



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



## **INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO  
EJECUTIVO BILINGÜE**

### **TEMA**

**LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LAS SECRETARIAS Y SU  
APORTE EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO  
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTALVO.**

### **AUTORA:**

**TANIA PAOLA ANGAMARCA QUINTANA**

### **TUTORA:**

**ING. COM. ALICIA CORINA ENRIQUEZ CUADRO, MSC**

### **LECTOR:**

**LCDO. JUAN CARLOS GUEVARA ESPINOSA, MSC**

**BABAHOYO- LOS RIOS -ECUADOR**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



## **DEDICATORIA**

A Dios por iluminar mi camino, mis padres porque son el apoyo principal, el motor de motivación en mi vida, por el cual pude superar todos los obstáculos que se me presentaron en el transcurso de llegar a mi meta que es obtener mi título de licenciada en secretariado ejecutivo bilingüe.

A los licenciados que impartieron sus conocimientos y consejos para que nos formemos como una secretaria y a los que directamente colaboraron en el desarrollo de este informe.

Tania Paola Angamarca Quintana



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme salud y claridad en mis ideas para culminar con éxito el informe final del proyecto de investigación.

A mis padres, porque gracias a ellos he llegado donde estoy, por su amor y su paciencia conmigo, por los valores inculcados haciendo de mí una mejor persona.

A mis amigas Yasmin Paredes Rosado y Dennys Peñafiel Cerezo que estaban apoyándome, aconsejándome y compartiendo mis tristezas y alegrías conmigo durante estos cinco años de estudio.

Tania Paola Angamarca Quintana



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL**

Yo, **Tania Paola Angamarca Quintana**, portadora de la cédula de ciudadanía # **020240046-1**, en calidad de autor (a) del Informe Final del Proyecto de Investigación, previo a la Obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, declaro que soy autor (a) del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

**LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LAS SECRETARÍAS Y SU APOORTE EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTALVO.**

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

  
**Tania Paola Angamarca Quintana**  
**CI. 020240046-1**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME FINAL DEL  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.**

**Babahoyo, 03 de Agosto del 2017**

En mi calidad de Tutor del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 003, con 17 de abril del 2017, mediante resolución CD-FAC.C.J.S.E-SO-0025- RES-003-2017, certifico que el Srta. **Tania Paola Angamarca Quintana**, ha desarrollado el Informe Final del Proyecto titulado:

**LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LAS SECRETARIAS Y SU  
APORTE EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN  
MONTALVO.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

**MSC. ALICIA CORINA ENRIQUEZ CUADRO**  
**DOCENTE DE LA FCJSE.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL LECTOR DEL INFORME FINAL DEL  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.**

**Babahoyo, 27 de julio del 2017**

En mi calidad de Lector del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 003, con **17 de abril del 2017**, mediante resolución **CD-FAC.C.J.S.E-SO-0025- RES-003-2017**, certifico que el Srta. **Tania Paola Angamarca Quintana**, ha desarrollado el Informe Final del Proyecto de Investigación cumpliendo con la redacción gramatical, formatos, Normas APA y demás disposiciones establecidas:

**LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LAS SECRETARIAS Y SU  
APORTE EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN  
MONTALVO.**

Por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

  
**MSC. JUAN GUEVARA ESPINOZA**  
**DOCENTE DE LA FCJSE.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



## **RESUMEN**

El trabajo de investigación que se ha presentado como caso de estudio se lo realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo, cuyo tema a tratar es: Los sistemas de gestión documental para las secretarías y su aporte en el nivel de satisfacción de los usuarios.

Para la identificación del problema se elaboró un árbol de problemas en el cual se logró determinar las causas y efectos del problema planteado, para lograr estructurar el marco teórico se realizó consultas a textos bibliográficos, revistas, documentos web donde se encontró la información necesaria que permitió validar el marco teórico.

Se realizó encuestas a las personas involucradas en esta investigación del GADM para obtener información certera acerca de la problemática. Con lo que se comprobó dicho problema además nos permitió hacer las conclusiones y emitir recomendaciones. Que a través del planteamiento de la propuesta de solución del problema que se planteó.

**Palabras claves:** Gestión documental, documentos digitalizados, satisfacción, eficiencia.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, TITULADO: **LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LAS SECRETARIAS Y SU APORTE EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTALVO.**

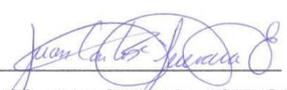
**PRESENTADO POR EL SEÑOR (ITA): TANIA PAOLA ANGAMARCA QUINTANA**

**OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:**

\_\_\_\_\_  
**EQUIVALENTE A:**

**TRIBUNAL:**

  
\_\_\_\_\_  
**MSC. FRANCISCO GALARZA BRAVO**  
**DELEGADO DEL DECANO**

  
\_\_\_\_\_  
**MSC. JUAN GUEVARA ESPINOZA**  
**PROFESOR ESPECIALIZADO**

  
\_\_\_\_\_  
**MSC. ABEL ROMERO JÁCOME**  
**DELEGADO H. CONSEJO DIRECTIVO**

  
\_\_\_\_\_  
**ING. SANTIAGO NIVELA VERA**  
**SECRETARIO ENCARGADO DE**  
**LA FAC. CC. JJ. JJ. SS. EE**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**

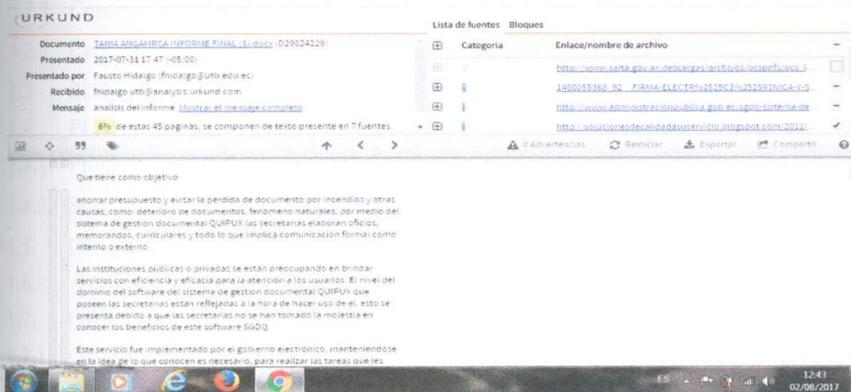


**INFORME FINAL DEL SISTEMA DE URKUND**

Babahoyo, 02 de agosto del 2017

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Investigación de la Srta. **Tania Paola Angamarca Quintana** cuyo tema es: **Los sistemas de gestión documental para las secretarías y su aporte en el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo**, certificó que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de **[6%]**, resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.



Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

**MSC. ALICIA CORINA ENRIQUEZ CUADRO**  
**DOCENTE DE LA FCJSE**

## ÍNDICE GENERAL

CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL LECTOR DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
RESUMEN.....	vii
RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
INFORME FINAL DEL SISTEMA DE URKUND.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA.....	3
1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.2.1. Contexto Internacional.....	3
1.2.2. Contexto Nacional.....	4
1.2.3. Contexto Local.....	5
1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	6
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.4.1. Problema general.....	7
1.4.2. Subproblemas o derivados.....	8
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	9
1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	10
1.7.1. Objetivo general.....	10
1.7.2. Objetivos específicos.....	11
CAPÍTULO II.- MARCO TEORICO O REFERENCIAL.....	12
2.1. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1.1. Marco conceptual.....	12

2.1.2. Marco referencial sobre la problemática de investigación.....	44
2.1.2.1. Antecedentes investigativos.....	44
2.1.2.2. Categorías de análisis.....	45
2.1.3. Postura teórica.....	47
2.2. HIPÓTESIS.....	48
2.2.1. Hipótesis general.....	48
2.2.2. Subhipótesis o derivadas.....	48
2.2.3. Variables.....	49
CAPÍTULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	50
3.1. RESULTADOS OBTENIDOS.....	50
3.1.1 Pruebas de estadísticas aplicadas.....	50
3.1.2 Análisis e interpretación de datos.....	50
3.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.....	57
3.2.1. Específicas.....	57
3.2.2. General.....	57
3.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.....	58
3.3.1. Especificas.....	58
3.3.2. General.....	58
CAPÍTULO IV.- PROPUESTA TEORICA DE APLICACIÓN.....	59
4.1.1. Alternativa obtenida.....	59
4.1.2. Alcance de la alternativa.....	59
4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa.....	60
4.1.3.1. Antecedentes.....	60
4.1.3.2. Justificación.....	61
4.2. OBJETIVOS.....	62
4.2.1. General.....	62
4.2.2. Específicos.....	62
4.3. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA.....	62
4.3.1. Título.....	62
4.3.2. Componentes.....	63
4.4. Resultados obtenidos de la alternativa.....	93
Bibliografía.....	94
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

### **Encuesta a los Usuarios**

Tabla N°. 4 Sistema de gestión documental.....pág.52

Tabla N°. 8 Satisfacción de los usuarios.....pág.53

### **Encuesta a las Secretarias**

Tabla N°. 4 Desempeño laboral.....pág. 54

Tabla N°. 8 Satisfacción al usuario.....pág. 55

### **Encuesta a los Directivos**

Tabla N°. 4 Desempeño laboral.....pág. 56

Tabla N°. 8 Satisfacción al usuario.....pág. 57

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### **Encuesta a los Usuarios**

Gráfico N°.4 Sistema de gestión documental.....pág. 52

Gráfico N°.8 Satisfacción de los usuarios.....pág.53

### **Encuesta a las Secretarias**

Gráfico N°.4 Desempeño laboral.....pág. 54

Gráfico N°.8 Satisfacción al usuario.....pág. 55

### **Encuesta a los Directivos**

Gráfico N°.4 Desempeño laboral.....pág. 56

Gráfico N°.8 Satisfacción al usuario.....pág. 57

## **INTRODUCCIÓN.**

Este trabajo de investigación describe la importancia de los sistemas de gestión documental en las funciones que realizan las secretarías y su aporte en el nivel de satisfacción de los usuarios, es de gran importancia en el GADM del Cantón Montalvo, porque las secretarías se desempeñaran mejor en sus funciones, logrando mejor los servicios que la institución ofrece a la comunidad.

Los sistemas de gestión documental, tienen como objetivo facilitar la búsqueda de información archivada, ahorrar presupuesto y evitar la pérdida de documentos por incendios y otras causas, como: deterioro de documentos, fenómeno naturales, por medio de un sistema gestión documental las secretarías pueden recibir y enviar información electrónicamente elaboran oficios, memorandos, curriculares para enviar estos oficios de forma digital, la persona que lo redacta debe de contar con la firma digital que se incluye en el sistema .

La mayoría de las instituciones públicas y privadas se han preocupado en implementar estos tipos sistemas para la gestión de la información, lo que le ha permitido brindar servicios con eficiencia y eficacia, para la satisfacción de los usuarios. Así como el control y organización de la información que se maneja en las entidades. Con la implementación de un sistema de gestión documental, se pretende que las secretarías de la institución, agilicen los trámites que se requieren los usuarios y el personal directivo.

Es de mayor relevancia que los usuarios, se sientan satisfechos por la atención brindada por parte de las secretarías, en la obtención de información que solicitaron o en tramites a realizar en la Institución, según la atención brindada a los usuarios, se presentan los niveles de satisfacción, si el servicio que solicitaron fue atendido de inmediato ellos tendrán un nivel de satisfacción alto de lo contrario habrá malestar en ellos y su nivel de satisfacción será bajo.

El trabajo de investigación se llevó a cabo de la siguiente manera:

Capítulo I, tiene relación con la problemática, donde se plantea el problema, se realizó la delimitación de la investigación tanto en tiempo como espacio, el justificativo y los objetivos general y específicos con relación al tema direccionando a la solución del problema.

El Capítulo II, responde a las incógnitas que se delinearón en el capítulo anterior concerniente al tema de investigación, realizando investigaciones en diferentes fuentes acerca de los sistemas de gestión documental de las secretarías y su aporte en el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo, además de detallar cada una de las variables expuestas en el marco conceptual y referencial, se recopiló información científica suficiente para el soporte teórico a la investigación, y la hipótesis será de vital relevancia para tener una mejor visión para futuras soluciones.

El Capítulo III, apunta a los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a las secretarías y usuarios del GADM del Cantón Montalvo, mediante estas encuestas se obtuvo el análisis e interpretación, con las cuales se realizó las conclusiones y recomendaciones específicas y generales con acciones positivas para la institución.

El capítulo IV, responde a la propuesta para la solución del problema presentado de los sistemas de gestión documental de las secretarías y su aporte en el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo.

## **CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA.**

### **1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN.**

Los sistemas de gestión documental para las secretarías y su aporte en el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo.

### **1.2. MARCO CONTEXTUAL.**

#### **1.2.1. Contexto Internacional.**

Según el autor menciona que:

La gestión de documentos es un concepto y una actividad cuyos orígenes se sitúan a comienzos de los años treinta del siglo XX en los Estados Unidos de Norteamérica cuando se configura el sistema archivístico nacional. Esta unión viene a ser la traducción literal del término norteamericano records management, que también se pudiera traducir como administración de documentos, pues la palabra management admite ambas acepciones, no es más que el tratamiento archivístico al que se someten los documentos en las primeras fases del ciclo de vida, orientado a una explotación más eficaz, eficiente, y económica de los mismos por parte de las organizaciones, durante el tiempo que son necesarios por la gestión administrativa, la toma de decisiones y la obtención de pruebas. (Cruz, 2006, pag.574).

La realidad en el mundo actual, es que nos movemos alrededor de la tecnología en nuestra vida diaria, usando un celular, computadora, televisor, etc. Se han creado variedades de herramientas tecnológicas, que son usadas en el mundo laboral de los profesionales, en

este caso los sistemas de gestión documental estos sistemas son herramientas que centralizan la información documental para evitar duplicidad y mantener la integridad a través de protocolos de seguridad que protegen lo almacenado.

### **1.2.2. Contexto Nacional.**

Según Freile (2016) comenta en su investigación que:

En toda organización existe la necesidad de implementar un archivo de documentos, con el objetivo de mantener información valiosa en el transcurso del tiempo y encontrarla de manera sencilla y oportuna. Varios de estos procesos están relacionados con la asignación de bienes, facturación, pago de servicios, contratación, entre otros. En las instituciones relacionadas a la investigación, se presentan los mismos inconvenientes, por lo que es importante incorporar herramientas informáticas o sistemas de información que permitan gestionar la documentación científica de manera adecuada. Los Sistemas de Gestión Documental (SGD) son Sistemas de Información (SI) que permiten manejar contenidos representados en documentos digitales, mediante sus metadatos (título, autor, fecha de creación, código) contribuyendo a una búsqueda fácil, rápida y eficiente. (pag.8)

En el Ecuador, la tecnología ha avanzado sin duda a paso agigantado en comparación con las décadas anteriores. El desarrollo tecnológico es uno de los progresos notorios en la revolución informática que se da en la actualidad en el país, la informática se ha convertido en una de las herramientas indispensables para el desarrollo, de las funciones que realizan los profesionales en su ámbito laboral y los estudiantes en sus actividades académicas.

A nivel nacional responde a la exigencia que tiene los administradores en el ámbito informático, que ofrecen un mejor servicio a las instituciones públicas y privadas con atención mejorada a los servidores de cada empresa y la atención brindada al consumidor final sea de igualdad. Con el uso de un sistema de gestión documental, el objetivo es facilitar

la búsqueda, agilizar los procesos de trabajo y evitar pérdida de la documentación, mejorar la productividad en las funciones que realizan las secretarías.

### **1.2.3. Contexto Local.**

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo, tiene la responsabilidad de brindar servicios de calidad y satisfacer las necesidades de la comunidad, para cumplir a cabalidad con todos los requerimientos de los usuarios, debe contar con personal idóneo, y con herramientas tecnológicas modernas, que faciliten las funciones que realizan las secretarías para ofrecer una mejor atención en las solicitudes de los usuarios.

El personal como asistente administrativo que labora en calidad de secretarías no cuenta con un perfil profesional adecuado para desempeñarse en un rol preponderante en la institución. La Universidad Técnica de Babahoyo del cantón Babahoyo preocupados en satisfacer las demandas o requerimientos de las instituciones públicas y privadas oferta profesionales en el área Secretarial que se desempeñen en la asistencia administrativa de manera óptima en beneficio y desarrollo de la institución.

La realidad de las secretarías, es que no cuentan con actualizaciones ni nuevas herramientas tecnológicas para realizar sus funciones con éxito, y tampoco con los conocimientos necesarios acerca de las mismas, la cual dificulta su uso. Es necesario que realicen cursos o seminarios para la actualización en el ámbito tecnológico para que pueda desempeñarse de manera ágil y veraz.

### **1.2.4. Contexto Institucional.**

Según Moyano (2015) describe la historia del GAD del cantón Montalvo:

La primera casa parroquial fue construida de madera y tablas de caña de guadua junto a la iglesia Católica a partir del año 1938. Por el año de 1945 construyeron la segunda casa parroquial de madera, el techo tapado con hojas de zinc, junto a la actual Avenida

Antonia Flor de las Bastidas y calle diez de agosto y: después de algunos años la construyeron de cemento con la cubierta de zinc; en dicha casa los Montalvino realizaban las reuniones para tratar asunto de interés de la parroquia. Allí funcionaron las oficinas del Registro civil, correos, Telégrafo, tenencia política, reten de la policía con una sala para autopistas y a partir del 17 de Agosto de 1984. En dicha casa parroquial comenzó funcionando el naciente cabildo del Cantón Montalvo hasta la administración de la Lic. Mirian Cadena Gaibor Alcaldesa del Cantón Montalvo periodo 1996-2000; en dicho lugar comenzaron a construir un edificio con proyecciones de tres pisos. Como la obra no se concluyó arrendaron una casa en la calle 24 de mayo entre la calle Diez de Agosto y la actual avenida Babahoyo hasta la primera administración del Lic. Ángel Erazo Gáelas Alcalde del Cantón Montalvo del periodo 2000-2004, el cual a finales de su periodo se acondiciono una planta baja del edificio para que funcione el consejo del Cantón Montalvo ubicado en la Avenida Antonia de la Bastidas y la calle 10 de Agosto. (pag.36).

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo optan por contratar a personas con perfiles fuera del área específica, donde necesariamente vemos que deben contratar al personal adecuado con perfiles que exija el manejo de las herramientas tecnológicas, si es necesario para ocupar dichos puestos de secretarias contraten a personal graduado en secretariado ejecutivo.

### **1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.**

En esta investigación se buscó identificar la problemática que existe en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo, donde mediante la investigación que se realizó, se puede observar el efecto negativo que produce la falta de un sistema de gestión documental, y como esto afecta en la gestión de información que realizan las secretarias y atención que ellas transmiten a los usuarios y directivos de la institución.

Se pudo indicar que el problema de las secretarías es más notable, a la hora de cumplir con los requerimientos que solicitan los usuarios y directivos de la institución, donde la problemática que se presenta en la entidad municipal, se debe que los usuarios se sienten insatisfechos por la demora en facilitarles la información requerida.

Situación que se presenta debido a que la institución, no cuentan con un sistema de gestión documental que les facilite la búsqueda de información, además no actualizan las herramientas ofimáticas que usan para el desarrollo de sus funciones. Las secretarías una gran mayoría no cuentan con el perfil profesional adecuado para desempeñarse en sus funciones laborales, sus perfiles profesionales son: abogados, ingenieras comerciales, parvularia lo cual les dificulta el manejo de los nuevos sistemas informáticos.

Las autoridades del GADM, no se preocupan en actualizar las herramientas ofimáticas que usan las secretarías para realizar sus funciones laborales y de implementar sistemas de gestión documental para tener el control y organización de la información, así como la actualización permanente de los conocimientos de las asistentes administrativas, en el área informática que permitan mejorar los servicios que ofrece la institución a la comunidad y la ejecución de los procesos administrativos.

#### **1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

##### **1.4.1. Problema general**

¿Cómo los sistemas de gestión documental para las secretarías aporta en el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo?

#### **1.4.2. Subproblemas o derivados.**

¿Qué ventajas tienen los sistemas de gestión documental en la gestión de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo?

¿Cómo los sistemas de gestión documental ayudan en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo?

¿Qué influencia tienen los sistemas de gestión documental en la satisfacción de los usuarios?

#### **1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

##### **Delimitación Espacial.**

Esta investigación se desarrolló en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo.

##### **Delimitación Temporal**

Esta investigación se desarrolló en el Año 2017.

##### **Delimitación Demográfica.**

Los involucrados en esta investigación fueron las secretarías, directivos y usuarios del Gobierno Autónomo del Cantón Montalvo.

## **Líneas de investigación.**

**Línea de la Investigación de la U.T.B:** Micro empresa y emprendimiento.

**Línea de Investigación de la Facultad:** Desarrollo organizacional.

**Línea de Investigación de la Carrera:** Tecnología de la Información y la comunicación en las empresas.

**Sublíneas de Investigación de la Carrera:** Manejo de software de oficina.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN.**

En esta investigación se buscó demostrar la importancia, que tienen los sistemas de gestión documental en las actividades que realizan las secretarías. Esto permite que las asistentes administrativas, realicen de manera eficiente sus funciones laborales, por lo que se puede indicar que el uso de un sistema de gestión documental en la institución aportará favorablemente en las funciones de las secretarías y en el nivel de satisfacción de los usuarios del GADM del Cantón Montalvo.

Esta problemática se pudo identificar a través de la observación realizada, durante la realización de las prácticas profesionales, donde se pudo observar el problema que existe en la institución, lo que nos permite emitir criterios que favorezcan las funciones de las asistentes administrativas, para mejorar la satisfacción de los usuarios por lo que se propone implementar el manual de administración institucional del sistema de gestión QUIPUX como una posible solución al problema planteado.

Es importante indicar que un sistema de gestión documental, permitirá mejorar la recepción y emisión, así como la búsqueda de la información archivada que se maneja en el GADM, y optimizar los servicios de la entidad Municipal como: Avalúos, catastros, Unidad de Transito, Tesorería Municipal, Rentas Municipales y planificación.

Por tal motivo las secretarias que laboran en la institución deben poseer un dominio correcto de las nuevas herramientas tecnológicas de oficina, y que las autoridades implementen herramientas que mejoren las funciones que realizan las secretarias como la elaboración, el control y organización de la información que emiten y a su vez mejorar la satisfacción de los usuarios y directivos en sus requerimientos.

La investigación es factible para mejorar el desempeño laboral de las secretarias, con el uso de un sistema de gestión documental y el nivel de satisfacción de los usuarios, en los servicios que brinda la Institución. Además se cuenta con la autorización de la autoridad correspondiente que brinda las facilidades, para recopilar información confiable y así establecer resultados acertados que ayuden a superar la problemática que se presenta en la entidad municipal del cantón Montalvo.

Con esta investigación se benefició a todas las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, porque con el uso de un sistema de gestión documental les permitirá tener el control y organización de la información, mejorando su desempeño laboral, lo que les permitirá ofrecer un mejor servicio a los usuarios logrando su satisfacción y los directivos obtendrán la información solicitada de manera inmediata y confiable sin pérdida de tiempo, provocando como resultado un mejor funcionamiento institucional y el buen nombre de la misma.

## **1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.**

### **1.7.1. Objetivo general.**

Determinar cómo los sistemas de gestión documental para las secretarias aporta en el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo.

### **1.7.2. Objetivos específicos.**

- Analizar las ventajas que tienen los sistemas de gestión documental en la gestión de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo.
  
- Identificar como el sistema de gestión documental facilita las funciones secretariales para mejorar la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo.
  
- Implementar un sistema de gestión documental para mejorar la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo.

## **CAPÍTULO II.- MARCO TEORICO O REFERENCIAL**

### **2.1. MARCO TEÓRICO.**

#### **2.1.1. Marco conceptual.**

##### **Sistemas de Gestión documental**

Según el autor define a los sistemas de gestión documental como:

Programas de gestión de bases de datos que disponen de una tecnología idónea para el tratamiento de documentos científicos, culturales y técnicos. Estos sistemas difieren en aspectos fundamentales de los de gestión de bases de datos convencionales, o de aplicación general, que se utilizan para la gestión de documentos administrativos. (Codina, 2013, pag.3)

La Norma ISO 15489, define a la gestión documental es el área de la gestión responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento y uso destrucción de documentos, incluyendo los procesos para capturar y conservar evidencia e información sobre actividades y transacciones de la organización.

Según el autor Londoño (2017) afirma:

Es un conjunto de normas técnicas y practicas usadas para administrar el flujo de documentos de topo tipo en una organización , permite la recuperación de información , determina el tiempo que los documentos , deben guardarse, eliminar los que no sirven y asegurar la conservación definida de los documentos más valiosos aplicando los principios de racionalidad y economía.(pag.8)

Un sistema de gestión documental es un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos, además de facilitar la búsqueda de los mismos.

Según Gralejo (2015) señala que:

Los sistemas de gestión documental son programas de gestión de bases de datos que disponen de una tecnología idónea para el tratamiento de documentos científicos, culturales y técnicos, estos sistemas difieren en aspectos fundamentales de los de gestión de bases de datos convencionales, o de aplicación general, que se utilizan para la gestión de documentos administrativos. (pag.5)

Según página web Ticportal (2017) define de manera acertada lo que es un sistema de gestión documental.

Son sistemas informáticos creados para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos dentro de una organización. Se trata de una forma de organizar los documentos e imágenes digitales en una localización centralizada a la que los empleados puedan acceder de forma fácil y sencilla. Un sistema de gestión documental es un sistema computarizado, un conjunto de programas, utilizado para rastrear y almacenar documentos electrónicos y/o imágenes digitales de documentos originalmente soportados en papel mismos que son escaneados para ser archivado en el sistema.(pag.1).

Según la definición de Athento indica que “Un software de gestión documental es una aplicación que permite el tratamiento, conservación, publicación y trabajo sobre documentos electrónicos (ya sean documentos escaneados o que se haya creado originalmente en digital).” (Athento, 2011)

## **Gestión documental**

Según el autor lo define como:

“La gestión de documentos es el proceso que abarca el ciclo vital del documento, es decir desde su producción hasta su eliminación final o su envío a un archivo histórico con su conservación permanente”. (Aguilar, 2007, pág. 40)

Bustelo Ruesta (1997) concibe la gestión de documento como:

El desarrollo de un sistema organizado para la creación, almacenamiento y acceso a los documentos generados dentro de un contexto organizacional; esto hace referencia a que todo documento puede gestionarse por una persona u organización de acuerdo a sus intereses siempre y cuando esté orientado a resolver un problema (p. 48).

Según el criterio de Lacombe (2009, p.6; citado por Font Aranda, 2013, p. 19)

Gestión documental es el conjunto de procedimientos y operaciones técnicas referentes a su producción, tramitación, uso, evaluación, archivo de documentos en fase corriente e intermedia, viendo su recolección de manera permanente. Visto de manera generalizada, la función más importante de la gestión documental es proteger la memoria corporativa de las organizaciones y las transacciones diarias que estas realizan.

En otras palabras, la gestión documental es el “conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” (Aja Quiroga, 2002, p. 9), características que deben poseer los procesos administrativos en todas las organizaciones e instituciones de manera que se pueda evidenciar calidad en los servicios que se brinda.

Según el autor lo define de la siguiente manera:

La gestión documental forma parte del sistema de información en las empresas u organizaciones, este es desarrollado para almacenar y recuperar documentos, debe estar diseñado para salvaguardar la información que se genera y garantizar su autenticidad y veracidad por el valor probatorio ante posibles litigios (García Marco, 2005, pág.15).

Acerca de los concepto de gestión documental según mencionan los autores citados se puede definir que la gestión documental es toda la información que se genera dentro de una institución pública o privada, misma que es archivada según se considere importante ya se ha administrativa, legal o histórica.

### **Importancia de la gestión documental**

Según (Aguilar, 2007) la gestión documental es importante tanto para los administradores como para los investigadores.

#### **Administradores**

- Accesar a la información rápidamente.
- Tomar decisiones en el momento preciso.
- Evitar desperdicio de recursos humanos y materiales.
- Evitar la conservación desorganizada de los documentos

#### **Investigadores**

- Rescatar y conservar documentos con valor científico-cultural.
- Disminuir el volumen de los documentos por medio de la selección documental, permite que la recuperación de la información sea más ágil.

Según (Russo, 2009) afirma las ventajas de implementar un sistema de gestión documental en una institución.

## **Ventajas de implementar un sistema de gestión documental**

A continuación se enumera una serie de ventajas que aporta la implementación de un sistema de gestión documental en una organización ya sea esta pública o privada, las razones por las cuales se puede justificar un sistema de gestión documental es por los beneficios que ofrece como son:

- Reduce la necesidad de manipular, almacenar y recuperar la documentación en papel.
- Reduce el coste del proceso de creación, almacenamiento y conservación de los documentos.
- Asegura la eficiencia de los documentos al facilitar su recuperación y su acceso.
- Permite la reutilización de la información ya obtenida y permite compartirla con toda la organización.
- Reduce costes de operaciones .
- Agiliza los procesos de trabajo y así mejorar la productividad.
- Acelera el flujo de información, dando más oportunidades de respuesta al servicio de los clientes.
- Asegura la óptima utilización de los recursos y el espacio físico.
- Reduce costes de mantenimiento y apoyo.
- Ofrece el apoyo en la toma de decisiones.
- Documenta las actuaciones de la empresa

## **Desventajas**

Según menciona el autor (Megarejo, 2011) indica algunas de las desventajas que posee la implementación de un sistema de gestión documental

- Factor económico, la aplicación de este tipo de sistemas conlleva una inversión monetaria importante.
- Las personas no autorizadas pueden acceder ilícitamente a los datos sensibles en una computadora o un servidor si los protocolos de seguridad están por debajo del nivel aceptable.
- Hay que definir planes de redundancia (es decir, siempre hay que almacenar la información en servidor de respaldo secundario que esté ubicado a distancia) para poder recuperar los datos en caso de robo, incendio o inundación.
- Riesgo de violar alguna ley u otros reglamentos de rastreabilidad y resguardo de la información

## **Tipos de sistemas de gestión documental**

### **Nuxeo**

Según Athento (2014) menciona que “Nuxeo es una potente herramienta de ECM y gestión documental open source desarrollado por la empresa del mismo nombre. Nuxeo tiene una arquitectura ágil y flexible de última generación, además de unos precios realmente competitivos.”(pag.1)

### **Ventajas**

- Colaboración, flujos de trabajo, búsquedas eficientes y acceso móvil.
- Flexibilidad, empleando una arquitectura basada en estándares.
- Robustez, utilizando Java para entornos Enterprise (J2EE) entre otras tecnologías.
- Velocidad, gracias a la integración con el rápido motor de búsqueda Lucene.
- Capacidad de evolución en captura inteligente de documentos mediante Athento.

- Seguridad, implementando estándares como SSL, Single Sign On (SSO) y facilitando el cumplimiento de normativas como la ISO 27.001 (Seguridad de la Información) o la Ley de Protección de Datos (LOPD).

Según Ticportal (2013) menciona los tipos de sistemas gestión documental:

### **SharePoint Online**

SharePoint Online surgió ante la popularización de la nube, que ha llevado a empresas como Microsoft a ofrecer sus aplicaciones empresariales tradicionales en este tipo de plataformas. El software de colaboración empresarial y gestión documental por excelencia de Microsoft era uno de los más utilizados en el sector empresarial, por lo que Microsoft no dudó en ofrecer una modalidad en la nube.

