro de cada caja con la siguiente información: Unidad, Código, Número de Caja, Serie, Tipo de Expediente, Estantería y Bandeja.
FIN		

Elaborado por: el autor

4.4.2 Derivación de causas al archivo intermedio

Diagrama de Flujo Subproceso Derivación de causas al archivo intermedio

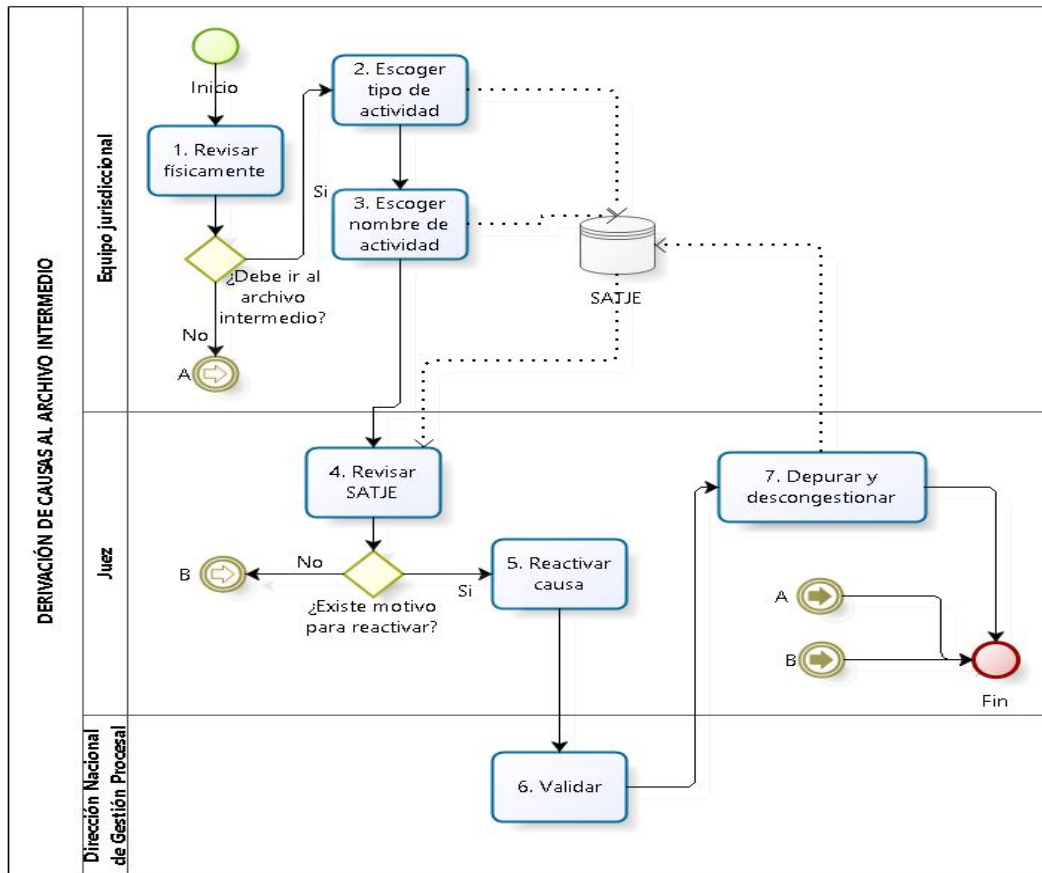
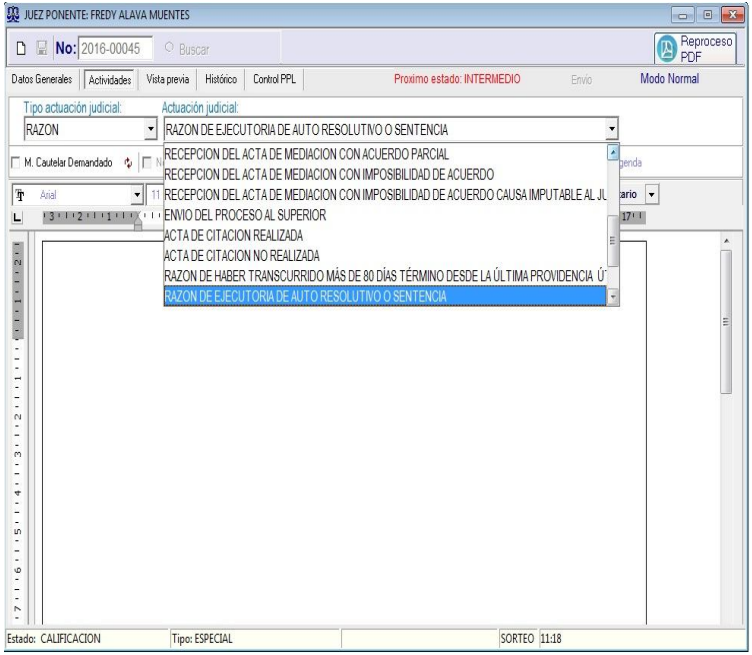


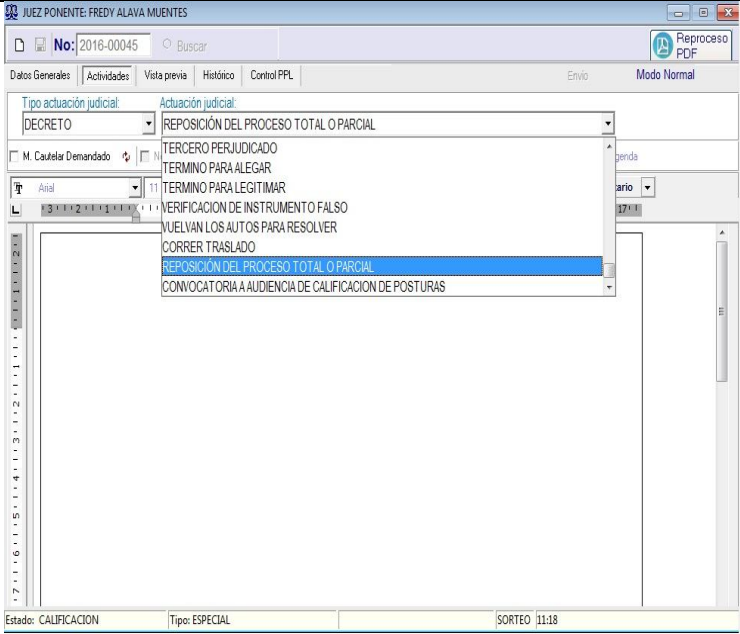
Ilustración 32 Flujo Subproceso Derivación de causas al archivo intermedio

Elaborado por: el autor

Descripción de Actividades Subproceso Derivación de causas al archivo intermedio

Tabla 20 Descripción de actividades subproceso derivación de causas al archivo intermedio

PROCEDIMIENTO		
Nombre del Subproceso: Derivación de causas al archivo intermedio		
A.	Unidad / Puesto	Tarea / Actividad
1	Equipo jurisdiccional	<p>Revisar físicamente</p> <p>Revisar procesos físicamente a fin de determinar razones o autos que remitan automáticamente estos procesos al archivo intermedio.</p> <p>¿El proceso debe ir al archivo intermedio?</p> <p>Sí: Continuar con la actividad “Escoger tipo de actividad”</p> <p>No: Finalizar el proceso</p>
2	Equipo jurisdiccional	<p>Escoger tipo de actividad</p> <p>Ingresar al sistema SATJE, acceder al módulo “Trámite”, escoger el tipo de actividad. Ejemplo: Razón de ejecutoría de auto resolutivo o sentencia.</p>  <p>The screenshot shows the SATJE system interface. At the top, it displays 'JUEZ PONENTE: FREDY ALAVA MUENTES' and a search bar with 'No: 2016-00045'. Below the search bar, there are tabs for 'Datos Generales', 'Actividades', 'Vista previa', 'Histórico', and 'Control PPL'. The 'Actividades' tab is active, showing a list of activities under the heading 'Tipo actuación judicial:'. The selected activity is 'RAZON DE EJECUTORIA DE AUTO RESOLUTIVO O SENTENCIA'. Other visible activities include 'RECEPCION DEL ACTA DE MEDIACION CON ACUERDO PARCIAL', 'RECEPCION DEL ACTA DE MEDIACION CON IMPOSIBILIDAD DE ACUERDO', 'RECEPCION DEL ACTA DE MEDIACION CON IMPOSIBILIDAD DE ACUERDO CAUSA IMPUTABLE AL JL', 'ENVIO DEL PROCESO AL SUPERIOR', 'ACTA DE CITACION REALIZADA', 'ACTA DE CITACION NO REALIZADA', and 'RAZON DE HABER TRANSCURRIDO MÁS DE 80 DÍAS TÉRMINO DESDE LA ÚLTIMA PROVIDENCIA Ú'. The interface also shows a 'Reproceso PDF' button and a 'Modo Normal' indicator.</p>
3	Equipo jurisdiccional	<p>Escoger nombre de actividad</p> <p>En el listado que se despliega, escoger el nombre de la actividad. Ejemplo: Decreto: Reposición del Proceso Total o Parcial.</p>

		 <p>The screenshot shows a web application window titled 'JUEZ PONENTE: FREDY ALAVA MUENTES'. The main area displays a dropdown menu for 'Actuación judicial' with the following options: REPOSICIÓN DEL PROCESO TOTAL O PARCIAL, TERCERO PERJUDICADO, TERMINO PARA ALEGAR, TERMINO PARA LEGITIMAR, VERIFICACION DE INSTRUMENTO FALSO, VUELVAN LOS AUTOS PARA RESOLVER, CORRER TRASLADO, REPOSICIÓN DEL PROCESO TOTAL O PARCIAL (highlighted), and CONVOCATORIA A AUDIENCIA DE CALIFICACION DE POSTURAS. The status bar at the bottom indicates 'Estado: CALIFICACION', 'Tipo: ESPECIAL', and 'SORTEO 11:18'.</p>
4	Juez	<p>Revisar SATJE Revisar si en el sistema existen registros posteriores: providencia, auto, decreto o sentencia generado por el juez competente. ¿Existe motivo para reactivar? Sí: Ejecutar la actividad “Reactivar causas” No: Finalizar proceso</p>
5	Juez	<p>Reactivar causa Retornar la causa al estado de trámite automáticamente.</p>
6	Dirección Nacional de Gestión Procesal	<p>Validar Validar aleatoriamente el proceso de derivación de causas al archivo intermedio.</p>
7	Juez	<p>Depurar y descongestionar Realizar acciones necesarias a fin de aclarar el estado de las causas, a través del uso del módulo histórico del sistema para registrar actos judiciales emitidos con anterioridad.</p> <p>Remitir listados de causas duplicadas o que no registren actividades en el sistema para que sean unificados y remitidos a la Dirección Nacional de Gestión Procesal.</p> <p>En el módulo de trámite del SATJE, emitir el auto resolutorio que corresponda para descongestionar la causa cuando deba</p>

		ser declarada en abandono por prescripción o caducidad según la fecha de la última actuación, o únicamente esté pendiente el archivo de la causa.
FIN		

