



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:**

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**MEJORA DEL PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA BÚSQUEDA DE
CONTRATOS EN EL ÁREA DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO DE LA
EMPRESA CORPORACIÓN NACIONAL TELECOMUNICACIONES**

CNT EP

Autora: Sofía Ericka Alvarado Alvarado

Tutor: MSc. Ismelis Castellanos López

Guayaquil, Ecuador

2019

DEDICATORIA

A los estudiantes de la Carrera de Administración de Empresa, para que este estudio sea fue inspiradora de que nada es imposible si nos lo proponemos y también, a la empresa dónde trabajo, para que este estudio sirva de mejora para tomar los correctivos necesarios.

Sofía Ericka Alvarado Alvarado

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su apoyo incondicional, fuerza y pilar de mi entusiasmo, que me ha llevado a este momento presente, dónde concreto un sueño con entusiasmo y trabajo.

Sofía Ericka Alvarado Alvarado

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Mejorar el procedimiento interno para la búsqueda de contratos en el área de documentación y archivo de la empresa Corporación Nacional Telecomunicaciones CNT EP”** y problema de investigación: **¿Cómo incide los incumplimientos de los procedimientos en la búsqueda de los contratos en el área documentación y archivo, para la satisfacción del cliente interno de la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP?**, presentado por **Sofía Ericka Alvarado Alvarado**, como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Sofía Alvarado A.

Egresado:

Sofía Ericka Alvarado Alvarado

Tutor:

MSc. Ismelis Castellanos López



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Alvarado Alvarado Sofia Erika** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Mejora del procedimiento interno para la búsqueda de contratos en el área de documentación y archivo de la empresa Corporación Nacional Telecomunicaciones CNT EP** de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas , de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Alvarado Alvarado Sofia Erika
Nombre y Apellidos del Autor
No. de cedula: 0921956702



Firma





Factura: 001-001-000047589



20190901078D02677

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901078D02677

Ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE KIRK ADOL MAZZINI AGUIRRE de la NOTARÍA SEPTUAGESIMA OCTAVA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 14539-DP09-2019-JS, comparece(n) SOFIA ERIKA ALVARADO ALVARADO portador(a) de CÉDULA 0921956702 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en QUITO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), YO, ALVARADO ALVARADO SOFIA ERIKA EN CALIDAD DE AUTOR(A) CON LOS DERECHOS PATRIMONIALES DEL PRESENTE TRABAJO DE TITULACIÓN MEJORA DEL PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA BÚSQUEDA DE CONTRATOS EN EL ÁREA DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO DE LA EMPRESA CORPORACIÓN NACIONAL TELECOMUNICACIONES CNT EP DE LA MODALIDAD DE PRESENCIAL REALIZADO EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA COMO PARTE DE LA CULMINACIÓN DE LOS ESTUDIOS EN LA CARRERA DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 2 DE OCTUBRE DEL 2019, (11:11).

Sofía Alvarado A.

SOFIA ERIKA ALVARADO ALVARADO
CÉDULA: 0921956702



Kirk Adol Mazzini Aguirre

NOTARIO(A) SUPLENTE KIRK ADOL MAZZINI AGUIRRE

NOTARÍA SEPTUAGESIMA OCTAVA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

AP: 14539-DP09-2019-JS





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0921956702

Nombres del ciudadano: ALVARADO ALVARADO SOFIA ERIKA

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
(CONCEPCION)

Fecha de nacimiento: 15 DE SEPTIEMBRE DE 1983

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: LICENCIADA

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: No Registra

Nacionalidad: No Registra

Nombres de la madre: No Registra

Nacionalidad: No Registra

Fecha de expedición: 4 DE ENERO DE 2019

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 2 DE OCTUBRE DE 2019

Emisor: MARIA GABRIELA ESTRADA ZAPATIER - GUAYAS-GUAYAQUIL



N° de certificado: 191-265-88361



191-265-88361

Ldo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCY

Firma

RESUMEN

Se realizó el estudio del Manual de Procedimientos de Archivo de Contratos, de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y TV de la CNT EP, para incidir en la mejora del orden sistémico en la administración documental, disminución de la dificultad en la ubicación y reducción del tiempo de entrega de archivos temporales, activos e inactivos; en especial de los contratos solicitados por clientes internos o por organismos de control. El objeto de análisis fue la mejora del mencionado manual, para cumplir los procesos establecidos y mejorarlos, aumentar la calidad del servicio, propender a la homologación de conocimientos del personal y por ende elevar la satisfacción del cliente. El estudio epistemológico de la investigación, permitió comparar los conceptos en materia de archivología, documentación y archivo, conocimiento teórico y métodos usados en el registro, almacenamiento y manipulación de documentación e información digitalizada, de acuerdo a las directrices emitidas por el sector público e implementas en la empresa. La información primaria se levantó mediante encuesta, a la población de 55 trabajadores con funciones del área de documentación y archivo. El método de conocimiento científico empleado fue inductivo, al identificar las áreas generadoras de insumos, hasta el análisis general de información registrada físicamente y almacenada de forma física y en la plataforma digital. El estudio fue descriptivo al conocer o identificar cuellos de botella, u orígenes de información inconsistente tanto en calidad y coherencia de información como en documentación completa, por lo que el estudio tuvo un resultado general de desempeño del manual del 54%; con el 41% de efectividad en su cumplimiento, lo que explica los errores subsecuentes vinculados. El cliente interno obtiene la información solicitada en un 73% de entrega oportuna.

Manual

Método

Procedimiento

ABSTRACT

The study of the Manual of Procedures for Contract Archive, Provision of Telecommunications and TV Services of the CNT EP was carried out to influence the improvement of the systemic order in document management, decrease of location difficulty and reduction of time Temporary, active and inactive file delivery; especially of the contracts requested by internal clients or by control bodies. The purpose of the analysis was the improvement of the aforementioned manual, in order to comply with the established processes and improve them, increase the quality of the service, tend to the homologation of knowledge of the staff and therefore raise customer satisfaction. The epistemological study of the research, allowed to compare the concepts of archivology, documentation and archiving, theoretical knowledge and methods used in the registration, storage and manipulation of documentation and digitized information, according to the guidelines issued by the public sector and implements in the company. The primary information was collected through a survey of the population of 55 workers with functions in the area of documentation and archiving. The method of scientific knowledge used was inductive, by identifying the areas generating inputs, until the general analysis of information recorded physically and stored physically and on the digital platform. The study was descriptive when knowing or identifying bottlenecks, or sources of inconsistent information both in quality and consistency of information and in complete documentation, so the study had a general result of manual performance of 54%; with 41% effectiveness in compliance, which explains the subsequent related errors. The internal customer obtains the requested information in a 73% timely delivery.