### **Office 365: gestión documental de Microsoft**

Es la solución de Microsoft para gestión documental y suite ofimática en la nube. Este tipo de software, que mezcla gestión documental y suite ofimática, se ha ido desarrollando como alternativas a los tradicionales sistemas on-premise. En el caso de Microsoft, su opción para la nube es Office 365, nombre que hace referencia a su conocida versión on-premise. Aunque esta versión incluye las herramientas propias de Office 2013 (Word, PowerPoint, Excel, Outlook, etc.), también incluye otras características que la diferencian de las versiones on-premise.

### **SharePoint**

SharePoint es una de las herramientas más populares entre los gestores de contenido del mercado. Esta herramienta puede definirse como una plataforma de colaboración empresarial de Microsoft. Gracias a esta solución, una compañía puede administrar, compartir y organizar la información que se encuentre en la empresa. Este gestor de contenidos tiene la posibilidad de ser integrado con el resto de sistemas de la empresa, como ERP o CRM, para lograr un control exhaustivo de los documentos empresariales.

Según (Gonzales J. C., 2012) menciona las ventajas de usar share point y sus limitaciones.

### **Ventajas**

- El modelo en si aporta una nueva perspectiva de extender de forma segura SharePoint en cuanto a qué las aplicaciones creadas se despliegan en una Colección de Sitios aislada, un servidor independiente o directamente Azure dependiendo del modelo de desarrollo para aplicaciones elegido.
- Siguiendo con el tema de seguridad, se adopta oauth como protocolo para definir qué puede hacer y que no puede hacer una aplicación en nuestros despliegues de SharePoint.

### **Limitaciones**

- A nivel de infraestructura tenemos necesidades extra de recursos y también de configuración a distintos niveles: aplicaciones de servicio, dominios y prefijos de aplicación, DNS, SSL, aplicaciones web, etc.
- A nivel de configuración de aplicaciones de servicio, y en la public preview, el proceso de tenerlo todo listo no es trivial en cuanto a qué necesitamos configurar las aplicaciones de suscripción y administración de aplicaciones y para asegurarnos que funcionan de forma correcta tendremos que recurrir a PowerShell.
- A nivel de DNS debemos definir un nuevo dominio o un alias de tipo wildcard para facilitar el acceso y publicación de aplicaciones.
- Las aplicaciones no funcionan en aplicaciones web que usan SAML. Se supone que este problema se solucionará tras la RTM con algún parche o service pack.
- No se soportan las rutas de acceso alternativo. Las aplicaciones sólo funcionan para la zona "Default"

### **Alfresco**

Alfresco es uno de los softwares open source (código abierto) que compiten con las más grandes soluciones propietarias de gestión documental y contenidos. En el mundo empresarial existe cierta tendencia a dar mayor validez al software propietario frente a las soluciones código abierto. No obstante, durante la última década se han desarrollado varias propuestas competentes en este campo y Alfresco se ha perfilado como una alternativa válida frente a otros productos comerciales. Al ser de código abierto también favorece la creación de nuevas funcionalidades mediante programación o a través de un proveedor certificado.

### **Ventajas**

- Añade continuamente nuevas funcionalidades: integraciones (SAP, SharePoint, Salesforce, etc.), análisis de datos o flujos de trabajo, entre otros.
- Alfresco One incluye una instancia de Alfresco en la nube, dando opciones para una gestión de contenidos sólida de forma híbrida.
- Alfresco Community es la edición gratuita para desarrolladores, entornos de testeo o pequeñas instalaciones.
- Gran comunidad de foros de soporte y resolución de dudas.
  - El precio de su licencia es de los más bajos respecto a otros gestores de contenido similares.

### **Desventajas**

- Sus licencias de pago se dirigen más bien a medianas y grandes empresas.
- Para lograr un rendimiento aceptable hace falta un servidor de amplia capacidad.
- Tener un entorno de alta disponibilidad puede aumentar el coste total de la propiedad (TCO) al añadir las licencias al hardware necesario.

- Encontrar un buen proveedor o experto es imprescindible para una implementación correcta.

## **Documentum**

Este software es una suite de productos de gestión documental que permite la comunicación entre diferentes repositorios. Entre sus funciones permite: escanear, digitalizar, indexar y visionar los documentos en cualquier momento hasta su almacenamiento o su eliminación. Además, se puede personalizar en función de las necesidades de cada empresa. Documentum facilita un conjunto de servicios, tales como:

- Gestión de documentos.
- Colaboración.
- Búsqueda.
- Clasificación de contenidos.
- Gestión de entrada.
- Administración de procesos empresariales.
- Manejo de la comunicación al cliente.
- Gestión de contenidos web.

No obstante, este gestor documental es una herramienta bastante compleja. Cuenta con un producto principal, otro complementario, así como diferentes aplicaciones que le aportan nuevas funcionalidades. Es necesario un alto grado de conocimiento del programa para su total comprensión. A través de una serie de adquisiciones realizadas a lo largo del tiempo, la compañía ha ido añadiendo más capacidades al programa. Entre otras:

- Tecnologías de búsqueda federada, para acceder y recuperar información almacenada en distintos repositorios.
- Mejoras para archivar informes comerciales, facturas, pólizas de seguros, y otros tipos de contenido fijo.
- Tecnologías de gestión de derechos digitales, para asegurar los activos digitales fuera de los límites del depósito compartido.
- Análisis de procesos de negocio y funciones de supervisión de la actividad empresarial.
- Bases de datos XML, para la gestión y reutilización de componentes de contenido XML con etiquetas dentro de un entorno empresarial.

## **OpenKM**

OpenKM forma parte de los software de gestión. Un software de gestión es un programa que facilita la realización de tareas administrativas. OpenKM es un sistema de gestión documental que permite gestionar el contenido empresarial y el flujo de trabajo de una forma más eficiente. Los gestores documentales le garantizan la protección de datos al establecer la seguridad de la información del contenido empresarial. (Openkm, 2015).

Con el sistema de gestión documental de OpenKM puede:

- Captura de documentos.
- Controlar la vida de los documentos.
- Recopilar información de cualquier fuente digital.
- Colaborar con sus colegas en documentos y proyectos.

- Permitir a las organizaciones aprovechar el conocimiento acumulado mediante la localización de documentos, expertos y fuentes de información.
- Controlar los flujos de documentos.
- Gestión del conocimiento.
- Control de versiones.
- Garantizar la seguridad de la información.

## **QUIPUX**

Según Saltos (2011) menciona que:

Es un servicio web de la subsecretaria Nacional de la Administración Pública, pone a disposición de entidades o instituciones públicas. Permite el registro, control, circulación y organización de los documentos digitales y/o físicos que se envían y reciben en una institución. . (pag.2)

QUIPUX es un sistema de gestión documental que fue modificado y adaptado a las necesidades de la instituciones de administración publica, a partir del sistema de gestión documental ORFEO de Colombia, este sistema utiliza tecnologías y estándares abiertos. Este sistema puede ser usado a través del navegador Mozilla Firefox.

## **Ventajas**

Según (Secretaria Nacional de la Administracion Publica, 2010) menciona la ventajas de usar este sistema.

- Ahorro de espacio físico para almacenamiento de documentos.

- Disminución del riesgo de las pérdidas por incendios, robos, inundaciones, otros.
- Conservación intacta de los documentos a lo largo del tiempo.
- Acceso inmediato a los documentos independientemente del lugar geográfico.
- Búsqueda de documentos definiendo criterios de acceso de forma flexible y fácil.
- Consulta simultánea de varios lectores.
- Reproducción y envío de documentos obviando el traslado físico.
- Inviolabilidad de la información a través de mecanismos de seguridad digital.
- Minimización de tiempos de distribución y consulta.
- Ahorro de recursos físicos y económicos para gestionar los documentos.
- Disminución de impresión de documentos.
- Apoyo a la conservación del ambiente.

Las ventajas mencionadas anteriormente de usar el sistema de gestión documental QUIPUX, son muy útiles para la protección de la documentación y la realización de los trámites o envío de información de manera inmediata y segura. Porque permite la disminución de documentos físicos, conservación, búsqueda rápida, minimización, pérdida, de los documentos, ahorro del presupuesto.

### **Concepto de documento**

Según (Lopez J. d., 2011) lo define como:

Un documento es cualquier cosa material que da testimonio de una época, una cultura o un acontecimiento. Ejemplos: libros, monedas, rocas, utensilios. En sentido

archivístico es cualquier testimonio material, escrito, gráfico, audiovisual o legible por máquina, que poseen una información, que ha sido producido en función de las actividades de una entidad, y se custodia con una finalidad administrativa, jurídica o científica-cultural. Los documentos no se hacen pensando en la historia sino que nacen con un fin muy práctico, para permitir el funcionamiento de una oficina y para dar fuerza probatoria a un hecho. Para tener valor probatorio el documento debe poseer características internas (entidad que lo produjo, contenido, lugar, fecha), pero además ciertas características externas (debe ser redactado con ciertas formalidades, en cierto papel, cierta distribución del texto en el papel, sellos, firmas, etc. (Pág. 102)

Según Gavilan (2009). Define a documento como:

Documento esto todo aquel soporte donde se represente algún tipo de información. En este sentido, podemos incluir bajo el concepto de documento una hoja de papel escrito, un libro, una fotografía, una cinta de video, un DVD, un archivo creado por un procesador de textos, una base de datos o una página web.( pag.2)

Según el autor menciona que:

Desde la antigüedad, un documento es considerado como una herramienta de comunicación en el que se registra información descubierta o creada por las personas. Surge como otras instituciones humanas, como un ente creado por una necesidad, sometido a una reglamentación y elaborado por personas capacitadas para ello y es el elemento principal de los archivos por su representación sobre papel impreso fijado en revistas, libros o cartas, entre otros (Cortés Alonso, 1982).

Según Otlet (2004, citado por Montilla Peña, 2013) define al documento como “Expresiones escritas de las ideas, instrumentos de su fijación, de su conservación, de su circulación, son los intermediarios obligados de todas las relaciones entre los hombres” (p.

3); por ello es utilizado como la principal herramienta para gestionar y administrar la información dentro y fuera de las organizaciones e instituciones públicas y privadas.

Así mismo, Sabés Turmo (2008), indica que se puede entender por documento “cualquier cosa que nos dé noticia de algo que haya sucedido en el pasado próximo o más distante. Teniendo en cuenta esta definición, se entendería por documento tanto una hoja escrita, como una piedra tallada, una grabación o una película. (p.33). Con estos criterios se deduce que los documentos son exclusivos porque la información que contienen rara vez se encuentra en otro documento con idéntica semejanza.

Documentos de carácter legal como la Ley de Patrimonio Histórico Español (25 de junio de 1985) en el Art. 49 define al documento como “toda expresión en lenguaje natural o en imagen recogida en un soporte material, incluso los soportes informáticos”, destacando en la definición los soportes digitales, a pesar de tratarse de un documento de 1985 ya se tienen en cuenta este tipo de documentos que en la actualidad son prioritarios y forman parte de la nueva era digital en el mundo de las instituciones.

Según menciona los autores:

En las instituciones u organizaciones después de generar un documento y gestionarlo, este se conserva en calidad de testimonio jurídico-administrativo y se convierte en archivo, el cual debe estar organizado acorde a las características y las funciones de cada oficina o puesto en el que es utilizado para consultas administrativas. (Campillo Torres y Cabrera Morales, 2011, pág. 17).

Se puede definir a un documento como una comunicación, un contrato, una factura, etc. Son todas aquellas expresiones verbales pero escrito en un papel para tener algo que lo pruebe o constancia de algo, sino es escrito con el tiempo se olvida, por ejemplo: si usted compra una casa le dan un documento que es la escritura que confirma que usted es el dueño

caso contrario si no tuviera dicho documento como podría comprobar que es suyo, por tal motivo es necesario poseer documentos. Aunque hay gran variedad de documentos que simboliza su valor.

### **Valores de los documentos**

**Administrativos.-** Son aquellos documentos que sirven para guardar información que permite el trámite de los asuntos de las oficinas y sobre todo para la toma de decisiones. Funcionan también como memoria de las acciones ejecutadas y como elementos de control.

**Legal.-** Prueban derechos. Por ejemplo una escritura, un pagare, un contrato.

**Científico cultural.-** Permite conocer el origen histórico y la situación social, económica, política y cultural, etc. De una época o región. Junto con otros elementos: libros, objetos, costumbres, etc. conforman el patrimonio histórico de un país y contribuyen a forjar su identidad cultural. (Pag.102)

### **Concepto de archivo**

Según (Lopez F. F., 2015) menciona que:

Archivo es un fondo documental, conjunto de documentos producidos o recibidos por una persona física o jurídica en el ejercicio de sus actividades. Institución o servicio responsable de la custodia y tratamiento archivístico del fondo. Edificio o local donde se custodia dicho fondo documental. (pág. 50)

Por lo que respecta a la palabra archivo, Heredia Herrera (1991) lo define como:

Es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona e institución pública o

privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia. (p.89).

Según (Cruz Mundet, 2011).define a archivo como:

En síntesis, la palabra archivo está compuesto por la suma de varios elementos complementados entre sí, sea cual sea su valor administrativo: Documentos, Organización y servicio. De aquí nace la importancia de archivar todos los documentos en las empresas, organizaciones e instituciones puesto que son la memoria de toda la gestión que se realiza y para ello hay que aplicar los principios archivísticos, ya que se precisa una eficiente organización y una búsqueda eficaz de alguna información requerida.

Según con lo que han mencionado anteriormente los autores citados, se puede definir archivo como un departamento ambientado para guardar todo tipo de información de una institución pública o privada, para tener el registro o constancia de la documentación considerando su importancia. Dicha documentación puede ser oficios, contrato de personal, auditorias, etc.

### **Clases de archivo**

Según (Pozo, 2015). Menciona los tres clases de archivo:

**Activo.-** Son aquellos documentos que son consultados con frecuencia. Su valor administrativo, fiscal o legal no pierde vigencia. Debe ser accesible a la persona y situada en un área determinada por la ley de economía de movimientos. Estos archivos se corresponden con los archivos de gestión.

**Semiactivos.-** Es el archivo que contiene documentos utilizados de manera ocasional. El archivo esta accesible y localizado cerca del archivo activo. La documentación archivada pertenece a estudios terminados pero todavía en uso para la consulta, pudiendo ser considerada como rutinaria, a la espera de pasar al archivo cronológico, o de referencia.

**Inactivo o pasivo.-** Es aquel que contiene la documentación referida a acciones pasadas, que apenas se utiliza y que ofrece un interés jurídico e histórico. Los documentos se almacenan hasta que llegue el momento de su destrucción a hasta que cumplan su función administrativa. (pag.10)

### **Satisfacción del usuario**

Según (Zultea, 2011) manifiesta que satisfacción:

Es la respuesta o evaluación positiva que hace el cliente o usuario sobre el consumo o uso de un bien o un servicio cubriendo sus necesidades o expectativas. La satisfacción está relacionada con lo tangible e intangible, sobre el que recae la satisfacción, el cual se mide de acuerdo a las expectativas que ha generado el servicio. Satisfacción es la reacción que tienen los usuarios o clientes, esta puede ser buena, intermedia o mala, ante el servicio y atención que le da el personal que labora en la empresa o institución. (pag.15)

Dependiendo de la atención que se le brinde, se podrá evaluar si fue satisfactoria o insatisfactoria, si es positiva servirá como promotor y si es negativa dará una mala imagen de la entidad ya sea pública o privada. Esto con lleva una relación con los niveles de conformidad de cada una de las personas, que se les brinda servicios en los procesos de las actividades a desarrollar en la institución.

Según Hernández (2011). Define a usuario como:

La persona o grupo que tienen una necesidad de información y se utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla, dicho de tal manera parecería que es muy claro el objetivo de los profesionales de la información: planear, diseñar y proveer recursos y servicios de información. (pag.4)

Un usuario es la persona que hace uso de los servicios que ofrece una institución o empresa, donde su objetivo es brindarles la mejor atención posible con la creación de nuevos productos de la información obtenida mediante recursos profesionales que ofrece la institución para mejorar la atención a la comunidad.

Según Alfaro (2012) Menciona los siete pecados de la atención al cliente o usuario:

**Apatía:** Es lo opuesto a la iniciativa en los encuentros de servicio. Simplemente, una demostración de total desganado por parte del empleado(a), mostrando tácitamente que no le importa nada. Aburrido(a) con su trabajo, le trasmite al cliente una total falta de interés. Los síntomas se presentan cuando el empleado(a) de servicio deja de preocuparse por su trabajo, por sus clientes y, finalmente, por sí mismo(a).

**Desaire:** Es cuando el empleado trata de deshacerse de un cliente, no presta atención a los problemas o las necesidades de los clientes. Es habitual tratar de “taparle la boca” al cliente con algún reglamento o la falta de competencia en el tratamiento de la dificultad. Es como cuando el empleado de la tienda empieza a cerrar 10 minutos antes de la hora y si llega algún cliente le dice que esa mercancía no la tiene o que se le terminó.

**Frialdad:** El contexto del servicio se enfría: una recepción helada, mirada fija de hielo y el corazón frío son frases que vienen a la mente para describir esta escena. Parece haber una relación de causa y efecto entre sentirse agotado y tratar a los clientes con frialdad. Las actitudes cargadas de hostilidad, frialdad, impaciencia -entre otras- deterioran el vínculo con el cliente.

**Aire de superioridad:** Menospreciar la capacidad del cliente puede llevar a una actitud proteccionista excesiva que lo haga sentir incómodo o insatisfecho. Abrumar a los clientes utilizando una jerga (lenguaje técnico) que ellos no pueden entender, gritar a las personas de edad y/o a quienes no hablan bien el idioma, y apartar a los niños, es una de las maneras de practicar ese aire de superioridad.

**Robotismo:** El trabajador totalmente mecanizado repite sus rutinas sin ningún tipo de aporte personal que individualice al cliente. Cuando una persona llega a mecanizar tanto su trabajo que hace todo de la misma manera, el pecado de servicio del robotismo puede ir avanzando lentamente en el comportamiento diario hacia los clientes.

**Reglamento:** Hacerlo todo de acuerdo al manual. Colocar los reglamentos de la empresa por encima de las necesidades del cliente, sin ningún tipo de discernimiento por parte de los empleados al brindar el servicio. Se da también cuando las reglas y regulaciones de una organización se crean más para la conveniencia de ésta que para el cliente. Estas situaciones impiden utilizar las capacidades de pensar de los empleados.

**Evasivas:** Es una variante del pecado del desaire. Significa obligar al cliente a ir “de la Ceca a la Meca” en la organización. Simplemente es pasarle la pelota a alguien más: “Lo sentimos, tiene que llamar (ver) a fulano de tal. Nosotros no hacemos eso acá”. Es una forma de deshacerse del cliente. Ello implica demorar la resolución de los problemas del cliente.

Estos son los siete pecados que cometen algunas secretarías y servidores públicos con los usuarios, al momento que asisten a la institución a realizar trámites o pedir información, es recomendable que los empleados de la entidad sean más profesionales y traten de eliminar esos malos hábitos, además que produce como efecto una mala imagen de ellos y de la institución.

Según (Constitución de la República del Ecuador, 2008) menciona que:

Los GAD participan activamente en la satisfacción de necesidades en el ámbito de su jurisdicción y conforme lo consagrado en la constitución está lo que establece el Art.276, numeral 1, que expresa “El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos: 1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución”.

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tienen la responsabilidad de facilitar servicios de obras públicas, mismos que son presupuestados por el gobierno nacional, pago de impuestos y otras funciones, que de tal manera influye en la satisfacción de las necesidades básicas de los ciudadanos, mejorando la calidad de vida del pueblo.

Estos principios que se establecen para los Gobiernos Autónomos Descentralizados se enfocan a satisfacer necesidades básicas y prioritarias de los habitantes que enmarcan sus jurisdicciones; el GAD del Cantón Montalvo debe cumplir lo prescrito en el marco constitucional y esto hace que tenga acercamiento directamente con ciudadanos y ciudadanas que se constituyen en usuarios o clientes, a los cuales se le debe dar una atención eficiente, eficaz, de calidad y calidez.

Según la autora menciona que:

Considerándose que esto es un ambiente de oportunidades tanto para los funcionarios del GAD, como para las personas que hacen uso de sus servicios, tales como agua potable, alcantarillado, recolección de basura, pago de impuestos prediales, pago de tasas, servicios de vigilancia municipal para el buen orden de los mercados y negocios y, actualmente las competencias sobre el tránsito, hacen necesaria una oportuna y ágil atención. (Velasquez, 2015).

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo, es responsable de facilitar a los habitantes del Cantón Montalvo, obras que marcan el progreso del mismo, además de brindar atención de calidad y eficiencia pues es una entidad que genera oportunidades a los ciudadanos ya se han productivas o en condición de vida de los mismos.

### **Calidad de los servicios en organizaciones publicas**

Según (Goytia, 2016) menciona que:

En los últimos años el término calidad se ha extendido a todos los ámbitos de las organizaciones públicas, desde la atención al ciudadano hasta los procesos más complejos que llevan a su desempeño. La calidad se ha transformado en un modo integrador de realizar las tareas, una manera óptima de hacer las cosas, tornándose imprescindible para lograr la satisfacción de los ciudadanos a quienes sirve.

#### **¿Qué es un servicio público?**

Es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública. Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia.

Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo. A esto debe sumársele que todo prestador de un servicio público deberá ser además agradable, amable y respetuoso. Es decir, deberá comportarse de un modo tan natural que pasará desapercibido para el usuario, a la vez que el usuario lo sienta como algo que así debe ser. A las tres cualidades anteriores de un prestador de un servicio público, se deberá agregar que el personal tenga valores. Porque todo usuario aspira a que los servidores públicos que les atienden sean correctos, legales y éticos a la hora de facilitarles información. (pag.12)

Entre el usuario de un servicio público y dicho servicio, se creará una dependencia mutua. El usuario no puede vivir sin el mencionado servicio y el servicio público existe sólo para servir y satisfacer a sus usuarios. Ambos se necesitan mutuamente y aunque para el usuario carece de importancia saber quién y cómo se proporciona el servicio público, confía plenamente en que siempre se cumplirá como ha sido previsto.

Los servicios públicos deben ofrecer, además información. Los usuarios deben poseer la información que requieran de sus servicios públicos en el momento que la necesitan y en una forma clara y precisa. Para transmitirles a los usuarios de manera clara para que ellos puedan comprender.

Los servicios públicos deben ofrecer siempre soluciones y respuestas efectivas a las necesidades de los usuarios, pero jamás dar excusas. Los servicios públicos deben dar atención personalizada al usuario, es decir, un trato personalizado, preferencial y único para que se sientan satisfechos.

Los servicios públicos deben ofrecer celeridad en la atención, porque todo usuario necesita una atención eficiente acorde a sus necesidades y demandas, sabiendo que el tiempo del usuario es tan valioso como el tiempo de quien lo atiende, los usuarios no deben de sentirse mal a la hora de preguntar algo el servidor debe mostrarle seguridad .

Otro de los atributos universales de los servicios públicos es que son visibles y comprobables en el presente y en el futuro mediato e inmediato. La calidad de los servicios está relacionada con su presentación, utilidad y durabilidad, pues son valores intrínsecos a ellos de eso depende como se sienta el usuario.

La calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Esta calidad está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, la eficacia, la corrección y la rapidez. Depende de quiénes los

producen y los prestan, es decir, se sustentan en la calidad que gestionan los servidores públicos.(pag.13)

Por otro lado la satisfacción del usuario puede medirse en distintos niveles. Por ejemplo:

- En la calidad percibida en la atención.
- En la calidad de los procesos.
- En la eficiencia de los tiempos de espera.
- En las actitudes de respeto de los servidores públicos.
- En la información brindada.
- En las instalaciones ofrecidas.
- En los servicios prestados.

Todo este conjunto de cosas hacen a la calidad total, que consiste en satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios o ciudadanos y que se percibe en unos servicios de calidad.

### **¿Por qué debemos preocuparnos entonces por la calidad de los servicios públicos, si la Administración Pública no tiene competencia?**

Nuestra preocupación está justificada porque si los servicios públicos se entregan sin errores, sin fallas, sin lentitud, sin desperdicios y sin duplicidades, mediante el uso eficiente de los recursos materiales, humanos y económicos, los equipos de trabajo y el tiempo utilizado, generarán credibilidad y confianza en las organizaciones del Estado y seremos cada día mejores servidores públicos.

Cualquiera sea la función que desempeñamos dentro de la Administración Pública, el objetivo será siempre el mismo: proporcionar servicios que generen un valor que contribuya al bienestar general. La prestación de los servicios públicos exige siempre una mejora

constante. El cambio y la mejora constante que esperan los usuarios de los servicios públicos es el cambio cultural, laboral, profesional, técnico y humano que todos anhelamos.

Es importante tener en cuenta la actitud de los servidores públicos para que los servicios sean consistentes y oportunos. Se deberá tener siempre un trato amable, cortés, honesto, responsable y digno con respecto a los usuarios. De nuestra actitud diaria dependerá que nuestros servicios sean cada día mejores.

Para entenderlo deberemos respondernos algunas preguntas que nos formularemos. Ellas nos darán la respuesta para mejorar nuestra responsabilidad como servidores públicos, la trascendencia de la función que ejercemos y la contribución a la calidad constante de todos los servicios públicos. (pag.17)

### **¿Qué es la calidad en los servicios públicos?**

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios.

Como Oficina que coordina la gestión de la calidad de los servicios, es nuestra responsabilidad aportar ideas que puedan dar soluciones y ofrecer caminos alternativos para la resolución de los problemas frecuentes. De algo debemos estar seguros y es que el concepto de servicio público no debe seguir devaluándose y presentando ineficiencias que se utilicen para perjudicar al Estado.

Esta tarea es una responsabilidad de todos los integrantes de la Administración Pública, porque implica el compromiso con la comunidad y el asociar la mejora de las

condiciones de trabajo, al perfeccionamiento y supervisión social del servicio. Es importante que consideremos que:

- La calidad es fácil de lograr, porque la hacemos cada uno de nosotros.
- La calidad debe estar presente en todas las actividades de una organización.
- La mejora constante es la base de la calidad en una organización.
- Trabajar con calidad implica trabajar con simpleza, agilidad y eficiencia.
- La cooperación dentro de un trabajo en equipo es el mejor camino para avanzar en la gestión de la calidad.
- Es muy importante tener en cuenta la capacidad de innovar en la búsqueda de una mayor calidad en los servicios públicos.
- El pilar fundamental de una gestión de calidad es la reducción de los costos.

### **La administración pública como organización prestadora de servicios.**

El crecimiento de los Estados en general ha supuesto que las Administraciones Públicas se hagan cargo de la prestación de una diversidad de servicios, pasando de una primera etapa cuantitativa (para satisfacer las demandas del conjunto de los usuarios), a otra cualitativa (para conseguir más financiación y aumentar su prestigio), la cual redundará en la búsqueda de una mayor calidad para sus servicios.

Al hablar de calidad estamos hablando de una mayor operatividad, efectividad y responsabilidad social. Para lograr alcanzar estas metas, la evaluación es el único camino posible, ya que no se puede mejorar lo que no se conoce, y porque además, ofrece la posibilidad de participar y mejorar, al conocer en profundidad la realidad de las Organizaciones que la integran y que son prestadoras de los servicios, proporcionando a los usuarios una mayor información sobre la Unidad de Organización.

A partir de los resultados obtenidos por las evaluaciones, se podrán establecer planes de mejora o de calidad que producirán cambios profundos en la forma de gestionar las Organizaciones, ya que cada Unidad de Organización pasará a utilizar la información que le brinda su evaluación como el motor de su gestión. La importancia de la evaluación radica en mejora el funcionamiento de las Organizaciones, ayuda a la creación de nuevas ideas y soluciones y fomenta la competencia por los recursos materiales y humanos.(pag.20)

### **¿Por qué es importante la medición de la calidad de un servicio público?**

- La evaluación de la calidad de los servicios públicos es importante porque supone la adopción y aplicación de modelos comúnmente aceptados, que permitan la comparación de sus resultados entre las distintas unidades administrativas o Administraciones Públicas y el intercambio de experiencias.
- De este modo la evaluación será integral y objetiva, se basará en evidencias, y sus resultados, conclusiones y áreas de mejora serán públicos.
- La calidad de los servicios públicos podrá ser determinada por la relación existente entre los resultados que se desean obtener, los que efectivamente se consiguen, los que esperan los ciudadanos usuarios de los servicios públicos de que se trate y lo que define la legislación vigente en cada materia.
- La medición de la calidad nos permitirá prever la fijación de los compromisos asumidos y la de sus correspondientes indicadores

### **Importancia de la calidad en unidades de organización prestadoras de servicios**

Las Unidades de Organización se manifiestan de manera sustancialmente distinta a como lo venían haciendo en el siglo pasado, como un instrumento primordial para desarrollar la democracia, garantizar la participación de todos los interesados en los procesos

de toma de decisiones públicas y asegurar el progreso de la sociedad en su conjunto y de los ciudadanos en particular.

Hoy la Administración Pública presta servicios públicos concretos en el marco de amplias políticas generales, persiguiendo que las prestaciones se adapten a cada necesidad en particular y que, en determinados casos, potencien la igualdad de las oportunidades de las personas, para que todas ellas alcancen con plenitud el goce de los derechos y libertades fundamentales que la Constitución, los tratados internacionales y las leyes les reconocen.

En su nueva concepción ideológica como Organizaciones cercanas a sus ciudadanos y prestadoras de servicios, las Administraciones ajustan sus funciones a principios y criterios generales y comúnmente aceptados, 27 tales como los de transparencia, eficacia, eficiencia, participación, economía, celeridad, prevención, responsabilidad y universalidad, cualidades todas ellas, que se encuadran dentro de la política de calidad con que se desea trabajar en la gestión de los servicios.

### **Tipos de usuarios**

Según (Villa, Juan Pablo, 2014) menciona los siguientes tipos de usuarios:

**Afable.-** Suave y expansivo en el trato. Se entretiene fácilmente hablando

**Agresivo.-** Impaciente, provocativo y ofensivo. Se cree en posesión de la verdad.

**Altivo.-** Orgulloso, soberbio y astuto. Critica y menosprecia de los demás.

**Amistoso.-** Inseguro y se pierde con facilidad. Se desvía del tema constantemente.

**Autoritario.-** Ostenta el poder y sabe cuando tiene razón e impone su criterio.

**Callado o reservado.-** Da la mínima información posible. Concentra al máximo su comunicación.

**Cautivo.-** Receloso y desconfiado. Se siente incómodo en la relación con los demás

- Decidido.-** Resolutivo y tendente a concluir con rapidez y eficacia.
- Desconfiado.-** Eceptico y en guerdia. Pone en duda todos los argumentos de los demas.
- Descontento.-** Enfadado y a la defensiva. Actitud negativa de entreda.
- Dominante.-** Avasallador. No soporta que le contradigan.
- Especulador.-** Orientado al beneficio propio inmediato. Solo entiende el corto plazo.
- Exigente.-** Inseguro, perfeccionista, y demanda atencion inmediata y personalizada.
- Grosero.-** Maleducado, inseguroy cortante.pierde los estribos con facilidad.
- Huraño.-** Tosco y huidizo.suele estar un poco preperado en el tema en cuestion.
- Impulsivo.-** Habla sin reflexion ni cautela. Habla sin pensar y dificulta el dialogo.
- Negativo.-** Critico, pesimista y conflictivo. Nunca esta de acuerdo con nada.
- Pragmatico.-** Ve al grano . Solo quiere cifras, plazos, resultados..
- Terco.-** Obstinado e incapaz de cambiar de opinion, aunque haya evidencias.
- Timido.-** Se siente inferior a los demas . habla poco y en un tono inaudible.