Elaborado por: el autor

4.4.3 Gestión, acceso y difusión de expedientes

Diagrama de Flujo Subproceso Gestión, Acceso y Difusión de expedientes

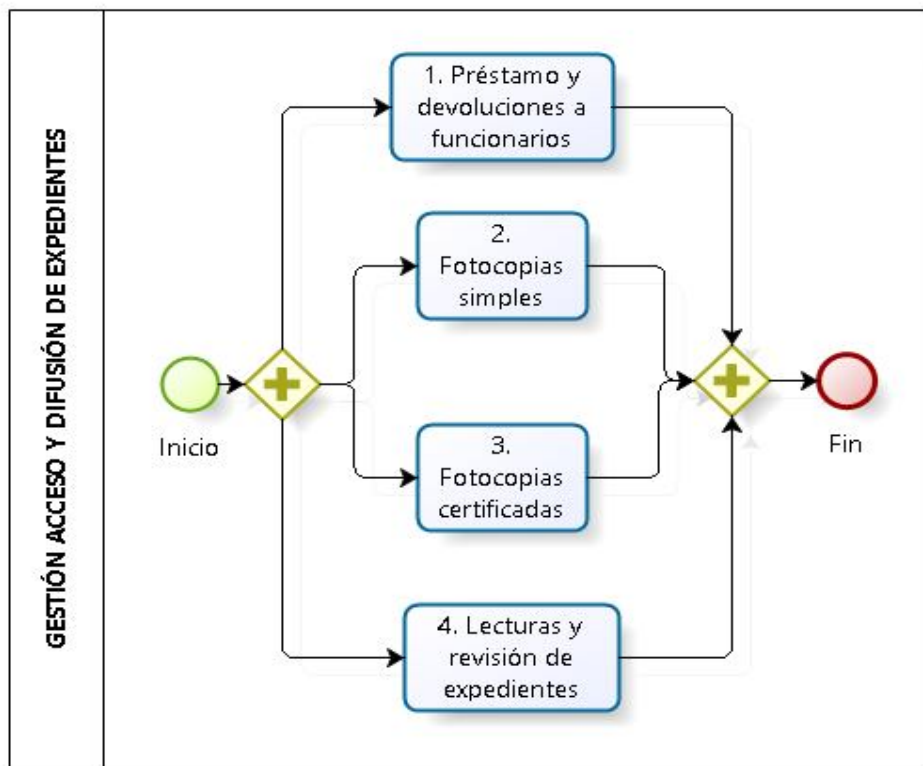


Ilustración 33 subproceso gestión, acceso y difusión de expedientes

Elaborado por: el autor

Descripción de Actividades Subproceso Gestión, Acceso y Difusión de expedientes

Tabla 21 Descripción de actividades subproceso gestión, acceso y difusión de expedientes

PROCEDIMIENTO		
Nombre del Proceso: Gestión, Acceso y Difusión de expedientes		
A.	Unidad / Puesto	Tarea / Actividad
1	Área de Archivo	Préstamo y devoluciones a funcionarios Este subproceso se detalla en el procedimiento correspondiente en este mismo manual.
2	Área de Archivo	Fotocopias simples Este subproceso se detalla en el procedimiento correspondiente en este mismo manual.
3	Área de Archivo	Fotocopias certificadas Este subproceso se detalla en el procedimiento correspondiente en este mismo manual.
4	Área de Archivo	Lecturas y revisión de expedientes Este subproceso se detalla en el procedimiento correspondiente en este mismo manual.
FIN		

Elaborado por: el autor

4.4.3.1 Préstamo y devoluciones a funcionarios

Diagrama de Flujo

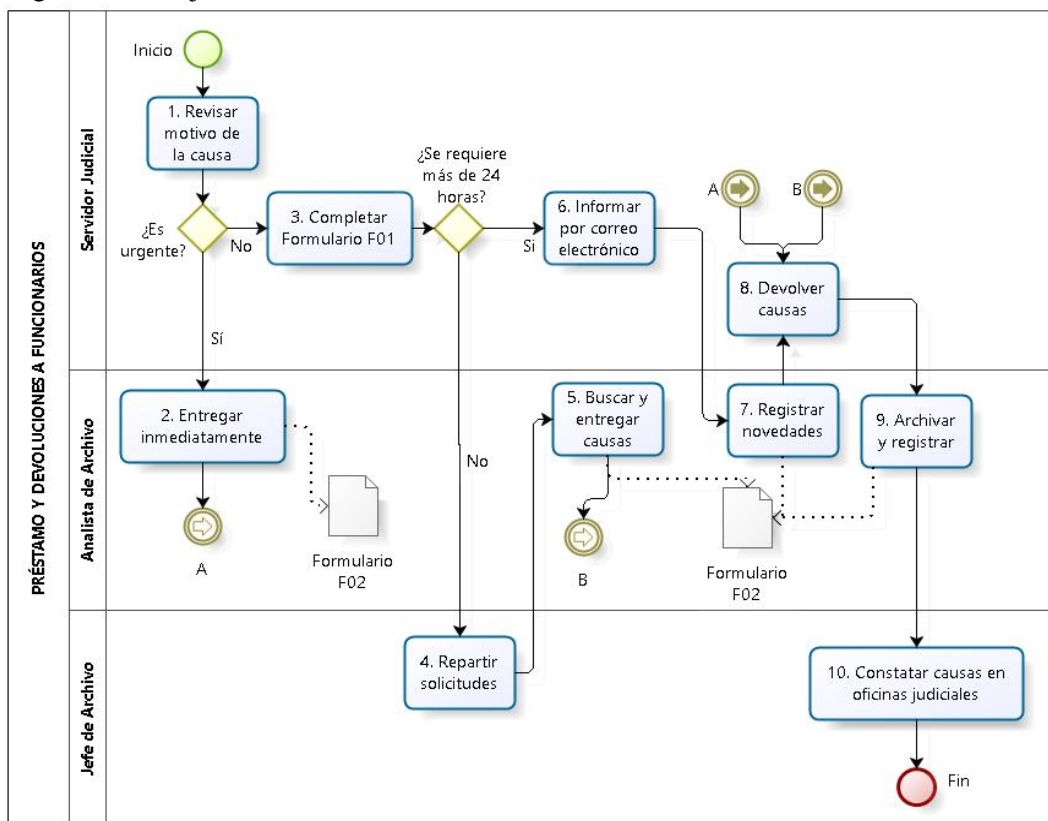


Ilustración 34 Diagrama de flujo préstamo y devoluciones a funcionarios

Descripción de Actividades

Tabla 22 Descripción de actividades préstamo y devoluciones a funcionarios

PROCEDIMIENTO																			
Nombre del Subproceso: Préstamo y devoluciones a funcionarios																			
A.	Unidad / Puesto	Tarea / Actividad																	
1	Servidores judiciales (jueces, secretarios o ayudantes judiciales)	<p>Revisar motivo de la causa</p> <p>Revisar el motivo de la causa. Son urgentes en motivo de libertades, cauciones, diferimiento de diligencias, pruebas, acciones constitucionales, medidas cautelares.</p> <p>¿Es urgente?</p> <p>Sí: ejecutar la actividad “Entregar inmediatamente”</p> <p>No: ejecutar la actividad “Completar Formulario F01”</p>																	
2	Analista de Archivo	<p>Entregar inmediatamente</p> <p>Entregar al solicitante de forma inmediata, sin necesidad de llenar el Formulario F01, Anexo A y registrar en la matriz de movimiento de causas judiciales F02 Anexo C</p> <p>Continuar con actividad “Devolver causas”</p>																	
3	Servidores judiciales (jueces, secretarios o ayudantes judiciales)	<p>Completar Formulario F01</p> <p>Llenar la información del Formulario F01 y entregarlo en el Área de Archivo. De acuerdo a los siguientes horarios:</p> <table border="1" data-bbox="646 1192 1323 1514"> <thead> <tr> <th></th> <th>MAÑANA</th> <th colspan="2">TARDE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Horarios de solicitud de causas</td> <td>8:00 A 9:00</td> <td>12:00 A 13:00</td> <td>16:00 A 17:00</td> </tr> <tr> <td>Horarios de entrega de causas</td> <td>8:00 A 9:00</td> <td>12:00 A 13:00</td> <td>16:00 A 17:00</td> </tr> <tr> <td>Horarios de devolución de causas</td> <td>8:00 A 9:00</td> <td>12:00 A 13:00</td> <td>16:00 A 17:30</td> </tr> </tbody> </table> <p>Solicitar máximo 50 causas, si requiere más serán entregadas cuando se registre la devolución de las primeras 50.</p> <p>¿Las causas deben permanecer más de 24 horas en custodia de servidores judiciales?</p> <p>Sí: ejecutar la actividad “Informar por correo electrónico”</p> <p>No: ejecutar la actividad “Repartir solicitudes equitativamente”</p>			MAÑANA	TARDE		Horarios de solicitud de causas	8:00 A 9:00	12:00 A 13:00	16:00 A 17:00	Horarios de entrega de causas	8:00 A 9:00	12:00 A 13:00	16:00 A 17:00	Horarios de devolución de causas	8:00 A 9:00	12:00 A 13:00	16:00 A 17:30
	MAÑANA	TARDE																	
Horarios de solicitud de causas	8:00 A 9:00	12:00 A 13:00	16:00 A 17:00																
Horarios de entrega de causas	8:00 A 9:00	12:00 A 13:00	16:00 A 17:00																
Horarios de devolución de causas	8:00 A 9:00	12:00 A 13:00	16:00 A 17:30																

4	Jefe de Archivo	Repartir solicitudes equitativamente Distribuir las solicitudes presentadas a los Analistas de Archivo para que realicen las búsquedas a la brevedad posible.
5	Analista de Archivo	Buscar y entregar causas Identificar la ubicación física de las causas, registrar en el formulario F02, entregar la información y hacer firmar el formulario F01 al solicitante. Continuar con actividad “Devolver causas”
6	Servidores judiciales (jueces, secretarios o ayudantes judiciales)	Informar por correo electrónico Informar al gestor de archivo las causas que por razones de ley deben permanecer más de 24 horas en las oficinas de los servidores judiciales. Continuar con la actividad “Registrar novedades”
7	Analista de Archivo	Registrar novedades Registrar las novedades en la matriz de movimiento de causas F02 Anexo C
8	Servidores judiciales (jueces, secretarios o ayudantes judiciales)	Devolver causas Una vez realizado el proceso judicial correspondiente, devolver las causas.
9	Analista de Archivo	Archivar y registrar Registrar fecha de entrega en el formulario F02 y archivar en el sitio correspondiente según su código de archivo y ubicación topográfica.
10	Jefe de Archivo	Constatar causas en oficinas judiciales Planificar, solicitar autorización y ejecutar una vez por semana la constatación de causas que mantienen en sus respectivos despachos los jueces, secretarios y ayudantes para actualización de inventarios y registros. Archivar los formularios F01 durante un año y almacenar en registro digital para evaluación de estadísticas.
FIN		