Manual

Method

Process

ÍNDICE GENERAL:

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii

Tabla de Contenidos:

CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Ubicación del Problema en un contexto.....	2
1.2 Situación del conflicto.....	3
1.3 Planteamiento del problema.....	4
1.4 Variables de la investigación.....	4
1.4.1 Variable dependiente.....	4
1.4.2 Variable independiente.....	4
1.4.3 Evaluación del problema:.....	5
1.5 Delimitación del problema.....	5
1.6 Objetivos de la investigación.....	6
1.6.1 Objetivo general.....	6
1.6.2 Objetivos específicos	6
1.7 Justificación e importancia.....	6
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO	10

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
2.1 Antecedentes históricos.....	10
2.2 Antecedentes referenciales.....	13
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	15
2.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.4.1 Variable dependiente:.....	19
2.4.2 Variable Independiente:.....	19
2.5 GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	20
CAPÍTULO III.....	22
METODOLOGÍA.....	22
3. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	22
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
3.1.1 Tipos de Investigación.....	25
3.1.2 Población y Muestra.....	26
3.1.2.1 Población.....	26
3.1.2.2 Muestra.....	28
3.2 PASOS O PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.3. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN.....	29
CAPÍTULO IV.....	34
4. Análisis e Interpretación de Resultados.....	34
4.1 Aplicación del Manual:.....	35
4.2 Aplicación de Sistemas.....	35
4.3 Factor Humano:.....	36
4.4 Gestión de Archivo:.....	37
4.5 Espacio Físico:.....	37
4.6 Documentación Completa:.....	38

4.7 Escanners Óptimos:	39
4.8 Digitalización:	39
4.9 Tiempo de Entrega:	40
4.10 Atención al Cliente:	40
4.11 PLAN DE MEJORAS:	43
CONCLUSIONES.	46
RECOMENDACIONES.	47
BIBLIOGRAFÍA	48
ANEXO 1	50
ÁRBOL DE PROBLEMAS	50
ANEXO 2	51
ÁRBOL DE OBJETIVOS	51
ANEXO 3	52
ESTRUCTURA CNT EP	52
ANEXO 4	53
NÓMINA DE TRABAJADORES OBJETO DE ESTUDIO	53
ANEXO 5	56
Encuesta sobre el Manual de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones TV	56
ANEXO 6	57
Tabulación	57
ANEXO 7	58
Plan de Mejora - Matriz 5W2H	58

**MEJORA DEL PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA
BÚSQUEDA
DE CONTRATOS EN EL ÁREA DE DOCUMENTACIÓN Y
ARCHIVO DE LA EMPRESA CORPORACIÓN NACIONAL
TELECOMUNICACIONES CNT EP**

**CAPÍTULO I
EL PROBLEMA**

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Para realizar el planteamiento del problema central de investigación, se hizo una reunión de trabajo con los involucrados del área de Documentación y Archivo de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP y se levantó el diagnóstico. Se requirió realizar un proceso reflexivo, de análisis propositivo entre los participantes, para que se determine en conjunto el problema central.

En la reunión se utilizó la técnica lluvia de ideas, y escribiendo en un pizarrón, se analizó con la participación de los asistentes, los motivos que originan ese problema central, así como las consecuencias que como respuesta se producen. En esta parte se utilizó la metodología conocida como el árbol de problemas, donde las raíces del árbol son las causas, el tronco es el problema central consensuado en conjunto y los efectos son las consecuencias que repercuten. Este proceso inicial, fue importante como preámbulo para definir la hipótesis y luego determinar el objetivo general de investigación.

1.1 Ubicación del Problema en un contexto.

El presente diagnóstico se realizó en el área de trabajo, por parte de la autora, mediante observación directa de la participación de involucrados y analizando el problema central así como las causas y efectos que se han generado, derivados del mismo.

Considerando las visiones que plantean Kaplan y Norton en su estudio de Panel de Control, se detallan las siguientes causas analizadas desde la perspectiva de procesos, de clientes y de capacitación y aprendizaje. A continuación se detalla el análisis de causas (**ANEXO 1**):

a) Causas desde la perspectiva de procesos:

- Poco cumplimiento de roles internos del personal de documentación y archivo, del personal de Back Office del área Comercial.
- Poco espacio para el almacenamiento físico, por el alto volumen de existencias y los nuevos ingresos de archivo activo
- Alta cantidad de información de archivos pasivos, no digitalizada en el sistema documental Docuware, por parte de otras unidades administrativas que también les corresponde el ingreso de la información.
- Incumplimiento de procesos establecidos.

b) Causas desde la perspectiva de atención a clientes:

- Alto incumplimiento de los servidores de Back Office pertenecientes al área Comercial, enviando contratos de ventas al departamento de documentación y archivo, sin primero digitalizarlos.
- Poco control de las diferentes autoridades de las unidades administrativas de la empresa, vinculadas al proceso de envío o ingreso de información.
- Alto tiempo de demora en entrega de información del archivo activo, solicitada por usuarios internos o por instituciones de control.
- Baja calidad de atención al cliente.

c) Causas desde la perspectiva de capacitación y aprendizaje:

- Personal con baja profesionalización, es decir sin terminar sus estudios sean secundarios o de tercer nivel, lo que se vio reflejado en los Ajustes Puesto Persona, realizados a dicho personal.

- Poco personal capacitado en el uso del sistema Docuware, tanto del área de Documentación y Archivo como del personal de Back Office del área Comercial.

- Alta desigualdad de conocimientos.

Como efectos podemos señalar los siguientes (**ANEXO 2**):

- Poco orden sistémico en la administración documental.