Estos son los tipos de usuarios que existen en el mundo a los cuales es muy dificil de lograr un buen grado de satisfaccion en el servicio o la atencion brindada por parte del personal que lo atendio. Por tal motivo la persona encargada de atender al usuario tiene que ser alguien que tenga habilidades comunicativas y de convecimiento para lidear con ellos.

### **Definición de comunicación eficaz**

La comunicación en la transmisión de información entre dos o más sujetos a través de un canal. Generalmente, en los servicios de atención al usuario, será quien emita la solicitud, petición, sugerencia, queja, reclamación. Es decir el cliente actuara de emisor primero de un mensaje, que el empleado deberá de descodificar y responder eficazmente.

A lo largo de la interacción, el rol de emisor y receptor ira saltando de uno a otro, según quien sea el que emite o escuche la información comunicada. El cliente o ciudadano tratara de influir en el empleado para lograr que este le facilite la información, le indique un trámite que debe seguir, le admita un documento o se haga cargo de una sugerencia, reclamación o queja. En definitiva, para que el resuelva su problema. El empleado, por su parte, responderá al usuario de manera pertinente e intentará que se comprenda correctamente los trámites que debe seguir y en caso de queja, resolver la situación del modo más satisfactorio para ambos y por ende, para la organización ya sea esta pública o privada.

Este proceso de comunicación, inquebrantable a cualquier acto comunicativo ordinario, es relativamente sencillo, ya que solamente consiste en escuchar y responder a una petición sobre un tema comunicativo ordinario, es relativamente sencillo, ya que solamente consiste en escuchar y responder a una petición específico. Sin embargo, no es tan fácil adecuar nuestro mensaje al canal receptor (el usuario) y conseguir que el contacto sea exitoso, cumpliendo las expectativas y demandas de nuestro cliente o usuario.

La comunicación de un servidor publico hacia el usuario debe ser la mejor, entendible y no cortante, ni hacerle sentir como sino estuviera ahy. Para obtener un buen dialogo es necesario escucharlo sin interrumpirlo para saber lo que desea y explicarle detalladamente lo que el solícito en caso de que sea informacion nada mas por lo contrario si entraga de un documento para solicitar una autorizacion , resivirle con agrado y que tal dia se acerca para la respectiva respuesta.(pag.20)

### **Importancia de la satisfacción del usuario**

Según Hernández (2011) menciona que:

En el estudio de los usuarios data de las primeras décadas del siglo pasado, es hasta las dos últimas décadas que ha crecido el interés por estudiar la satisfacción de usuarios. Sin embargo, no se ha enfatizado que el sentido de nuestra disciplina es precisamente cubrir las expectativas que las comunidades de usuarios tienen. El

objetivo de este trabajo es establecer la importancia que tienen los estudios de satisfacción dentro de las actividades de información de una institución en general. En donde se establecerá los estudios de la información por medio del comportamiento o satisfacción de los usuarios. Es importante conocer el grado de satisfacción del usuario, porque se ha vuelto una parte fundamental para el progreso de la entidad pública o privada. Siempre hay que tomar en cuenta la opinión del cliente o usuario, porque eso ayudara a mejorar o estancarse, gracias a ellos sean construidas empresas e instituciones, solo con el fin de satisfacer sus necesidades. (pag.4)

En tiempos atrás en el Ecuador la satisfacción de los usuarios, nunca fue tomada en cuenta, pero el presidente Rafael Correa fue electo, lo primero que hizo a favor de los ciudadanos es crear leyes que protejan al ciudadano mejorar la calidad de vida de las personas con bajos recursos, lo cambio con disposiciones que realizo a los servidores públicos, donde se produzca una mala actitud con los usuarios serán despedidos. El mayor logro se puedo observar en el área de salud y en la educación que sin importar su situación económica, ellos recibirán la mejor atención posible.

### **Tipos de necesidades**

Según (Salinero, 2016) mención que son:

Observando las diferentes culturas que tenemos los humanos, con un poco de sentido común, podríamos obtener una lista de necesidades fundamentales parecida a las que se presenta:

- **Subsistencia:** Que incluye tanto las necesidades de alimento como las de abrigo térmico.
- **Protección y seguridad:** Capacidad de poder ser cuidado, disminución de la incertidumbre de subsistencia, reducción del riesgo de enfermedades, mantenimiento de cierta seguridad personal y comunitaria.
- **Afecto:** Compañía, relaciones sociales.

- **Entendimiento:** Conocimientos básicos para desenvolverse en el medio y en la comunidad.
- **Participación:** Poder influir en el curso de las cosas que suceden, en las decisiones que afectan a uno mismo y a la comunidad de referencia.
- **Entretenimiento:** Recepción de unos rangos de estimulación, ocupación.
- **Creación:** capacidad para crear algo, producir variaciones, llevar a cabo realizaciones.
- **Identidad y pertenencia:** Algún grupo (o varios) de referencia y reconocimiento básico personal.
- **Libertad:** Capacidad para elegir entre opciones disponibles, control personal, autonomía.
- **Equidad y justicia:** No vivir en un medio injusto.
- **Vivir en un medio vivo:** Que nos permita sobrevivir y albergar la posibilidad de que vivan las generaciones futuras.

Estas son una de las descripciones de algunas de las necesidades, que tenemos los seres humanos, como es la seguridad, el amor, la subsistencia, libertad, trabajar, siempre queremos tener todo así nunca, se logra la satisfacción completa en la vida, para satisfacer estas necesidades se han creado diferentes empresas o instituciones que ofrecen servicios de seguridad, educación, salud, etc.

Si hablamos en el mundo del mercado están todas las empresas privadas donde el cliente o consumidor, paga para hacer uso de sus servicios o productos solo para satisfacer la necesidad que tiene en ese momento, el cual un cliente satisfecho con la atención brindada por parte del personal que le atendió, si fue buena volverá siempre y les servirá como marketing para atraer más clientes por que comentara con todos sus conocidos.

## **2.1.2. Marco referencial sobre la problemática de investigación.**

### **2.1.2.1. Antecedentes investigativos.**

Según lo menciona (Molina Ríos, Jimmy Rolando- Honores Tapia - Joofre Antonio - Zea Ordoñez-Mariuxi Paola, 2015).

Los sistemas automatizados hoy en día tienen una extraordinaria acogida comparada a épocas anteriores, y todo esto los ha llevado a enfrentarse con la época actual. Sin embargo, existen muchos problemas en los proyectos de software, como por ejemplo retrasos en la entrega y lo más importante problemas de calidad. Esto ha hecho que la ingeniería de software difunda una serie de esquemas para evaluar y mejorar la calidad en muchos aspectos y se busquen procesos de mejora la cual los lleva a plantear procesos, metodologías y mejorar estándares de calidad. Su primordial labor reside en la generación de especificaciones correctas que representen con claridad, sin imprecisiones, en forma consistente y comprimida, el comportamiento del sistema. (pag.50)

La tecnología es imprescindible hoy en día en todo el mundo, según sigue pasando los años cada vez influye más en la vida de las personas, con la creación de nuevos inventos tecnológicos que nos facilitan la vida, ya se ha celulares, cocinas eléctricas, automóviles, equipos modernos para realizar experimentos científicos, herramientas tecnológicas de oficina para los profesionales, estudiantes para realizar gran variedad de actividades, etc.

Según (Velasquez, 2015) afirma que:

El grado de satisfacción que tienen los usuarios que hacen uso de los servicios que presta el GAD Municipal de Montalvo, llegando a la necesidad de mejorar la atención por su importancia, porque es a través de esta institución que se administra todo el cantón y que está buscando proyectarse como lugar turístico a nivel nacional; desde esta perspectiva, se manifiesta la actualidad de la problemática planteada por ser de

interés social. Como objeto de investigación se establecen las estrategias de atención y como campo de acción la atención y satisfacción al usuario; enfocándose la identificación de la línea de investigación en la competitividad, la administración estratégica y operativa. (pag.20).

Según lo que mencionan los autores citados he concluido que los sistemas de gestión documental son de gran importancia, hoy en día en el mundo empresarial, así como su objetivo principal de mantener satisfechos a los usuarios o consumidores de los servicios que ofrecen. Fueron de gran ayuda para enfocarme en lo que yo en si quería plantear en la realización de mi proyecto de Investigación cuyo tema es: Los sistemas de gestión documental para las secretarías y su aporte en el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo. Para la obtención de mi título en Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe.

#### **2.1.2.2. Categorías de análisis.**

**Gestión.-**Gestión es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que con lleva documentación.

**Tecnología.-** Conjunto de conocimientos técnicos, ordenados científicamente, que permiten diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la aplicación al medio ambiente y satisfacer tanto las necesidades y los deseos de la humanidad.

**Eficacia.-** Capacidad y validez para obrar y lograr un efecto determinado.

**Optima.-** Que está en el estado o en el grado mejor o más favorable.

**Transcendental.-** Que tienen gran importancia por sus consecuencias.

**Subrogante.-** Usuario que reemplaza por un determinado tiempo a otro usuario que no se encuentra en funciones.

**Código abierto.-** Es el software desarrollado y distribuido libremente.

**Documentos digitales:** El que contiene información codificada en forma de dígitos binarios que puede ser capturada, almacenada, analizada, distribuida y presentada por medio de sistemas informáticos

**Satisfacción.-** Uno de los usos más difundidos de los términos es aquel que se refiere gusto, placer, o alegría que un individuo experimenta, siente, por algo o alguien

**Aplicación.-** Colocación de una cosa sobre otra o en contacto con otra de modo que quede adherida o fijada o que ejerza alguna acción.

**Relación.-** Situación entre dos cosas, ideas o hecho unidos por alguna circunstancia, en la realidad o en la mente de una persona.

**Servicio.-** Son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa.

**Nivel.-** Se usa para comprobar la horizontalidad o la verticalidad de un plano y para determinar la diferencia de altura entre dos.

**Dominio.-** Saber, aprender o conocer correctamente una materia, arte o técnica.

**Interacción.-** Describe una acción que se desarrolla de modo recíproca entre dos organismos objetos, agentes, unidades, sistemas, fuerzas o funciones.

**Esbozado.-** Indicar de manera general una idea, proyecto, concepto.

**Parámetro.-** Se conoce como parámetro al dato que se considera como imprescindible y orientativo para lograr evaluar o valorar una determinada situación.

### **2.1.3. Postura teórica.**

Según menciona Alfonso (2016) menciona que:

La Gestión Documental puede organizar y dar información necesaria al usuario. Se logrará la reducción de registros que es necesaria para la institución debido a la gran cantidad de archivos almacenados en las bodegas dificulta la búsqueda y control de los documentos. Para el desarrollo del sistema se aplicó la metodología cualitativa la cual permitió obtener información de cómo, cuándo y dónde los documentos son almacenados, como son organizados o cuando son requeridos. Con la aplicación del sistema facilitara la búsqueda de un documento archivado. (pag.10).

Según Soto (2012) menciona que:

La satisfacción del usuario debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier Institución Pública y una medida de la Calidad de sus intervenciones; el método más utilizado para su medida son las encuestas, que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencias o disconformidades. (pág.6)

En resumen un sistema de gestión documental permite la disminución de documentos físicos almacenados en las bodegas de archivo de una institución, que a menudo dificulta la búsqueda de los mismos por la gran cantidad de documentos almacenados , evita la pérdida de información por causas de incendio o inundaciones, etc.

La satisfacción de un usuario o cliente es el objetivo principal de todas las instituciones públicas y privadas, por eso se crean nuevos servicios y productos solo con el fin de facilitar la vida de las personas y cubrir sus necesidades, con la satisfacción las entidades podrán mejorar cada día más y crecer.

El tema investigado se enfoca en los sistemas de gestión documental de las secretarías y su aporte en el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo, con dicha investigación se busca mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Es relevante este trabajo investigativo porque con la aplicación de dicha investigación se logrará ver resultados favorables para fortalecer las habilidades y actitudes de las secretarías con el uso de un sistema de gestión documental, ellas realizarán sus tareas sin dificultad optimizando tiempo, además de brindar un mejor servicio a los usuarios tanto dentro como fuera de la institución, mejorando así la satisfacción de los usuarios que asisten a la institución.

## **2.2. HIPÓTESIS.**

### **2.2.1. Hipótesis general.**

Con el uso de un sistema de gestión documental para las secretarías se mejorará el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo.

### **2.2.2. Subhipótesis o derivadas.**

- Empleando las ventajas que tienen los sistemas de gestión documental facilitará la gestión de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo.
  
- Si se hace uso de un sistema de gestión documental para las secretarías se mejorará la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo.
  
- Implementando un sistema de gestión documental se mejorará la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo.

### **2.2.3. Variables.**

#### **Variable independiente**

Los sistemas de gestión documental.

#### **Variable dependiente**

Nivel de satisfacción del usuario.

## **CAPÍTULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.**

### **3.1. RESULTADOS OBTENIDOS.**

#### **3.1.1 Pruebas de estadísticas aplicadas.**

A través de las pruebas estadísticas se pudo comprobar la profundidad de la problemática que afecta a las secretarías del GADM del cantón Montalvo. Se realizó la tabulación con los datos que aportó la encuesta realizada a los involucrados, se obtuvo información confiable para poder demostrar que la hipótesis planteada si tiene sustento.

Se realizó esta encuesta con el fin de obtener información verídica, para presentar una propuesta y solucionar la problemática, las preguntas desarrolladas para la encuesta fueron cerradas mismas que se les aplicó a los Directivos (12) Secretarías (15) del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo y a (30) usuarios.

#### **3.1.2 Análisis e interpretación de datos.**

Después de realizar la encuesta a los involucrados en esta investigación, con la información obtenida se procedió a plasmar los datos e insertar gráficos donde se escogió el gráfico circular, según el porcentaje arrojado en los gráficos, se realizó el análisis de los datos cuantitativos y cualitativos y luego se realizó la interpretación pertinente de los datos arrojados. Con el resultado del análisis y la interpretación realizada de los datos de la encuesta se procedió a realizar las conclusiones, recomendaciones y los objetivos de la propuesta, para solucionar la problemática presentada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo.

## TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS A LOS USUARIOS

### 1. ¿Considera usted que el uso de un sistema de gestión documental mejorará el desempeño laboral de las secretarías?

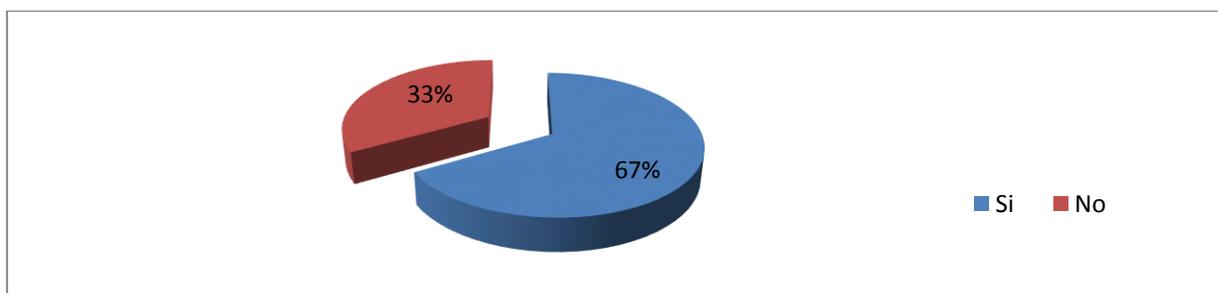
**Tabla N°. 4** Sistema de gestión documental

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	67%
No	10	33%
Total	30	100%

**Elaborado por:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Gráfico N°. 4** Sistema de gestión documental



**Elaborado por:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### Análisis de datos

De la encuesta realizada a las secretarías, el 67% de los usuarios respondió que el uso de un sistema de gestión documental ayudara a mejorar su desempeño laboral y el 33% indicó que no es necesario, para mejorar sus funciones que realizan en la institución.

### Interpretación:

Según indica el análisis de los datos arrojados de la encuesta se determina que la mayoría de los usuarios consideran que un sistema de gestión documental les permitirá a las secretarías desempeñarse mejor.

**2. ¿Usted considera que es necesario mejorar la satisfacción a los usuarios en los servicios que ofrece la institución?**

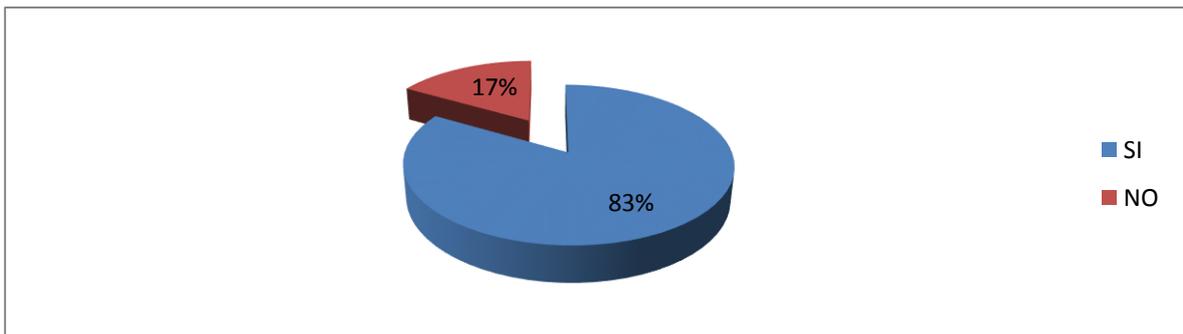
**Tabla N°. 8** Satisfacción de los usuarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	83%
No	5	17%
Total	30	100%

Elaborado por: Tania Paola Angamarca Quintana

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Gráfico N°. 8** Satisfacción de los usuarios



Elaborado por: Tania Paola Angamarca Quintana

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Análisis de datos**

De la encuesta realizada a los usuarios, el 83% respondió que si es necesario mejorar la satisfacción de los usuarios y el 17% que no .

**Interpretación:**

La mayoría de los usuarios consideran que es necesario mejorar la satisfacción de ellos en los servicios que la institución ofrece.

## TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS A LAS SECRETARIAS

### 1. ¿Considera usted que el uso de un sistema de gestión documental mejorará su desempeño laboral?

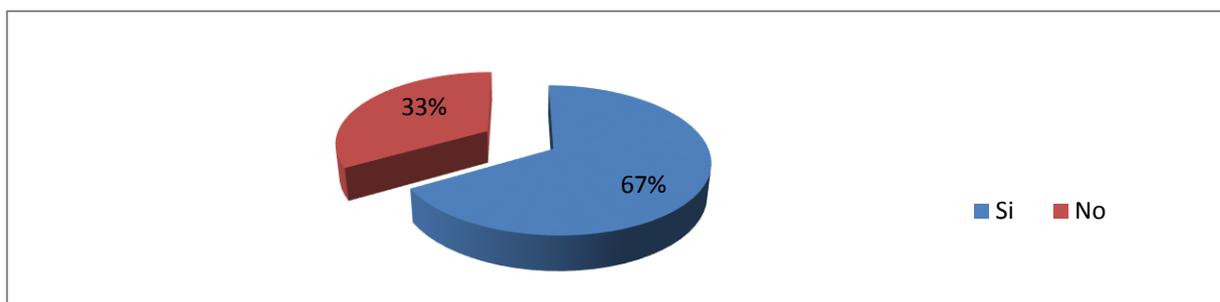
**Tabla N°. 4** Desempeño laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	67%
No	5	33%
Total	15	100%

**Elaborado por:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Gráfico N°. 4** Desempeño laboral



**Elaborado por:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### Análisis de datos

De la encuesta realizada a las secretarias, el 67% de las secretarias encuestadas respondieron que el uso de un sistema de gestión documental mejorará su desempeño laboral y el 33% respondieron no.

### Interpretación:

Lo que se puede indicar que es necesario el uso de un sistema de gestión documental para mejorar su desempeño laboral.

**2. ¿Usted considera que es necesario mejorar la satisfacción de los usuarios en los servicios que ofrece la institución?**

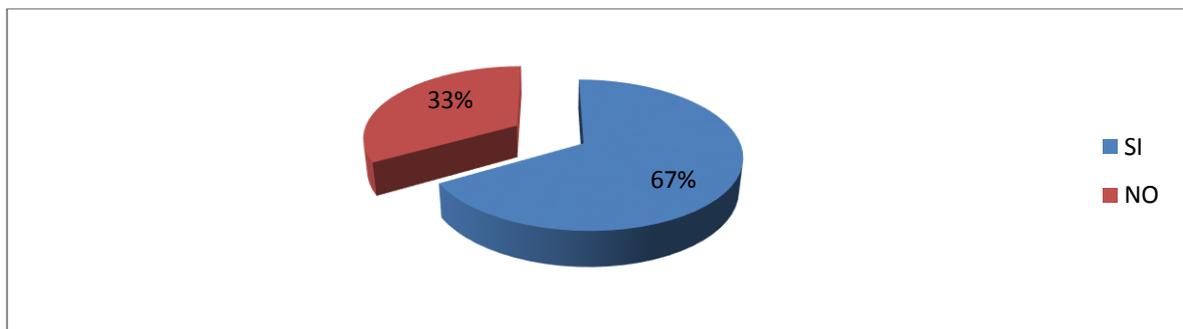
**Tabla N°. 8** Satisfacción al usuario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	67%
No	5	33%
Total	15	100%

Elaborado por: Tania Paola Angamarca Quintana

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Gráfico N°.8** Satisfacción al usuario



Elaborado por: Tania Paola Angamarca Quintana

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Análisis de datos**

De la encuesta realizada a las secretarías, el 67% respondió que es necesario mejorar la atención al usuario, y el 33% que no es necesario porque siempre les dan la mejor atención.

**Interpretación:**

Se puede manifestar del el análisis que la mayoría de las secretarías consideran que es necesario mejorar la atención y satisfacción de los usuarios.

**TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS A LAS DIRECTIVOS**

**1. ¿Considera usted que el uso de un sistema de gestión documental mejorará el desempeño laboral de las secretarías?**

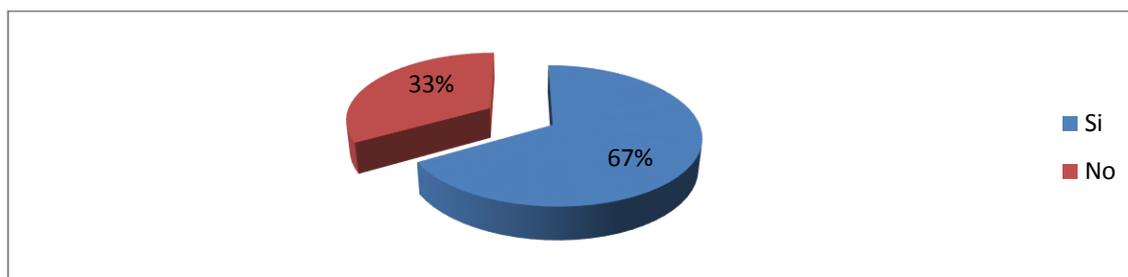
**Tabla N°. 4** Desempeño laboral

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	8	67%
No	4	33%
Total	12	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Gráfico N°. 4** Desempeño laboral



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Análisis de datos**

La encuesta realizada a los directivos, el 67% indicaron que el uso de un sistema de gestión documental les permitirá realizar una mejor gestión de la documentación, lo cual les permitirá tener un mejor desempeño laboral y el 33% indico no.

**Interpretación:**

Consideran que las secretarías con el uso de un sistema de gestión documental, les permitirá realizar una mejor gestión de la documentación y desempeño laboral.

**2. ¿Usted considera que es necesario mejorar la satisfacción de los usuarios en los servicios que ofrece la institución?**

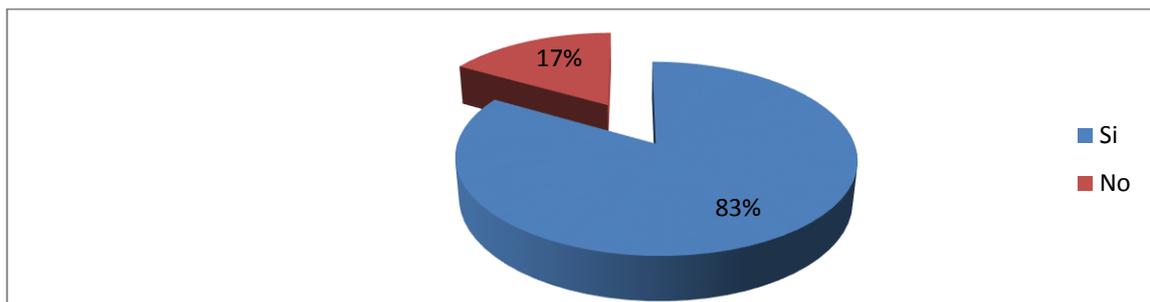
**Tabla N°. 8** Satisfacción al usuario

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Gráfico N°. 8** Satisfacción al usuario



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Análisis de datos**

La encuesta realizada a los directivos, el 83% respondió que es necesario mejorar la atención que las secretarías les transmiten a los usuarios y el 17% indicó que no.

**Interpretación:**

Según el análisis de la respuesta de los directivos, arrojo como resultado que si es necesario mejorar la satisfacción de los usuarios y la atención que las secretarías les transmiten.

## **3.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.**

### **3.2.1. Específicas.**

- Se pudo evidenciar que las secretarias desconocen lo que es un sistema de gestión documental.
- En la investigación realizada a las secretarias se puede indicar que la información que maneja no está organizada adecuadamente.
- Se pudo evidenciar que las secretarias al no contar con un sistema de gestión documental, dificulta dar un buen servicio a los directivos y usuarios.
- Se pudo evidenciar que la atención brindada por parte de las secretarias a los usuarios no es satisfactoria.
- Las secretarias no tienen el perfil profesional que se relaciona con el área en la que se desempeñan, ni asisten a seminarios de actualización.

### **3.2.2. General.**

- Se ha llegado a la conclusión que el GADM del cantón Montalvo, no cuenta con un sistema de gestión documental para facilitar las funciones que realizan las secretarias, mismas no poseen un control y organización adecuada de la información, que se maneja en la institución, se les dificulta realizar sus actividades con eficiencia, como consecuencia no dan el mejor de los servicios a los usuarios y directivos de la institución, provocan insatisfacción en ellos, porque no les dan la mejor de las atenciones a sus peticiones.

### **3.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES.**

#### **3.3.1. Especificas**

- Las secretarias deben conocer lo que es un sistema de gestión documental y las ventajas que tienen en su desempeño laboral.
  
- La información que manejan debe estar organizada adecuadamente para facilitarles su búsqueda.
  
- Las secretarias deben operar un sistema de gestión documental para mejorar la gestión de información, además de la atención y satisfacción de los usuarios.
  
- La atención que las secretarias ofrecer a los usuarios debe ser de calidad y calidez, para lograr su satisfacción.
  
- El personal que se contrate debe tener un perfil profesional acorde en el área en el que se vaya a desempeñar, y asistir a seminarios de actualización.

#### **3.3.2. General**

- Que las autoridades del GADM del Cantón Montalvo, implemente un sistema de gestión documental y se preocupen de actualizar los sistemas informáticos que las secretarias hacen uso para realizar, sus funciones mismas que les permitan realizar una correcta gestión de la documentación, ya sea física o digital que se maneja en la institución, otorgándole el control y organización de toda la información, y la ejecución de los procesos administrativos, lograr la satisfacción de los usuarios, directivos. Lo que permitirá mejorar la imagen de la institución.

## **CAPÍTULO IV.- PROPUESTA TEORICA DE APLICACIÓN.**

### **4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS.**

#### **4.1.1. Alternativa obtenida**

Para llegar a realizar la alternativa obtenida se realizó un análisis profundo de la información recolectada durante la investigación que se realizó, según la problemática planteada, sirvió para comprobar que la hipótesis planteada con el uso de un sistema de gestión documental para las secretarías se mejorará el nivel de satisfacción de los usuarios, del GADM del cantón Montalvo. El sistema de gestión documental será de gran ayuda para las secretarías en el control y organización de la información.

Según lo mencionado anteriormente se plantea la siguiente alternativa como posible solución de la problemática planteada, se propone una guía metodológica del manual de administración institucional del sistema de gestión documental QUIPUX, para mejorar la gestión documental y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo.

#### **4.1.2. Alcance de la alternativa.**

Con aplicación del manual como propuesta se busca que las secretarías puedan operar correctamente el sistema de gestión documental QUIPUX, para mejorar la gestión de la información, agilizar los trámites de los usuarios, fortalecer las habilidades de las secretarías, y su desempeño laboral sea de manera eficiente y eficaz.

Uno de los problemas que se encontró en la encuesta realizada a los involucrados se pudo manifestar la falta de un sistema de gestión documental, demora en dar una respuesta

o trámites sin procesos, se obtuvo esto con la información que proporcionaron los directivos y usuarios en las encuestas. Además que las secretarías no tiene organizada adecuadamente la documentación.

Por los problemas expuestos se propone implementar un sistema de gestión documental para superar la problemática, como propuesta un manual de administración del sistema, para que las secretarías operen correctamente el sistema de gestión documental QUIPUX, que facilite la satisfacción de los usuarios.

Esta propuesta puede ser aplicada porque existe la predisposición de las secretarías y autoridades para implementar y aprender sobre el manejo del sistema de gestión documental QUIPUX, lo que mejorará el desempeño laboral de las secretarías, la gestión de documentos que realizan en la institución y además de mejorar notablemente, el nivel de satisfacción de los usuarios beneficiando al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo.

#### **4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa.**

##### **4.1.3.1. Antecedentes.**

Después de haber estudiado la problemática que hay en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo, la falta de un sistema de gestión documental, esta problemática se ha podido observar en los últimos años, con el crecimiento tecnológico y la innovación de los nuevos sistemas administrativos.

Las secretarías no se han actualizado en el manejo de las nuevas herramientas tecnológicas, no tienen un control y organización de la información que manejan, el perfil profesional de ciertas secretarías, no va acorde con el puesto en el que se desempeñan lo que incide en su desempeño laboral y en la satisfacción de los usuarios, con la investigación

que se realizó, se pudo comprobar que las secretarias no muestran eficiencia al hacer gestión de la documentación, no permite que se desempeñen de manera eficiente y eficaz.

#### **4.1.3.2. Justificación**

Con los problemas expuestos anteriormente, lo que se busca con esta propuesta es solucionar la problemática de la carencia de un sistema de gestión documental y de la insatisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo por parte de las secretarias.

A través de un sistema de gestión documental, les permitirá a las secretarias mejorar sus funciones laborales en la institución, y por ende la satisfacción de los usuarios, esta propuesta se justifica porque cuenta con la predisposición de las autoridades y de las secretarias.