Elaborado por: el autor

4.4.3.2 Fotocopias simples

Diagrama de Flujo

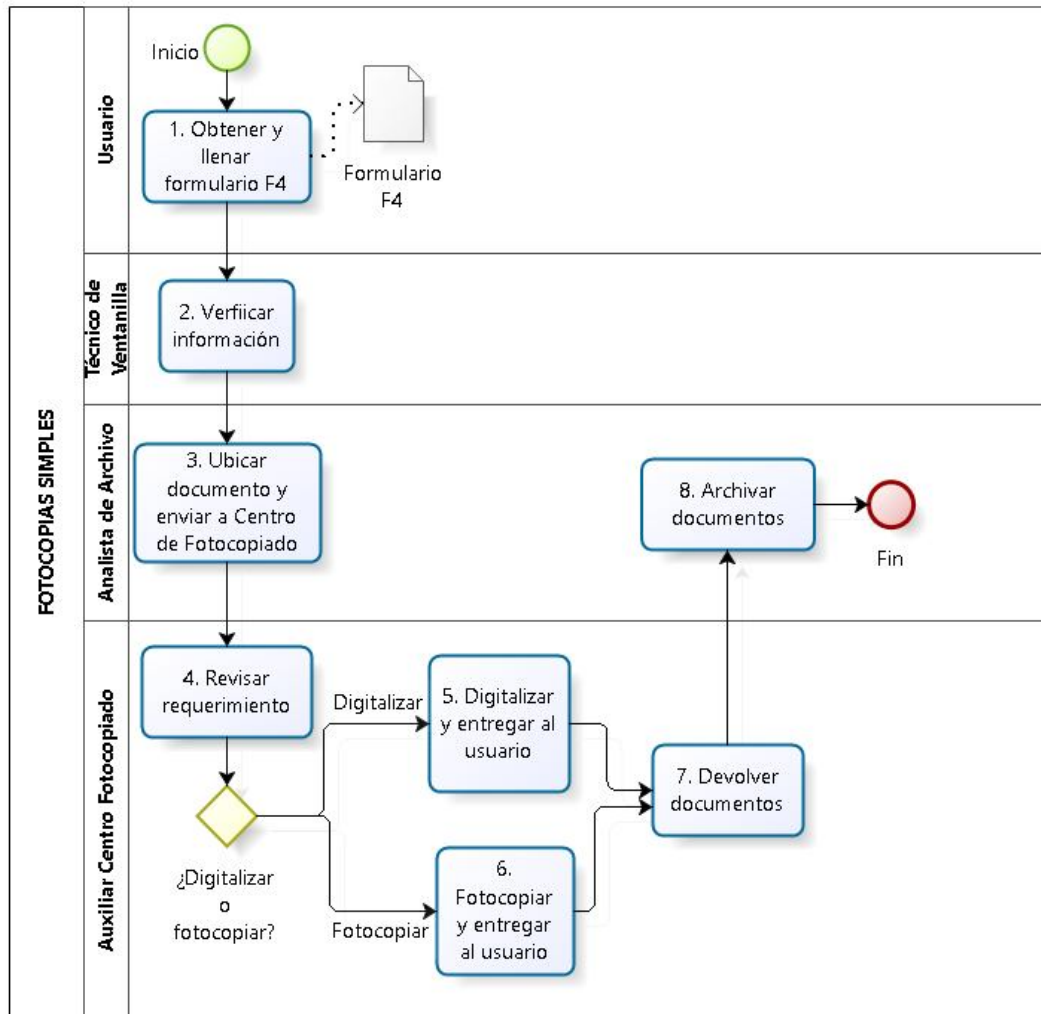


Ilustración 35 Diagrama de flujo fotocopias simples

Elaborado por: el autor

Descripción de Actividades

Tabla 23 Descripción de actividades Fotocopias simples

PROCEDIMIENTO		
Nombre del Subproceso: Fotocopias simples		
A.	Unidad / Puesto	Tarea / Actividad
1	Usuario	<p>Obtener y llenar formulario F04</p> <p>Solicitar en la UJFMNA de Lago Agrio el formulario F04 Anexo D, descargarlo del sitio web www.funcionjudicial.gob.ec o solicitarlo a través del sistema.</p> <p>Completar la información requerida y entregar en ventanilla de la judicatura o del sistema informático.</p>
2	Técnico de Ventanilla	<p>Verificar información</p> <p>Verificar que la información descrita en el Formulario F04 sea la correcta.</p>
3	Analista de Archivo	<p>Ubicar documento y enviar a centro de Fotocopiado</p> <p>Ubicar físicamente la documentación o expediente solicitado y enviar al centro de copiado.</p>
4	Auxiliar Centro de Fotocopiado	<p>Revisar requerimiento</p> <p>Revisar de acuerdo a la solicitud del usuario.</p> <p>¿Se requiere digitalizar o fotocopiar?</p> <p>Digitalizar: ejecutar la actividad “Digitalizar”</p> <p>Fotocopiar: ejecutar la actividad “Fotocopiar”</p>
5	Auxiliar Centro de Fotocopiado	<p>Digitalizar y entregar al usuario</p> <p>Escanear las piezas procesales pertinentes y enviar al usuario por correo electrónico.</p> <p>Continuar con la actividad “Devolver documentos”</p>
6	Auxiliar Centro de Fotocopiado	<p>Fotocopiar y entregar al usuario</p> <p>Obtener fotocopias de las piezas procesales pertinentes y entregar al usuario.</p> <p>Continuar con la actividad “Devolver documentos”</p>
7	Auxiliar Centro de Fotocopiado	<p>Devolver documentos</p> <p>Devolver los documentos al Analista de Archivo, de forma íntegra y ordenada de acuerdo a lo que recibió.</p>

8	Analista de Archivo	Archivar documentos Revisar los documentos recibidos del Centro de Fotocopiado y archivar en el lugar que corresponda físicamente.
FIN		

Elaborado por: el autor

4.4.3 Fotocopias certificadas

Diagrama de Flujo

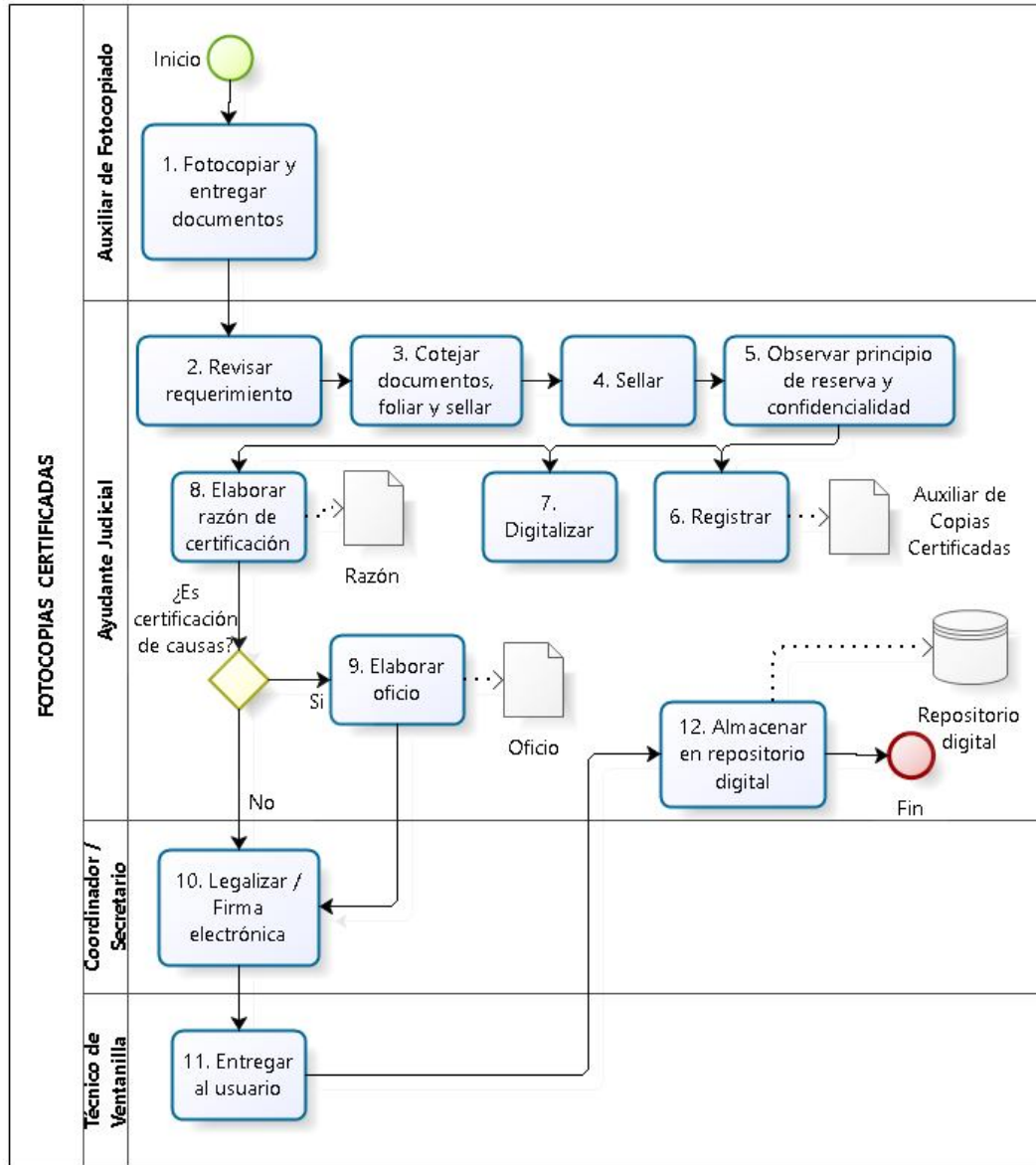




Ilustración 36 Diagrama de flujo Fotocopias certificadas

Elaborado por: el autor

Descripción de Actividades

Tabla 24 Descripción de actividades Fotocopias certificadas

PROCEDIMIENTO		
Nombre del Subproceso: Fotocopias certificadas		
A.	Unidad / Puesto	Tarea / Actividad
1	Auxiliar Centro Fotocopiado	Fotocopiar y entregar documentos Fotocopiar y entregar documentos al Analista de Archivo.
2	Ayudante Judicial	Revisar requerimiento Revisar solicitud del usuario Formulario F04 Anexo D , si es firma autógrafa o firma electrónica, proceder conforme a las siguientes actividades tomando en cuenta las particularidades para firma electrónica.
3	Ayudante Judicial	Cotejar documentos, foliar y sellar Verificar concordancia entre documentos originales y fotocopias. Foliar solo en el anverso con número secuencial correlativo completo asentado en el ángulo superior izquierdo en número y letras a mano con rúbrica y esferográfico de tinta azul. Si existen particularidades que afecten a su validez, colocar en la razón de certificación junto al número de la foja que corresponda con una leyenda: Documento testado, alterado, mutilado o deteriorado según corresponda. Firma electrónica: enumerar en la parte inferior izquierda con lápiz y por páginas
4	Ayudante Judicial	Sellar Colocar sello de goma al lado inferior izquierdo. En las hojas en blanco se colocará el sello con la frase “En blanco” o “Espacio en Blanco”