- Extrema dificultad en la ubicación de archivo temporal y archivo inactivo.

- Alto tiempo de entrega de archivos temporales, archivos activos e inactivos, en especial los Contratos solicitados por clientes internos o por organismos de control.

- Alta insatisfacción del cliente interno.

Fuente: Elaborado por la Autora

1.2 Situación del conflicto.

El actual Manual de Procedimientos de Archivo de Contratos, de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y TV de la CNT EP, no está siendo cumplido por las diferentes áreas de la empresa generadoras de información. Además no se cuenta con el control jerárquico, que dentro del proceso, en el cual los servidores públicos, envían información física e ingresan de forma digital dicha información; que no cumple en ambos casos los parámetros exigidos por el área de documentación y archivo.

(Alvarado, 2018), indica mediante correo electrónico, que el volumen de información mensual, actualmente es de 20 cajas de contratos de diferentes agencias, cada caja contiene alrededor de 1.200 contratos, lo que da un total de 24.000 contratos al mes que deben ser validados.

(Cerón, 2015), en el Procedimiento de Documentación y Archivo de la CNT EP, Capítulo 2 Aspectos Generales, 2.3 Definiciones indica los conceptos de Archivo Activo, Archivo Temporal y Archivos Inactivo, como se detalla como sigue:

“2.3.1 Archivo Activo.- Son archivos aquellos cuya documentación se considera de utilización frecuente y con un año de existencia.

2.3.2 Archivo Temporal.- Son archivos cuya documentación se considera de consulta frecuente, estos archivos se consideran hasta 5 años de existencia.

2.3.3 Archivo Inactivo.- Son archivos cuya documentación por sus características específicas e importancia constituyen fuente de estudio e investigación en cualquier rama y que deberán mantenerse en custodia bajo la responsabilidad de la Secretaría General / Jefatura de Documentación y Archivo, estos archivos se consideran desde 5 años hasta 10 años de existencia; conforme la clasificación de confidencialidad e importancia de cada documento, la Secretaría General a través de la Jefatura de Documentación y Archivo podrá extender el plazo de custodia de la documentación que así lo determine, el mismo que será de cumplimiento a nivel nacional.”

Es necesario plantear la mejora del procedimiento interno expresado en el Manual del Procedimiento Interno para la Búsqueda de Contratos en el Área de Documentación y Archivo de la CNT EP, para optimizar el tiempo de respuesta para entregar la información solicitada por las diferentes áreas de la empresa, información que en la mayoría de las ocasiones se demora al tiempo esperado por el cliente interno, en especial si son Archivos Temporales o Archivos Inactivos, lo que no ocurre en mayor cantidad con Archivos Activos que se manipulan en el día a día.

1.3 Planteamiento del problema.

¿Cómo inciden los incumplimientos del Manual de Procedimientos de Archivo de Contratos, de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y TV, en la búsqueda de contratos en el área documentación y archivo, en la satisfacción del cliente interno de la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP?

1.4 Variables de la investigación.

1.4.1 Variable dependiente.

Satisfacción del cliente interno.

1.4.2 Variable independiente.

Procedimiento interno para la búsqueda de los contratos.

1.4.3 Evaluación del problema:

Considerando el problema del presente estudio, la evaluación del mismo permitirá definir los parámetros de comprobación que garanticen el mismo cumple con las exigencias de la investigación científica, por lo que se considera que el problema cumple con:

- **Delimitado:**

El problema se plantea como pregunta para que desde el desarrollo del proyecto se valide la solución, que permitirá disminuir los tiempos de entrega de información solicitada por los clientes internos de la empresa.

- **Claro:**

La redacción utiliza palabras concretas relacionadas y cuya lectura es entendida por cualquier persona que sin conocer a fondo del tema, lo entiende.

- **Evidente:**

Las expresiones en la redacción son claras y observables, puesto que permiten ilustrar la solución requerida por el problema planteado.

- **Relevante:**

La solución de este problema, será importante para los clientes internos, quienes recibirán la información solicitada en los tiempos esperados.

- **Factible:**

De este problema se deriva un proceso de socialización para que las partes involucradas entiendan la importancia del cumplimiento procedimental y así mismo, conozcan un nuevo manual levantado en base a las necesidades y realidades operativas.

- **Variables:**

Las variables parte del problema son identificadas con claridad, definiendo a los involucrados clientes internos y a también al procedimiento que agiliza un comportamiento sistémico en la búsqueda de contratos.

1.5 Delimitación del problema.

- **Campo:** Administrativo
- **Área:** Documentación y Archivo
- **Aspecto:** Control, perdidas y deterioro

- **Contexto:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones
- **Cantón:** Guayas
- **Periodo:** 2019

1.6 Objetivos de la investigación.

1.6.1 Objetivo general.

Mejorar el procedimiento interno para la búsqueda de Contratos, de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y TV, del área de documentación y archivo.

1.6.2 Objetivos específicos

- Cumplir los procesos establecidos.
- Aumentar la calidad del servicio para la satisfacción del cliente.
- Homologar conocimientos del personal.

1.7 Justificación e importancia.

(Vaca, 2013), en el Manual de Gestión de la Calidad de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, en el Título Sistema de Gestión de la Calidad, numeral 4.2.3, sobre Control de los documentos indica: "Para el control de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad se establece el procedimiento de Control de Documentos y Registros y la Lista Maestra de Documentos, donde se incluyen todos los requerimientos que establece la norma ISO 9001:2008 para el control de documentación.". Se ha identificado que una de las principales oportunidades de mejora es tener contratos con documentación incompleta e incluso sin firmas, lo que perjudica la administración documental ya que dicha información de contratos con falencias originadas por otros servidores de la empresa en especial del área Comercial, llegan así al área de Documentación y Archivo.