Que con la implementación del manual de usuario de administración del sistema, las secretarias podrán operar el sistema de gestión documental QUIPUX, se logrará mejorar el desempeño de las secretarias, la organización de la información, la satisfacción de los usuarios favorablemente

A través del tiempo ha cambiado de manera radical la forma en que las secretarias realizan sus funciones laborales y la satisfacción con la ayuda de la tecnología se ha mejorado, pero se ha vuelto cada vez más difícil mantener satisfechos a los usuarios. Que las secretarias utilizarán este sistema como una herramienta de trabajo para desarrollar sus actividades dentro de la institución y además el nivel de satisfacción del usuario será positiva en respuesta a la propuesta planteada.

## **4.2. OBJETIVOS**

### **4.2.1. General.**

Implementar el manual de administración del sistema de gestión documental QUIPUX, para las secretarías y mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo.

### **4.2.2. Específicos.**

- Analizar las ventajas que nos da la implementación del manual de usuario de administración del sistema de gestión documental QUIPUX.
  
- Comprender el manejo del sistema de gestión documental QUIPUX.
  
- Mejorar las funciones secretariales y el nivel de satisfacción de los usuarios.

## **4.3. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA.**

### **4.3.1. Título**

Guía metodológica del manual de administración institucional del sistema de gestión documental QUIPUX, para mejorar la gestión documental y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo.

### **4.3.2. Componentes**

Según Samaniego (2017) elabora un manual para operar el sistema de gestión documental QUIPUX versión 2.0:

## **MANUAL DE ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL QUIPUX**

### **Introducción**

Este manual de administración del sistema de gestión documental QUIPUX será un aporte fundamental para que las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo puedan operar correctamente el sistema y mejorar la satisfacción de los usuarios.

Con la ayuda de este documento las secretarías podrán realizar la configuración del sistema, administración y adaptación de la herramienta según los requerimientos de la institución, para que los usuarios finales hagan uso del mismo. Además de facilitarles las funciones diarias que realizan.

### **Ingreso al sistema**

Para ingresar al sistema de gestión documental QUIPUX, se debe digitar la siguiente dirección en el navegador de internet: [www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec). El sistema QUIPUX funciona adecuadamente en el navegador Mozilla Firefox en otros navegadores no se certifica un adecuado funcionamiento. Es muy importante que se verifique que en el navegador se encuentre la dirección con certificado SSL, esto significa que debe empezar con https. Al realizar esto se desplegará la página web donde se debe ingresar la cédula y la contraseña. (pag.3)

## Estructura del sistema

Al ingresar al sistema, se puede visualizar que las funcionalidades se encuentran distribuidas en tres secciones, como lo muestra el gráfico 3, lo que permite una navegación fácil para el usuario. Las secciones son: sección superior, izquierda y central.

- **Sección Superior:** En esta sección se encuentran los datos generales del sistema, la información personal del usuario que ha ingresado sesión, la funcionalidad de “Firma Electrónica”, “Ayuda” sobre el sistema y la opción para “Salir” del mismo.

Si el usuario tiene cargo múltiple, le aparecerá una lista desplegable con los usuarios asignados a la persona. Esto en caso de que tenga varios usuarios activos, subroga un cargo con la autorización correspondiente o que tenga un usuario “Ciudadano” si realizó un trámite personal.

- **Sección Izquierda:** Se encuentra el menú vertical con las bandejas y opciones que le permitirán al usuario acceder a las funcionalidades del sistema, según los permisos que tenga asociados.
- **Sección Central:** Esta sección es el área de trabajo, donde se van a desplegar las funcionalidades que el usuario haya seleccionado en el menú vertical.
- **Filtros de búsqueda:** permiten realizar búsqueda de documentos en la bandeja que se encuentra seleccionada.
- **Botones de acción:** se presentan todas las acciones que se pueden realizar sobre uno o varios documentos.
- **Listado de documentos:** se presenta el listado de los documentos asociados con la bandeja actual que se mantenga seleccionada. Se debe revisar los filtros como fechas, tipos de documentos, etc., puesto que se presentarán solamente los documentos que cumplen con los mismos. (pag.4)

## **Ingreso a la bandeja de administración**

En la sección lateral izquierda, se encuentra el menú vertical con las funcionalidades del sistema. En la bandeja “Administración” generalmente se encontrarán tres opciones que son las siguientes a mencionar.

- Administración,
- Carpetas Virtuales,
- Archivo físico.

## **Administración**

Al seleccionar esta opción se despliega el siguiente listado de funcionalidades para administrar el sistema:

- Cambio de contraseña
- Listas de envío
- Ciudadanos
- Usuarios internos
- Áreas
- Instituciones
- Numeración de documentos
- Respaldo de Documentos
- Etiquetas de Documentos

## **Cambio de contraseña**

En esta opción el usuario AIQ puede cambiar su contraseña, para lo cual debe digitar la contraseña anterior, luego la nueva contraseña y volver confirmar la misma. La contraseña debe ser mínimo 6 y máximo 15 caracteres entre números y letras. Al finalizar debe “Aceptar” los cambios. (pag.5)

## Listas de envío

A menudo se necesita enviar un mismo documento a un grupo de destinatarios específicos, para no elegirlos de uno en uno por cada vez que este proceso se requiera se han creado las listas de envío. Esta funcionalidad está disponible para todos los usuarios servidores públicos, más la administración de todas las listas generadas en una misma institución es responsabilidad del AIQ. Al ingresar a esta opción se presentará una pantalla en la cual se podrá crear, editar o eliminar una lista de envío:

### Crear lista de envío

Esta funcionalidad permite al usuario crear listas de envío, cada una de ellas con varios usuarios de su institución, de otra institución, ciudadanos o mixta. De esta manera se facilita el envío de documentos a varios destinatarios con un solo clic. Al ingresar a esta opción se despliega una pantalla, donde el usuario puede:

**Seleccionar la lista:** Es una lista despegable permite seleccionar la opción de “Crear nueva lista”, o el nombre de una lista existente para editarla.

**Nombre:** Se debe ingresar el nombre con el cual se identificará la lista.

**Descripción:** Se ingresa una descripción general de la lista, que permite identificar brevemente que usuarios están asociados a la misma.

**Tipo de lista:** Existen 2 tipos de listas: “Personal” y “Pública”. Cuando se trata de una lista “Personal” sólo el usuario que crea la lista puede utilizar y editar: si se trata de una lista “Pública” todos los usuarios de la institución pueden utilizarla, pero sólo el AIQ podrá editarla.

**Creado por:** El nombre del usuario que crea la lista.

**Búsqueda:** se deben ingresar los datos para buscar a los usuarios que desea incluir en la nueva lista:

- Seleccionar el tipo de usuario que desea buscar, para ello podrá seleccionar entre “Servidor Público”, “Ciudadano” o “Todos los usuarios”.
- Digitar el nombre, parte del nombre o cédula del usuario que se desea buscar.
- Para una búsqueda más restringida se puede digitar el puesto que ocupa, es opcional en caso que se seleccione “Servidor Público”.
- Seleccionar la institución a la que pertenece el “Servidor Público” (si es el caso).
- También puede seleccionar el área de una institución para filtrar datos. Esto solo si el “Tipo de Usuario” es “Servidor Público” y seleccionó una “Institución”.
- Dar clic en el botón “Buscar ”

Una vez que se despliega la lista de usuarios según los filtros ingresados, se elige a cada uno de ellos y se da clic en “Seleccionar” para agregarlos a la lista.

Si desea agregar a todos los usuarios que se listan en el resultado de la búsqueda, debe dar clic en el botón “Seleccionar Todos”. Los usuarios que se seleccionan para la lista se visualizarán en la parte inferior “Datos a colocar en el listado”. En esta sección podrá borrar algún usuario que no desea incluir en la lista, dando clic en el botón “Borrar”. Al finalizar la selección de los usuarios que desea incluir en la lista, de clic en “Aceptar” para guardar los cambios. (pag.6).

### **Editar lista de envío**

Esta opción se presenta en la misma pantalla de creación de lista, tan solo que se seleccionará el nombre de la lista que se desea editar.

- Esta opción permite seleccionar una lista ya creada para editar datos como “Nombre” de la lista, la “Descripción” y agregar o borrar los usuarios pertenecientes a la misma.
- Para agregar un usuario a la lista se realizará igual “Crear una lista de envío”, buscar los usuarios que desea agregar a la lista y seleccionarlos.
- Para borrar los usuarios de la lista debe dar clic en el botón “Borrar” que se encuentra a lado derecho de cada uno de los usuarios que pertenecen a la misma.
- Al terminar de modificar se debe dar clic en “Aceptar” para guardar los cambios.

### **Consultar lista de envío**

Esta opción permite consultar los datos de las listas de envío ya creadas. Para ello se debe seleccionar la lista y se desplegarán los usuarios pertenecientes a la misma. Esta pantalla es la misma de “Editar Lista”.

### **Eliminar lista de envío**

Esta opción permite eliminar las listas de envío ya creadas. Para ello se debe seleccionar la lista y hacer clic en el botón “Eliminar Lista”.

### **Ciudadanos**

La opción de ciudadanos permite “Crear” y “Editar” usuarios tipo ciudadano. Se deberá hacer uso del filtro de búsqueda por: nombre, cédula, puesto, correo o institución, esto permitirá que los resultados sean exactos. Para editar los datos de un usuario tipo ciudadano se debe dar clic en el nombre, mismo que se encuentra subrayado donde se desplegarán los campos editables. Se deben realizar los cambios que se requieran y dar clic “Aceptar”.

## Usuarios internos

La opción de “Usuarios internos” permite realizar las siguientes funciones:

- Usuario
- Crear subrogación de usuario
- Desactivar subrogación de puesto
- Usuarios sin área
- Reporte de usuarios
- Permisos a usuarios

## Usuario

Esta opción permite al administrador ingresar a la pantalla para “Crear” o “Buscar” usuarios pertenecientes a la misma Institución con los diferentes filtros que se muestran a continuación:

- **Acción “Crear”:** se presentará un formulario similar al siguiente, en el cual se deben ingresar los datos personales tales como: cédula, nombres, apellidos, ciudad, título académico, área, dirección, teléfono, correo electrónico y demás campos que se presenten.

Cuando se digita la cédula de identidad en el campo correspondiente, el sistema realiza las siguientes acciones:

- Realiza una conexión con la base de datos del Registro Civil para validar la información ingresada del usuario, mostrando los nombres completos, estado civil, sexo y dirección correspondientes a la cédula digitada en el campo \*Cédula.

- Junto al campo “Nombre”, “Apellido” y “Dirección” aparece un ícono como el siguiente: , mismo que al dar clic copia la información que se obtuvo del Registro Civil. Esta funcionalidad ayuda a los AIQ para no tener que digitar estos datos manualmente.
- Adicional consulta si el usuario que se está creando ya existe como usuario tipo “Ciudadano” o “Servidor Público” en otra Institución.

Esta advertencia indica al AIQ que debe verificar los datos para no duplicarlos y notificar a la Subsecretaría de Gobierno Electrónico (SGE) la inactivación de los usuarios tipo “Ciudadanos” duplicados en caso de que los hubiera o la inactivación con el AIQ correspondiente de la otra Institución en el caso de los usuarios tipo “Servidor Público”. Para los casos en los cuales el Servidor Público que se encuentre creando, tenga activa una subrogación de cargo debidamente autorizada, también aparecerá ese usuario en esta sección. Cuando se requiera desactivar esta subrogación deberá seguir el “Procedimiento para Subrogación de Cargo”.

Cada que se cree un usuario el sistema enviará una notificación vía correo electrónico para definir su contraseña. Si una persona tiene varios usuarios (cargos) asociados al mismo número de cédula, la contraseña será la misma para todos los usuarios registrados, esto para que ingrese a sus cuentas con el mismo usuario y contraseña original.

Si el usuario tiene una cuenta de “Servidor Público” y otra de “Ciudadano”, la que prevalece es la de “Servidor Público”. Para crear el usuario tipo servidor público se debe ingresar la siguiente información en los correspondientes campos:

- **Área:** se debe seleccionar el área de la institución a la que pertenece el usuario.
- **Ciudad:** se debe seleccionar la ciudad donde está ubicado el usuario.

- **Abr. Y Título:** en este campo se debe seleccionar la abreviatura y el título del usuario si es que tuviere, caso contrario se escogerá Señor, Señora o Señorita según corresponda.
- **Correo electrónico:** se debe ingresar la dirección de correo electrónico perteneciente al usuario, se recomienda colocar el correo institucional.
- **Puesto:** se debe ingresar la función o cargo que el usuario desempeña dentro de la institución, este campo va a aparecer en el pie de firma, por lo tanto no es recomendable colocar otra información como por ejemplo la escala salarial (SP4, etc).
- **Puesto cabecera:** cuando se llena el campo “Puesto” automáticamente se copia la misma información a este campo. A diferencia del anterior, la información que se coloque aparecerá en la cabecera de los documentos tipo Oficio, cuando el usuario sea destinatario de un documento. Generalmente este campo va a ser igual al de Puesto, pero es posible cambiarlo en caso de requerirlo.
- **Dirección:** también se puede copiar esta información del Registro Civil o escribir la correspondiente al usuario que se está creando.
- **Teléfono:** es uno de los campos opcionales, se puede ingresar el número de teléfono del usuario con su extensión.
- **Perfil:** existen 2 tipos: “Normal” y “Jefe”. En el caso de escoger el perfil “Jefe” solo se puede elegir un usuario por cada área.
- **Iniciales Sumilla:** este campo obligatorio se llena automáticamente con la primera letra del nombre y la primera letra del apellido del usuario (en minúsculas) las cuales se van a visualizar en la parte inferior de un documento cuando participa en la elaboración o modificación del contenido del documento.
- **Responsable del área:** se elige esta opción para un sólo usuario del área y sirve para indicar a la persona responsable de todos los documentos que se despachan en su área, incluso si no ha participado en su edición. Está asociado al campo “Iniciales Sumilla” y no es necesario que el usuario tenga el perfil de Jefe.

A diferencia de los campos iniciales sumilla, éstas aparecerán en mayúsculas en la parte inferior de un documento y luego de la(s) persona(s) que han participado en la elaboración o modificación del contenido del documento. Por ejemplo: PS/dg. Donde “PS” son las iniciales del responsable de área y “dg” las iniciales de la persona que ha modificado el mismo. En la parte superior del formulario se encuentran las siguientes opciones:

- **Cambio de contraseña:** permite modificar la contraseña del usuario. Al seleccionar esta opción y grabar los cambios, el sistema envía al correo electrónico registrado un enlace (link) para que pueda registrar/cambiar su contraseña.
- **Usuario Activo:** esta opción permite activar o inactivar un usuario. Cuando se encuentre creando al usuario, por defecto aparecerá marcada con un visto. Se debe desactivar un usuario cuando el Servidor Público sale definitivamente de la Institución, lo que elimina su acceso al sistema.

Al momento de desactivar el usuario, el sistema muestra un listado de los usuarios existentes dentro del área a la que pertenece el usuario que se está desactivando, para poder reasignar los documentos de elaboración y recibidos a otro usuario activo de la institución, con el fin de que se de seguimiento y gestión.

- **Es Pasaporte:** esta funcionalidad solamente está disponible para el Administrador del Servicio que labora en la SGE. Tiene como finalidad colocar el número de pasaporte como identificación para el caso de servidores públicos extranjeros.

El procedimiento para el AIQ será crear al servidor público con todos los datos personales pero en el número de cédula colocar una ecuatoriana (temporalmente), posterior debe comunicarse con la SGE para solicitar el reemplazo de esa cédula temporal por el número de pasaporte del funcionario público.

## **Pestaña “Permisos”**

En la parte superior se dispone de una pestaña para los diferentes permisos que el administrador institucional deberá otorgar a cada uno de los usuarios, dependiendo del perfil y de las funciones que realiza. Los permisos se encuentran clasificados en bloques, de tal manera que faciliten al AIQ la distribución de funcionalidades según las responsabilidades que tenga el usuario que se encuentra creando, así:

### **Bloque “Generales”**

- **Activar Acciones sobre Documentos:** visualiza el combo de acciones al momento de reasignar un documento, siempre y cuando la institución tenga configurado todas las acciones (también son conocidas estas acciones como sumillas) misma que permiten colocar un comentario fijo para reasignar el documento.
- **Enviar notificaciones al correo:** se puede habilitar o deshabilitar la opción de notificar al usuario a su correo electrónico, las diferentes acciones y alertas que se realizan en el sistema.
- **Creación de documentos de salida:** habilita el botón “Nuevo” mismo que permite la creación de documentos de salida: oficios, memorandos, circulares, acuerdos, resoluciones, etc.

### **Bloque “Asistentes o Secretarias”**

Manejar el Archivo: permite a los usuarios del archivo buscar y ubicar documentos que tienen almacenados en el archivo físico de la institución. Habilita los permisos para visualizar el documento, sus anexos, el recorrido y los documentos asociados.

- **Consultar documentos:** permite al usuario consultar documentos que pertenecen a otros usuarios de la misma área o de áreas con menor jerarquía. Esto significa que habilita la vista previa (en el caso de tenerla) y la descarga de este tipo de documentos.

- **Impresión de Documentos:** Habilita la bandeja “Por Imprimir”, para visualizar los documentos que deberán ser impresos, firmados manualmente y enviados de forma física correspondientes al área donde está creado el usuario.
- **Redireccionar a edición al ingresar a un documento:** Cuando el usuario accede a un documento en la bandeja de elaboración, el sistema le presentará directamente la pantalla de edición. Esta funcionalidad permite saltar el paso de ir a la pantalla de “Información del documento” para luego seleccionar la opción “Editar”.
- **Usuario público:** Permite al usuario con perfil “Normal” reasignar documentos a los usuarios con perfil “Jefe” de otras áreas de una misma institución y a usuarios que tengan este mismo permiso en otras áreas (un nivel hacia arriba y un nivel hacia abajo según estructura orgánica definida en las áreas). De la misma manera, este permiso permite al usuario ser visto desde otras áreas al momento que se realiza la reasignación de documentos.

## **Bloque “Jefes”**

Recibir documentos externos dirigidos: permite al usuario recibir directamente documentos externos que están dirigidos a la máxima autoridad u otra persona de la institución, para darle gestión y respuesta. Esta funcionalidad se utiliza en bandeja de entrada o registro de documentos para redireccionarlos a la persona correspondiente.

- **Recibir documentos de ciudadanos:** Permite que los usuarios tipo “ciudadano con firma electrónica” puedan visualizar el registro de esta persona en el sistema, cuando deseen enviarle documentos. El documento enviado por el ciudadano con firma electrónica llegará a la bandeja “Docs. Ciudadanos” (ver permiso de Tramitar documentos de ciudadanos en el bloque de Bandeja de Entrada). Este permiso deberá ser habilitado al menos a la máxima autoridad de la institución.
- **Reportes:** A diferencia de la funcionalidad de reportes disponible para todos los usuarios servidores públicos, este permiso especial habilita la posibilidad de sacar

los mismos reportes disponibles en el sistema, en esta ocasión a nivel de toda la institución.

- **Firma Digital:** Si el usuario cuenta con un certificado digital se debe habilitar este permiso para que pueda firmar electrónicamente los documentos que emite en el sistema. Junto a este permiso, se encuentra una lista desplegable para seleccionar el tipo de certificado según corresponda.
- **Token:** Si el usuario posee el dispositivo “Token” emitido por la entidad certificadora. En este caso, cuando el usuario firme un documento se presentará una pantalla donde se solicitará la clave para firmar con el dispositivo.
- **Archivo:** Si el usuario posee un archivo con la firma emitido por la entidad certificadora. En este caso, cuando el usuario firme un documento se presentará una pantalla donde se solicitará seleccionar la ruta donde se encuentra el archivo que contiene su certificado digital y la clave del mismo para firmar el documento.
- **Biométrico:** Si el usuario posee el dispositivo “Biométrico” emitido por la entidad certificadora. En este caso, cuando el usuario firme un documento se presentará una pantalla donde se solicitará pasar su huella digital por el lector.

**Mostrar documento automáticamente en la información general:** muestra una vista previa del documento en la parte inferior de la pestaña “Información del documento”, sin necesidad de hacer clic en el link "Ver Documento".

**Omitir estructura orgánica funcional (Un usuario por institución):** permite reasignar documentos a cualquier servidor público con perfil de “Jefe” o “Usuario Público”, omitiendo el nivel jerárquico, es decir saltándose la estructura orgánica funcional de la institución.

**Bloque “Bandeja de Entrada”**

Esta opción permite visualizar todos los documentos de la institución, sin importar el nivel en que se encuentren.

- **Tramitar documentos de ciudadanos:** Habilita la Bandeja de “Docs. Ciudadanos” donde se alojarán todos los documentos enviados por “Ciudadanos con firma electrónica”, para que sean enviados o dirigidos al usuario a quien corresponda la gestión de los mismos.
- **Digitalizar Documentos:** Muestra en el menú de la Bandeja de Entrada las opciones: “Cargar Doc. Digitalizado” y “Cargar Anexos al Doc.” que permiten cargar un documento digital como imagen principal a los documentos registrados en bandeja de entrada (escaneados). Adicional, sirve para asociar la imagen del documento firmado manualmente cuando el servidor público no tiene un certificado digital para firmar electrónicamente los documentos.
- **Creación de Ciudadanos:** Permite ingresar nuevos usuarios tipo “Ciudadano” cuando éstos dejan los documentos para su ingreso en la institución. Adicional este permiso puede ser usado para crear ciudadanos y colocarlos como destinatarios de documentos de respuesta, si este fuere el caso se recomienda tener el consentimiento del ciudadano para crearlo en el sistema con todos los datos necesarios.
- **Creación de documentos de entrada:** Permite al usuario registrar documentos externos, que son aquellos que llegan a la institución de manera física, se registran y se digitalizan para que se gestionen internamente en la institución.

### **Bloque Administrador**

- **Administrar Archivo:** Muestra en el menú la opción para administración de archivos físicos: creación de organización y ubicaciones físicas.
- **Administración del Sistema:** Muestra en el menú la opción de administrar el sistema únicamente en las áreas seleccionadas, el usuario podrá administrar usuarios, lista de usuarios, numeración de documentos.

- **Administración de carpetas virtuales:** Muestra en el menú la opción de administración de Carpetas Virtuales.
- **Informar a todos los usuarios:** Permite realizar la acción “Informar” a todos los usuarios activos de la Institución, este permiso va de la mano con el de Administrar Sistema.
- **Administrar listas de envío:** Con este permiso el administrador estará en la capacidad de visualizar las listas de envío tanto las públicas como privadas.
- **Institucional:** Permite administrar toda la institución, tanto áreas como usuarios, aun así es necesario que se active también el permiso de Administración del Sistema.

Si al Grabar los cambios, al menos uno de los nombres y uno de los apellidos no coincide con los obtenidos del Registro Civil, aparece una advertencia para que se vuelva a revisar los datos.

### **Buscar usuario**

La funcionalidad de buscar usuario permite ubicar a un usuario. Esta pantalla muestra filtros de búsqueda para buscar por nombre o parte del nombre, número de cédula, correo electrónico, área a la que pertenece, permiso, estado y perfil. Al dar clic en el botón “Buscar” se desplegará en la misma ventana el listado de los usuarios que coincidan con los filtros establecidos. Cuando se encuentra al usuario, y dando clic sobre el nombre, se desplegará la ventana con los datos del usuario y sus permisos, para modificar los datos requeridos.

Cuando se ingresa a la pantalla de edición el sistema realiza las 2 acciones siguientes:

- Consulta a la base del Registro Civil, los nombres completos correspondientes a la cédula digitada y los muestra al usuario.

- Además de ello consulta si el usuario que se está editando ya existe como usuario “Ciudadano” o “Servidor Público” en otra Institución.

Esta advertencia indica al administrador que debe verificar los datos para no duplicarlos y notificar a la SGE para que inactive los usuarios “Ciudadanos” duplicados en caso de que los hubiera o gestione la inactivación con el AIQ correspondiente a otra Institución.

Si al Guardar los cambios, al menos uno de los nombres y uno de los apellidos no coincide con los obtenidos del Registro Civil, aparece una advertencia para que se vuelva a revisar los datos. Luego de modificar los datos del usuario se debe “Grabar” los cambios, para cancelar se puede dar clic en “Regresar”.

En la pestaña de “Modificaciones” aparece la institución, nombre de la persona que realizó la última modificación del usuario que se está editando, la fecha y hora del cambio y detalle de los datos modificados tanto en datos del usuario como en permisos (habilitados/desactivados).

### **Buscar usuario**

Esta función de buscar permite visualizar los datos de algún usuario de la institución. Esta pantalla muestra filtros de búsqueda por nombre, parte del nombre, número de cédula, área a la que pertenece, permiso y estado. Al dar clic en el botón “Buscar” se desplegará en la misma ventana el listado de los usuarios que coincidan con los filtros establecidos.

### **Usuarios sin área**

Permite asignar a un grupo de usuarios a un área determinada. Esto se utiliza cuando se ha realizado carga masiva de usuarios y no se ha asignado el área a la que pertenecen.

Para seleccionar todos los usuarios de la lista se lo puede realizar marcando desde el primer usuario hasta el último con el puntero (ratón) y manteniendo presionada la tecla Shift.

Para seleccionar un grupo de usuarios de manera alternada, se debe marcar con el puntero (ratón) a cada usuario presionando a la vez la tecla CTRL. Luego de ello se debe seleccionar el área a la cual se va a asignar los usuarios y por último dar clic en el botón “Asignar Área”. En la parte inferior se mostrarán los usuarios con su respectiva área, si se desea eliminar la asignación, se debe dar clic en el botón que dice “Quitar área” al usuario, para luego volver a asignar la que corresponda.

## **Reporte usuarios**

Esta función del sistema sirve para visualizar los usuarios de cada área de la Institución. Se puede filtrar por estados de usuario (Activos, Inactivos o Todos). En esta opción también se puede exportar usuarios a un archivo PDF. Los datos que se muestran son: cédula, título, nombre, puesto, correo electrónico área, ciudad y estado.

## **Ciudadanos**

Esta opción contiene algunas funcionalidades como:

- Crear
- Editar

## **Crear ciudadano**

Esta funcionalidad permite crear a un ciudadano, registrando los datos personales del mismo. Los datos deben estar escritos sin faltas de ortografía, sin abreviaturas ni caracteres

especiales en los campos. Al terminar de registrar los datos se debe dar clic en el botón “Aceptar” para guardar los cambios

Los campos que se deben registrar son los siguientes:

- **Cédula/RUC:** Se debe solicitar al ciudadano y registrar el número de cédula de identidad de la persona o el número de RUC de la empresa o institución, sin espacios y sin guión. De esta manera se evita duplicar ciudadanos ya registrados en el sistema. Solo en casos excepcionales se crearán ciudadanos sin cédula.
- **Otro Documento:** En este campo se deberá registrar el número de pasaporte en caso de que la persona sea extranjera.
- **Nombre y Apellido:** Se debe registrar sólo la primera letra con mayúsculas, sin faltas de ortografía y en lo posible nombres y apellidos completos. Por ejemplo en los casos de María de los Ángeles, (de los) va con minúsculas. Las mayúsculas también, deben ser tildadas (Ángeles).
- **Título:** Se debe registrar el título académico en español, anteponiendo siempre la palabra Señor, Señora o Señorita. Ejemplo: Señor Ingeniero, Señora Licenciada, Señor Magíster, etc. Si es Phd debe ser Señor Doctor. Si tiene más de dos títulos debe ir el de más alto nivel. Si no tiene título o se desconoce sólo se debe poner Señor, Señora, etc. No se debe ingresar la especialización, por ejemplo Ingeniero en Minas, Licenciado en Sicología Infantil.
- **Abreviatura de título:** Debe ser la primera con mayúscula y se debe poner la abreviatura perteneciente al título. Por ejemplo: Ing. / Lic. Si no tiene título la abreviatura es: Sr. / Sra.
- **Institución:** No debe haber siglas, se debe digitar el nombre de la institución completa. Pueden ir comillas dobles, por ejemplo Asociación "24 de Mayo". No se debe escribir abreviaturas, por ejemplo “Coop.”, debe ser “Cooperativa”.

- **Puesto:** Debe ir en mayúscula sólo la primera letra, se debe poner la función que realiza en la institución o empresa. Este campo no debe ser igual al campo cargo, por ejemplo “Servidor Público 1”, si está de esta forma se debe corregir.
- Si tiene (E) se debe poner el puesto coma Encargado (sólo la primera letra en mayúscula). Ejemplo: Director Financiero, Encargado.
- En este campo tampoco debe haber abreviaturas, ni las siglas de la institución. Por ejemplo es incorrecto: Director Provincial FUT (Zamora), la forma correcta es: Director Provincial de Zamora.
- No se debe poner la institución luego del puesto, por ejemplo es incorrecto Director de la Escuela Montevideo, ya que en el campo “Institución” debe decir: Escuela Montevideo y en el campo “Puesto” sólo deberá decir Director.
- En los puestos no debe ir palabras como: Estudiante de 3er. Año de Derecho, Particular, Trámite personal, etc.
- **Dirección:** Debe estar en mayúscula sólo la primera letra, quitar “-” y otros caracteres especiales. No debe haber abreviaturas, por ejemplo “Rec”. debe ser “Recinto”. En el caso de Avenidas se puede poner Av.
- **Teléfono:** No debe ir ninguna palabra, ni caracteres especiales. Sólo deben ir números y si hay varios teléfonos separarlos con “/”. Ejemplo: 2456879 / 2974546.
- **Email:** Se debe digitar correctamente, sin espacios en blanco y si hay más de un correo separar por comas.
- **Contraseña:** Al seleccionar esta opción y grabar los cambios, se enviará un correo electrónico al ciudadano para que pueda establecer su contraseña.

**Nota:** Todos los artículos "de", "del", "los", "la", "las" que se encuentren en cualquier texto debe ir en minúsculas, excepto los nombres de "Los Ríos", "El Oro", que son provincias. Tampoco se debe crear servidores públicos como ciudadanos.

Cuando se ingresa la cédula de identidad el sistema realiza las 2 acciones mencionadas a continuación:

- Consulta a la base del Registro Civil, los nombres completos correspondientes a la cédula digitada y los muestra al usuario.
- Además de ello consulta si el usuario que se está creando ya existe como usuario “Ciudadano” o “Servidor Público” en otra Institución.

Esta advertencia indica al administrador que debe verificar los datos para no duplicarlos y notificar a la SGE para que inactive los usuarios “Ciudadanos” duplicados en caso de que los hubiera o gestione la inactivación con el AIQ correspondiente a otra Institución.

### **Editar ciudadano**

Esta funcionalidad permite modificar los datos de un ciudadano ya registrado anteriormente. Para esto se debe realizar la búsqueda del ciudadano utilizando el filtro “Nombre/C.I.”, ingresando el número de cédula o parte del nombre del ciudadano y dar clic en “Buscar”.

En la parte inferior se lista todas las coincidencias según el filtro que utilizamos, una vez que se lo encuentra se selecciona dando clic sobre el nombre de la persona: Al seleccionar al ciudadano se despliega los mismos campos que en la funcionalidad de creación de ciudadano y se debe seguir las mismas recomendaciones para el correcto ingreso de la información. Cuando se ingresa a la pantalla de edición el sistema realiza también las dos funciones mencionadas al crear ciudadanos:

- Consulta a la base del Registro Civil, los nombres completos correspondientes a la cédula digitada y los muestra al usuario.
- Consulta si el usuario que se está creando ya existe como usuario “Ciudadano” o “Servidor Público” en otra Institución.