		 
5	Ayudante Judicial	<p>Observar principio de reserva y confidencialidad</p> <p>Observar el principio de reserva y confidencialidad en caso de información confidencial sobre niñas, niños y adolescentes u otras causas confidenciales, en las fojas a certificar.</p> <p>Incluir una hoja impresa con la razón pertinente de las fojas que deben sustituirse.</p>
6	Ayudante Judicial	<p>Registrar</p> <p>Ingresar a mano el detalle en el Formulario Auxiliar de Copias Certificadas Anexo E, según corresponda al número de foja: copias certificadas, compulsas, simples o la hoja con una razón que sustituye a la información con prohibición de difusión.</p>
7	Ayudante Judicial	<p>Digitalizar</p> <p>En caso de requerir firma electrónica digitalizar en formato PDF con la numeración de todas las páginas, en un solo archivo digital.</p> <p>La causa física digitalizada se considerará como original digitalizado.</p>
8	Ayudante Judicial	<p>Elaborar razón de certificación</p> <p>Imprimir en el espacio disponible o en la parte posterior de la última foja a certificar en el formato establecido por el Consejo de la Judicatura.</p> <p>¿Es certificación de causas?</p> <p>Sí: ejecutar la actividad “Elaborar oficio”</p> <p>No: ejecutar la actividad “Legalizar”</p>
9	Ayudante Judicial	<p>Elaborar oficio</p> <p>Detallar en el oficio la calidad de los documentos: copias certificadas, compulsas, simples y/o con razón de sustitución de información de niñas, niños, adolescentes y confidencial o reservada con las observaciones</p>
10	Secretario	<p>Legalizar</p> <p>Firmar y legalizar las copias certificadas.</p>

		Firma electrónica: en base a las disposiciones de la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
11	Técnico de Ventanilla	Entregar al usuario Entregar al usuario que solicita las copias certificadas o enviarle por correo electrónico en caso de firma electrónica, solicitando mail de confirmación de recepción.
12	Ayudante Judicial	Almacenar en repositorio digital Almacenar en repositorio digital del Consejo de la Judicatura en base a las disposiciones para Administración, Firma y Carga de Documentos de la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información.
FIN		

Elaborado por: el autor

4.4.3.4 Lecturas y revisión de expedientes

Diagrama de Flujo

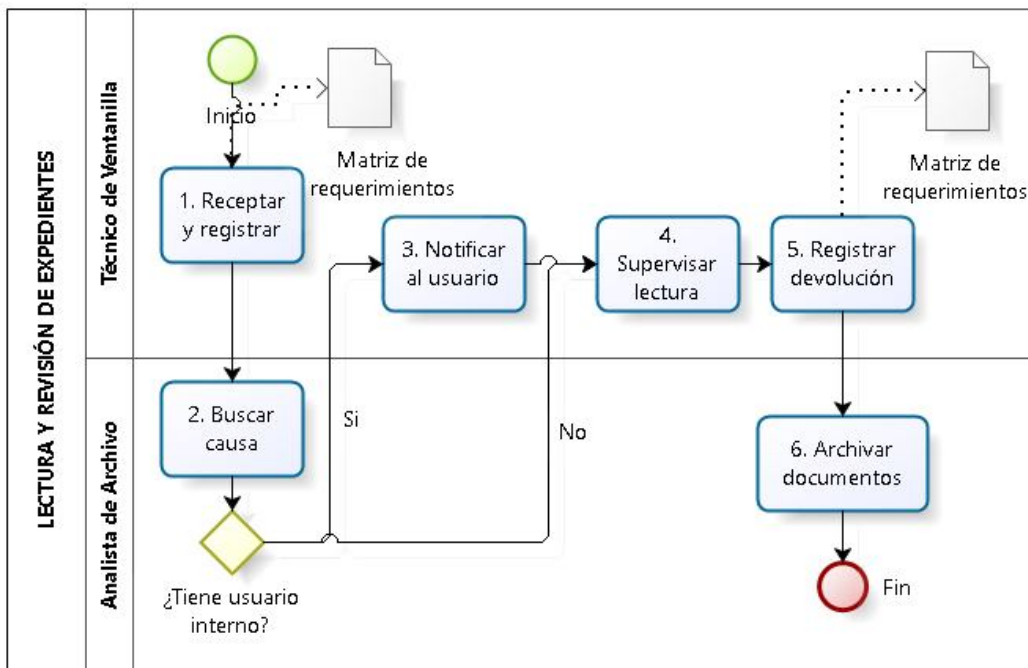


Ilustración 37 Flujo Lecturas y revisión de expedientes
Elaborado por: el autor

Descripción de Actividades

Tabla 25 Descripción actividades Lecturas y revisión de expedientes

PROCEDIMIENTO		
Nombre del Subproceso: Lecturas y revisión de expedientes		
A.	Unidad / Puesto	Tarea / Actividad
1	Técnico de Ventanilla	Receptar requerimiento y registrar Receptar requerimiento del usuario, registrar datos del usuario en la matriz de requerimientos F03 Anexo F , verificar que la causa se encuentre registrada en el SATJE y que físicamente repose en la judicatura.
2	Analista de Archivo	Buscar la causa requerida Buscar la causa requerida por el usuario y entregar al Técnico de Ventanilla. ¿La causa se encuentra en custodia de usuario interno? Si: ejecutar la actividad “ Notificar al usuario ” No: ejecutar la actividad “ Supervisar lectura y revisión ”

3	Técnico Ventanilla	de	Notificar al usuario Notificar al usuario y solicitarle regresar en 24 horas para lectura y revisión. Continuar con la actividad “Supervisar lectura y revisión”
4	Técnico Ventanilla	de	Supervisar lectura y revisión Entregar al usuario y supervisar su revisión en la sala prevista.
5	Técnico Ventanilla	de	Registrar devolución Asegurar la devolución de la integridad de la documentación prestada y registrar la devolución en la matriz de requerimientos F03 Anexo F.
6	Analista de Archivo		Archivar documentos Revisar los documentos recibidos del Técnico de Ventanilla y archivar en el lugar que corresponda físicamente
FIN			

Elaborado por: el autor

4.4.4 Servicio al cliente

Diagrama de Flujo Subproceso Servicio al Cliente

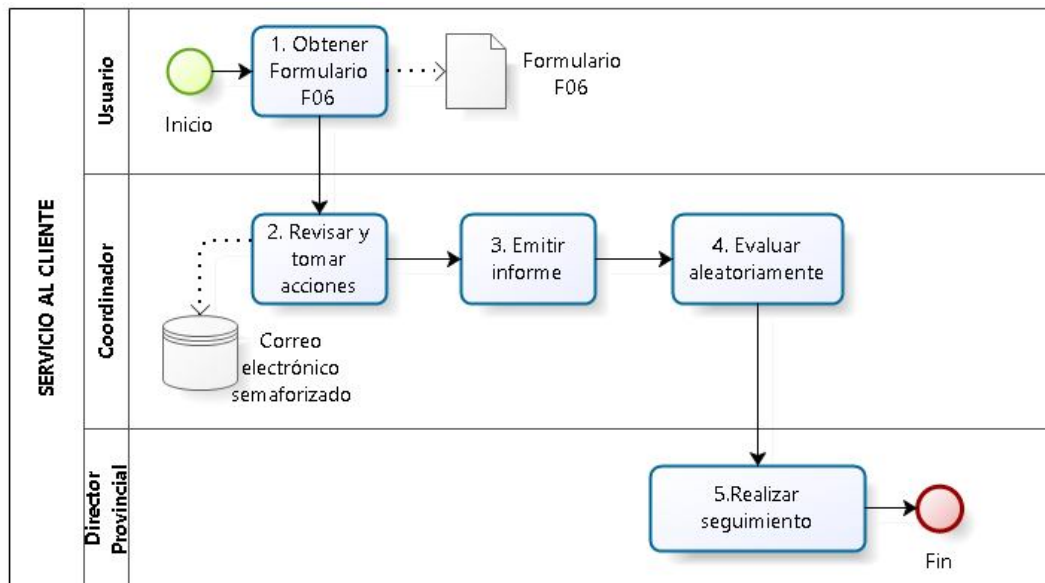


Ilustración 38 Flujo Atención al cliente

Elaborado por: el autor

Descripción de Actividades Subproceso Servicio al Cliente

Tabla 26 Descripción de actividades Servicio al cliente

PROCEDIMIENTO		
Nombre del Subproceso: Servicio al cliente		
A.	Unidad / Puesto	Tarea / Actividad
1	Usuario	<p>Obtener Formulario F06 Solicitar en la mesa de información el formulario de solicitud de reclamo F06 Anexo G, cuando haya recibido una atención inadecuada o descargarlo del sitio web www.funcionjudicial.gob.ec</p>
2	Coordinador	<p>Revisar y tomar acciones Revisar reclamo y realizar el seguimiento respectivo. Enviar correo electrónico como atención prioritaria el despacho de la solicitud del usuario de acuerdo al siguiente detalle: Color verde: primera advertencia, plazo de cumplimiento 48 horas. Color naranja: segunda advertencia: plazo de cumplimiento 24 horas. Color rojo: última advertencia: plazo de cumplimiento inmediato y notificación a Gestión del Talento Humano GTH.</p>
3	Coordinador	<p>Emitir informe Informar por escrito a la Dirección Provincial respecto a la resolución de problemas o pendientes de atención.</p>
4	Coordinador	<p>Evaluar aleatoriamente Evaluar el grado de satisfacción del cliente de manera constante y aleatoria a través de entrevistas con los usuarios que requieren servicios judiciales en la UJFMNA de Lago Agrio, tomar medidas correctivas de ser necesario, difundirlas y capacitar a todo el personal en orientación de servicio al usuario.</p>
5	Director Provincial	<p>Realizar seguimiento Revisar estado de los informes emitidos por el Coordinador, realizar seguimiento a fin de reducir la cantidad de reclamos de los usuarios.</p>

Elaborado por: el autor

4.4.5 Preservación de la documentación

Diagrama de Flujo Subproceso Preservación de la documentación

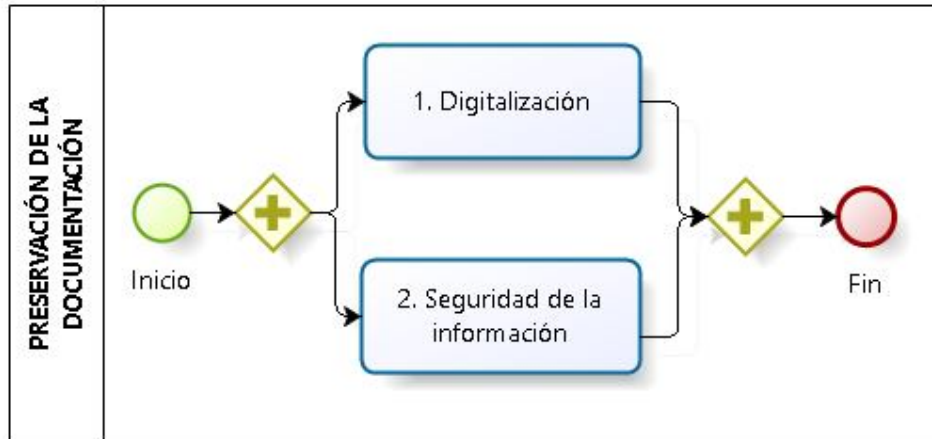


Ilustración 39 Flujo Preservación de la documentación

Elaborado por: el autor

Descripción de Actividades Subproceso Preservación de la documentación

Tabla 27 Descripción de actividades Preservación de la documentación

PROCEDIMIENTO		
Nombre del Subproceso: Preservación de la documentación		
A.	Unidad / Puesto	Tarea / Actividad
1	Área de Archivo	Digitalización Este subproceso se detalla en el procedimiento correspondiente en este mismo manual.
2	Área de Archivo	Seguridad de la información Este proceso se detalla en el procedimiento correspondiente en este mismo manual.