Según la, (Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, 2016) en el Procedimiento de Archivo de Contratos, de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y TV, numeral 3.4.1 Registro y Custodio de los Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y TV suscritos entre CNT EP y Clientes del Segmento Gobierno, Empresas y

Pymes, en la página 7, referente a Digitalización y Archivo, indica: “El Asistente de la Jefatura de Documentación y Archivo o de la Unidad de Documentación y Archivo Guayas o de Digitalización y Archivo de la Provincia, receipta, revisa, registra, escanea y archiva la documentación. En caso de novedades en la documentación recibida debe reportar a las áreas respectivas.”. Sin embargo, quien inicia el proceso de registro es el responsable de los contenidos de la documentación enviada con errores frecuentes como firmas incompletas o inexistentes, de documentación de soporte o respaldo de contratos, faltante, y como filtro de verificación de la misma, le corresponde a los respectivas áreas generadoras de estos insumos y no al área de Documentación y Archivo, quien almacena en orden y custodia dicha información, por lo que el procedimiento mencionado debería dar énfasis a los controles internos de la calidad de documentación que se envía a archivo. Por tales razones se requiere mejoras en el Procedimiento Interno para la Búsqueda de Contratos en el Área de Documentación y Archivo de la Empresa Corporación Nacional Telecomunicaciones CNT EP.

(Alvarado, 2018), mediante correo electrónico refuerza con directrices, lo establecido en procedimientos internos e indica lineamientos que deben realizar sus clientes internos, al enviar documentación física encartones:

“...Deben venir rotuladas las cajas de la siguiente manera:

- Nombre de agencia
- Número de oficio
- Año o periodo de la documentación que está siendo enviada
- Detalle de los servicios (móviles, fijos, cesiones de derecho y portabilidad)
- Cantidad de documentación.

Las cajas deben ser las que se usan en la CNT.EP las azules con blancas o cafés con azules.

En cada paquete de los 60 documentos debe venir su respectivo excel o listado enumerado del 1 al 60.

Cada cartón debe tener un máximo de 300 y un mínimo de 240 contratos.

Debe ser enviado mediante correo el Excel magnético, se adjunta el formato que debe ser utilizado.

Los días de recepción son de lunes a jueves desde las 8 am hasta las 2:30pm.

El oficio debe tener el detalle en un cuadro de lo que está siendo enviado ejemplo 300 contratos de los cuales 150 son móviles 100 fijos y 50 cesiones de derecho, tal como se muestra en el adjunto (ejemplo).

TRÁMITES	CANTIDAD
Venta Móvil con Equipo y sin Equipo	45
Venta de Prepago	75
Venta de Televisión	22
Venta de Internet	23
Venta de Línea	45
Cesión de Derecho	16
Traslado de Línea	36
Traslado de Internet	25
Traslado de DTH	13
Cantidad Total de Trámites:	300

Observación:

- 1.- Se recomienda enviar personal de apoyo para subir las cajas.
- 2.- Se solicita que se delegue a personal responsable para la entrega de documentos al archivo (Back office), los cuales son revisados con personal del área ya que en muchas ocasiones hemos encontrado errores (documentos faltantes, en listado nombres de los clientes alterados, contratos pegados y no mencionados, desordenados, etc.).”

Sin embargo, se evidencia que el comportamiento del cliente interno se mantiene con los incumplimientos de las directrices señalados anteriormente, lo que dificulta una correcta administración documental, desde la recepción hasta la correcta ubicación del inventario recibido. El Departamento de Documentación y Archivo de la Agencia Regional 5, de la CNT-EP, es el área donde se receptan todos los contratos de los servicios que brinda la CNT EP; luego se revisa la documentación verificando que todo esté completo, validada esta información se ingresa a

un software empresarial de la CNT EP llamado Docuware, para su respectivo archivo digital y posteriormente su archivo físico. Será de mucha relevancia el que el mencionado manual contemple este tipo de especificaciones e implicaciones prácticas, que contribuirá a resolver las causas citadas en el presente estudio.

También, dicho manual, debe incorporar más involucrados en la etapa de generación de la información y en especial de los contratos, como un filtro fundamental de revisión para garantizar soportes completos y con firmas de respaldo, previo a la digitalización y posterior envío físico en cajas de la documentación, en especial de los Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y TV suscritos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

2.1 Antecedentes históricos.

Para fundamentar el estudio que se lleva a cabo en el presente trabajo, hacemos referencia a referentes en materia de documentación y archivo, que han permitido que en el presente, la práctica documental se haya convertido en una herramienta ordenada que facilita no sólo el almacenamiento ordenado de la información, sino que la búsqueda agiliza y disminuye los tiempos, poniendo la documentación a la orden de quien la necesita, diferenciando la información fuentes fidedignas y representativas. (Coyaud, 1966), sobre el análisis documental indica que es una: "operación o conjunto de operaciones que vienen a representar el contenido de un documento bajo una forma distinta de la original, a fin de facilitar su consulta o recuperación posterior. Un documento del tipo que sea, no puede ser registrado en un sistema documental, bajo su forma primaria, en razón de su extensión, complejidad y presentación. Debe ser transformado en el marco de un modelo general, para un sistema dado, a fin de que las operaciones de almacenamiento y búsqueda puedan llevarse a cabo".

En el contexto señalado, Coyaud al introducir el término operación, ya nos habla de una secuencia de pasos enmarcada dentro de un proceso sistemático y ordenado, que facilitará la búsqueda documental que inicia con el almacenaje de la misma y su posterior búsqueda. Así mismo nos plantea no sólo el marco de los procesos, sino que nos indica de la existencia de modelos enmarcados en sistemas de almacenamiento documental, que incluso en el mundo globalizado en la actualidad se

relacionan con el almacenamiento digital de documentos, que reduce aún más, la búsqueda oportuna de data.

(Castro, 1993, págs. 7-8), refiere en el Artículo Archivología: una Mirada hacia Atrás, lo siguiente:

“Resulta escasa la atención que se presta a la historia de los archivos, tanto en manuales como en estudios específicos. Es una parcela olvidada; unas veces porque la urgencia no da tiempo para mirar hacia atrás; otras, porque se consideran poco aprovechables los frutos que se pudieran conseguir de algo ya supuestamente superado.

En esta retrospectiva nos hemos de encarar con unos archivos más o menos organizados y con unos archiveros que lo son también, o solamente historiadores.