En la pantalla de edición, en la pestaña de “Modificaciones” aparece la institución, nombre de la persona que realizó la última modificación de ese ciudadano, la fecha y hora del cambio, acción y detalle de los datos modificados.

## Áreas

Esta opción permite realizar lo siguiente:

- Crear área
- Editar área
- Lista de área

## Crear Área

La creación de áreas se debe realizar según la estructura orgánica de la institución los datos que se deben registrar son los siguientes:

- **Nombre:** Se debe ingresar el nombre del área, sin abreviaturas, ni caracteres especiales. Se valida que no se cree áreas con el mismo nombre de una ya existente.
- **Sigla:** Se debe poner una sigla al área. Se valida que no se cree áreas con la misma sigla de una ya existente o espacios en blanco.
- **Ciudad:** Se debe identificar en qué ciudad se encuentra el área.

- **Área Padre:** Es el área a la que pertenece el área actual que se está ingresando. Por esta razón siempre se deberá crear en orden jerárquico.
- **Ubicación del archivo físico:** Se debe seleccionar el área en la cual se almacenan físicamente los documentos físicos.
- **Área de la que se copiará la plantilla del documento:** Se puede establecer el área que ya tiene cargada una plantilla para, en el caso de que se vaya a compartir la misma. Si se va a utilizar una plantilla para cada área se deberá dejar la opción por defecto “Área Actual”.
- **Cargar Plantilla:** Permite seleccionar el archivo .PDF con el diseño de la plantilla que el área va a utilizar. El tamaño máximo del archivo debe ser de 50 Kb.

El sistema se valida que no se ingrese nombres o siglas de áreas que ya fueron creadas, si ya existen el mensaje que se muestra es “Intente otro nombre de área” y/o “Intente otras siglas”. Conforme se vaya creando en la parte izquierda de la pantalla se crea un árbol que muestra las áreas con sus respectivas sub áreas.

## **Editar Área**

Esta funcionalidad permite modificar los datos de un área de la Institución.

- Se valida que no se modifique áreas con el mismo nombre de una ya existente.
- Se valida que no se cree áreas con la misma sigla de una ya existente o
- espacios en blanco.

Mediante la búsqueda, el sistema permite listar las áreas que coinciden con el nombre ingresado. Únicamente por esta opción se podrá “Activar/Desactivar” áreas, esta opción de

muestra en la parte derecha del listado de áreas. No se puede desactivar áreas que contengan usuarios o sub áreas activas.

Al dar clic sobre el nombre del área encontrada, se selecciona y se carga la pantalla de edición con los datos de la misma, para que puedan ser modificados. Para guardar los cambios realizados debe dar clic en el botón “Aceptar”, para cancelar los cambios en “Regresar”.

### **Jefe de Área**

Para asignar el jefe de área se lo puede hacer de cualquiera de las 2 formas siguientes:

- Con la opción de Administración / Usuarios internos / Crear o Editar, seleccionar al usuario y en el campo “Perfil” escoger “Jefe”. Solo se puede tener un jefe por cada área.
- En la funcionalidad “Editar Área” hay una región llamada “Datos del Jefe de Área”, en donde se puede seleccionar al usuario Jefe dando clic sobre el nombre y luego poner “Aceptar”: Una vez que se selecciona el “Jefe”, los datos del mismo se pasan a la derecha y se podrá compartir bandeja, en caso de requerir.

### **Bandeja Compartida**

La bandeja compartida se configura desde la edición del área, como prerequisite el área debe tener un jefe. Una vez definido el Jefe de área, se podrá visualizar la región para compartir bandeja de documentos recibidos. El jefe puede compartir su bandeja con una o más personas de su propia área, para lo cual debe seleccionar el usuario y dar clic en “Aceptar”.

De esta manera los usuarios podrán ver desde su propia cuenta de usuario, los documentos de la bandeja de recibidos del usuario con perfil “Jefe”. Si se desea quitar el permiso para que un usuario vea los documentos recibidos del jefe, se debe dar clic en el botón de “Eliminar” junto al nombre del usuario.

## **Lista de Área**

Permite consultar los datos del área seleccionada. El listado de áreas se puede exportar a un archivo PDF.

## **Instituciones**

En esta funcionalidad solamente el AGQ podrá crear una nueva institución. Para el caso de los Administrador Institucional QUIPUX podrán visualizar los datos de la Institución a la que pertenecen. Solo se podrán editar los siguientes campos que se muestran a continuación que son:

- RUC y sigla de la Institución.
- **Correo:** Este correo se presentará en el link de Ayuda para los usuarios que pertenecen a dicha institución.
- **Teléfono de información de la Institución:** Este campo sale impreso en el comprobante que se entrega a la persona que deja un documento externo.
- **Frase de despedida para oficios:** Por ejemplo: “DIOS, PATRIA Y LIBERTAD”.
- Logo de la Institución: Se desplegará en el comprobante que se entrega a la persona que deja un documento externo.

## **Numeración de documentos**

Se define la numeración para cada clase de documento que se genera en el SGDQ, por cada área. Esta configuración se lo debe hacer para cada una de las áreas que existen en la institución y para lo cual se debe guiar de la Norma Técnica NTE INEN 2410:20117.

- **Copiar Formato del área:** En caso de que más de un área vaya a utilizar la misma secuencia y formato de otra área, se puede copiar esta información para las áreas y clases de documentos determinados.
- **Formato:** Se deberá establecer el orden en que se desplegará los campos que conforman la numeración de documentos. Los campos son: Institución, área, año, secuencial y abreviatura de documento.
- **Abreviatura del documento:** Es la letra o varias letras que abrevian a la clase de documento. Por ejemplo para Oficio es “OF”.
- **Separador:** Es el carácter que va a separar cada campo del formato.
- **Número de dígitos Año:** Es el número de dígitos que se van a desplegar para el año del documento. Por ejemplo si es 4 será año 2010, si es 2 dígitos el año será 10.
- **Número de dígitos Secuencial:** Es el número de dígitos que va a tener el secuencial del documento. Por ejemplo si es 3 dígitos, la secuencia será 001, 002, 003, etc.
- **Secuencial actual:** Es el número a partir del cual se va a generar los secuenciales posteriores para cada clase de documento.

## **Etiquetas.**

La funcionalidad de Etiquetas, permite ligar a un documento con una o varias palabras claves (tags), para ampliar el criterio de búsqueda. Con esta funcionalidad se puede realizar lo siguiente:

- Administración de Etiquetas.
- Consulta de Etiquetas.

## Administración de Etiquetas

En esta sección se va a crear etiquetas del área, según los niveles que se requiera. Cada área puede tener sus propias carpetas virtuales. Para ello se debe:

- Seleccionar el área.
- Realizar la creación del primer nivel, para lo cual se da clic en el link que dice “Crear, que se encuentra en la columna “Acción” a lado derecho de la pantalla, se registra la etiqueta (palabra) y se da clic en “Guardar”.

Se sigue el mismo procedimiento para crear las carpetas para los siguientes niveles. Al dar clic en la opción “Editar” permite realizar lo siguiente:

- **Modificar.-** Nombre (palabra) de la etiqueta. Ejemplo: Montecristi
- **Desactivar.-** Una vez desactivada el metadato no se podrá ligar a un documento al mismo, pero permitirá que los documentos antes ligados se puedan consultar.

## Carpetas virtuales

La configuración de carpetas virtuales se lo debe realizar para cada área de la Institución y les permite organizar en ubicaciones de carpetas virtuales los documentos elaborados o registrados en el SGDQ.

- Administración de Carpetas Virtuales.
- Consultar Carpetas Virtuales.
- Copiar estructura de Carpetas Virtuales a otras áreas.

## Administración de Carpetas Virtuales

En esta sección se va a crear las carpetas virtuales del área, según los niveles que se requiera. Cada área puede tener sus propias carpetas virtuales. Para ello se debe:

- Seleccionar el área.
- Realizar la creación del primer nivel, para lo cual se da clic en el link que dice “Crear, que se encuentra en la columna “Acción” a lado derecho de la pantalla, se registra el nombre de la carpeta virtual y se da clic en “Guardar”.
- Se sigue el mismo procedimiento para crear las carpetas para los siguientes niveles.

Al dar clic en la acción “Editar” permite realizar lo siguiente:

- **Modificar:** Datos de la carpeta. Ejemplo: nombre
- **Desactivar:** Una vez desactivada la carpeta no se podrá guardar más documentos en la misma, pero permitirá que los documentos antes guardados se puedan consultar.
- **Borrar:** Sólo se podrá borrar si la carpeta no tiene ningún documento en ella. Para eliminar un grupo completo, se debe realizar esta acción desde lo más interno a lo más externo.

## Consultar Carpetas Virtuales

En esta función se puede consultar las carpetas virtuales que ya están creadas y también imprimir las mismas. Estas carpetas se las puede visualizar en forma jerárquica, a manera de árbol.

## Copiar estructura de Carpetas Virtuales a otras áreas.

Esta funcionalidad permite copiar la estructura de las carpetas virtuales de un área a otra. Para ello se debe seleccionar en la sección izquierda el área origen y en la derecha el área destino, para finalizar dar clic en “Copiar”. Si el proceso termina, se muestra el mensaje que las carpetas han sido copiadas correctamente.

## **Archivo físico**

Archivo físico se lo debe realizar para cada una de las áreas y se debe configurarse de acuerdo a los archiveros físicos que se tenga en ellas. Para esto se tiene las siguientes opciones:

- Ubicación Física de documentos.
- Consultar Ubicación del Documento en el Archivo Físico.
- Nueva ubicación física.
- Consultar estructura del archivo físico.
- Organización física del archivo.

## **Ubicación física de documentos**

Esta función sirve para archivar un documento en una ubicación física determinada. Para esto se debe buscar en el sistema, el documento que se desea archivar, se presentará una lista de documentos que cumplan con la condición de búsqueda, se debe seleccionar el documento y dar clic en el botón “Archivar en”.

A continuación se desplegará una pantalla, donde se debe dar clic en la opción “Seleccionar” para elegir la ubicación física en la cual se archivará el documento que desea archivar, para terminar debe de dar clic en el botón “Archivar”.

### **Consultar Ubicación del Documento en el Archivo Físico**

Esta función le permite al usuario administrador consultar la ubicación física de un documento, para esto se debe ingresar el número o parte del número de documento en la caja de texto, luego se pone “Buscar”. Cuando se encuentra al documento, se da clic en la opción “Ver” para visualizar la ubicación física del mismo.

### **Nueva ubicación física**

En esta funcionalidad se debe crear las carpetas que representan al archivo físico, para ello se deberá empezar creando la carpeta para cada uno de los niveles. Los nombres deberán establecerse de acuerdo a cómo se tiene codificado cada uno de los archivadores físicos del área.

Para crear la carpeta del primer nivel se deberá dar clic en el link que dice “Crear [nombre dado al primer nivel]”, establecer el nombre, la sigla y guardar los cambios. Una vez creada la carpeta correspondiente al primer nivel, se debe ir creando las carpetas de los niveles siguientes.

Al dar clic en el botón “Editar” le permite realizar lo siguiente:

- **Modificar.**- Datos del archivo físico. Ejemplo: nombre o sigla.
- **Desactivar.**- Una vez desactivado el archivo, no se podrá guardar más documentos en la misma, pero permitirá que los documentos antes guardados se puedan consultar.

- **Borrar.-** Sólo se podrá borrar el archivo si no tiene ningún documento. Para eliminar un grupo completo se debe realizar esta acción desde lo más interno a lo más externo.

### **Consultar Estructura del Archivo Físico**

Para consultar se debe seleccionar el área, se desplegarán a manera de árbol las carpetas del archivo físico. El nombre, estado y tipo.

### **Organización Física del Archivo**

En esta sección se debe seleccionar el área y especificar los niveles que va a tener el archivo físico. El nombre de los niveles de organización física del archivo está definido por la normativa del Sistema Nacional de Archivos (SINAR).

Por ejemplo: Si deseamos crear el área los nombres de los niveles serían: Archivo, Estantería, Bandeja, Cajón, Folder. Una vez creados se guarda los cambios realizados haciendo clic en el botón “Aceptar”.

#### **4.4. Resultados obtenidos de la alternativa**

- Las secretarias comprenderán el manual del sistema de gestión documental QUIPUX.
  
- Dominarán el uso del sistema de gestión documental QUIPUX.
  
- Control y organización de la información en digital y físico.
  
- Las secretarias mejorarán su desempeño laboral facilitando los procesos administrativos.
  
- Mejorará la satisfacción de los usuarios.

## Bibliografía

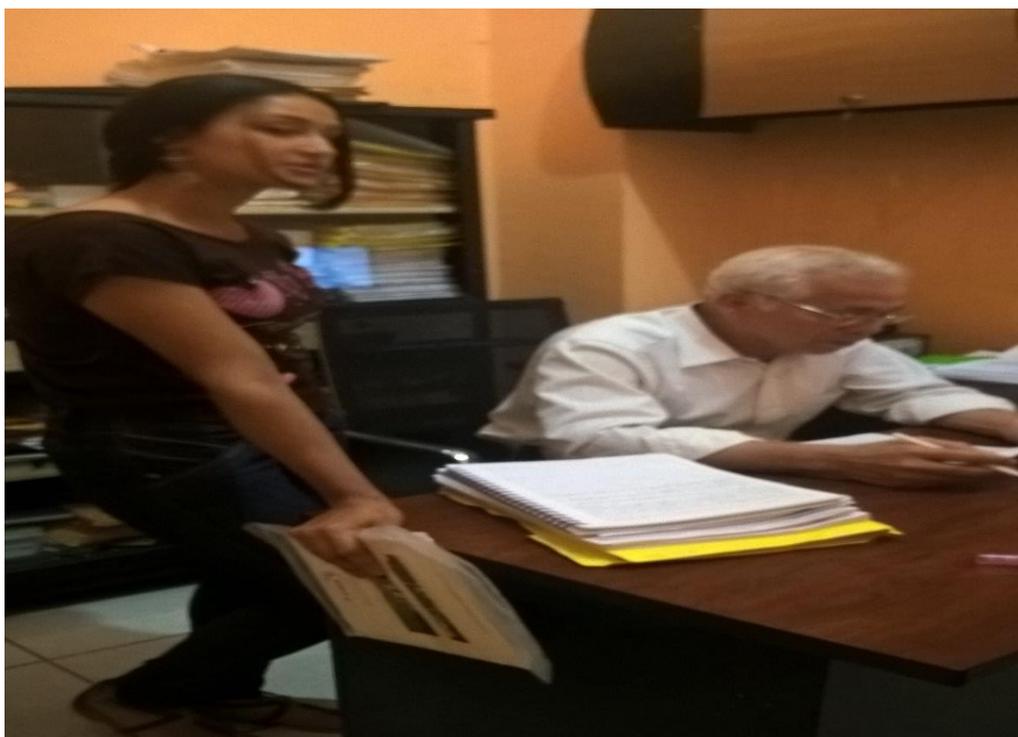
- Secretaria Nacional del Administracion Publica. (2013). Recuperado el 28 de 05 de 2017, de <http://www.administracionpublica.gob.ec/sgdq-sistema-de-gestion-documental-quipux/>
- Aguilar, M. A. (2007). Administracion de la informacion. EUNED.
- Alfaro, J. E. (24 de 02 de 2012). Soluciones de calidad de sus servicio. Recuperado el 18 de 07 de 2017, de Soluciones de calidad de sus servicio: <http://solucionesdecalidadasuservicio.blogspot.com/2012/02/los-7-pecados-en-la-atencion-al-cliente.html>
- Alfonso, N. I.-w. (2016). sistema de gestion documental para la Universidad Autonomo de los Andes Extencion Ibarra. Tesis, Universidad Autonomo de los Andes Extencion Ibarra, Ibarra.
- Athento. (2014). Athento. Recuperado el 16 de 08 de 2017, de Athento: <http://www.athento.com/es/nuxeo/>
- Codina, L. (05 de 1993). El profesional de la informacion, 3.
- Codina, L. (16 de Enero de 2013). El profesional de la Información. Obtenido de [www.elprofesionaldelainformacion.com](http://www.elprofesionaldelainformacion.com)
- Constitucion de la Republica del Ecuador. (2008). Registro Oficial. Quito, Ecuador.
- DEFINICION ABC. (8 de 05 de 2017). DEFINICION ABC. Obtenido de DEFINICION ABC: <http://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>
- Freile, C. (05 de 11 de 2016). El telegrafo. Recuperado el 08 de 08 de 2017, de El telegrafo: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/punto-de-vista/1/sistemas-de-gestion-documental-para-la-investigacion>
- Garalejo, M. C. (11 de 09 de 2015). Programa de gestion documental II. Tesis, Universidad del Quindio, Bibliotecologia y Archivistica, Bogota.
- Gavilan, C. M. (7 de 04 de 2009). Eprints. Recuperado el 17 de 08 de 2017, de Eprints: <http://eprints.rclis.org/14605/1/tipdoc.pdf>
- Gonzales, J. C. (6 de 09 de 2012). <https://geeks.ms/ciin/2012/09/06/sharepoint-2013-ventajas-y-limitaciones-del-nuevo-modelo-de-aplicaciones-i/>. Obtenido de geeks: <https://geeks.ms/ciin/2012/09/06/sharepoint-2013-ventajas-y-limitaciones-del-nuevo-modelo-de-aplicaciones-i/>
- Gonzales, J. J. (2011). Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información.
- Goytia, M. B. (28 de 05 de 2016). salta. Recuperado el 18 de 07 de 2017, de salta: [http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs\\_la\\_calidad\\_en\\_los\\_servicios\\_publicos.pdf](http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf)
- Hernandez, P. (2011). Usuario. Centro de Investigaciones Bibliotecologicas(Cuib) UNAM Mexico.

- Jacome, J. O. (14 de 09 de 2012). slideshare. Obtenido de slideshare: [https://es.slideshare.net/jrortizj/mini-tutorial-sistema-quipux?next\\_slideshow=1](https://es.slideshare.net/jrortizj/mini-tutorial-sistema-quipux?next_slideshow=1)
- KOONTZ, H., & CIRIL, W. O. (1985). Administración. . México: Editorial Mc Graw and Hill.
- Lara, L. V. (2011). Tecnicas de ecepcion y comunicacion. En L. V. Lara, Tecnicas de ecepcion y comunicacion.
- Londoño, J. P. (28 de 05 de 2017). youtube. (J. P. Londoño, Productor) Recuperado el 16 de 08 de 2017, de youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=HqcD1As1ylw>
- Lopez, F. F. (2015). Concepto de archivo. En F. F. Lopez, sistemas de archivo y clasifiacion de documentos.UF0347 (2015 ed., pág. 6). Tutor Formacion.
- Lopez, G. L. (2007). Los sistemas automatizados de acceso a la información bibliográfica: Evaluavión y tendencias en la era de internet. salamanca-españa.
- Lopez, J. d. (2011). Analisis corporativos de las herramientas ECM open source e implementacion de un sistema de gestion documental. Escuela Politecnica Superior de Chimborazo, Ingenieria de Sistemas. Riobamba: Escuela Politecnica Superior de Chimborazo.
- Martin, C. R. (2000). revistas. Recuperado el 10 de 05 de 2017, de [file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/2451-11741-1-PB%20\(4\).PDF](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/2451-11741-1-PB%20(4).PDF)
- Megarejo, J. (22 de 12 de 2011). Conociendo Sistemas de Gestion Documental. Recuperado el 16 de 08 de 2017, de Conociendo Sistemas de Gestion Documental: <http://conociendosg.blogspot.com/2011/12/ventajas-y-desventajas-de-los-sistemas.html>
- Milkovich, G. T., & Boudreau, J. W. (2012). Human resource management. Bston: Homewood: Irwin.
- Molina Ríos, Jimmy Rolando- Honores Tapia - Joofre Antonio -Zea Ordoñe-Mariuxi Paola. (2015). GESTION Y PLANIFICACION;INGENIERIA DE SOFTWARE;CICLO DE VIDA DE SOFTWARE;ANALISIS DE SISTEMAS. Machala -Ecuador.
- Moyano, M. R. (2015). Proceso historico, economico y cultural del canton montalvo. Montalvo, Los rios , Ecuador.
- Openkm. (2015). Openkm. Recuperado el 2017, de Openkm: <https://www.openkm.com/es.html>
- ordóñez, j. j. (1997). licenciado de administracion de empresa. Peru.
- PATRICIA, H. S. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. DCIN - Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM, 1.
- Power, C. D. (2012). satisfaction ( How every great company listens to the voice of the costumer.

- Pozo, M. A. (2015). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos UF0347*. España.
- Queipo, B., & Useche, M. C. (2002). *El desempeño*. México : MCGRAW HIL.
- RUSSELL, A. (1988). *planeación de empresa*. México: Editorial Limusa.
- Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones (Primera edición en lengua castellana ed.)*. Barcelona, España: UOC.
- Salinero, A. G. (23 de 03 de 2016). *Ssociologos*. Recuperado el 20 de 07 de 2017, de *Ssociologos*: <http://ssociologos.com/2016/06/23/la-satisfaccion-las-necesidades-humanas/>
- Saltos, C. (4 de 09 de 2011). *slideshare*. Obtenido de *slideshare*: <https://es.slideshare.net/saltoscarlos/quipux-9130405>
- Samaniego, P. (03 de 2017). *Administración pública*. Recuperado el 02 de 06 de 2017, de *Administración pública*: [http://www.administracionpublica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/MANUAL-DE-USUARIO-ADMINISTRACION-MARZO\\_2017.pdf](http://www.administracionpublica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/MANUAL-DE-USUARIO-ADMINISTRACION-MARZO_2017.pdf)
- Santiago Felici. (s.f.). Recuperado el 08 de 05 de 2017, de <http://eduteka.icesi.edu.co/gestorp/recUp/bd3768c6fde0e4feb90ec47470dc6fdb.pdf>
- Scholarium. (2017). *scholarium*. Recuperado el 31 de 05 de 2017, de *scholarium*: <http://scholarium.info/orfeo-sistema-de-gestion-documental/>
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2010). *administracionpublica*. Recuperado el 31 de 05 de 2017, de *administracionpublica*: <http://www.administracionpublica.gob.ec/sgdq-sistema-de-gestion-documental-quipux/>
- SOSA, S. H. (2012). *Administración*. Chicago: Mackgraw.
- Sotillo, A. G. (28 de Agosto de 2007). *eumet.net*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2015, de *eumet.net*: <http://www.eumed.net/libros/2005/ags-coe/0301.htm>
- Soto, G. K. (2012). *grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el centro medioESMIL*. Tesis .
- Terry, G. (2010). *Principio de Administración*. Mexico: Ateneo.
- Terry, G. R. (2011). *La administración*. Florida: Mainline.
- Thompson, J. (27 de Febrero de 2009). *Administración en Teoría*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2015, de *Administración en Teoría*: <http://administracionenteoria.blogspot.com/2009/02/principios-administrativos-de-fayol.html>
- Ticportal. (2013). *Ticportal*. Recuperado el 16 de 8 de 2017, de *Ticportal*: <https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/programas-gestion-documental/microsoft-office-365>

- Ticportal. (2013). Ticportal. Recuperado el 16 de 08 de 2017, de Ticportal: <https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/programas-gestion-documental/sharepoint-2013>
- TITO ARGENIS CEDEÑO MENDOZA Y JOSE ISAAC SECAIRA MORA. (2016). GESTOR DOCUMENTAL EN LA UNIDAD DE LA ESPAM MFL. Tesis, CALCETA.
- Velasquez, 2. (2015). MANUAL DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MONTALVO – LOS RÍOS. Tesis, Uniandes, Adminstracion de Empresas y Negocios, Montalvo.
- Villa, Juan Pablo. (2014). Manual de atencion a clientes y usuarios. Barcelona: Profit editorial.
- Waterman, T. P. (1988). En busca de la Excelencia. Estados Unidos d Norteamérica: Warner Books.
- Zultea, F. A.-V.-J. (17 de 05 de 2011). Slideshare. Recuperado el 19 de 07 de 2017, de Slideshare: <https://es.slideshare.net/fabiolaandreaprada/satisfaccin-al-cliente-7998850>

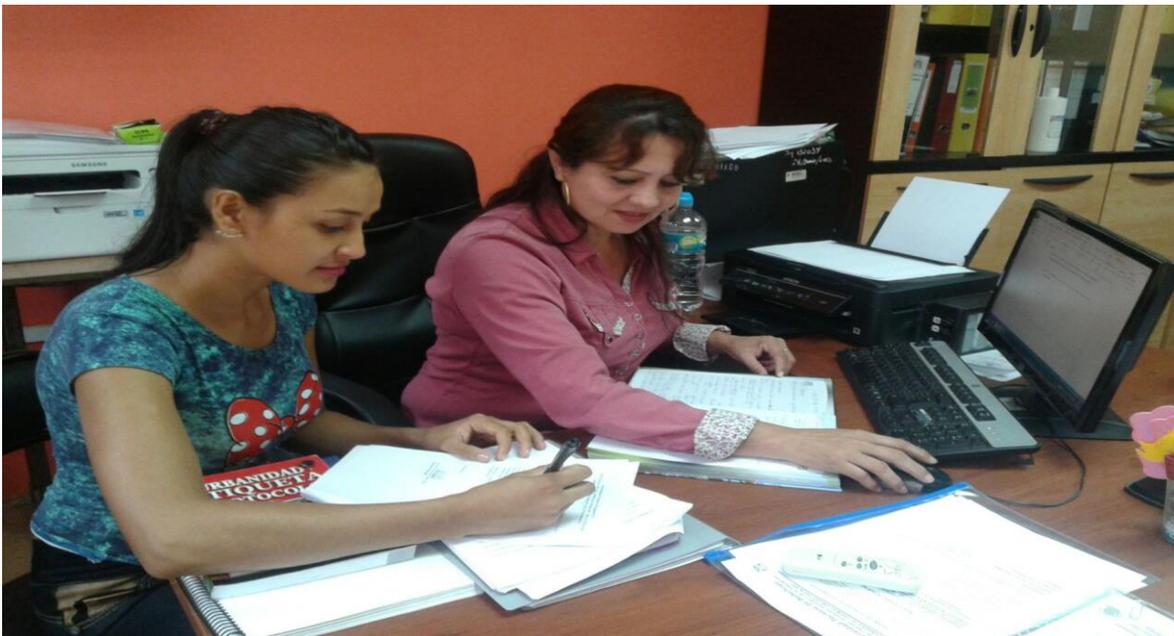
# **ANEXOS**



**Encuestando a las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo**



**Encuestando a los usuarios que asisten al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo**



**Trabajando con la tutora en el informe final del proyecto de investigación**

**INFORME DE ACTIVIDADES DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**INFORME DE ACTIVIDADES.**

TITULO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACION: Los sistemas de gestión documental para las secretarías y su aporte en el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montalvo.

NOMBRE DEL TUTOR: **ING.COM. ALICIA CORINA ENRIQUEZ CUADRO, MSC**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: **TANIA PAOLA ANGAMARCA QUINTANA**

FECHA: 12-15 DE ABRIL DEL 2017

<b>RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS</b>	<b>ACTIVIDADES REALIZADAS</b>	<b>FIRMA DEL DOCENTE GUIA Y DEL ESTUDIANTE</b>
<b>Sesión N° 1</b> Se trabajó en el capítulo III donde con los resultados adquiridos de la encuesta se realizó el análisis e interpretación.	Se encuestó a las secretarías Se encuestó a los usuarios Se encuestó a los directivos	 Msc. Alicia Corina Enriquez Cuadro Tutor  Tania Paola Angamarca Quintana C.C : 020240046-1 Egresado

FECHA: 20 - 21 DE JUNIO DEL 2017

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL DOCENTE GUIA Y DEL ESTUDIANTE
<p><b>Sesión N° 2</b></p> <p>Se realizó las conclusiones y recomendaciones específicas y generales</p>	<p>Según la interpretación de las encuestas realizadas a las secretarías y usuarios.</p>	 <p>Msc. Alicia Corina Enriquez Cuadro Tutor</p>  <p>Tania Paola Angamarca Quintana C.C : 020240046-1 Egresado</p>

FECHA: 28 - 02 DE ABRIL DEL 2017

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL DOCENTE GUIA Y DEL ESTUDIANTE
<p><b>Sesión N°3</b></p> <p>Objetivos de la propuesta, antecedentes y justificación de la propuesta.</p>	<p>Con las conclusiones y recomendaciones y una lista de verbos se planteó los objetivos de la propuesta para llevarla a cabo.</p>	 <p>Msc. Alicia Corina Enriquez Cuadro Tutor</p>  <p>Tania Paola Angamarca Quintana C.C : 020240046-1 Egresado</p>

FECHA: 04 -05 DE JULIO DEL 2017

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL DOCENTE GUIA Y DEL ESTUDIANTE
<p><b>Sesión N° 4</b></p> <p>Se trabajó en el capítulo IV Estructura general de la propuesta y componentes.</p>	<p>Se elaboró el título de la propuesta que se lleva a cabo para dar solución a la problemática.</p> <p>Se realizó una consulta de los temas a tratar en el taller.</p>	 <p>Msc. Alicia Corina Enriquez Cuadro Tutor</p>  <p>Tania Paola Angamarca Quintana C.C : 020240046-1 Egresado</p>

FECHA: 11 -12 DE JULIO DEL 2017

RESULTADOS GENERALES ALCANZADOS	ACTIVIDADES REALIZADAS	FIRMA DEL DOCENTE GUIA Y DEL ESTUDIANTE
<p><b>Sesión N° 5</b></p> <p>Elaboración del taller y resultados de la propuesta</p>	<p>Se elaboró el taller con los temas y actividades a tratar durante el desarrollo de la propuesta.</p> <p>Se realizó los resultados de la propuesta</p> <p>Se realizó una consulta de los temas a tratar en el taller.</p>	 <p>Msc. Alicia Corina Enriquez Cuadro Tutor</p>  <p>Tania Paola Angamarca Quintana C.C : 020240046-1 Egresado</p>



Ing.Com. Alicia Corina Enriquez Cuadro, MS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

Av. Universitaria (vía Flores Km. 1.1/2) Babahoyo – Los Ríos – Ecuador Telefonos:052-730177



<http://www.utb.edu>

Babahoyo, 29 de Mayo del 2017

MSc.

Elifonso Clemente Cortes Martínez

ALCALDE DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL  
DEL CANTON MONTALVO

En su despacho.-



Gobierno Autonomo Descentralizado  
Municipal del Cantón Montalvo  
DAR TRÁMITE

Fecha: 29/05/2017 Hora: 11:00 AM  
Dep: Elifonso Cortes Martínez

ALCALDÍA  
PROCEDA CONFORME A LA LEY

De mi consideración:

En mi calidad de Coordinadora Académica de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales Y de la Educación, me dirijo a usted de la manera más cordial para solicitarle que le permita realizar el Proyecto de Investigación a la Srta. **TANIA PAOLA ANGAMARCA QUINTANA**, y le facilite la información que requiera para el desarrollo del mismo.

Esperando que mi petición tenga acogida favorable, le anticipo mi sentido agradecimiento.

Atentamente,

Ing. Grace Contreras Cruz, Msc.