Elaborado por: el autor

4.4.6 Digitalización

Diagrama de Flujo

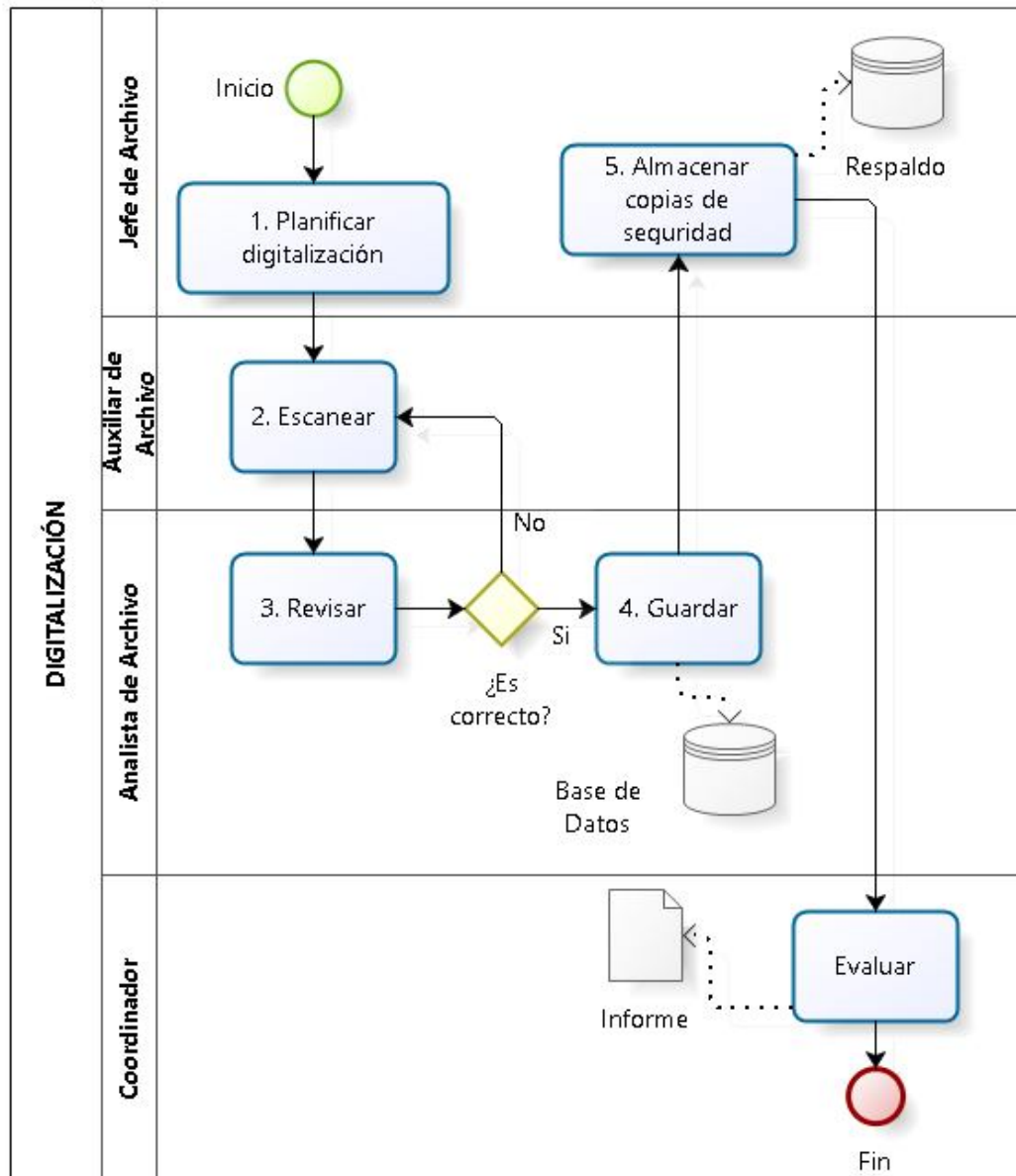


Ilustración 40 Flujo digitalización

Elaborado por: el autor

Descripción de Actividades

Tabla 28 Descripción de actividades Digitalización

PROCEDIMIENTO		
Nombre del Subproceso: Digitalización		
A.	Unidad / Puesto	Tarea / Actividad
1	Jefe de Archivo	Planificar digitalización Identificar expedientes a ser digitalizados, organizar las cargas de trabajo y establecer plazos. Distribuir el trabajo a ser digitalizado durante la jornada de trabajo.
2	Auxiliar de Archivo	Escanear Procesar escaneo de la documentación asignada, revisar que esté bien realizado el proceso de cada página.
3	Analista de Archivo	Revisar digitalización Revisar las causas digitalizadas. ¿Requiere corrección? Sí: ejecutar la actividad “ Escanear ” No: ejecutar la actividad “ Guardar ”
4	Analista de Archivo	Guardar documentos Guardar documentos digitalizados de acuerdo a las especificaciones de Tecnologías de la Información.
5	Jefe de Archivo	Almacenar copias de seguridad Almacenar copias de seguridad tanto en servidores en la nube como en dispositivos como discos duros y enviar a casillero de seguridad en la capital.
6	Coordinador	Evaluar Realizar evaluación y seguimiento del proceso de digitalización, elaborar informes mensuales del avance del proceso.
FIN		

Elaborado por: el autor

4.4.7 Seguridad de la Información

Diagrama de Flujo

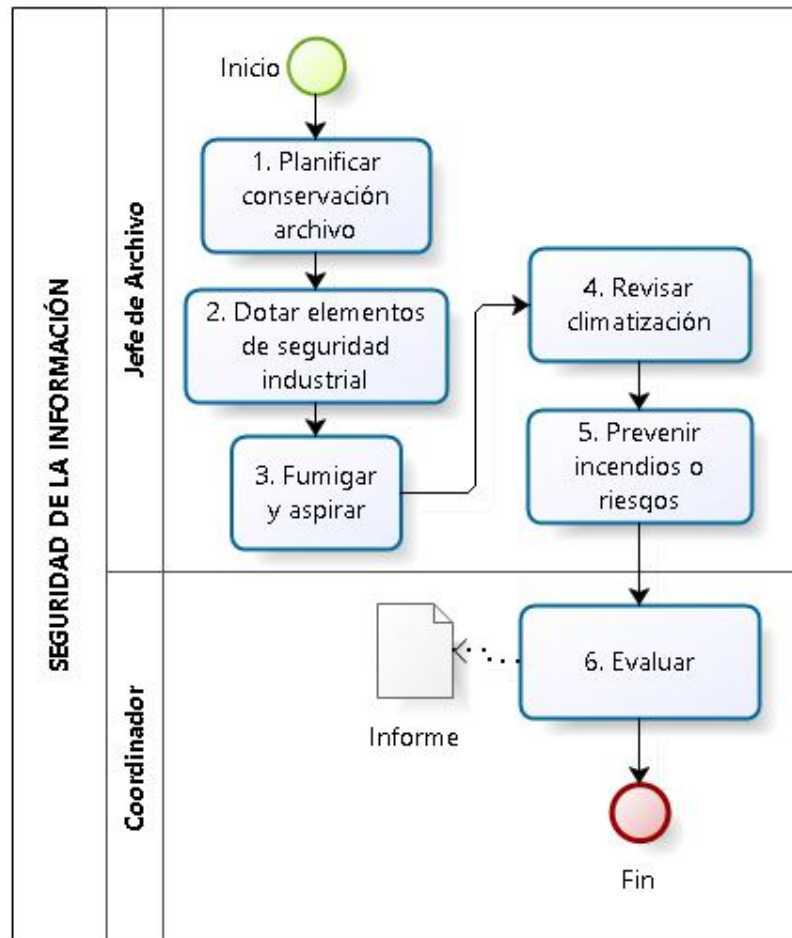


Ilustración 41 Flujo Seguridad de la información

Elaborado por: el autor

Descripción de Actividades

Tabla 29 Descripción de actividades Seguridad de la información

PROCEDIMIENTO		
Nombre del Subproceso: Seguridad de la Información		
A.	Unidad / Puesto	Tarea / Actividad
1	Jefe de Archivo	<p>Planificar conservación del Archivo Realizar el diagnóstico respecto a la conservación y seguridad de los expedientes en el área de archivo.</p> <p>Organizar y programar con calendario las actividades para conservación y seguridad de la información que reposa en el archivo.</p>
2	Jefe de Archivo	<p>Dotar de elementos de seguridad industrial Gestionar la adquisición de elementos de seguridad industrial para el equipo de trabajo del área de archivo: Analistas y Auxiliares a fin de que cuenten con todos los elementos de seguridad industrial para la ejecución de su trabajo: mascarillas, guantes, mandiles, gorros, gafas y los demás que sean necesarios.</p>
3	Jefe de Archivo	<p>Fumigar y aspirar Gestionar la fumigación y aspiración periódica de las instalaciones de la UJFMNA de Lago Agrio a fin de eliminar microorganismos e insectos que afecten la integridad de la documentación.</p>
4	Jefe de Archivo	<p>Revisar climatización Gestionar la climatización adecuada, revisando el estado de aires acondicionados para que funcionen adecuadamente todo el tiempo.</p>
5	Jefe de Archivo	<p>Prevenir incendios o riesgos Elaborar el Plan de Gestión de Riesgos, capacitar al personal y ponerlo en marcha para prevenir riesgos como incendios, verificar la instalación, mantenimiento y recargas de extintores y detectores de humo.</p>
6	Coordinador	Evaluar

		Evaluar el cumplimiento de la planificación de la seguridad de la información, Plan de Gestión de Riesgos y demás actividades concernientes al correcto mantenimiento del área de archivo y la seguridad de los funcionarios, elaborar informe.
--	--	---