Me extiendo al marco geográfico nacional y no más allá del siglo XVI. Por razones de proximidad insisto en aspectos de la antigua provincia de León, sin duda por conocer mejor antecedentes y detalles en relación con el tema. En el siglo XVI los historiadores españoles no van a la zaga de la gran corriente europeísta, bien representada por los bolandistas y su iniciador Rosweide (1569-1629). Contamos en nuestro país con un repertorio numeroso que se anticipa a esta corriente y también al mismo Mabillon (1632-1707) o Papebrock (1628-1714), principales autores de aquel movimiento. Sin embargo la resonancia de tales autores ha seguido produciendo frutos por causas bien diferente: su método de trabajo comunitario, su preocupación por dotar a los documentos de la máxima credibilidad, fundamentada en la autenticidad, y sin duda, la mayor difusión que ha adquirido su obra...”.

Es así que en la historia de la archivología, los responsables de la custodia documental, en sus inicios también eran relatores de dicha historia, la misma que trataba de ser información con credibilidad, para lo cual fueron diseñando o estableciendo mecanismos para que los relatos, no cambien y se mantengan conforme a la fuente emisora de la información. Es decir, ya existía la preocupación por la autenticidad de los contenidos, de los autores y se procuraba que los relatos se apeguen a la información inicial,

para lo cual empezaron a diseñar formatos que les permitiría no sólo encontrar los documentos, sino asegurar al lector la fuente y el origen inalterable de sus contenidos elaborados por los iniciales autores. Esta contribución es importante en la Archivología, porque siembra las bases científicas de la administración documental, de las bibliotecas y de los posteriores sistemas de información documental.

(Pinto, 1989), indica en el libro *Introducción al Análisis Documental y sus Niveles: El Análisis de Contenido*, lo siguiente: “Lo que en un principio se pensó con la intención de establecer un control bibliográfico universal ha llegado a adquirir con nuestro siglo categoría de ciencia, la Documentación – ciencia joven, muy condicionada por las categorías del momento (informática y telecomunicaciones) que permite resolver problemas derivados de la denominada “explosión documental”-. Como parte fundamental de la Documentación, se enclava en el análisis documental del que nos vamos a ocupar seguidamente.

El documento en general y en particular el científico es acumulación de información; para que esta se difunda y circule deberá ser sometido a un proceso o conjunto de operaciones y técnicas realizadas en el marco de los Centros de Documentación. De entre ellas destaca el tratamiento documental, cuyo concepto hay que abordar para situar oportunamente el análisis. La disparidad de criterios en cuanto a su delimitación operativa es grande. “

En la adecuada custodia de documentación el orden ocupa un papel fundamental, el control bibliográfico ayudará a que el uso de Tecnologías de la Información almacene información digitalizada. En el caso de la documentación que ingresa de forma digital al sistema Docuware, para poder realizar búsquedas rápidas y veraces en cuanto a contenidos, dependerá de cómo se ingresa información en cumplimiento a los parámetros que pide el sistema y a las definiciones que al respecto a especificado el Manual de Procedimientos de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y TV, así como del cumplimiento de las especificaciones que el área de Documentación y Archivo de la CNT EP ha

determinado para el ingreso de dicha información digital y para la recepción física de la misma.

2.2 Antecedentes referenciales.

(La Gestión documental y la norma ISO 156489:2001 Record Management, Marzo, 2005, pág. 44), sobre la Norma ISO 9001:2001 refiere el Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios: "Las organizaciones suelen tener muy en cuenta la norma ISO 9001 que normaliza los sistemas de gestión de calidad en la organización. La idea de la norma camina en la línea de asegurar la disponibilidad de recursos de información útiles y necesarios para los diferentes procesos de la organización. Esta disponibilidad se orienta como apoyo de las operaciones y seguimientos de los procesos documentados y controlados (workflow) que se llevan a cabo en la organización. En este sentido contempla un **manual** dentro del Sistema de Calidad de la organización. En este manual se prevé el establecimiento de controles de documentos y controles de registros.

Los primeros tratan de estudiar y analizar la información que va a ser necesaria para documentar un proceso. Busca la racionalidad, la economía y la idoneidad de esa información para el proceso concreto que esté desarrollando la organización. Los segundos tratan de crear un sistema que permita identificar, almacenar, proteger, recuperar, reutilizar, retener y disponer la información útil para documentar un proceso.

Las tecnologías de la información (TIC) incorporan en su aspecto informativo, aplicaciones que permiten tanto el control de los documentos como de los registros. Es decir, se adaptan a la norma ISO 9001. El sueño de Paul Otlet hoy está cumplido. En la actualidad se puede acceder y utilizar cualquier recurso de información para documentar un proceso. Se puede, por tanto, acceder al conocimiento, que es la base de la innovación y el desarrollo (I+D).".

Con lo anterior, se hace énfasis en una nueva cultura organizacional en la administración documental, en dónde no sólo estén vinculados los responsables del área de Documentación y Archivo, sino que esta sea una práctica institucional. Si bien es cierto la CNT EP tiene implementada la

certificación ISO 9001:2008; en su Manual de Gestión de la Calidad de la CNT EP, implementado según requisito de la norma, sí se indica esta práctica, sin embargo, en el Procedimiento de Archivo de Contratos, de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y TV de la CNT EP, no refiere la mencionada práctica de control de documentos y de registros. Esto le resta importancia a la aplicación de estas buenas prácticas, que deberán reafirmarse en un Manual de Mejoramiento del Procedimiento de Archivo de Contratos, de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y TV de la CNT EP, vinculando a demás a todos los responsables en generar la información e insumos.

(Cubillos & Roza, 2009), en la Revista de la Universidad de la Salle sobre el tema EL CONCEPTO DE CALIDAD: HISTORIA, EVOLUCIÓN E IMPORTANCIA PARA LA COMPETITIVIDAD, refiere lo siguiente: "LA CALIDAD HOY, ¿QUÉ ESTÁN UTILIZANDO LAS ORGANIZACIONES? Internacionalmente, las organizaciones están implementando el modelo de gestión de calidad basado en procesos, el cual enuncia que para que una organización funcione eficazmente tiene que establecer y gestionar diversas actividades relacionadas entre sí. Se denomina "enfoque basado en procesos" porque aplica un sistema de procesos dentro de la organización, la identificación e interacción de éstos, así como su gestión para producir los resultados deseados."