COORDINADORA ACADEMICA DE LA CARRERA  
DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTALVO  
RECIBIDO  
FECHA: 30/05/2017  
ORA: 08:40

## TABULACIÓN DE LOS USUARIOS

### 1. ¿Sabe usted que es un sistema de gestión documental?

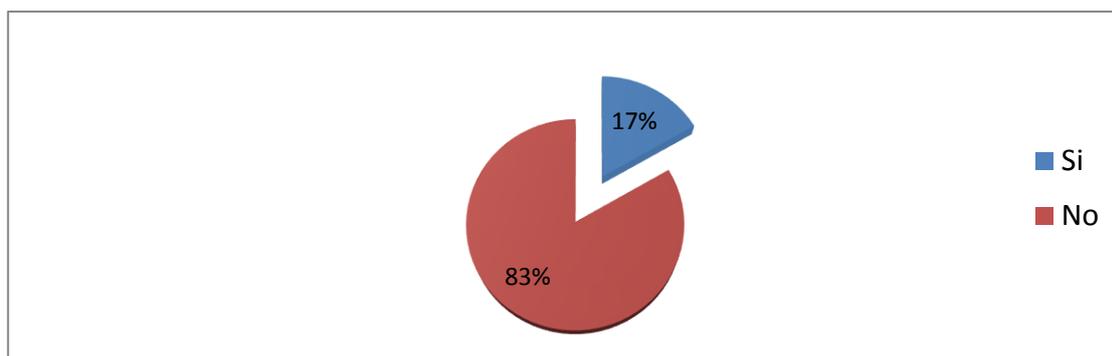
**Tabla N°. 1** Sistema de gestión documental

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	17%
No	25	83%
Total	30	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Gráfico N°. 1** Sistema de gestión documental



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### Análisis de datos

De la encuesta realizada a los usuarios, el 83% respondió que no saben que es un sistema de gestión documental. El 17% respondió no.

### Interpretación:

Se llega a la interpretación de que la mayoría de los usuarios no conocen que es un sistema de gestión documental.

## 2. ¿Sabe para qué sirve los sistemas de gestión documental?

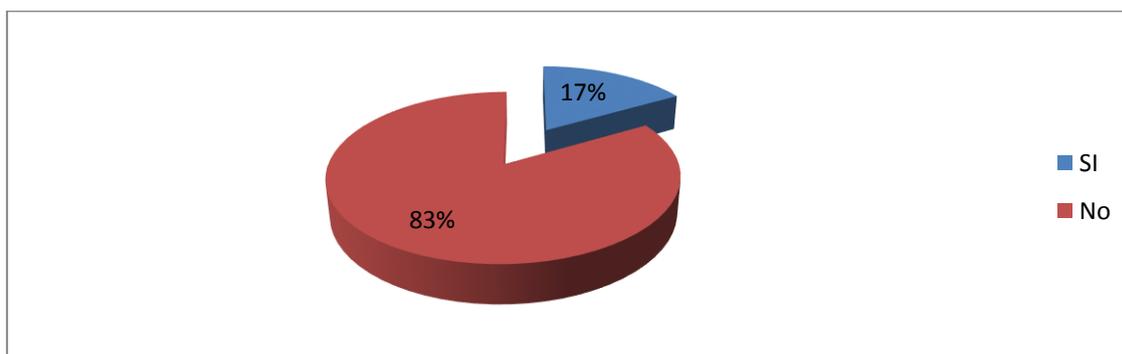
**Tabla N°. 2** Uso de los sistemas de gestión documental

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	17%
No	25	83%
Total	5	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Gráfico N°. 2** Uso de los sistemas de gestión documental



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### **Análisis de datos**

De la encuesta realizada a los usuarios, el 83% respondió que no saben para que sirve un sistema de gestión documental. El 17% de los usuarios encuestados respondieron que no saben para qué sirve un sistema de gestión documental.

### **Interpretación:**

Según el análisis realizado, se puede indicar que la mayoría de los usuarios no saben para que sirvan un sistema de gestión documental.

### 3. ¿Usted cree que la documentación que manejan las secretarías están organizada adecuadamente?

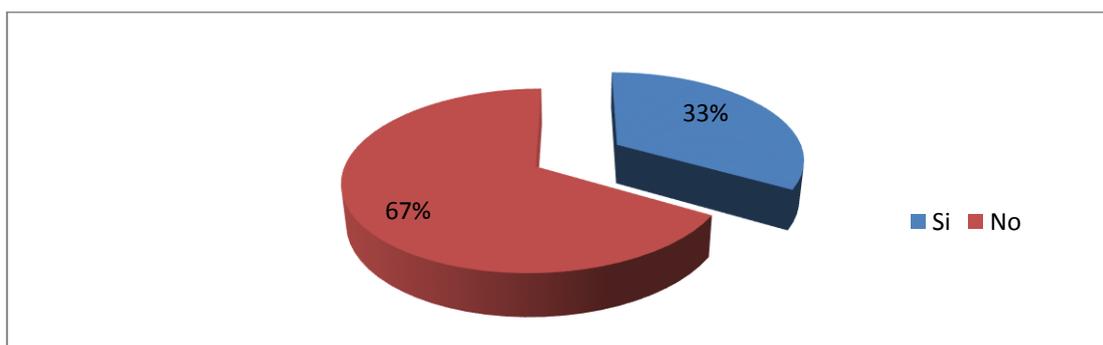
**Tabla N°. 5** Organización de la documentación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	33%
No	20	67%
Total	30	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Gráfico N°. 5** Organización de la documentación



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### Análisis de datos

De la encuesta realizada a los usuarios, el 67% indicó que las secretarías no poseen de una organización adecuada de la información, les ha hecho esperar horas o les dicen que vengán al otro día. El 33% indicó que si tienen organizada la información.

### Interpretación:

Se puede indicar según la información recolectada de los usuarios, que ellos consideran que las secretarías no poseen una organización adecuada de la documentación que maneja.

**4. ¿Considera usted que la atención que les brindan las secretarías satisface sus requerimientos?**

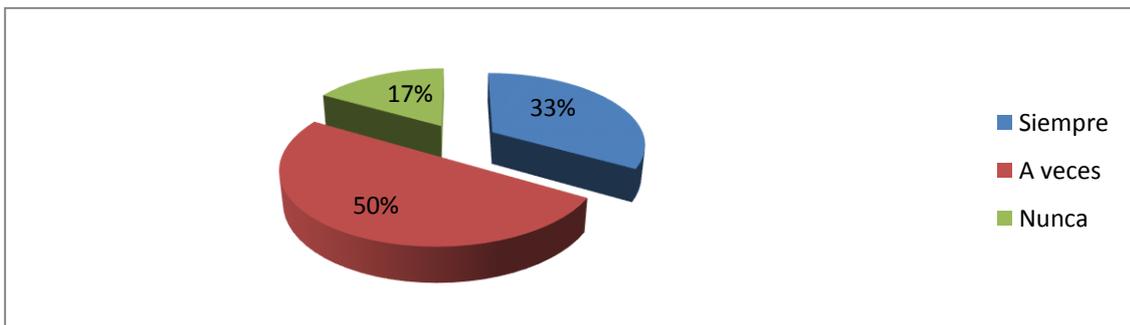
**Tabla N°. 5** Satisfacción de requerimientos

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	10	33%
A veces	15	50%
Nunca	5	17%
Total	30	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Gráfico N°. 5** Satisfacción de requerimientos



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Análisis de datos**

De la información que proporcionaron los usuarios, el 50% indicó que solo a veces las secretarías les brindan la información que satisface sus requerimientos. El 33% indicó que siempre y el 17% que nunca quedan satisfechos con la información que solicitaron.

**Interpretación:**

Según el análisis de los datos que proporcionaron los usuarios, se determinó que las secretarías solo a veces, las secretarías satisfacen los requerimientos.

**5. ¿Considera que el uso de un sistema de gestión documental mejore la atención que les brindan las secretarías a los usuarios y directivos?**

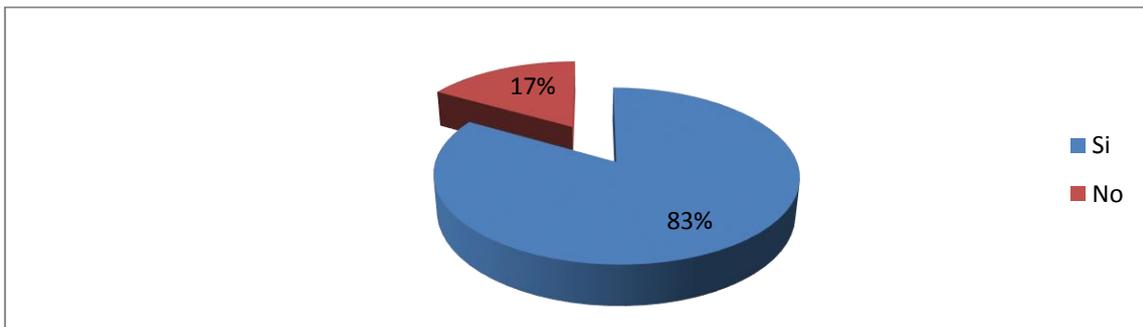
**Tabla N°. 6** Mejorar la atención al usuario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	60%
No	5	40%
Total	5	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Gráfico N°. 6** Mejorar la atención al usuario



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Análisis de datos**

De la información que proporcionaron los usuarios, el 83% indicó que el uso de un sistema de gestión documental sí mejoraría la atención al usuario. El 17% indicó que no es necesario el uso de un sistema de gestión para mejorar la atención del usuario.

**Interpretación:**

Según el análisis de los datos que proporcionaron los usuarios, se determinó que las secretarías necesitan de un sistema de gestión documental para mejorar su desempeño y la atención que les brindan a los usuarios.

## 6. ¿Cuándo usted solicita una documentación se demoran en darle una respuesta?

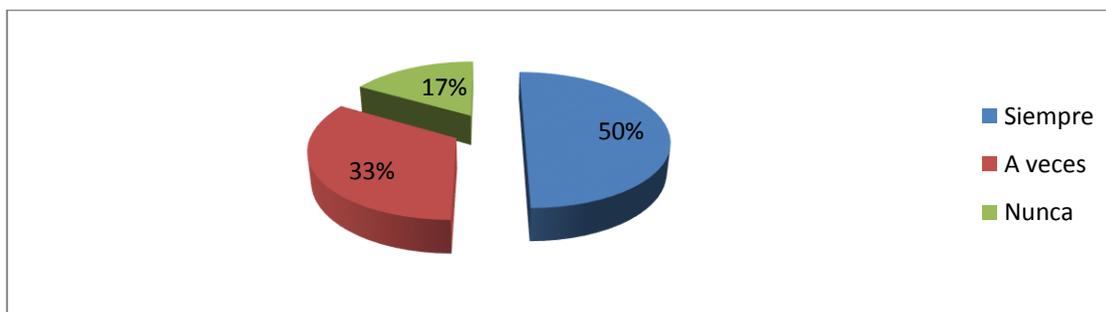
Tabla N°. 7 Demora de una respuesta

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	50%
A veces	10	33%
Nunca	5	17%
Total	30	100%

Elaborado por: Tania Paola Angamarca Quintana

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

Gráfico N°. 7 Demora de una respuesta



Elaborado por: Tania Paola Angamarca Quintana

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### Análisis de datos

La encuesta realizada a los usuarios se obtuvieron resultados, mismos que fueron analizados, el 50% respondieron que siempre se demoran en darle una respuesta a su petición, el 33% solo a veces y el 17% le corresponde al nunca.

### Interpretación:

El análisis de los datos indica que las secretarías siempre se demoran en darles una respuesta a su solicitud lo que produce la insatisfacción en los usuarios por la atención prestada.

**7. ¿Considera usted que el uso de un sistema de gestión documental mejore la gestión documental que manejan las secretarías?**

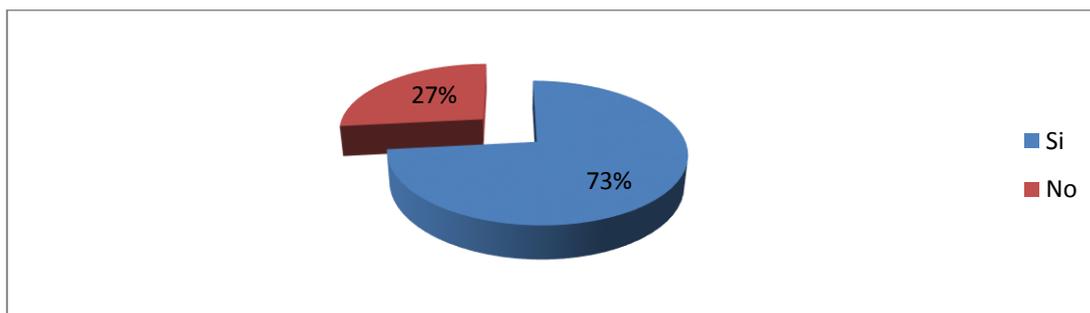
**Tabla N°. 9** Gestión documental

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	22	73%
No	8	27%
Total	30	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Gráfico N°. 9** Gestión documental



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Análisis de datos**

La encuesta realizada a los usuarios arrojó los siguientes resultados, el 73% de los usuarios respondieron que el uso de un sistema de gestión documental mejoraría la gestión de documentos que realizan y el 27% indicaron que no.

**Interpretación:**

Según el análisis hecho de las encuestas, los usuarios consideran que el uso de un sistema de gestión documental ayudaría a las secretarías a mejorar su gestión documental.

**8. ¿Considera usted que las secretarias usan un lenguaje adecuado al momento de proporcionar información?**

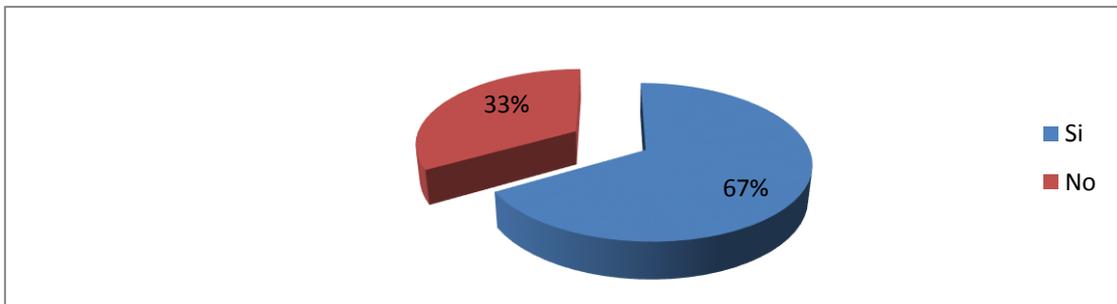
**Tabla N°. 10** Lenguaje adecuado

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	20	67%
No	10	33%
Total		

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Gráfico N°. 10** Lenguaje adecuado



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Análisis de datos**

De la información que proporcionaron los usuarios, se realizó un análisis que corresponde a los siguientes datos el 67% que las secretarias si manejan un adecuado lenguaje cuando habla con los usuarios y el 33% que no.

**Interpretación:**

Según el análisis hecho de las encuestas, se determina que las secretarias poseen un lenguaje adecuado a la hora de atender a los usuarios.

## TABULACIÓN A LAS SECRETARIAS

### 1. Sabe usted que es un sistema de gestión documental?

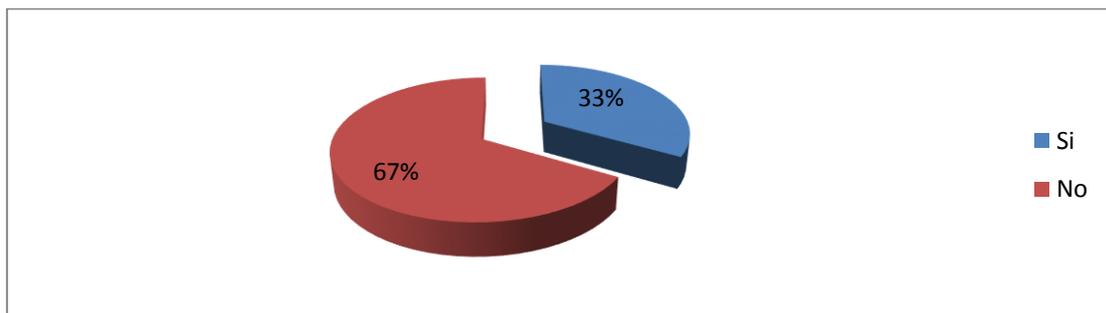
Tabla N°. 1 Sistema de gestión documental

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	33%
No	10	67%
Total	15	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

Gráfico N°. 1 Sistema de gestión documental



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### Análisis de datos

De la encuesta realizada a las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo, el 67% indicó que no saben que es un sistema de gestión documental y el 33% respondió que sí.

### Interpretación:

De acuerdo con el análisis que aportó la encuesta, arrojo que la mayoría de las secretarias no saben que es un sistema de gestión documental.

## 2. ¿Usted conoce cuales son las ventajas de usar un sistema de gestión documental?

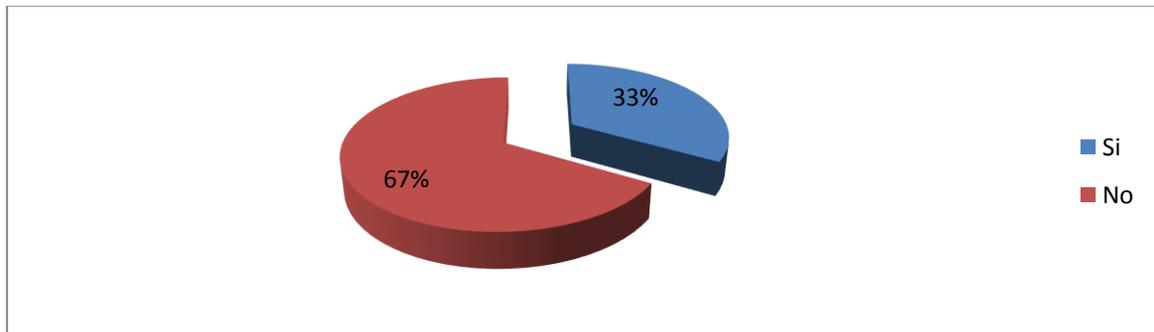
**Tabla N° 2** Ventajas de un sistema de gestión documental

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	33%
No	10	67%
Total	15	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Gráfico N° 2** Ventajas de un sistema de gestión documental



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### Análisis de datos

De la encuesta realizada a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo, el 67% indicó que no saben cuáles son las ventajas de usar un sistema de gestión documental y el 33% respondió que sí.

### Interpretación:

De acuerdo con el análisis que aportó la encuesta, arrojo que la mayoría de las secretarías, que no saben cuáles son las ventajas de usar un sistema de gestión documental

## 3. ¿La gestión documental que usted realiza está organizada adecuadamente?

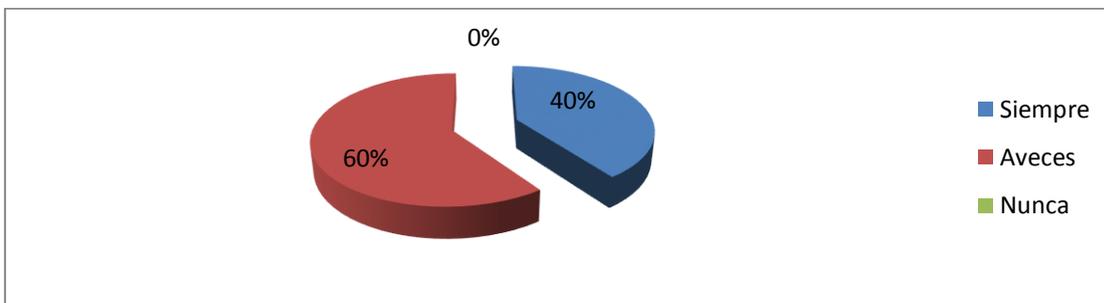
**Tabla N°. 3** Organización de la documentación

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	9	60%
A veces	6	40%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Gráfico N°. 3** Organización de la documentación



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### **Análisis de datos**

De la encuesta realizada a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo, el 60% indicó que solo a veces tienen organizada la documentación y el 40% que siempre tienen organizada la información que está a su cargo.

### **Interpretación:**

Los resultados que arrojó el análisis, es que solo a veces tienen organizada la documentación que manejan.

### **4. Considera usted que la atención que les brindan a los usuarios satisface sus requerimientos?**

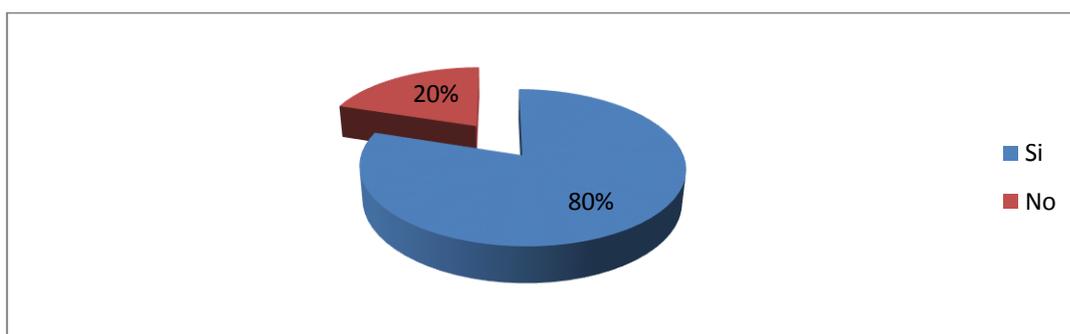
**Tabla N°. 4** Satisfacción de requerimientos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	80%
No	3	20%
Total	15	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Gráfico N°. 4** Satisfacción de requerimientos



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### **Análisis de datos**

De la encuesta realizada a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo, el 80% comentaron que si satisfacen los requerimientos de los usuarios y el 20% que no porque muchas veces no se les puede facilitar de inmediato dicha información.

### **Interpretación:**

Según la información que aportaron las secretarías la mayoría de ellas consideran que si satisfacen los requerimientos de los usuarios.

**5. ¿Considera que el uso de un sistema de gestión documental mejore la atención que les brindan a los usuarios y directivos?**

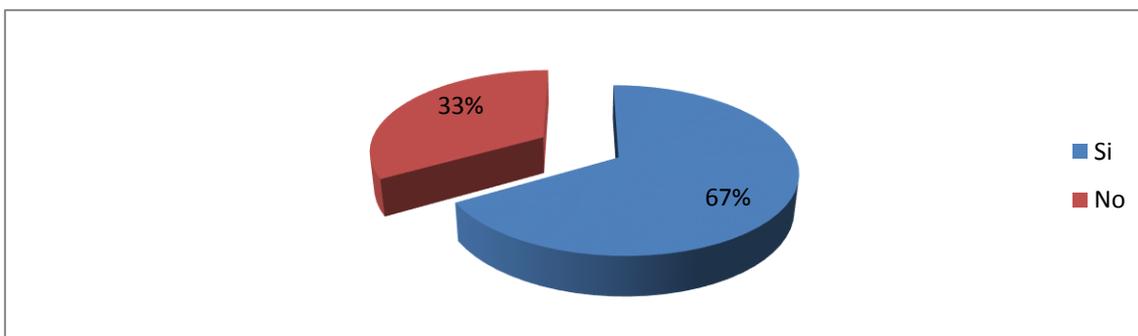
**Tabla N°. 5** Mejorar la atención al usuario

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	10	67%
No	5	33%
Total	15	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Gráfico N°. 5** Mejorar la atención al usuario



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### **Análisis de datos**

De la encuesta realizada a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo, el 67% considera que con el uso de un sistema de gestión documental mejorar la atención que prestan a los directivos y usuarios y el 33 que no es necesario.

### **Interpretación:**

Según el análisis la mayoría de las secretarías consideran que un sistema de gestión documental ayudara a mejorar la atención que les dan a los directivos y usuarios.

### **6. ¿Usted tramita de manera inmediata la información solicitada por los usuarios y directivos?**

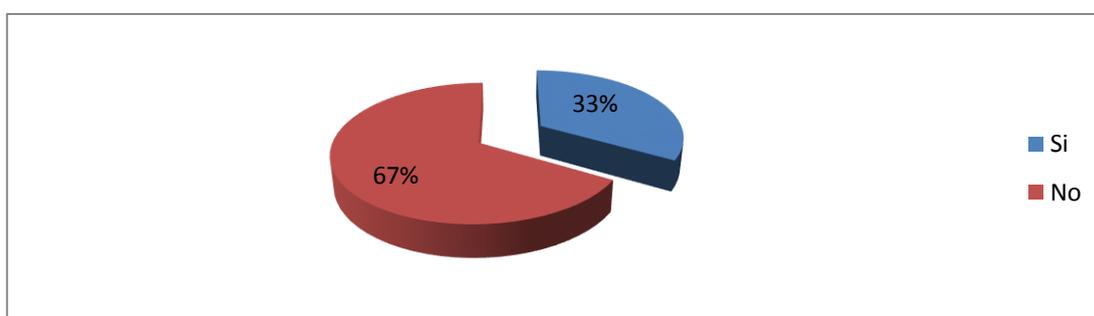
**Tabla N° 6** Función secretarial

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	5	67%
No	10	33%
Total	15	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Gráfico N° 6** Función secretarial



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### **Análisis de datos**

La encuesta realizada a las secretarias, el 67% de las encuestadas respondieron que no tramitan de manera inmediata la solicitud realizada por los usuarios directivos, muchas veces por que cuenta con dicha información en la mano o están haciendo otros trabajos encomendados y el 33% que sí.

### **Interpretación:**

Las secretarias no tramitan de manera inmediata la solicitud realizada por los directivos y usuarios por diferentes motivos.

- 7. ¿Considera usted que el uso de un sistema de gestión documental mejore la gestión documental que usted realiza?**

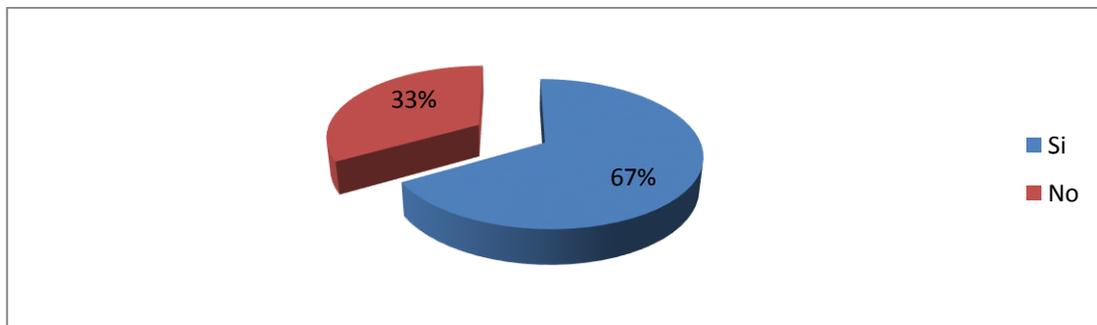
**Tabla N°. 7** Gestión documental

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	67%
No	5	33%
Total	5	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Gráfico N°. 7** Gestión documental



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### **Análisis de datos**

La encuesta realizada a las secretarías, el 67% consideran que un sistema de gestión documental les ayudara a realizar una mejor gestión documental y el 33% que no .

### **Interpretación:**

Las secretarías consideran que usando un sistema de gestión documental les ayudara a mejorar la gestión de la documentación a su cargo.

- 8. ¿Usted usa un lenguaje adecuado al momento de proporcionar información a los usuarios y directivos?**

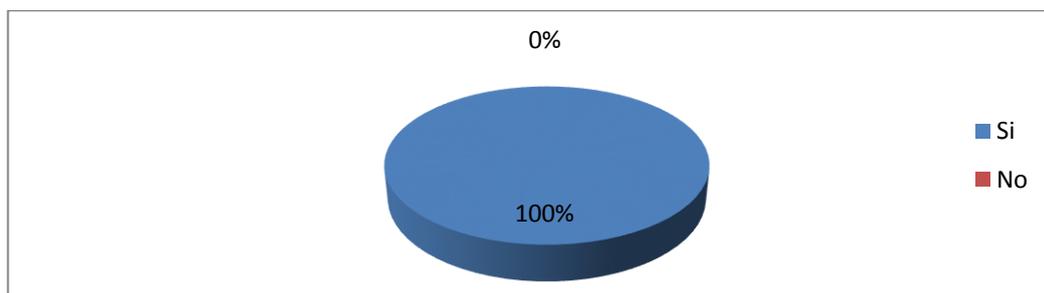
**Tabla N°. 7** Lenguajes adecuado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
Total	15	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Gráfico N°. 7** Lenguaje adecuado



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### **Análisis de datos**

La encuesta realizada a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, el 100% consideran que usan un lenguaje adecuado a la hora de atender a los usuarios que asisten a la institución.

### **Interpretación:**

Todas las secretarías consideran que a la hora de atender a los usuarios usan un lenguaje adecuado haciendo que ellos se sientan bien.

### **TABULACIÓN DE LOS DIRECTIVOS**

## 1. ¿Sabe usted que es un sistema de gestión documental?

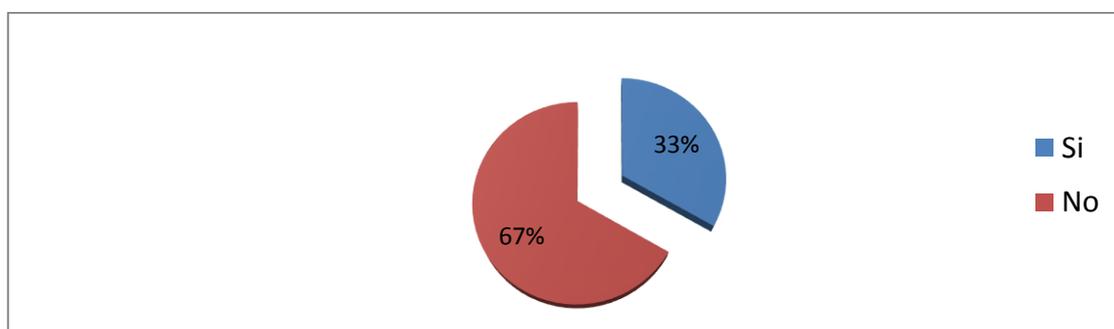
Tabla N°. 1 Sistema de gestión documental

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	33%
No	8	67%
Total	12	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

Gráfico N°. 1 Sistema de gestión documental



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

## Análisis de datos

De la encuesta realizada a los directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, el 67% respondió que no saben que es un sistema de gestión documental. El 33% que sí.

## Interpretación:

Se llega a la interpretación de que la mayoría de los directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo no saben que es un sistema de gestión documental.

## 2. ¿Sabe para qué sirve los sistemas de gestión documental?

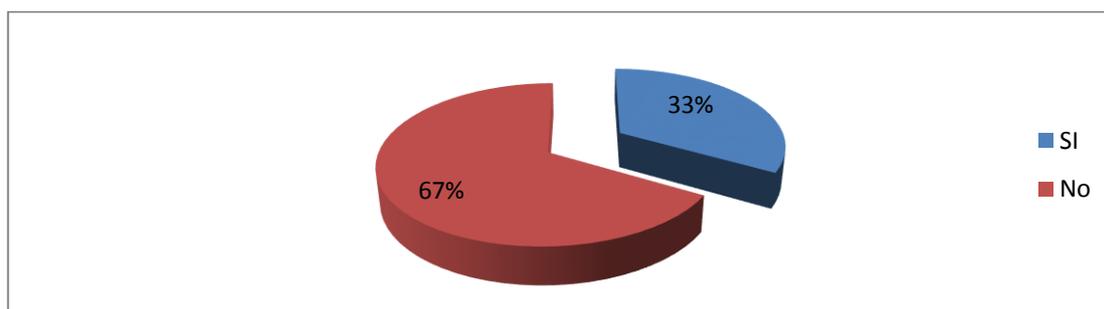
Tabla N°. 2 Uso de un sistema de gestión documental

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	33%
No	8	67%
Total	12	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

**Gráfico N°. 2** Uso de un sistema de gestión documental



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### **Análisis de datos**

De la encuesta realizada a los directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo, el 67% respondió que no saben que es un sistema de gestión documental y el 33% que si saben para que sirve dicho sistema.