Elaborado por: el autor

4.5 Formatos propuestos

4.5.1 Formulario F01 Solicitud y Devolución de Procesos

UNIDAD JUDICIAL..... DEL CANTÓN										
FORMULARIO DE SOLICITUD Y DEVOLUCIÓN DE PROCESOS (F.01)										
PARA USO INTERNO DEL ÁREA DE ARCHIVO										
LISTA No.	TÉCNICO DE BUSQUEDA:					HORA DE SOLICITUD:	HORA DE DEVOLUCIÓN:			
PARA USO INTERNO DEL SOLICITANTE										
NOMBRE JUEZ O SECRETARIO:										
SOLICITUD					PRESTAMO INTERNO USO SECRETARIO	DEVOLUCIÓN				
FECHA SOLICITUD:						FECHA DE DEVOLUCIÓN:				
TOTAL DE PROCESOS SOLICITADOS:						TOTAL DE PROCESOS DEVUELTOS:				
No.	No. PROCESO	AÑO	# CUERPOS	# FOJAS	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD (se registra cuando es copia certificada, para despacho, nueva causa, entre otros)	SE PRESTA EL PROCESO A:(se registra el nombre del juez, ayudante judicial, otros)	PROCESO DEVUELTO		# FOJAS	OBSERVACIONES (si al retorno falta fojas o estan los documentos en mal estado)
							SI	NO		
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										

<p style="text-align: center;">FIRMA SOLICITA</p> <p>NOMBRE: <input style="width: 80%;" type="text"/></p> <p>CARGO: <input style="width: 80%;" type="text"/></p> <p style="text-align: center;">FIRMA ARCHIVO</p> <p>NOMBRE: <input style="width: 80%;" type="text"/></p> <p>CARGO: <input style="width: 80%;" type="text"/></p>	<p style="text-align: center;">FIRMA RECEPTA</p> <p>NOMBRE: <input style="width: 80%;" type="text"/></p> <p>CARGO: <input style="width: 80%;" type="text"/></p> <p style="text-align: center;">FIRMA DEVOLUCIÓN</p> <p>NOMBRE: <input style="width: 80%;" type="text"/></p> <p>CARGO: <input style="width: 80%;" type="text"/></p> <p style="text-align: center;">FIRMA ARCHIVO</p> <p>NOMBRE: <input style="width: 80%;" type="text"/></p> <p>CARGO: <input style="width: 80%;" type="text"/></p>
---	--

Ilustración 42 Solicitud y Devolución de Procesos

Elaborado por: el autor

Inventario

INVENTARIO DE EXPEDIENTES DE CAUSAS

RESPONSABLE DEL INVENTARIO:																			
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:																			
No. CAUSA	No. CAUSA SORTEADA	CÓDIGO DE JUEZ	NOMBRE DEL JUEZ	DESCRIPCIÓN CAUSA	FECHA INGRESO	ACTOR	DEMANDADO	N° CUERPOS	N° FOLIOS	ESTADO			UBICACIÓN FÍSICA					PRESTADO A: (Nombre y apellido)	OBSERVACIONES
										ACTIVO	PASIVO	FECHA SENTENCIA	CAJA	No. REGISTRO	FONDO DOCUMENTAL	SECTOR	ESTANTERÍA		

Ilustración 43 Inventario expedientes causas

Elaborado por: el autor

4.5.3 Formulario F04 Solicitud de copias simples y certificadas

Solicitud N°

FORMULARIO F04 COPIAS SIMPLES O CERTIFICADAS

FECHA:	DIA	MES	AÑO

Sr./Sra.
 Coordinador/ra de la unidad
 Ciudad

Asunto: Solicitud de copia:

	Copias Simples <input type="checkbox"/>	
	Físicas	Electrónicas
*Cant.		

	Copias Certificadas <input type="checkbox"/>	
	Físicas	Electrónicas
Cant.		

*Cant.= cantidad de copias que desea 1 juego o 2 juegos

Requiero copias del juicio que describo a continuación:

Número de Causa	Año	Unidad Judicial/Juzgado/Tribunal
Copia de todo el expediente		
Número de copia de cuerpos		
Número de fojas o solo parte como: razón, citación, entre otros		

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombres y Apellidos..... Cédula o Pasaporte
 E-mail Teléfono celular o convencional.....

Atentamente,

.....
 Firma del solicitante
 C.C:

Autorizo para el retiro de la documentación a (nombre y apellido) CC#.....
Firma del solicitante..... Firma del autorizado

OBSERVACIONES:

1.- LOS DATOS INGRESADOS ERRÓNEOS, FALSOS O QUE PUEDAN INDUCIR A EQUIVOCACIÓN QUE SE CONSIGNEN EN ESTA SOLICITUD, EXIMEN DE RESPONSABILIDAD AL CERTIFICANTE, ESTA UNIDAD JUDICIAL, TRIBUNAL, CORTE PROVINCIAL O ARCHIVO JURISDICCIONAL.
Importante: Declaro que la solicitud contenida en el presente formulario está debidamente justificada y no se dará un uso indebido a esta información; acepto toda la responsabilidad que conlleva el manejo de la misma. En el caso de observar algún tipo de inconsistencia me comprometo a comunicar a los certificantes; de no hacerlo, deslindo responsabilidad a la Unidad Judicial, Tribunal, Corte Provincial, Archivo Jurisdiccional y a sus funcionarios. Cabe indicar que al llenar el presente formulario, acepto lo antes mencionado.

PARA USO INTERNO DEL ÁREA ARCHIVO (copias solicitadas por otra unidad judicial)

Unidad Judicial y/o Archivo que recibe el formulario	
Recibido por (Nombre del Funcionario)	

DATOS DE LA RECEPCIÓN:

RECIBIDO
Firma.....
Nombres y Apellidos..... CC #..... Fecha.....

Ilustración 45 Solicitud copias simples y certificadas

Elaborado por: el autor

4.5.4 Auxiliar de Copias Certificadas

SECRETARÍA GENERAL																													
AUXILIAR DE COPIAS																													
N. Foj.	CERTIFICADAS			COMPULSAS			SIMPLES			N. Foj.	CERTIFICADAS			COMPULSAS			SIMPLES			N. Foj.	CERTIFICADAS			COMPULSAS			SIMPLES		
	Ano	Rev	Anoy Rev	Ano	Rev	Anoy Rev	Ano	Rev	Anoy Rev		Ano	Rev	Anoy Rev	Ano	Rev	Anoy Rev	Ano	Rev	Anoy Rev		Ano	Rev	Anoy Rev	Ano	Rev	Anoy Rev	Ano	Rev	Anoy Rev
1										61										121									
2										62											122								
3										63											123								
4										64											124								
5										65											125								
6										66											126								
7										67											127								
8										68											128								
9										69											129								
10										70											130								
11										71											131								
12										72											132								
13										73											133								
14										74											134								
15										75											135								
16										76											136								
17										77											137								
18										78											138								
19										79											139								
20										80											140								

Ilustración 46 Auxiliar de Copias certificadas
 Elaborado por: el autor

4.5.5 Formulario F03 Matriz de requerimientos

MATRIZ DE REQUERIMIENTOS (F.03)															
No DE TURNO	FECHA	MATERIA/UNIDAD	No CAUSA	AÑO	ANALISTA QUE ATIENDE	NOMBRE DEL REQUIRIENTE	REQUERIMIENTO PARA:				ULTIMA FECHA DE MOVIMIENTO EN EL SÁTJE	HORA DE TURNO	HORA DE ATENCIÓN	HORA DE ENTREGA DE CAUSA	OBSERVACIONES
							REVISION DE CAUSAS	COPIAS CERTIFICADAS	COPIAS SIMPLES	OTROS					

Ilustración 47 Matriz de Requerimientos

Elaborado por: el autor

4.5.6 Formulario F06 Solicitud de Reclamo

FORMULARIO (F.06)

FECHA	DÍA	MES	AÑO

Señora/Señor

Coordinador de la Unidad Judicial.....

Consejo de la Judicatura

Ciudad

Asunto: Solicitud de reclamo.

DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO	NOMBRE DEL FUNCIONARIO (A)	ÁREA A LA QUE PERTENECE EL FUNCIONARIO (A)	PARA USO INTERNO	
			DESCRIPCIÓN DOCUMENTOS ADJUNTOS	FUNCIONARIO RESPONSABLE

Atentamente,

FIRMA DEL SOLICITANTE

Nombres y Apellidos:	
CC:	
Dirección:	
Teléfono:	
Email:	

TRÁMITE GRATUITO

4.6 Funciones del Área de Archivo de la Función Judicial

En su estatuto orgánico por procesos, el Consejo de la Judicatura (2014) ha dispuesto las siguientes funciones para el área de archivo a nivel nacional y provincial (p 16 -17) y (p 79 -80):

“Gestión de Archivo y Gestión Documental (Nacional)

Misión.- administrar y reglamentar la integridad del patrimonio documental del Consejo de la Judicatura y gestionar los procesos que permitan la regulación del flujo documental.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Custodiar, manejar y asegurar la integridad del patrimonio documental.
- b) Implementar medidas de seguridad que permitan definir apropiados niveles de conservación del patrimonio documental.
- c) Elaborar proyectos de instructivos, manuales, normas técnicas archivísticas y de gestión documental, para los archivos jurisdiccionales, administrativos y notariales.
- d) Organizar y administrar el sistema de archivos físico y digital.
- e) Administrar el sistema de gestión documental institucional que permita la regulación del flujo documental.
- f) Coordinar los procesos de gestión documental con las Direcciones Provinciales.

- g) Coordinar el Sistema de Gestión Integral de Archivos de la Función Judicial SGIAF y supervisar el funcionamiento de los archivos de la Institución a nivel nacional.
- h) Elaborar informes de gestión y cumplimientos de planes de la Subdirección Nacional de Archivo y Gestión Documental.

Productos:

1. Manual de conservación técnica de los documentos.
2. Propuestas de instructivos, manuales, normas técnicas archivísticas y de gestión documental.
3. Protocolos independientes de: Archivos Administrativos del Consejo de la Judicatura y Direcciones Provinciales, Archivos Judiciales, Archivos Notariales, Archivos Intermedio, Archivo Histórico.
4. Sistema Integrado de Gestión Documental del Consejo de la Judicatura.
5. Instructivos, manuales, normas técnicas de gestión documental en territorio.
6. Reportes estadísticos de la documentación ingresada y generada por el Consejo de la Judicatura.
7. Matriz actualizada de los usuarios internos del Sistema Integrado de Gestión Documental.
8. Bitácora actualizada del destino de la correspondencia.
9. Archivo digital de la documentación transferida y de la requerida por los usuarios.
10. Informes de gestión y de cumplimiento de planes.”

“Secretaría provincial y archivo (Provincial)

Misión.- recepcionar, custodiar, controlar y organizar el patrimonio documental que se tramita en la Dirección Provincial, para prestar un servicio ágil y oportuno al público, con una adecuada coordinación entre las unidades administrativas internas.

Atribuciones y responsabilidades:

- a) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones y norma, emitidas por el nivel central del Consejo de la Judicatura.
- b) Dirigir la recepción y el direccionamiento de la documentación ingresada a la Dirección Provincial a través del sistema de gestión documental, que permitirá la regulación del flujo documental sobre la base de una organización física y humana.
- c) Coordinar la ejecución del proceso de gestión y archivo documental de la Dirección Provincial.
- d) Elaborar el plan de conservación del patrimonio documental de la Dirección Provincial.
- e) Canalizar y coordinar la recepción de documentos externos y el despacho de la correspondencia y más documentos generados en la Dirección Provincial.
- f) Administrar y custodiar los archivos: jurisdiccional, administrativo y notarial de la provincia, en coordinación con la Dirección Nacional correspondiente y la Secretaría General.
- g) Certificar los documentos a su cargo, por delegación del Secretario (a) General del Consejo de la Judicatura.
- h) Mantener estricta reserva de la correspondencia y documentos que ingresen a la Dirección Provincial.