Para poder elaborar un manual de procedimientos, se debe considerar entonces, que el mismo está enmarcado en un conjunto de procesos concatenados y ordenados, que con la ayuda de un sistema informático, permiten cumplir una búsqueda de información de forma ágil. (ALEXANDER HAMILTON INSTITUTE INCORPORATED, 1998), en la Guía Práctica para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos, en su página 5, numeral 1.1, responde a la pregunta: "1.1 ¿Por qué es importante documentar la tecnología de una organización?"

No documentar la tecnología de una organización equivaldría a que cada nueva generación de la humanidad empezara de cero para descubrir, redescubrir o inventar conocimientos, medicamentos, equipo electrónico,

computadoras y tecnología.”. Esto es precisamente, lo que los Archivólogos cuidaban con cautela en no incurrir en la distorsión de relatos, para no cambiar la información de la fuente inicial y como indica la señalada Guía Práctica para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos, si no se guardara la correcta documentación de la tecnología de una organización, entonces las leyes y fundamentos teóricos ya probados, no se deberían considerar como fundamentos, lo que generaría bucles o ciclos de reproceso de la ciencia, cuando la misma, ya pasó por la experimentación y más bien se alimenta de las experiencias y nuevos casos que aparecen, que sirven de referencia histórica y reduce errores para quienes consideren la información relevante.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.

Considerando la jerarquía de las normas del Ecuador, partiendo el análisis desde la Constitución de la República, hasta llegar a los actuales manuales de procedimientos en materia de documentación y archivo que tiene la CNT –EP, se analiza la necesidad de actualización del procedimiento.

(Asamblea C. , Constitución, Garantía de las personas, Capítulo VI, Derechos de Libertad, Artículo 66, Numeral 19, 2008), indica: “El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección, recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley”. El área de documentación y archivo es custodia de la documentación que en su área reposa, la misma que la entrega a los requirentes, previo de las órdenes generadas por la cadena jerárquica de jefes inmediato superiores, quienes se responsabilizan por hacer cumplir el mencionado artículo. La documentación física es almacenada en un espacio de ingreso restringido, sólo permitido para personal del área o autorizado.

(Asamblea C. , Constitución, Artículo 66, Numeral 25, 2008), refiere el derecho de las personas al acceso a servicios públicos y privados de calidad con eficiencia y eficacia, información adecuada y veraz. El área de

documentación y archivo, trabaja precautelando este derecho constitucional e involucra a su personal, para que el servicio ofrecido sea acorde al trato amable y de servicio, en el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas.

(Asamblea C. , Constitución, Capítulo VIII, Derechos de Protección, Artículo 76, Numeral 7, Literal d), 2008), reza lo siguiente: “Los procedimientos serán públicos salvo las excepciones previstas por la ley. Las partes podrán acceder a todos los documentos y actuaciones del procedimiento”.

El área de documentación y archivo, requiere cumplir los estándares y normas dispuestas por el Directorio de la CNT EP en su actual Manual de Procedimiento de Documentación y Archivo, considerando además que la empresa está certificada con la Norma ISO 9001:2008, la cual exige el cumplimiento de procesos, por lo que se requiere garantizar la trazabilidad de la información adecuada ingresada de forma física y digital, para disponer de la misma y entregarla a los peticionarios.

(Asamblea C. , Constitución, Sección IV, Acción de Acceso a la Información Pública, Artículo 91, 2008), indica: “La acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada, expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna. Podrá ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial o cualquiera otra clasificación de la información. El carácter reservado de la información deberá ser declarado con anterioridad a la petición, por autoridad competente y de acuerdo con la ley”; el área de documentación y archivo, proporciona esta información, a solicitud de los interesados de los cuáles repose documentación personal, por orden judicial, Fiscalía, personas naturales o jurídicas, entre otros peticionarios.

(Asamblea C. , Constitución, Sección V, Acción de Hábeas Data, Artículo 92, 2008), refiere entre otras cosas, el derecho de las personas a conocer de existencia y al acceso a documentos o archivos personales que reposen en el servicio público, incluidas empresas públicas, es decir que, el área de documentación y archivo, reconoce los derechos de las personas de

quienes se cuenta con documentación en el archivo y proporciona esta información, por los canales establecidos en la normativa interna.

(Asamblea N. , Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, 2018), señala la regulación de los trámites administrativos, para la reducción de costos en la gestión y facilitar el acceso a la información de quienes han sido administrados.

(Asamblea N. , Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, 2010), regula el sistema de registro de datos públicos sea por administración pública o privada de los mismos. En el área de documentación y archivo se trabaja con el sistema Docuware, con el cual se verifica en línea, la información ingresada tanto por los colaboradores del área, así como otros servidores de otras áreas vinculadas en el proceso. Regla Técnica para Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos, implementado por el ejecutivo del Ecuador (Presidencia, 2019), se refiere a las Unidades Productoras de información, como generadoras de la documentación, las cuales tienen las siguientes atribuciones de acuerdo a lo indicado en el Artículo 14 de la citada Regla Técnica: "Art. 14.- Atribuciones de la Unidad Productora.- Para cumplir con las atribuciones que les corresponden, en materia de gestión documental y archivo, los responsables de las unidades productoras deberán:

- Designar a los Responsables de los Archivos de Gestión;
- Asesorar, a través de los responsables de archivo de gestión, a su unidad en materia de archivos, así como colaborar con ésta para la correcta organización y tratamiento técnico de la documentación del Archivo de Gestión;
- Integrar los expedientes de archivo conforme al procedimiento establecido en la presente Regla Técnica;
- Elaborar el inventario general por expediente del Archivo de Gestión;
- Mantener debidamente organizados los expedientes;
- Asegurar la integridad y debida conservación de los archivos mediante la revisión periódica de las condiciones de resguardo apropiadas, conforme a lo establecido por esta Regla Técnica;