### **Interpretación:**

Según el análisis realizado, se puede indicar que la mayoría de los directivos no saben para que sirven los sistemas de gestión documental.

### **3. ¿Usted cree que la documentación que manejan las secretarías están organizada adecuadamente?**

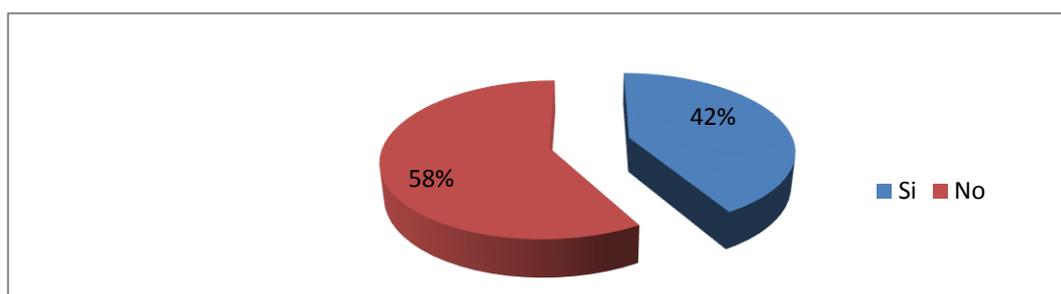
**Tabla N°. 3** Organización de documentación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	42%
No	7	58%
Total	12	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### Gráfico N°. 3 Organización de documentación



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### Análisis de datos

De las encuestas que se realizaron a los directivos, el 58% indicaron que las secretarías no tienen organizada la documentación y el 42% que si tienen organizada la información por lo que les facilitan de inmediato cuando ellos la solicitan.

### Interpretación

La mayoría de los directivos Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo, consideran que las secretarías no tienen organizada la documentación.

### 4. ¿Considera usted que la atención que les brindan las secretarías satisface sus requerimientos?

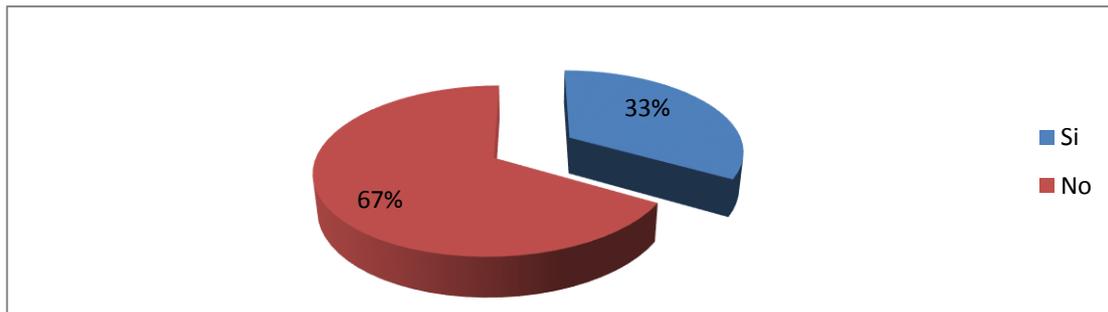
### Tabla N°. 5 Atención brindada al usuario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	33%
No	8	67%
Total	12	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### Gráfico N°. 5 Atención brindada al usuario



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### Análisis de datos

De las encuestas que se realizó a los directivos, el 67% indicó que nunca satisfacen sus requerimientos lo cual a veces le causa demasiada molestia, y el 33% que si satisfacen sus requerimientos al menor tiempo posible.

### Interpretación:

La mayoría de los directivos que laboran en la institución, indican que las secretarías no satisfacen sus requerimientos de manera inmediata consideran que deben de ser más eficientes.

### 5. ¿Considera que el uso de un sistema de gestión documental mejore la atención que les brindan las secretarías a los usuarios y directivos?

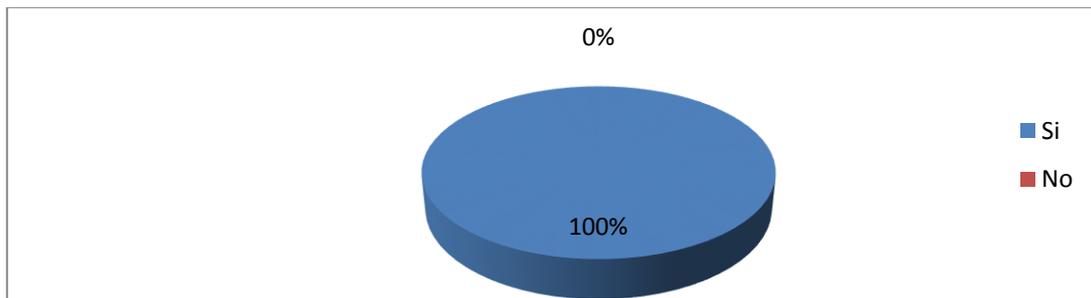
### Tabla N°. 6 Mejorar la atención al usuario y directivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
Total	15	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### Gráfico N°. 6 Mejorar la atención al usuario y directivos



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### Análisis de datos

De acuerdo con la encuesta realizada a los directivos arrojo como resultado, el 100% que con un sistema de gestión documental las secretarias podrán desempeñarse mejor y lograrán dar una mejor atención a los usuarios y directivos.

### Interpretación

La mayoría de los directivos consideran que con un sistema de gestión documental, las secretarias podrán desempeñarse mejor y lograrán dar una mejor atención a los usuarios y directivos.

### 6. ¿Cuándo usted solicita una documentación se tardan en darle una respuesta?

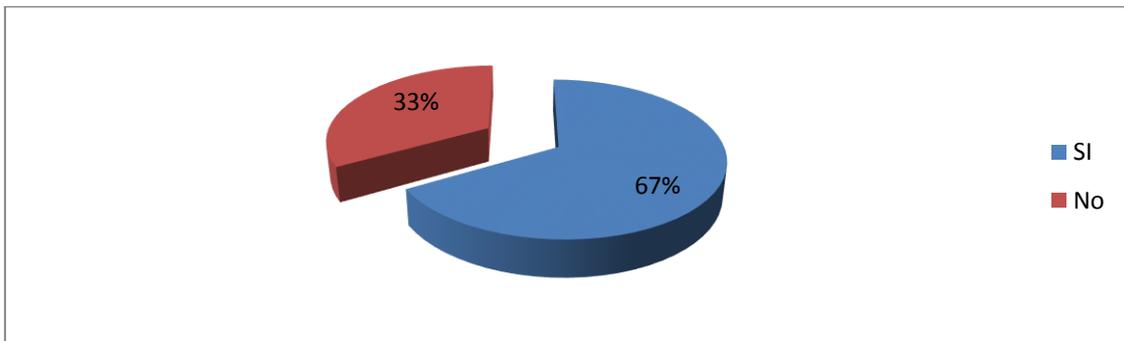
#### Tabla N°. 7 Demora de entrega de documentación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	67%
No	4	33%
Total	12	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### Gráfico N°. 7 Demora de entrega de documentación



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### Análisis de datos

De acuerdo con la encuesta realizada a los directivos arrojó como resultado, el 67% que las secretarías se tardan demasiado tiempo en darles una documentación y el 33% que no les facilitan al menor tiempo posible.

### Interpretación

La mayoría de los directivos indican que las secretarías se tardan demasiado tiempo en darles alguna documentación en específica.

**7. ¿Considera usted que el uso de un sistema de gestión documental mejore la gestión documental que manejan las secretarías?**

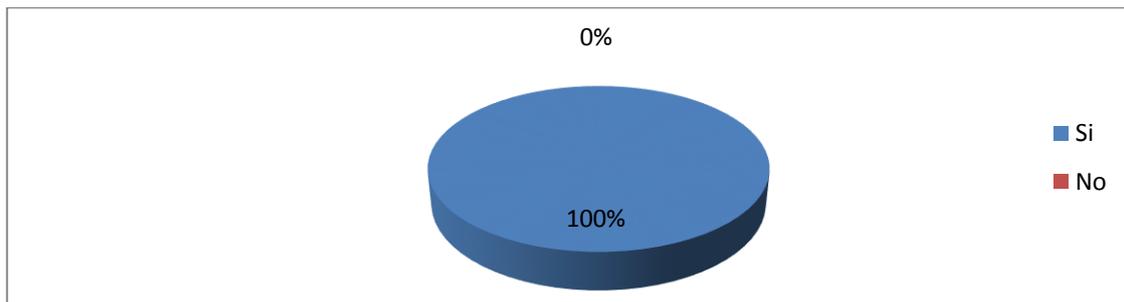
### Tabla N°. 9 Gestión documental

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### Gráfico N°. 9 Gestión documental



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### Análisis de datos

De acuerdo con la encuesta realizada a los directivos arrojo como resultado, el 100% indica que si las secretarias usaran un sistema de gestión documental ellas tendrán un mejor control de la gestión de documentos.

### Interpretación

Los directivos indican que si las secretarias usaran un sistema de gestión documental ellas tendrán un mejor control de la gestión de documentos.

### 8. ¿Considera usted que las secretarias usan un lenguaje adecuado al momento de proporcionar información?

**Tabla N°. 10** Lenguaje adecuado

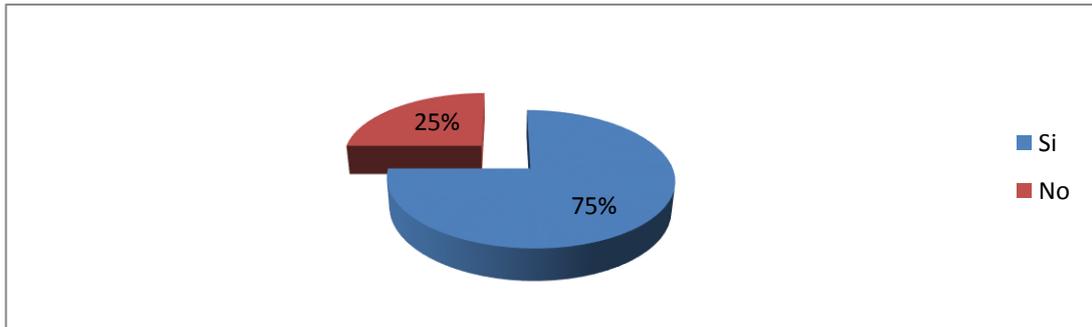
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
-------------	------------	------------

Si	9	75%
No	3	25%
Total	12	

**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### Gráfico N°. 10 Lenguaje adecuado



**Autora:** Tania Paola Angamarca Quintana

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo

### Análisis de datos

De acuerdo con la encuesta realizada a los directivos arrojo como resultado, el 75% indica que las secretarías si usan un lenguaje adecuado cuando atienden a los usuarios y 25% que no.

### Interpretación:

Según el análisis la mayoría de los directivos indican que las secretarías si usan un lenguaje adecuado cuando atienden a los usuarios

## FORMULARIO DE ENCUESTAS A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTALVO



### 1. ¿Usted conoce que es un sistema de gestión documental?

Si

No

2. **¿Sabe para qué sirve los sistemas de gestión documental?**  
 Si  
 No
3. **¿Usted cree que la documentación que manejan las secretarias están organizada adecuadamente?**  
 Siempre  
 A veces  
 Nunca
4. **¿Considera usted que el uso de un sistema de gestión documental mejorará el desempeño laboral de las secretarias?**  
 Si  
 No
5. **¿Considera usted que la atención que les brindan las secretarias satisface sus requerimientos?**  
 Siempre  
 A veces  
 Nunca
6. **¿Considera que el uso de un sistema de gestión documental mejore la atención que les brindan las secretarias a los usuarios y directivos?**  
 Si  
 No
7. **¿Cuándo usted solicita una documentación se demoran en darle una respuesta?**  
 Siempre  
 A veces  
 Nunca
8. **¿Usted considera que es necesario mejorar la atención al usuario en los servicios que ofrece la institución?**  
 Si  
 No
9. **¿Considera usted que el uso de un sistema de gestión documental mejore la gestión documental que manejan las secretarias?**  
 Si  
 No
10. **¿Considera usted que las secretarias usan un lenguaje adecuado al momento de proporcionar información?**  
 Si  
 No

**FORMULARIO DE ENCUESTAS A LAS SECRETARIAS DEL  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL  
DEL CANTÓN MONTALVO**



1. **¿Sabe usted que es un sistema de gestión documental?**  
 Si  
 No
2. **¿Usted conoce cuales son las ventajas de usar un sistema de gestión documental?**  
 Si

- No
3. **¿La gestión documental que usted realiza esta organizada adecuadamente?**
- Siempre  
 A veces  
 Nunca
4. **¿Considera usted que el uso de un sistema de gestión documental mejorará su desempeño laboral?**
- Si  
 No
5. **¿Considera usted que la atención que les brindan a los usuarios satisface sus requerimientos?**
- Siempre  
 A veces  
 Nunca
6. **¿Considera que el uso de un sistema de gestión documental mejore la atención que les brindan a los usuarios y directivos?**
- Si  
 No
7. **¿Usted tramita de manera inmediata la información solicitada por los usuarios y directivos?**
- Siempre  
 A veces  
 Nunca
8. **¿Usted considera que es necesario mejorar la atención al usuario en los servicios que ofrece la institución?**
- Si  
 No
9. **¿Considera usted que el uso de un sistema de gestión documental mejore la gestión documental que usted realiza?**
- Si  
 No
10. **¿Usted usa un lenguaje adecuado al momento de proporcionar información a los usuarios y directivos?**
- Si  
 No

**FORMULARIO DE ENCUESTAS A LOS DIRECTIVOS DEL  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL  
DEL CANTÓN MONTALVO**



1. **¿Sabe usted que es un sistema de gestión documental?**
- Si  
 No
2. **¿Sabe para qué sirve los sistemas de gestión documental?**
- Si  
 No

3. **¿Usted cree que la documentación que manejan las secretarias están organizada adecuadamente?**
- Siempre  
 A veces  
 Nunca
4. **¿Considera usted que el uso de un sistema de gestión documental mejorara el desempeño laboral de las secretarias?**
- Si  
 No
5. **¿Considera usted que la atención que les brindan las secretarias satisface sus requerimientos?**
- Siempre  
 A veces  
 Nunca
6. **¿Considera que el uso de un sistema de gestión documental mejore la atención que les brindan las secretarias a los usuarios y directivos?**
- Si  
 No
7. **¿Cuándo usted solicita una documentación se demoran en darle una respuesta?**
- Siempre  
 A veces  
 Nunca
8. **¿Usted considera que es necesario mejorar la atención al usuario en los servicios que ofrece la institución?**
- Si  
 No
9. **¿Considera usted que el uso de un sistema de gestión documental mejore la gestión documental que manejan las secretarias?**
- Si  
 No
10. **¿Considera usted que las secretarias usan un lenguaje adecuado al momento de proporcionar información?**
- Si  
 No

**GRÁFICOS DEL MANUAL DE ADMINISTRACION INSTITUCIONAL DEL  
SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL QUIPUX**



Gráfico N°. 1 Página de inicio del sistema

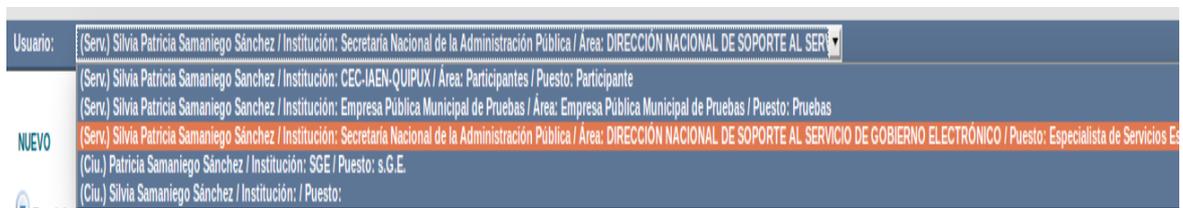


Gráfico N°. 2: Usuario con cargo múltiple



Gráfico N°. 3: Estructura del sistema

Módulo de Administración	
1.	<a href="#">Cambio de contraseña</a>
2.	<a href="#">Listas de envío</a>
3.	<a href="#">Ciudadanos</a>
4.	<a href="#">Usuarios internos</a>
5.	<a href="#">Áreas</a>
6.	<a href="#">Instituciones</a>
7.	<a href="#">Numeración de documentos</a>
8.	<a href="#">Respaldo de Documentos</a>
9.	<a href="#">Etiquetas de Documentos</a>

Gráfico N°. 4: Administración del sistema

**Por favor ingrese los siguientes datos**

Usuario: ADM

Contraseña anterior:

Contraseña:  \*

Re-escriba la contraseña:  \*

\* La contraseña debe ser de mínimo 6 caracteres y máximo 15, entre números y letras.

Gráfico N°. 5: Cambio de contraseña

Creación y Modificación de Listas de Envío	
* Seleccione la lista	<< Crear Nueva Lista >>
* Nombre	<input type="text"/>
* Tipo de Lista	Pública
Descripción	<input type="text"/>
Creado Por	Adm

Gráfico N°. 6: Administración de listas de envío

Creación y Modificación de Listas de Envío

\* Seleccione la lista << Crear Nueva Lista >> a

\* Nombre  b \* Tipo de Lista Pública (Personal / Pública) d

Descripción  c

Creado Por Adm  e

---

Buscar Usuarios: Tipo de Usuario: Todos los usuarios f

Nombre / C.I.:  Puesto:  Buscar

---

RESULTADO DE LA BÚSQUEDA

Tipo	Nombres	Institución	Título	Puesto	Área	E-mail	Uso	Acción
Funcionario	Silvia Patricia Samaniego Sánchez	Secretaría Nacional de la Administración Pública	Señorita Ingeniera	Especialista de Servicios Especiales	DIRECCIÓN NACIONAL DE SOPORTE AL SERVICIO DE GOBIERNO ELECTRONICO			<span>Seleccionar</span>

---

DATOS A COLOCAR EN EL LISTADO

Tipo	Nombres	Institución	Título	Puesto	Área	E-mail	Estado	Acción
Funcionario	Alejandro Fabian Mero Garcia	Universidad Técnica de Manabí	Señor Ingeniero	Administrador Quipux	Universidad Técnica de Manabí		Activo	<span>Borrar</span>

Aceptar Cancelar Eliminar Lista

**Gráfico N°. 7: Búsqueda de usuarios para lista de envío**

Buscar Usuarios: Tipo de Usuario: Funcionarios Públicos Buscar

Nombre / C.I.:  Puesto:

Institución: Presidencia de la República + Seleccionar Área

Área Seleccionada:

---

RESULTADO DE LA BÚSQUEDA

Funcionario	Augusta Amas Mino	Presidencia de la República	Secretaria		ARCHIVO PASIVO	augusta.amas@presidencia.gov.ec		<span>Seleccionar</span>
Funcionario	Alicia Cumanda Pelaez Lopez	Presidencia de la República	Señora	SECRETARIA	COORDINACION DIPLOMATICA	alicia.pelaez@presidencia.gov.ec		<span>Seleccionar</span>
Funcionario	Alicia Guadalupe Jacome Ponce	Presidencia de la República		SECRETARIA	SUBSECRETARIA NACIONAL JURIDICA	Alicia.Jacome@presidencia.gov.ec		<span>Seleccionar</span>
Funcionario	Alicia Reyes Noboa Noboa	Presidencia de la República	Tatiana Hija	Estudiante	SUBSECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	alicia@gmail.com		<span>Seleccionar</span>
Funcionario	Alvaro Orellana Sáenz	Presidencia de la República	Abogado	Subsecretario General	SUBSECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA	Alvaro.Orellana@presidencia.gov.ec		<span>Seleccionar</span>
Funcionario	Anabella Ines Spangenberg Parera	Presidencia de la República		ANALISTA	ASESORIA DEL DESPACHO	Anabella.Spangenberg@presidencia.gov.ec		<span>Seleccionar</span>

---

DATOS A COLOCAR EN LA LISTA

Tipo	Nombres	Institución	Título	Puesto	Área	E-mail	Estado	Acción
Funcionario	Adriana Ximena Caizachana Cumbajin	Presidencia de la República		SECRETARIA	ARCHIVO PASIVO	Ximena.Caizachana@presidencia.gov.ec	Activo	<span>Borrar</span>
Funcionario	Alicia Reyes Noboa Noboa	Presidencia de la República	Tatiana Hija	Estudiante	SUBSECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	alicia@gmail.com	Activo	<span>Borrar</span>
Funcionario	Alvaro Orellana Sáenz	Presidencia de la República	Abogado	Subsecretario General	SUBSECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA	Alvaro.Orellana@presidencia.gov.ec	Activo	<span>Borrar</span>

Aceptar Cancelar

**Gráfico N°. 8: Creación de lista de envío**

**Creación y Modificación de Listas de Envío**

\* Seleccione la lista: **Administradores Institucionales QUIPUX**

\* Nombre:  \* Tipo de Lista: **Pública** (Personal / Pública)

Descripción:

Creado Por: Adm

Buscar Usuarios:

Tipo de Usuario: **Servidor Público**

Nombre / C.I.:  Puesto:

Institución: **Secretaría Nacional de la Administración Pública**

Área Seleccionada:

[+ Seleccionar Área](#)

**Buscar**

**RESULTADO DE LA BÚSQUEDA**

Tipo	Nombres	Institución	Título	Puesto	Área	E-mail	Uso	Acción
Funcionario	Abel Eduardo Estupiñán Véliz	Secretaría Nacional de la Administración Pública	Señor	Conductor	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			<a href="#">Seleccionar</a>
Funcionario	Adolfo Enrique Brinkmann Boloña	Secretaría Nacional de la Administración Pública	Señor Máster	Gerente Institucional	SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS, PROCESOS E INNOVACIÓN			<a href="#">Seleccionar</a>
Funcionario	Alberto Mauricio Viteri Cevallos	Secretaría Nacional de la Administración Pública	Señor Sociólogo	Especialista de Investigación y Estadística	COORDINACIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICA			<a href="#">Seleccionar</a>
		Secretaría Nacional de		Especialista de	DIRECCIÓN DE			

**DATOS A COLOCAR EN EL LISTADO**

Tipo	Nombres	Institución	Título	Puesto	Área	E-mail	Estado	Acción
Funcionario	Ana Isabel Logacho Fernández	Ministerio del Trabajo	Señora Ingeniera	Analista de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Activo	<a href="#">Borrar</a>
Funcionario	Andrés Fabricio Ortiz Navaro	Instituto Nacional de Investigaciones Agropecuarias	Señor Ingeniero	Analista Informatico 2	UNIDAD INFORMATICA		Activo	<a href="#">Borrar</a>
Funcionario	Andrés Vinicio Esmeraldas Salazar	Defensoría del Pueblo	Señor Analista	Analista 1	Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		Activo	<a href="#">Borrar</a>

[Aceptar](#)
[Cancelar](#)
[Eliminar Lista](#)

**Gráfico N°. 9: Edición de lista de envío**

**Creación y Modificación de Listas de Envío**

\* Seleccione la lista: **ADMINISTRADORES DE QUIPUX 2016**

\* Nombre:  \* Tipo de Lista: **Pública** (Personal / Pública)

Descripción:

Creado Por: Moreno Alarcón

Buscar Usuarios:

Tipo de Usuario: **Todos los usuarios**

Nombre / C.I.:  Puesto:

**Buscar**

**RESULTADO DE LA BÚSQUEDA**

**DATOS A COLOCAR EN EL LISTADO**

Tipo	Nombres	Institución	Título	Puesto	Área	E-mail	Estado	Acción
Funcionario	Alejandro Fabian Mero Garcia	Universidad Técnica de Manabí	Señor Ingeniero	Administrador Quipux	Universidad Técnica de Manabí		Activo	<a href="#">Borrar</a>
Funcionario	Alexandra Del Rocio Mejía Salazar	Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones	Señora Ingeniera	Servidor Público	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		Activo	<a href="#">Borrar</a>
Funcionario	Alexandra Maribel Cajas Garzon	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Saquisilí	Señorita Ingeniera	Secretaria General	Secretaria General		Activo	<a href="#">Borrar</a>
	Alfredo Marcelo	Comoración Eléctrica	Señor	Asistente de Soluciones	HPA Tecnología de la			

[Aceptar](#)
[Cancelar](#)
[Eliminar Lista](#)

**Gráfico N°. 10: Consulta de lista de envío**

Creación y Modificación de Listas de Envío

* Seleccione la lista	ADMINISTRADORES DE QUIPUX 2016	* Tipo de Lista	Pública (Personal / Pública)
* Nombre	ADMINISTRADORES DE QUIPUX 2016		
Descripción			
Creado Por	Moreno Alarcón		

Buscar Usuarios: Tipo de Usuario: Todos los usuarios

Nombre / C.I.:  Puesto:

**Buscar**

RESULTADO DE LA BÚSQUEDA

DATOS A COLOCAR EN EL LISTADO

Tipo	Nombres	Institución	Título	Puesto	Área	E-mail	Estado	Acción
Funcionario	Alejandro Fabian Mero Garcia	Universidad Técnica de Manabí	Señor Ingeniero	Administrador Quipux	Universidad Técnica de Manabí		Activo	<b>Borrar</b>
Funcionario	Alexandra Del Rocio Mejia Salazar	Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones	Señora Ingeniera	Servidor Público	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		Activo	<b>Borrar</b>
Funcionario	Alexandra Maribel Cajas Garzon	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Saquisilí	Señorita Ingeniera	Secretaria General	Secretaria General		Activo	<b>Borrar</b>
	Alfredo Marcelo	Comoración Eléctrica	Señor	Asistente de Soluciones	HPA Tecnología de la			

**Aceptar**

**Cancelar**

**Eliminar Lista**

**Gráfico N°. 11: Eliminar lista de envío**

Regresar Crear Editar

Buscar ciudadano: Nombre / C.I. Puesto / Correo / Institución 0602926 **Buscar**

No. de registros encontrados: 1

Nombre	Cédula	Email	Puesto	Institución	Estado
Silvia Patricia Samaniego	0602926				Activo

Página 1/1

**Gráfico N°. 12: Buscar ciudadano**

Info. Ciudadano Modificaciones

Usuario:	0602926		
* Cédula/RUC:	0602926	<input type="checkbox"/> No tiene No. de cédula	Otro Documento:
* Nombre:	Silvia Patricia	* Apellido:	Samaniego
Título:	Señorita	Abbr. Título:	Srta.
Institución:		Puesto:	
Teléfono:		Email:	
Contraseña:	<input type="checkbox"/> Cambiar contraseña		
Dirección Principal (Barrio/Número)		Referencia (Calles/Transversales)	
* Ciudad/País	Quito, D.M. Ingrese los primeros caracteres de la Ciudad o País y selección de la lista.		

**Aceptar** **Regresar**

Gráfico N°. 13: Editar ciudadano



Regresar

Gráfico N°. 14: Menú de administración de usuarios y permisos

A search form for users. At the top are three icons: "Regresar" (back), "Buscar" (search), and "Crear" (create). The form has a label "Buscar usuario del sistema:" on the left. On the right, there are input fields for "Nombre / C.I. Puesto / Correo", "Área" (dropdown), "Permiso" (dropdown), "Estado" (dropdown with "Activos" selected), and "Perfil" (dropdown with "Todos" selected). A "Buscar" button is on the far right.

Gráfico N°. 15: Botón de acción de usuarios

A form for user actions. At the top are three icons: "Regresar", "Buscar", and "Crear". Below are two tabs: "Datos Registro Civil" and "Usuarios". The "Usuarios" tab is active. There are three sub-tabs: "Info. de Usuario", "Permisos", and "Modificaciones". Under "Permisos", there are two checked items: "Cambio de Contraseña" (Permite Reiniciar la Contraseña) and "Usuario Activo" (Activa Usuario/ Desactiva Usuario). Below is a form with fields for: \* Cédula, Es Pasaporte (checkbox), \* Nombre, \* Área (dropdown), Abr. y Título, \* Puesto, Dirección, \* Perfil (Normal dropdown), Celular, Observación, \* Apellido, \* Ciudad (dropdown), \* Correo electrónico, \* Puesto Cabecera, Teléfono, and \* Iniciales Sumilla. At the bottom are "Grabar" and "Regresar" buttons.

Gráfico N°. 16: Crear usuario funcionario público

Datos traídos desde el Registro Civil			
Nombres:	SAMANIEGO SANCHEZ SILVIA PATRICIA	Sexo:	MUJER
Estado Civil:	SOLTERO	Dirección:	MAGDALENA DAVALOS

**Gráfico N°. 17: Consulta en el Registro Civil los datos del usuario**

Info. de Usuario	Permisos	Sol. Respaldos	Modificaciones
<input checked="" type="checkbox"/>	Cambio de Contraseña		Permite Reiniciar la Contraseña
<input checked="" type="checkbox"/>	Usuario Activo		Activa Usuario/ Desactiva Usuario
* Cédula	0602926		Usuario 0602926.
	Es Pasaporte <input type="checkbox"/>		
* Nombre	Silvia Patricia		* Apellido Samaniego Sánchez
	<input type="text" value="Copiar datos del Registro Civil"/>		* Ciudad << seleccione >>

**Gráfico N°. 18: Función para copiar de datos ingresados**

Usuarios				
 Existen usuarios registrados con el mismo número de cédula.				
No. de registros encontrados: 3				
Tipo	Nombre	Puesto	Área	Institución
(Serv.)	Silvia Patricia Samaniego Sanchez	Pruebas	Empresa Pública Municipal	Empresa Pública Municipal
(Ciu.)	Silvia Patricia Samaniego			
(Ciu.)	Patricia Samaniego Sánchez	Independiente	Ciudadano	
Página 1/1				

**Gráfico N°. 19: Advertencia de usuario ya registrado**

Info. de Usuario	Permisos	Sol. Respaldos	Modificaciones
<input type="checkbox"/>	Cambio de Contraseña		Permite Reiniciar la Contraseña
<input checked="" type="checkbox"/>	Usuario Activo		Activa Usuario/ Desactiva Usuario
* Cédula	0602926		Usuario 0602926
Es Pasaporte	<input type="checkbox"/>		
* Nombre	Silvia Patricia		* Apellido Samaniego
* Área	Empresa Pública Municipal		* Ciudad Quito, D.M.
Abr. y Título	<< seleccione >>		* Correo electrónico contacto@dominioinstitucion.gob.ec
	Srta.		
	Señorita		
* Puesto	Asistente		* Puesto Cabecera Asistente
Dirección			Teléfono
* Perfil	Normal		* Iniciales Sumilla SS
Celular			<input type="checkbox"/> Responsable de Area
Observación			

Grabar
Regresar

**Gráfico N°. 20: Campos para la creación del usuario Servidor Público**

Info. de Usuario	Permisos	Sol. Respaldos	Modificaciones
Activar	Permiso	Descripción	
Generales			
<input checked="" type="checkbox"/>	Activar Acciones sobre Documentos	Visualiza el combo de Acciones requeridas en la bandeja de Reasignados	
<input checked="" type="checkbox"/>	Enviar notificaciones al correo.	El sistema envía notificaciones sobre los documentos recibidos al correo electrónico del usuario	
<input checked="" type="checkbox"/>	Creación de documentos de Salida	Permite al usuario crear documentos de Salida. Documentos que salen de la institución a otra institución o a un ciudadano.	
Asistentes ó Secretarias			
Jefes			
Bandeja de Entrada			
Administrador			
Usuarios Especiales			

Grabar
Regresar

**Gráfico N°. 21: Pestaña permisos del usuario**

Activar	Permiso	Descripción
Asistentes ó Secretarias		
<input checked="" type="checkbox"/>	Manejar el Archivo	Permite a los usuarios del archivo buscar y ubicar documentos en el archivo físico de la institución.
<input checked="" type="checkbox"/>	Consultar Documentos	Permite al usuario consultar documentos que pertenecen a otros usuarios de la misma área o de áreas con menor jerarquía
<input checked="" type="checkbox"/>	Impresión de Documentos	Muestra en el menú la opción para imprimir los documentos que deberán ser enviados manualmente.
<input checked="" type="checkbox"/>	Redirigir a edición al ingresar a un documento	Cuando el usuario accede a un documento en elaboración lo redirecciona automáticamente a la pantalla de edición.
<input checked="" type="checkbox"/>	Usuario Público	Permite al usuario ser visto desde otras áreas de una misma institución.