Productos:

1. Informe de recepción y direccionamiento de documentos ingresados y despachados a través de la ventanilla única de la Dirección Provincial.
2. Informe de cumplimiento del manual de conservación técnica de los documentos.
3. Registro actualizado del destino de la correspondencia interna y externa.
4. Archivo jurisdiccional provincial, organizado y actualizado (Resguarda los archivos de causas judiciales).
5. Archivo administrativo provincial organizado y actualizado (Resguarda los documentos administrativos producidos por la Dirección Provincial).
6. Archivo notarial provincial organizado y actualizado (Resguarda y administra los documentos producidos por las diferentes notarías de la provincia).
7. Documentos digitalizados dados de baja.
8. Documentos certificados.
9. Documentos apostillados, con respaldo de lo entregado.
10. Informe de custodia, mantenimiento de reserva de toda la documentación de propiedad de la Dirección Provincial.
11. Certificación documental solicitada por los clientes internos y/o externos.
12. Notificaciones con respecto de resoluciones y demás actos administrativos del Consejo de la Judicatura.
13. Informe de gestión y de cumplimiento de planes.”

4.7 Determinación de las necesidades de recursos necesarios: talento humano, maquinaria, materiales y sistemas informáticos.

Para la implantación del proceso y su documentación como manual de procesos y procedimientos propuestos es necesario contar con los siguientes recursos:

4.7.1 Talento Humano

El área de archivo requiere el siguiente inventario de puestos.

Inventario de Puestos

Tabla 30 Inventario de puestos

Unidad Administrativa	Cantidad de funcionarios	Denominación del Puesto
Área de Archivo	1	- Jefe de Archivo
	2	- Analista de Archivo
	2	- Auxiliar de Archivo

Elaborado por: el autor

Gestión por competencias

Para facilitar el reclutamiento y selección de personal se ha definido los perfiles de puestos que conforman en inventario de puestos mostrado anteriormente.

Los puestos del Área de Archivo se describen a continuación:

Denominación del puesto: Jefe de Archivo

Tabla 31 **Jefe administrativo**

Denominación del Puesto:	Jefe de Archivo	
Nivel de estudios:	Tercer y Cuarto Nivel	Licenciado, Abogado, Doctor en Jurisprudencia
Experiencia	5 años	Cargos similares
Horas de capacitación:	400 horas	Cursos de los últimos 5 años
Conocimientos	Gestión Documental Administración de Personal Informática	
Habilidades / Destrezas	Liderazgo Trabajo en equipo Pensamiento sistémico Gestión de la calidad	

Elaborado por: el autor

Denominación del puesto: Analista de Archivo

Tabla 32 **Analista de archivo**

Denominación del Puesto:	Analista de Archivo	
Nivel de estudios:	Estudiante de Tercer Nivel (media carrera)	Jurisprudencia
Experiencia	2 años	Cargos similares
Horas de capacitación:	100 horas	Cursos de los últimos 5 años
Conocimientos	Técnicas de archivo Gestión documental Redacción de informes, oficios, cartas, comunicaciones internas y externas Informática	
Habilidades / Destrezas	Trabajo en equipo Orientación al servicio	

Elaborado por: el autor

Denominación del puesto: Auxiliar de Archivo

Tabla 33 **Auxiliar de archivo**

Denominación del Puesto:	Auxiliar de Archivo	
Nivel de estudios:	Secundaria	Bachiller
Experiencia	1 año	Cargos similares
Horas de capacitación:	20 horas	Cursos de los últimos 5 años
Conocimientos	Atención al cliente Organización documental y Archivo Redacción de informes, oficios, cartas, comunicaciones internas y externas Secretariado	
Habilidades / Destrezas	Trabajo en equipo Orientación al servicio	

Elaborado por: el autor

En la siguiente tabla se muestra un resumen consolidado de la inversión a realizarse en Talento Humano, de acuerdo a los perfiles de los puestos y la gestión por competencias antes descrita:

Tabla 34 **Presupuesto Talento Humano**

PRESUPUESTO REMUNERACIONES TALENTO HUMANO ÁREA ARCHIVO UN AÑO											
Puesto	Cant	RMU	Subtotal	RMU	Décimo	Décimo	Aporte	Aporte	Fondos	Fondos	Gasto
		mensual	mensual	anual	tercero	cuarto	patronal	patronal	reserva	reserva	anual
							mensual	anual	8,33%	anual	
							12,15%				
Jefe de Archivo	1	1200	1200	14400	1200	366	146	1750	100	1200	18915
Analista de Archivo	2	733	1466	17592	1466	366	178	2137	122	1465	23027
Auxiliar de Archivo	2	675	1350	16200	1350	366	164	1968	112	1349	21234
Inversión Anual											63176

Elaborado por: el autor

4.7.2 Inversiones

A continuación se muestra el presupuesto de inversiones en muebles, elementos de seguridad industrial, suministros y útiles de oficina, equipos informáticos necesarios para la adecuada implantación de este modelo de gestión.

Presupuesto de egresos anual para implementar el proceso

Tabla 35 Presupuesto proceso SGD

Descripción	Cantidad anual	Valor Unitario	Subtotal
Muebles			
Estantería	40	150	6000
Estación de trabajo en L De 1.50m X 1.50m X 0.60m	5	205	1025
Silla escritorio giratoria	5	120	600
Basurero metálico	5	15	75
Elementos de seguridad industrial			
Aspiradora para archivo	1	150	150
Sensor de Humo Fotoeléctrico para alarma e incendio	10	20	200
Extintores y equipo contra incendios	2	20	40
Mascarillas para 5 personas	240	13	3120
Mandiles para 5 personas	10	25	250
Suministros y útiles de oficina			
Cajas de conservación de Documentos R3	1000	1	1000
Etiquetas Autoadhesivas rollos de 2200 etiquetas	2	147,09	294,18
Kit útiles oficina	5	15	75
Equipos informáticos			
Computador Desktop Ultratech EMI QUAK	4	574,56	2298,24
Escáner Fujitsu Scan Snap	2	1815,52	3631,04
Licencias paquetes informáticos y antivirus	1	4000	4000
Disco Duro Externo 1TB Toshiba	2	100	200
Flash Memory Pen Metálico Hp X750w 16gb Usb 3.0	5	15	75
TOTAL			23.033,46

Elaborado por: el autor

Durante la ejecución de este trabajo de tesis se ha podido impactar positivamente en las actividades cotidianas de la UJFMNA de Lago Agrio, se he ejecutado actividades de colaboración con los funcionarios fuera del horario laboral a fin de organizar el 70% de la documentación y expedientes que ingresaron a esta dependencia judicial, cuya evidencia se muestra en las imágenes a continuación:



Ilustración 45 Reorganización de archivo

Fuente: archivo fotográfico del autor



Ilustración 46 Reorganización archivo
Fuente: archivo fotográfico del autor



Ilustración 47 Reorganización de archivo
Fuente: archivo fotográfico del autor

4.9 Factibilidad del proyecto

4.9.1 Factibilidad Legal

El Consejo de la Judicatura como órgano encargado la administración de la función judicial, basado en las disposiciones constitucionales, está facultado para definir y ejecutar las políticas para el mejoramiento y eficiencia en la gestión de la función judicial. En este contexto, está en plena capacidad de expedir todas las herramientas administrativas, estratégicas, de procesos y de gestión en general que sean encaminadas a cumplir con su direccionamiento. La presente propuesta se enmarca en el Objetivo 3 del Plan Estratégico del Consejo de la Judicatura “Promover el óptimo acceso a la justicia” dentro de la ejecución de la estrategia “Servicios especializados para grupos de atención prioritaria” y específicamente en la atención a las víctimas de violencia de género como mujeres, niños y adolescentes dentro del ámbito de acción de la UJFMNA de Lago Agrio.

4.9.2 Factibilidad financiera

Para la óptima implementación de la propuesta, se ha demostrado que se requiere ejecutar inversiones en dos áreas:

- a) Talento Humano: personal capacitado y apto para llevar el sistema de gestión documental de la UJFMNA de Lago Agrio.

- b) Infraestructura y equipamiento: necesarios para brindar el soporte técnico, tecnológico para el correcto desempeño del sistema de gestión documental.

El monto requerido para la implementación, desarrollo y sostenibilidad de la propuesta es de alrededor de USD 87.000, su naturaleza es de gasto corriente y su obtención puede desarrollarse en dos escenarios:

- a) Reforma presupuestaria 2016 a las partidas correspondientes a Talento Humano, muebles de oficina, equipos informáticos y suministros, lo que implica la redistribución del presupuesto para priorizar este proyecto y obtener los recursos en este mismo año.

Las partidas presupuestarias a ser modificadas se enlistan a continuación

- 840107 Equipos sistemas y paquetes informáticos
 - 530804 Materiales de oficina
 - Grupo 51
 - 510510 Servicios personales por contrato
 - 510105 Remuneraciones unificadas
 - 510601 Aporte patronal
 - 510203 Décimo tercer sueldo
 - 510204 Décimo cuarto sueldo
 - 510602 Fondos de reserva
- b) Incluir en la elaboración del presupuesto 2017 y Plan Anual de Contrataciones para ejecutar el próximo año este proyecto.

CONCLUSIONES

Una vez realizado este trabajo de investigación, se puede concluir lo siguiente:

- El diagnóstico efectuado en la UJFMNA de Lago Agrio, apunta a ser una de las principales causas del incremento de la carga de trabajo a la UJFMNA de Lago Agrio, pasando de gestionar 3.709 casos a 18.803, lo que desencadenó falencias en la disposición de infraestructura, los procesos, procedimientos, el talento humano, equipos y materiales para la adecuada gestión documental con efectos negativos en el tiempo de respuesta al usuario y por ende quejas constantes de la ciudadanía. Estos expedientes fueron ubicados de manera emergente en estanterías, diferentes oficinas, escaleras, en el suelo. Existía una deficiente gestión documental, desorganización del archivo ocasionado principalmente por la carencia de un proceso que permita planificar, tramitar, digitalizar y conservar adecuadamente los expedientes de las causas bajo su responsabilidad.
- El resultado del estudio aplicado a los funcionarios de la UJFMNA de Lago Agrio determinó que el tiempo de respuesta es de 1 a 2 días al usuario interno, en cuanto a los parámetros de conservación de documentos indicó que cuenta con climatización pero no tienen detectores de humo, equipo contra incendio ni fumigación periódica, los documentos no se encontraban digitalizados o escaneados, el control era semi-manual, se evidenció la falta de capacitación, la escases de personal, la carencia de elementos de seguridad industrial, los recursos asignados insuficientes, las condiciones físicas inadecuadas, y la incidencia en la satisfacción del usuario final.
- El diseño de la situación propuesta del proceso, documentando el manual del proceso y procedimiento gestión de archivo, mismo que cuenta con su ficha de caracterización, los subprocesos claramente identificados tanto en diagramas de flujo, descripción de procedimientos a nivel de actividades, formatos y formularios a utilizar, elaborado en base a la normativa legal vigente para esta unidad judicial, le permite a la UJFMNA

de Lago Agio contar con una importante herramienta de gestión para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos de la entidad.