- Participar en la elaboración del Cuadro General de Clasificación Documental y la Tabla de Plazos de Conservación Documental;
- Supervisar por parte de los responsables de archivo de gestión que la documentación de archivo se clasifique, registre, conserve y transfiera en los términos definidos por la presente Regla Técnica.
- Otorgar en préstamo los expedientes que reposan en el Archivo de Gestión a los servidores públicos autorizados en los términos establecidos por esta Regla Técnica;
- Ser el conducto para identificar y solicitar al Archivo Central el préstamo de expedientes que ya se hubieran transferido y sean objeto de solicitudes de acceso o de consulta interna;
- Elaborar el inventario de transferencia primaria aprobado por el jefe inmediato para transferir hacia el Archivo Central los expedientes que cumplan con lo establecido en la Tabla de Plazos de Conservación Documental;
- Participar en los procesos de valoración secundaria y en la elaboración de la Ficha Técnica de Prevaloración de los expedientes que cumplan su plazo de conservación en el Archivo Central y que deban ser transferidos al Archivo Intermedio o al Archivo Histórico, o considerados para baja documental;
- Contar con los espacios y mobiliario apropiados para la conservación de sus Archivos de Gestión;
- Conservar la documentación que ha sido clasificada como reservada de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley de Seguridad Pública y del Estado, la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos y sus reglamentos, mientras conserve tal carácter; y cumplir con las disposiciones de la presente Regla Técnica.”

(CGE- N400, 2014) La Norma de Control Interno 400, Actividades de Control, de la Contraloría General del Estado, refiere en el segundo párrafo: “...Las actividades de control se dan en toda la organización, en

todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos”. Considerando la citada Norma de Control Interno y en particular la Norma 405-04, la CNT, estableció el Procedimiento de Archivo de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Televisión, de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Empresa Pública (CNT – EP); para contar con un procedimiento que determine lineamientos de documentación de respaldo de los contratos generados con los clientes de los servicios que ofrece la empresa y archivo del mismo. Con la aplicación de dicho procedimiento, se busca optimizar los tiempos de gestión para beneficio de clientes internos y externos quienes tendrían acceso a la documentación de sus trámites de fuente directa, e inmediata, conforme a las autorizaciones previas de los funcionarios responsables de los procesos y de la autorización de acceso a la información.

2.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.

2.4.1 Variable dependiente:

- **Conceptualización de la Satisfacción del cliente interno.-** Variable que se da como resultado del interés esperado por el usuario interno que requiere la información completa, veraz, y oportuna de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Televisión.

2.4.2 Variable Independiente:

- **Conceptualización del Procedimiento interno para la búsqueda de los contratos.-** Es una guía detalla y secuencial de pasos a seguir dentro de la CNT EP, para la búsqueda de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Televisión.

2.5 GLOSARIO DE TÉRMINOS.

De acuerdo con (Hamilton Alexander, 1998, págs. 121-126), en su Guía Práctica para Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos, refiere lo siguiente:

“ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD. Es el conjunto de los aspectos de toda la función administrativa que determinan e implementan la Política de Calidad. La búsqueda de la calidad deseada tiene el compromiso de todos los colaboradores, sin embargo, la responsabilidad de administrar la calidad pertenece al Equipo Directivo de la organización.

9. CLIENTE. Es el usuario de los productos o servicios de la organización.

24. MANUAL. Es un libro que contiene lo más sustancial de una materia.

25. MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE UN AREA. Es un libro que contiene todas las políticas, procedimientos y formatos, relacionados con el funcionamiento y operación, del área correspondiente. También contienen los documentos controlados que indican la forma de cómo interactúa con las demás áreas de la organización. Este MANUAL documenta los conocimientos, experiencia y tecnología del área para hacer frente a sus retos y funciones, con el propósito de cumplir adecuadamente con su misión. Para las organizaciones que tienen un Sistema de Calidad Documentado, los Manuales de políticas y procedimientos respaldan al Manual de Calidad debido a que están debidamente correlacionados con los documentos correspondientes.

26. MÉTODO. Es una guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente las actividades que sigue una persona para realizar un trabajo.

35. PROCEDIMIENTO. Es la guía detallada que muestra secuencialmente como dos o más personas realizan un trabajo.”

Se consideró sólo estos términos, que desde el punto de vista de la Autora del presente instrumento académico, sintetizan los conocimientos a los que se está desarrollando la propuesta de trabajo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

A continuación se describe datos de la empresa, objeto de estudio:

- **Nombre:**

Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Empresa Pública (CNT – EP), sector estratégico de las Telecomunicaciones.

- **Fecha de creación:**

Mediante Decreto Ejecutivo No. 218, publicado en el Registro Oficial No. 122 del 3 de febrero del 2010

- **Objeto social:**

De acuerdo al Decreto N0. 218, la (Presidencia Ecuador, 2010): determina como principal objeto de la CNCT EP: "La explotación de los servicios de telecomunicaciones, sean estos finales, portadores, de voz, imagen, datos, video, servicios de valor agregado, convergentes y multimedia, así como todos aquellos servicios que se creen, desarrollen o deriven a partir de los servicios antes mencionados o determinados por los progresos tecnológicos y técnicos en materia de telecomunicaciones. Entre los servicios antes mencionados se incluye la telefonía fija local y de larga distancia nacional e internacional, telefonía móvil, servicios móviles avanzados, télex, telefax nacionales e internacionales, radiotelefonía y telefonía celular, telefoto, transmisión de datos, acceso a la internet, televisión por suscripción, así como medios para la transmisión de programas de radiodifusión y televisión; y, cualquier otro servicio de

telecomunicaciones que pudiera surgir sobre la base de una nueva tecnología. Estos servicios se podrán prestar a través de medios alámbricos e inalámbricos. Igualmente incluye la propiedad de equipos y medios de telecomunicaciones.”

- **Misión:**

De acuerdo al Directorio de la (CNT EP, 2018), es: “Brindamos a los ecuatorianos la mejor experiencia de servicios convergentes de telecomunicaciones y TICs, para su desarrollo e integración al mundo, impulsando el crecimiento de nuestra gente y creando valor para la sociedad.”

- **Visión :**

De acuerdo al Directorio de la (CNT EP, 2018), es: “Ser la empresa líder de servicios convergentes de telecomunicaciones y TICs del Ecuador, a través de la excelencia en su gestión, el valor agregado y la experiencia que ofrece a sus clientes; que sea orgullo de los ecuatorianos.”