**Gráfico N°. 22: Permisos del bloque Asistentes o Secretarias**

Jefes		
<input checked="" type="checkbox"/>	Recibir documentos externos dirigidos	Permite al usuario recibir directamente documentos externos dirigidos a otro usuario.
<input checked="" type="checkbox"/>	Recibir documentos de ciudadanos	Permite al usuario recibir documentos firmados electrónicamente por ciudadanos.
<input checked="" type="checkbox"/>	Reportes	Permite visualizar reportes estadísticos de documentos recibidos por los usuarios de la institución.
<input checked="" type="checkbox"/>	Firma Digital	Define si el usuario puede firmar digitalmente los documentos.
Seleccione el tipo de certificado: <span style="float: right;">Archivo ▾</span>		
<input checked="" type="checkbox"/>	Mostrar documento automáticamente en la información general.	Muestra el documento sin necesidad de hacer click en "Ver Documento" en la parte inferior de la pantalla de información.
<input checked="" type="checkbox"/>	Omitir estructura orgánica funcional (Un usuario por institución)	Permite reasignar documentos a cualquier usuario público, saltándose la estructura orgánica funcional de la institución.

**Gráfico N°. 23: Permisos del bloque Jefes**

Bandeja de Entrada		
<input checked="" type="checkbox"/>	Bandeja de Entrada	Visualiza todos los documentos de la institución, sin verificar en que nivel se encuentre
<input checked="" type="checkbox"/>	Tramitar documentos de ciudadanos	Permite al usuario ver la bandeja intermedia donde llegan los documentos firmados electrónicamente por ciudadanos.
<input checked="" type="checkbox"/>	Digitalizar Documentos	Muestra en el menú la opción para asociar documento digital (imágenes), a los documentos registrados en la mesa de entrada.
<input checked="" type="checkbox"/>	Creación de Ciudadanos	Permite a un usuario ingresar nuevos ciudadanos en el sistema, para el definirlos como destinatarios en sus documentos.
<input checked="" type="checkbox"/>	Creación de Documentos de Entrada	Permite al usuario registrar documentos de entrada. Documentos que llegan a la institución de manera física, se registran y se digitalizan para que fluya internamente en la institución electrónicamente.

**Gráfico N°. 24: Permisos del bloque Bandeja de Entrada**

Datos traídos desde el Registro Civil

Nombres:  Género:   
 Estado Civil:  Dirección:

⚠ Existen usuarios registrados con el mismo número de cédula.

No. de registros encontrados: 6

Tipo	Nombre	Puesto	Área	Institución
(Serv.)	Lorena Gicela Torres Jácome	Administrador Quipux	Dirección de Soporte	Presidencia de la República

Página 1 / 1

* Cédula	<input type="text" value="1718353612"/>	Usuario	
* Nombre	<input type="text" value="Sofía"/>	* Apellido	<input type="text" value="Pérez"/>
* Área	BIENESTAR SOCIAL	* Ciudad	Quito
Abr. y Título	Señora - Sra. <input type="text" value="Sra."/> <input type="text" value="Señora"/>	* Correo electrónico	correo@institucional.gob.ec
* Puesto	Analista	* Puesto Cabecera	Analista
Dirección	<input type="text"/>		
* Perfil	Normal		
Firma digitalizada	<input type="text"/>		

La página en <http://cap.gestiondocumental.gob.ec> dice:

Los datos ingresados no coinciden con los devueltos por el registro Civil. ¿Desea continuar?

**Gráfico N°. 25: Validación de datos al crear usuario**

Regresar    Buscar    Crear

Nombre / C.I.   
 Puesto / Correo   
 Área << Seleccione >>  
 Permiso << Seleccione >>  
 Estado   
 Perfil

Buscar usuario del sistema:

**Gráfico N°. 26: Búsqueda de usuario para edición**

Info. de Usuario | Permisos | Sol. Respaldos | **Modificaciones**

Cambio de Contraseña Permite Reiniciar la Contraseña  
 Usuario Activo Activa Usuario/ Desactiva Usuario

* Cédula	1714298187	Usuario	1714298187
Es Pasaporte	<input type="checkbox"/>	* Apellido	Ortiz
* Nombre	Johanna	* Ciudad	Quito
* Área	SECRETARIA GENERAL	* Correo electrónico	johana @presi .gob.ec
Abr. y Título	<< selecciona >>	* Puesto Cabecera	Desarrollo
Ingeniera		Teléfono	
* Puesto		* Iniciales Sumilla	jo
Dirección		<input type="checkbox"/> Responsable de Área	
* Perfil	Normal		
Celular			
Firma digitalizada	Examinar...		
Observación	Cargados Manualmente 20-09-2011		

**Grabar** **Regresar**

**Gráfico N°. 27: Edición de datos de usuario**

Usuarios

 Existen usuarios registrados con el mismo número de cédula.

No. de registros encontrados: 2

Tipo	Nombre	Puesto	Área	Institución
(Serv.)	Paola Geovanna Vera Pozo	Analista de Soporte	DIRECCIÓN DE SOPORTE	Presidencia de la República
(Ciu.)	Paola Geovanna Vera Pozo			

**Gráfico N°. 29: Advertencia de usuarios ya registrados**

Datos traídos desde el Registro Civil

Nombres: **Torres Jacome Lorena Gicela** Género: Femenino  
Estado Civil: Casado Dirección: Tomas De Berlanga Y San Cristo

 Existen usuarios registrados con el mismo número de cédula.

No. de registros encontrados: 6

Tipo	Nombre	Puesto	Área	Institución
(Serv.)	Lorena Gicela Torres Jácome	Administrador Quipux	Dirección de Soporte	Presidencia de la República

Página 1 / 1

* Cédula	1718353612	Usuario	
* Nombre	<b>Sofia</b>	* Apellido	<b>Pérez</b>
* Área	BIENESTAR SOCIAL	* Ciudad	Quito
Abr. y Título	Señora - Sra. Sra. Señora	* Correo electrónico	correo@institucional.gob.ec
* Puesto	Analista	* Puesto Cabecera	Analista
Dirección			
* Perfil	Normal		
Firma digitalizada			

La página en <http://cap.gestiondocumental.gob.ec> dice:

Los datos ingresados no coinciden con los devueltos por el registro CIVIL. ¿Desea continuar?

**Gráfico N°. 30: Validación de datos al crear usuario**

Info. de Usuario		Permisos	Sol. Respaldos	Modificaciones
Cambios Realizados				
Actualizaciones a Administrador Presidencia				
Institución	Usuario Responsable	Fecha de Cambio	Acción	Detalle
Presidencia de la República	Nancy	2013-01-22 16:43:12 (GMT-5)	Edición	ÁREA : DESPACHO -> SUBSECRETARIA GENERAL
Presidencia de la República	Nancy	2013-01-22 16:37:07 (GMT-5)	Edición	ÁREA : SUBSECRETARIA -> DESPACHO
Presidencia de la República	Nancy	2013-01-21 14:48:53 (GMT-5)	Edición	ÁREA : SUBSECRETARIA DE IMAGEN GUBERNAMENTAL -> SUBSECRETARIA GENERAL
Permisos Modificados				
<b>Grabar</b>			<b>Regresar</b>	

Gráfico N°. 31: Auditoría de cambios en datos de usuario

Regresar
Buscar
Crear

---

Nombre / C.I.

Puesto / Correo

Área:

Permiso:

Estado:

Perfil:

Buscar

Gráfico N°. 32: Buscar datos de usuario

Administración de Usuarios y Permisos  
 Asignar Usuarios por Áreas

---Elegir Usuario---

Grace Yolanda Quelal Mera  
Patricia Del Rosario Usbeck Wandemberg  
Xavier Patricio

Asignar Área >>

---Elegir Área---

- ADQUISICIONES
- ALMACEN
- ARCHIVO PASIVO
- AREA LIBRE 2
- AREA LIBRE 3
- ASESORIA DESPACHO PRESIDENCIAL 1
- ASESORIA DESPACHO PRESIDENCIAL 2
- ASESORIA DESPACHO PRESIDENCIAL 3
- ASESORIA DESPACHO PRESIDENCIAL 4
- ASESORIA DESPACHO PRESIDENCIAL 5
- ASISTENTE DE REDACCION
- AYUDA HUMANITARIA
- BIENESTAR SOCIAL
- CONTABILIDAD
- COORDINACIÓN DE AGENDA ESTRATÉGICA
- COORDINACIÓN DIPLOMATICA
- COORDINACIÓN GENERAL DE CONTROL DE GESTIÓN COMPROMISOS PRESIDENCIALES
- COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN SC
- COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN SG

Listado de usuarios

Cédula	Nombre	Área Asignada	Acción
000000000	Administrador Admin	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	<a href="#">Quitar Área</a>
0603157322	Administrador Presidencia	SUBSECRETARIA GENERAL DEL DESPACHO PRESIDENCIAL	<a href="#">Quitar Área</a>
0603429499	Adriana Alejandra Bonilla Huilca	SOPORTE TECNICO DE HARDWARE Y SOFTWARE	<a href="#">Quitar Área</a>

Gráfico N°. 33: Asignar usuarios por áreas

Buscar usuarios por:

Área:

Estado:

Buscar

Usuarios del Área: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

CÉDULA	TÍTULO	NOMBRE	PUESTO	EMAIL	ÁREA	CIUDAD	ESTADO
1720821816	Señor	Torres Cadena Victor Hugo	Asistente	victor.torres@presidencia.gob.ec	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Quito, D.M.	Activo
1703273985	Señora	García Rosales Zonia Ruth	SECRETARIA	Sonia.Garcia@presidencia.gob.ec	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Quito, D.M.	Activo
1706065248	Señora	Freire Silva Leticia Leonor	SECRETARIA	leticia.freire@presidencia.gob.ec	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Quito, D.M.	Activo
1709599094	Señora	Aguirre Acuña Lorena Karina	Asistente	lorena.aguirre@presidencia.gob.ec	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Quito, D.M.	Activo
1714263629	Señora	Cornejo Tapia Silvia Marcela	Secretaria	marcela.cornejo@presidencia.gob.ec	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Quito, D.M.	Activo
1311328015	Señora Arquitecta	Moreno Recalde María Carolina	Directora Administrativa	carolina.moreno@presidencia.gob.ec	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Quito, D.M.	Activo
1714757547	Señora Ingeniera	Fajardo Gavidia Diana Soraya	Asistente	diana.fajardo@presidencia.gob.ec	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Quito, D.M.	Activo

Imprimir

Regresar

Gráfico N°. 34: Reporte de usuarios

Regresar Crear Editar

Datos Registro Civil

El número de cédula ingresado no es válido.

Usuarios

Info. Ciudadano Modificaciones

* Cédula/RUC:	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> No tiene No. de cédula	Otro Documento:	<input type="text"/>
* Nombre:	<input type="text"/>	* Apellido:	<input type="text"/>
Título:	<input type="text"/>	Abr. Título:	<input type="text"/>
Institución:	<input type="text"/>	Puesto:	<input type="text"/>
Teléfono:	<input type="text"/>	Email:	<input type="text"/>
Contraseña:	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> Cambiar contraseña		
Dirección Principal (Barrio/Número):	<input type="text"/>	Referencia (Calles/Transversales):	<input type="text"/>
* Ciudad/País:	<input type="text"/> Ingrese los primeros caracteres de la Ciudad o País y seleccione de la lista.		

Aceptar Regresar

Gráfico N°. 35: Registro de datos de ciudadano

Datos Registro Civil

Datos traídos desde el Registro Civil

Nombres:	Pozo Paola	Género:	Femenino
Estado Civil:	Casado	Dirección:	Terra

Gráfico N°. 36: Consulta de datos en Registro Civil

Info. Ciudadano Modificaciones

* Cédula/RUC:	1713844510 <input type="checkbox"/> No tiene No. de cédula	Otro Documento:	<input type="text"/>
* Nombre:	Vera Pozo Paola Geovanna	* Apellido:	<input type="text"/>
Título:	<input type="text"/>	Abr. Título:	<input type="text"/>
Institución:	<input type="text"/>	Puesto:	<input type="text"/>

Copiar datos del Registro Civil

Gráfico N°. 37: Función para copiar de datos consultados

Usuarios

Existen usuarios registrados con el mismo número de cédula.

No. de registros encontrados: 3

Tipo	Nombre	Puesto	Área	Institución
(Sen.)	Paola Pozo	Administradora de Sistemas	Dirección de Soporte	
(Sen.)	Paola Pozo	Administradora de Sistemas	Subdirección de Zona de Carga Aérea	Servicio Nacional de Aduana del Ecuador
(Ciu.)	Paola Pozo			UNIDAD DE FORMACIÓN ARTESANAL FISCAL PRIMERO DE MAYO.

Página 1/1

Gráfico N°. 38: Advertencia de usuarios ya registrados

Regresar Crear Editar

Buscar ciudadano: Nombre / C.I.  paola

Puesto / Correo / Institución

Buscar

Gráfico N°. 39: Búsqueda y selección de ciudadano

Info. Ciudadano		Modificaciones	
Usuario:	171384451		
* Cédula/RUC:	171384451 <input type="checkbox"/> No tiene No. de cédula	Otro Documento:	
* Nombre:	Paola	* Apellido:	Pozo
Título:	Señora Ingeniera	Ab. Título:	
Institución:	UNIDAD DE FORMACIÓN ARTESANAL FISCAL PRIMERO DE M/	Puesto:	
Teléfono:		Email:	vera@hotmail.com
Contraseña:	<input type="checkbox"/> Cambiar contraseña		
Dirección Principal (Barrio/Número):	T	Referencia (Calles/Transversales):	J y K
* Ciudad/Pais:	Quito/Pichincha/Ecuador	Ingrese los primeros caracteres de la Ciudad o Pais y seleccione de la lista.	

Aceptar

Regresar

Gráfico N°. 40 : Edición de datos de ciudadano

Info. Ciudadano		Modificaciones	
Usuario:	171384451		
* Cédula/RUC:	171384451 <input type="checkbox"/> No tiene No. de cédula	Otro Documento:	
* Nombre:	Paola	* Apellido:	Pozo
Título:	Señora Ingeniera	Ab. Título:	
Institución:	UNIDAD DE FORMACIÓN ARTESANAL FISCAL PRIMERO DE M/	Puesto:	
Teléfono:		Email:	vera@hotmail.com
Contraseña:	<input type="checkbox"/> Cambiar contraseña		
Dirección Principal (Barrio/Número):	T	Referencia (Calles/Transversales):	J y K
* Ciudad/Pais:	Quito/Pichincha/Ecuador	Ingrese los primeros caracteres de la Ciudad o Pais y seleccione de la lista.	

Aceptar

Regresar

Gráfico N°. 41: Datos de última actualización

Exportar Áreas a pdf		Nombre, Sigla:		Buscar
<ul style="list-style-type: none"> <li>Área Prueba 2</li> <li>Paulina</li> <li>PRESIDENCIA</li> </ul>		<p><b>Nueva Área</b></p> <p>* Nombre: dirección de soporte <small>Intente otro nombre de Área</small></p> <p>* Sigla: ds <small>Intente otras Siglas</small></p> <p>* Ciudad: Quito</p> <p>Padre: &lt;&lt; Área Actual &gt;&gt;</p> <p>Ubicación del Archivo Físico: &lt;&lt; Área Actual &gt;&gt;</p> <p>Área de la que se copiará la plantilla del documento: &lt;&lt; Área Actual &gt;&gt;</p> <p>Cargar Plantilla: Por favor cargue una plantilla para los documentos del área. <small>La plantilla debe estar en formato "pdf" y su tamaño máximo 100 Kb.</small> <input type="button" value="Examinar..."/></p>		
		Aceptar		Regresar

Gráfico N°. 42: Creación de área

Exportar Áreas a pdf		Administración de Áreas																		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Paulina Rodas</li> <li>PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA</li> <li>Area Prueba BG</li> <li>SECRETARIA GENERAL</li> </ul>	Nombre, Sigla: soporte	<p>No. de registros encontrados: 3</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre Área</th> <th>Sigla</th> <th>Área Padre</th> <th>Acción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>area soporte4</td> <td>ARSOP</td> <td>Área Prueba</td> <td>Desactivar</td> </tr> <tr> <td>Dirección de Soporte</td> <td>DS</td> <td>SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN</td> <td>Desactivar</td> </tr> <tr> <td>Dirección de Soporte GYE</td> <td>DS-GYE</td> <td>SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN</td> <td>Desactivar</td> </tr> </tbody> </table> <p>Página 1/1</p> <p>Editar Área</p>			Nombre Área	Sigla	Área Padre	Acción	area soporte4	ARSOP	Área Prueba	Desactivar	Dirección de Soporte	DS	SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	Desactivar	Dirección de Soporte GYE	DS-GYE	SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	Desactivar
Nombre Área	Sigla	Área Padre	Acción																	
area soporte4	ARSOP	Área Prueba	Desactivar																	
Dirección de Soporte	DS	SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	Desactivar																	
Dirección de Soporte GYE	DS-GYE	SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	Desactivar																	
		Regresar																		

Gráfico N°. 43: Buscador de áreas

Nombre, Sigla: soporte			Buscar
No. de registros encontrados: 3			
Nombre Área	Sigla	Área Padre	Acción
area soporte4	ARSOP	Area Prueba	Desactivar
Dirección de Soporte	DS	SUBSECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Desactivar
Dirección de Soporte GYE	DS-GYE	SUBSECRETARIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Desactivar
Página 1/1			
Editar Área			
Regresar			

Gráfico N°. 44: Activación/desactivación de áreas

Seleccione una Persona para Jefe de esta área			
Personas en el Área	Jefe de Área		
	Nombre	Puesto	Acción
Diego Javier Basurto Guerrero			
Edison Mera Guevara			
Eduardo Alvear Simba			
Johana Aracely Cabrera Pilataxi			
Luis Javier López Sardi			
Mario Fernando Hidalgo Almeida			
Paola Geovanna Vera Pozo			
Silvia Patricia Samaniego Sánchez			
Aceptar			

Gráfico N°. 45: Asignación de jefe a área

Seleccione una Persona para Jefe de esta área			
Personas en el Área	Jefe de Área		
	Nombre	Puesto	Acción
Diego Javier Basurto Guerrero			
Edison Mera Guevara			
Eduardo Alvear Simba			
Johana Aracely Cabrera Pilataxi			
Luis Javier López Sardi			
Mario Fernando Hidalgo Almeida			
Paola Geovanna Vera Pozo			
Silvia Patricia Samaniego Sánchez			
	Eduardo Alvear Simba	Director de Soporte	eliminar

Compartir Bandeja de Documentos Recibidos			
Compartir con	Lista de Usuarios		
	Nombre	Puesto	Acción
Diego Javier Basurto Guerrero			
Edison Mera Guevara			
Johana Aracely Cabrera Pilataxi			
Luis Javier López Sardi			
Mario Fernando Hidalgo Almeida			
Paola Geovanna Vera Pozo			
Silvia Patricia Samaniego Sánchez			
	Paola Geovanna Vera Pozo	Administradora de Sistemas	eliminar

Gráfico N°. 46: Bandeja compartida

Administrador de Instituciones			
Nombre:	Presidencia de la República		
Ruc:	1701555111	Sigla:	PR
Correo:	soporte@informatica.gob.ec	Teléfono:	3000000
Frase despedida para oficios:	DIOS, PATRIA Y LIBERTAD		
Logo:	Examinar...		
<span>Listado de Instituciones</span> <span>Limpiar</span> <span>Aceptar</span> <span>Regresar</span>			

Gráfico N°. 47: Administración de Institución

Formato de la Numeración de Documento								
Seleccione Área		SUBSECRETARIA INFORMATICA						
Clase de Documento	Copiar Formato del Área	Formato	Abreviación del Documento	Separador	Nº. Dígitos Año	Nº. Dígitos Secuencial	Secuencia Actual	
Oficio	SUBSECRETARIA INFORMATICA	Institucion-Año-Secuencial-Ab. Documento Institucion Añadir Borrar	O	-	4	1	161	
Externo	SUBSECRETARIA INFORMATICA	Area-Año-Secuencial-Ab. Documento Institucion Añadir Borrar	EXT	-	4	1	144	
Memorando	SUBSECRETARIA INFORMATICA	Area-Año-Secuencial-Ab. Documento Institucion Añadir Borrar	M	-	4	1	163	
Circular	SUBSECRETARIA INFORMATICA	Area-Año-Secuencial-Ab. Documento Institucion Añadir Borrar	C	-	4	1	4	
Acuerdo	SUBSECRETARIA INFORMATICA	Secuencial Institucion Añadir Borrar		-	4	4	1	

Gráfico N°. 48: Numeración de documentos

Administración de Etiquetas

[1. Administración de Etiquetas](#)

[2. Consultar Etiquetas](#)

Regresar

Gráfico N°. 49: Administración de Etiquetas

Administración de Metadatos

Seleccione Institución/Área: ALMACEN

Nombre de Metadato	Estado	Acción
		<a href="#">Crear</a>

Regresar

Gráfico N°. 50: Creación de Etiquetas

Administración de Metadatos

Seleccione Institución/Área: Dirección de Soporte

Nombre de Metadato	Estado	Acción
PROVINCIA	Activo	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Crear</a>
Mejía	Activo	<a href="#">Editar</a>
Pujilí	Activo	<a href="#">Editar</a>
Quito	Activo	<a href="#">Editar</a>

Regresar

Gráfico N°. 51: Creación de niveles de etiquetas

**Administración de Metadatos**

Seleccione Institución/Área:

**MODIFICAR - PROVINCIA**

Nombre:

Acciones:

Nombre de Metadato	Estado	Acción
PROVINCIA	Activo	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Crear</a>
Mejía	Activo	<a href="#">Editar</a>
Pujilí	Activo	<a href="#">Editar</a>
Quito	Activo	<a href="#">Editar</a>

**Gráfico N°. 52: Edición de metadato**

**Administración de Carpetas Virtuales**

Seleccione el Área:

**Crear**

Nombre	Tiempo Archivo Gestión	Tiempo Archivo Central
<input type="text" value="ejemplo de carpeta"/>	<input type="text" value="5"/> años	<input type="text" value="15"/> años

Acciones:

Nombre de Carpeta	Estado	Acción
2009-prroaaa	Activo	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Crear</a>
2010	Activo	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Crear</a>
2011	Activo	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Crear</a>
2012	Activo	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Crear</a>

**Gráfico N°. 53: Administración de carpetas virtuales**

**Consulta de Carpetas Virtuales**

Seleccione el Área:

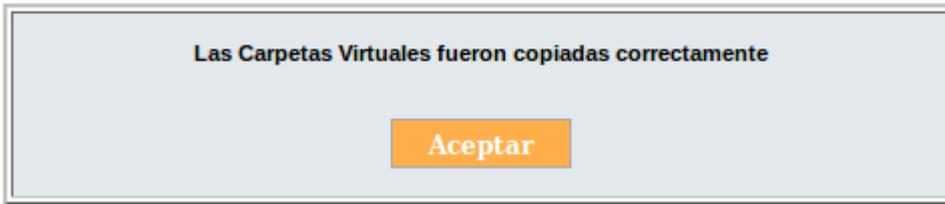
Nombre de Carpeta	Estado	Acción
2009-ii	Inactivo	
Oficio	Inactivo	
2010	Inactivo	
2011	Inactivo	
2012	Activo	
Memos	Inactivo	
Viajes	Inactivo	
Enviados	Inactivo	
Aprobados	Inactivo	
Reprobados	Inactivo	
Oficios	Inactivo	
Oficios 2010	Inactivo	
Prueba	Inactivo	

**Gráfico N°. 54: Consulta de carpetas virtuales**

**Copiar Carpetas Virtuales entre Área**

Origen			Destino		
Área: <input type="text" value="ALMACEN"/>			Área: <input type="text" value="ADQUISICIONES"/>		
Nombre de Carpeta	Estado	Acción	Nombre de Carpeta	Estado	Acción
2009-prroaaa	Activo		2009-ii	Inactivo	
2010	Activo		2010	Inactivo	
2011	Activo		2011	Inactivo	
2012	Activo		2012	Activo	
Memos	Inactivo		Memos	Inactivo	
Oficios	Inactivo		Oficios	Inactivo	
Oficios 2010	Inactivo		Oficios 2010	Inactivo	
Prueba	Inactivo		Prueba	Inactivo	

**Gráfico N°. 55: Copia de Carpetas Virtuales**



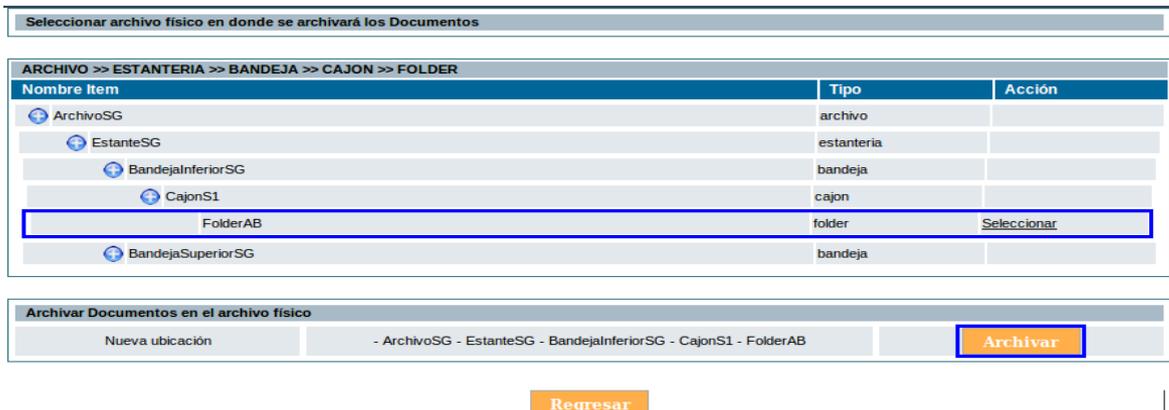
**Gráfico N°. 56: Mensaje de proceso terminado**



**Gráfico N°. 57: Menú de archivo físico**



**Gráfico N°. 58: Ubicación de documentos en archivo físico**



**Gráfico N°. 59: Selección de ubicación física de documento**



**Gráfico N°. 60: Consulta de ubicación física de documento**

Administración de Archivo Físico

Se ha creado el Item ArchivoSG

CREAR ESTANTERIA - ArchivoSG

Nombre Item	Sigla
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Acciones	<b>Guardar</b>

ARCHIVO >> ESTANTERIA >> BANDEJA >> CAJON >> FOLDER

Nombre Item	Sigla	Tipo	Acción
ArchivoSG	ASG001	ARCHIVO	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Crear archivo</a> <a href="#">Crear estanteria</a>

**Regresar**

Gráfico 61: Administración de archivo físico

Administración de Archivo Físico

MODIFICAR FOLDER - Archivador Secretaría - Bandeja Superior - Cajon Derecho Superior - Folder A-B 2011

Nombre Item	Sigla
Folder A-B 2011	FAB278
Acciones	<b>Guardar</b> <b>Desactivar</b> <b>Borrar</b>

ARCHIVADOR >> BANDEJA >> CAJÓN >> FOLDER

Nombre Item	Sigla	Tipo	Acción
Archivador Secretaría	ASG089	ARCHIVADOR	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Crear archivador</a> <a href="#">Crear bandeja</a>
Bandeja Superior	BD2	BANDEJA	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Crear cajón</a>
Cajon Derecho Superior	cds22	CAJÓN	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Crear folder</a>
Folder A-B 2011	FAB278	FOLDER	<a href="#">Editar</a>
ArchivadorSG	ASG01	ARCHIVADOR	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Crear bandeja</a>
Archivador Soporte	ACSop	ARCHIVADOR	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Crear bandeja</a>
Archivador Soporte 1	ASG089	ARCHIVADOR	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Crear bandeja</a>
Archivador Soporte SG	ASS004	ARCHIVADOR	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Crear bandeja</a>

**Regresar**

Gráfico 62: Modificación de archivo físico

Organización Física del Archivo

Seleccione Area  Area

No.	Nombre Item	Descripción Item
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Aceptar**

**Regresar**

Gráfico 64: Administración de archivo físico

**MATRIZ HABILITANTE PARA LA SUSTENTACIÓN  
DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**ESTUDIANTE:** TANIA PAOLA ANGAMARCA QUINTANA **CARRERA:** SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE **FECHA:** 12 de Septiembre del 2017

**TEMA:** Los sistemas de gestión documental para las secretarías y su aporte en el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo.

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>MÉTODO</b>
¿Cómo los sistemas de gestión documental para las secretarías aporta en el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo?	Determinar cómo los sistemas de gestión documental para las secretarías aporta al nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo.	Con el uso de un sistema de gestión documental para las secretarías se mejorará el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Método inductivo</li> <li>➤ Método deductivo</li> </ul>
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>TECNICAS</b>
¿Qué ventajas tienen los sistemas de gestión documental en la gestión de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo?	Analizar las ventajas que tienen los sistemas de gestión documental en la gestión de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo.	Analizando las ventajas que tienen los sistemas de gestión documental facilitará la gestión de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuesta</li> </ul>
¿Cómo los sistemas de gestión documental ayudan en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo?	Identificar como el sistema de gestión documental facilita las funciones secretariales para mejorar la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo	Si se hace uso de un sistema de gestión documental para las secretarías se mejorará la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo	
¿Qué influencia tienen los sistemas de gestión documental en la satisfacción de los usuarios?	Implementar un sistema de gestión documental para mejorar la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo.	Implementando un sistema de gestión documental se mejorará la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montalvo.	

RESULTADO DE LA DEFENSA: .....

.....  
ESTUDIANTE

.....  
DOCENTE MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....  
DOCENTE MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....  
DOCENTE MIEMBRO DEL TRIBUNAL