- Una vez determinadas las necesidades de recursos necesarios para la implantación de la situación propuesta: talento humano, maquinaria, materiales y sistemas informáticos, así como el respaldo de los análisis de factibilidad legal y financiera para la consecución del proyecto, se identificó un requerimiento de inversión de USD \$ 86.209,46.
- Se acepta la hipótesis de que a partir de la implementación de un proceso de manejo documental y archivo, permite el mejoramiento de los procesos de atención al usuario en la UJFMNA de Lago Agrio,
- El presente proyecto es factible, tanto en la parte legal como financiera, la cual beneficiará principalmente a los usuarios de los servicios de esta institución, puesto que al tener un proceso de gestión documental, repercute en su satisfacción por la reducción del tiempo de respuesta en cada caso.
- Una vez implementado en su totalidad la propuesta, se tendrá la opción de replicar las mejores prácticas a otros procesos internos de la misma entidad y en forma posterior a otras Unidades Judiciales, incidiendo en el mejoramiento a la prestación de servicios judiciales a la comunidad.

RECOMENDACIONES

Entre las principales recomendaciones para la efectividad y puesta en marcha del proceso de gestión diseñado, se enlistan a continuación las siguientes:

- Aprobar, legalizar y difundir el Manual de Procesos y Procedimientos del Proceso de Gestión Documental en la UJFMNA de Lago Agrio.

- Implementar el sistema informático de gestión documental para reducir los tiempos de respuesta al usuario interno y externo, mismo que al momento el Consejo de la Judicatura se encuentra realizando pruebas piloto en la ciudad de Quito.
- Gestionar la entrega de recursos necesarios para poner en marcha el proyecto.
- Actualizar al menos una vez al año el manual del proceso y procedimientos, así como cuando surjan cambios legales o disposiciones de las autoridades competentes.
- Controlar el proceso a través de la aplicación y seguimiento de los indicadores de gestión establecidos.
- Digitalizar las causas y expedientes del archivo de la UJFMNA y preservar la documentación de acuerdo al procedimiento planteado.
- Seleccionar el personal idóneo para el área de archivo e incorporar a la UJFMNA de acuerdo al perfil del puesto establecido.
- Capacitar constantemente al personal del área de archivo y de toda la UFJMNA cuando hubieren cambios en los procesos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, M. (2005). *Administración de la información*. Madrid: EUNED.
- Asamblea Nacional. (2009). *Asamblea Nacional*. Recuperado el 12 de abril de 2016, de
Código orgánico de la función judicial: www.funcionjudicial.gob.ec
- Block, M., & Marash, R. (2002). *Integración de la ISO 14001 en un sistema de gestión de la calidad*. Milwaukee: American Society for Quality.
- Cabanellas, G. (2006). *Diccionario jurídico elemental*. Madrid: Heliasta.
- Consejo de la Judicatura Transitorio. (2011). Recuperado el 08 de mayo de 2016, de
Función judicial: www.funcionjudicial.gob.ec
- Consejo de la Judicatura. (2014). *Informe de Rendición de Cuentas*. Quito: CJ.
- Consejo de la Judicatura. (s.f.). *Función Judicial*. Recuperado el 05 de Marzo de 2016, de
<http://www.funcionjudicial.gob.ec/>
- Contraloría General del Estado. (s.f.). Recuperado el 01 de abril de 2016, de
www.contraloria.gob.ec
- Contraloría General del Estado. (2009). *Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que Dispongan de Recursos Públicos*. Quito: CGE.
- Franco, A. (2015). *Desarrollo e implementación de un sistema de gestión documental para uso interno de SPROMA (generación y digitalización de documentos)*. Quito: UCE.

- Guirado, J. (2012). *Casos prácticos para la gestión empresarial de despachos profesionales*. Madrid: Especial Directivos.
- ISO 9001:2008. (s.f.). *ISO*. Recuperado el 13 de MAYO de 2015, de www.iso.org
- ISO. (s.f.). *ISO*. Recuperado el 12 de febrero de 2016, de www.iso.org
- ISO. (s.f.). *ISO 30300:2011*. Recuperado el 23 de febrero de 2016, de www.iso.org
- ISO. (s.f.). *ISO 30301*. Recuperado el 10 de febrero de 2016, de www.iso.org
- LLerena, D. (2010). *Propuesta de un manual de gestión documental y de archivo para las unidades de coordinación con aplicación a la coordinación general de gestión empresarial de Petroindustrial*. Quito: ESPE.
- Pérez, P., & Múnera, F. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de la calidad en cooperativas y empresas de economía popular y solidaria*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Ramírez, V. (2015). *Propuesta de la creación e implementación del archivo institucional para la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba durante el 2014*. Riobamba: UTPL.
- Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona: El Ciervo.
- Secretaría Nacional de la Administración Pública - SNAP. (s.f.). Recuperado el 23 de mayo de 2016, de http://www.administracionpublica.gob.ec/wp-content/uploads/2015/02/norma_tecnica.pdf

Secretaría Nacional de La Administración Pública SNAP. (2013). *Administración pública*.

Recuperado el 04 de abril de 2016, de Administración pública:

www.administraciónpublica.gob.ec

SENPLADES. (s.f.). *Secretaría Nacional de Planificación*. Recuperado el 05 de mayo de

2016, de www.planificación.gob.ec

ANEXOS

ANEXO No. 1

CUESTIONARIO

Objetivo: Obtener información sobre la gestión documental en la UJFMNA de la ciudad de Lago Agrio a fin de elaborar un proceso que permita su mejoramiento.

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que usted perciba más cercana a la realidad, con letra imprenta y legible.

Nombre: _____ **Fecha:** _____

Cargo: _____ **Unidad:** _____

1. ¿Cuánto tiempo se demora en obtener un expediente o documento del área de archivo?

Inmediato 30 min 1-2 días 3 a 5 días Más de 5 días

2. Respecto a la conservación de documentos. ¿Cuál de estos parámetros se cumple?

Fumigación periódica Detectores humo, equipo contra

Climatización (aire acondicionado) incendios

Mobiliario adecuado

3. ¿Los expedientes y documentos se encuentran digitalizados (escaneados)?

Sí No

4. ¿Utilizan algún sistema informático para gestión documental?

Sí No Si respondió sí, especifique _____

5. ¿Realizan un control de préstamo de expedientes, se registra los nombres de funcionarios que solicitan expedientes en el área de archivo (control de recorrido del documento)?

Sí No

6. ¿El personal que ejecuta el proceso de gestión documental está capacitado?

Sí No Le falta capacitación

7. ¿La cantidad de personas que colaboran en gestión de archivo es suficiente?

Sí No Falta personal

8. ¿El personal cuenta con los elementos de seguridad industrial para manejo de archivo: mascarillas, mandiles, gafas, guantes?

Sí No Escasamente

9. ¿Los recursos presupuestarios asignados para el proceso de gestión de archivo son suficientes?

Sí No

10. ¿Las condiciones físicas (infraestructura, mobiliario, equipos) es suficiente y adecuada?

Sí No

11. Desde su percepción ¿La gestión de archivo, incide en la satisfacción del usuario final del servicio?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente desacuerdo

12. ¿Qué sugerencia tiene usted para mejorar el proceso de gestión documental?

ANEXO No. 2

TABUACIÓN DE ENCUESTAS

No.	Tiempo de respuesta	Conservación de documentos				Seguridad de la información
	1. Inmediato	1. Fumigación periódica	2. Climatización (aire acondicionado)	3. Detectores humo, equipo contra incendios	4. Mobiliario adecuado	
	2. 30 min					
	3. 1 – 2 días					
	4. 3 – 5 días					
	5. Más de 5 días					1
1	3		2			2
2	3		2			2
3	3		2			2
4	3		2			2
5	3		2			2
6	3		2			2
7	3		2			2
8	2		2			2
9	3		2			2
10	3		2	3		2
11	3		2			2
12	3		2			2
13	2		2			2
14	4				4	2
15	3		2			2
16	3		2			2
17	3		2			2
18	3		2			2
19	3		2			2
20	2		2			2
21	3		2	3		2
22	3			3		2
23	3		2	3		2
24	2		2			2
25	3		2	3		2
26	3		2			2
27	2		2	3		2
28	3		2			2
29	2		2			2
30	1		2			2
31	3		2			2
32	3		2			2
33	2		2			2

No.	Automatización	Nombre del sistema informático	Control documental	Capacitación	Recurso humano
				1. Sí	1. Sí
	1. Sí			2. No	2. No
	2. No		3. Le falta capacitación	3. Falta personal	
1	1	Excel	1	1	1
2	2		2	3	3
3	2		1	2	3
4	2		2	2	2
5	1	Excel	1	3	3
6	2		2	3	3
7	1	Excel	1	2	3
8	2		2	3	3
9	1	Excel	1	1	1
10	2		1	2	2
11	1	Excel	1	3	3
12	2		2	3	3
13	1	Excel	2	3	3
14	1	Excel	2	3	2
15	1	Excel	1	2	2
16	1	Excel	2	3	3
17	2		1	3	3
18	2		2	3	3
19	2		1	3	3
20	2		2	2	2
21	2		1	3	3
22	2		1	3	3
23	2		1	2	2
24	2		1	3	3
25	2		2	3	3
26	2		2	3	3
27	2		1	3	3
28	2		1	3	3
29	2		2	3	3
30	2		2	1	3
31	2		1	3	3
32	2		2	3	3
33	1		1	3	3

No.	Seguridad industrial	Recursos económicos	Recursos materiales	Relación entre gestión documental y satisfacción del usuario
				1. Totalmente de acuerdo
	1. Sí			2. De acuerdo
	2. No			3. Ni de acuerdo ni desacuerdo
	3. Escasamente			4. En desacuerdo
	2. No	2. No	5. Totalmente desacuerdo	
1	3	1	1	1
2	3	2	2	1
3	3	2	2	1
4	3	2	2	2
5	3	2	2	1
6	3	2	2	1
7	3	2	1	1
8	2	2	1	1
9	2	1	1	2
10	3	2	2	1
11	3	2	2	1
12	3	2	2	2
13	3	2	2	2
14	3	2	2	1
15	2	2	1	1
16	3	2	2	2
17	3	2	1	1
18	3	2	2	2
19	2	2	2	2
20	3	2	2	1
21	3	2	2	1
22	3	2	2	2
23	2	2	1	2
24	3	2	2	1
25	3	2	2	2
26	3	2	2	1
27	3	2	2	1
28	3	2	2	1
29	3	2	2	3
30	2	2	2	2
31	3	2	2	1
32	3	2	2	2
33	3	2	2	1