- **Estructura Organizativa:**

Ver **ANEXO 3**

- **Plantilla total de trabajadores:**

Con corte al mes de junio de 2019, la plantilla total de trabajadores es de 7822 colaboradores.

- **Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional:**

De acuerdo al análisis de la población total de trabajadores, en el **ANEXO 4**, se detallan 55 colaboradores que laboral del área de Documentación y Archivo, desde grupos de trabajo, a nivel nacional.

- **Clientes, proveedores y competidores más importantes:**

- Los clientes se dividen de la siguiente manera:

Clientes residenciales, clientes Pymes (pequeñas y medias empresas) y clientes corporativos (grandes empresas incluido el sector público)

- Algunos proveedores importantes:

Operadores privados que instalan el servicio triple pack en casas y empresas, proveedores de materiales para la administración tecnológica

de telecomunicaciones como cable de fibra óptica (FTTH) y equipos de instalación, etc.

➤ Los principales proveedores son:

Claro, Movistar, Tv Cable, entre otros.

- Principales productos o servicios:

Telefonía fija, telefonía móvil, televisión por cable.

- Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo:

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones, al ser una empresa pública, tiene autonomía administrativa y financiera, lo que le permite de forma desconcentrada la toma de decisiones, lo que ha involucrado a que el área de Documentación y Archivo se cuente con colaboradores que geográficamente están distribuidos a nivel nacional por grupo de trabajo, de acuerdo a la necesidad institucional entorno al acceso a información, resultado de los procesos donde se generen contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y TV.

De acuerdo al Directorio de la (CNT EP, ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS, 2018), en su Estatuto Orgánico por Procesos, Artículo 20, literal a), referente a atribuciones y responsabilidades, la Jefatura de Documentación y Archivo tiene las siguientes:

“a) Atribuciones y Responsabilidades

Las Atribuciones y Responsabilidades que corresponden a esta área son:

- Registrar y custodiar la documentación de la Gerencia General.
- Dar seguimiento al cierre de las disposiciones sumilladas por la Gerencia General.
- Normar el manejo de la documentación física y digital, a nivel nacional conforme las disposiciones de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.
- Controlar el manejo de la documentación física y digital del archivo activo y pasivo a nivel nacional conforme la normativa vigente.
- Digitalizar la documentación de los contratos y acuerdos de prestación de servicios, ordenes de instalación; y, peticiones de

postventa, generados por las áreas del negocio establecidas en Pichincha.

- Administrar el archivo pasivo de la documentación generada por las áreas establecidas en Pichincha.
- Elaborar y ejecutar el Plan de Trabajo de la jefatura.
- Controlar los procesos de su competencia que se encuentren desconcentrados en las Agencias Regionales y Provinciales. Definir e implantar acciones de mejora en el ámbito de su competencia.
- Brindar soporte y emitir criterios formales en el ámbito de su competencia.
- Cumplir y hacer cumplir los indicadores de gestión.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, reglamentarias y demás normativas internas y externas.
- Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por la autoridad pertinente.

b) Entregables

Los entregables que corresponden a esta área son:

- Documentación de la Gerencia General, registrada y custodiada.
- Normativa para el manejo de la documentación física y digital.
- Documentación digitalizada de los contratos de prestación de servicios, órdenes de instalación; y, peticiones de postventa, generados por las áreas del negocio establecidas en Pichincha.
- Proceso de digitalización de documentación de clientes, controlado a nivel nacional.
- Archivo pasivo de la documentación generada por las áreas establecidas en
- Pichincha. ”

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1.1 Tipos de Investigación

El estudio epistemológico de la investigación, permitirá se comparen los conceptos en materia de archivología, documentación y archivo, conocimiento teórico y métodos usados en el registro, almacenamiento y

manipulación de documentación e información digitalizada, de acuerdo a las directrices emitidas por el sector público y las implementas en la empresa pública.

La información primaria de investigación, se la obtendrá de datos levantados mediante una encuesta, a realizarse a toda la población de estudio, ya que se cuenta con 55 trabajadores que cumplen funciones de documentación y archivo.

El método de conocimiento científico a emplearse, será inductivo, partiendo desde lo específico, al levantar información primaria de los involucrados directos del área de documentación y archivo, para llegar al análisis general, al identificar las áreas proveedoras de insumos que se receiptan físicamente, información registrada físicamente y también almacenada tanto de forma física como en la plataforma digital.

El estudio es cuantitativo al conocer las cantidades de registros y cualitativo al conocer o identificar los cuellos de botella, u orígenes de información inconsistente tanto en calidad y coherencia de información como en documentación completa, por lo que el estudio también será descriptivo.

3.1.2 Población y Muestra

3.1.2.1 Población

La población sujeto de estudio, comprenderá a 55 trabajadores del área de documentación y archivo, lo que permitirá tener resultados más reales, luego de la tabulación de encuestas e interpretación de resultados. De acuerdo a información interna del área, las características más representativas de la población son: Sexo, edad, nivel de estudios y manejo de Docuware.

1. SEXO:	Cantidad:	Porcentaje:
Masculino	28	51%
Femenino	27	49%
Total:	55	100%

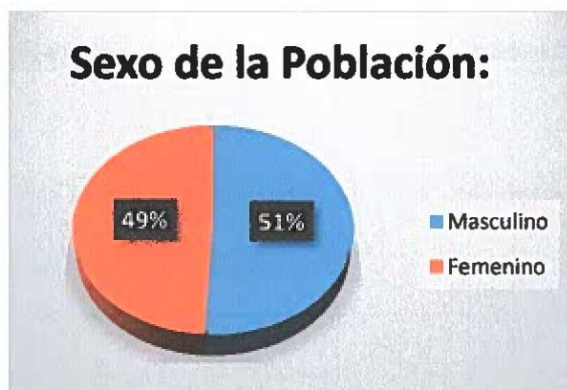


Gráfico 1

Nota Aclarativa: Elaborado por la Autora

1. EDAD:	Cantidad	Porcentaje
Entre 18 y 30 años:	13	9%
Entre 31 y 40 años:	12	22%
Entre 41 y 50 años:	15	27%
Entre 51 y 60 años:	10	18%
Superior a 60 años:	5	24%
Total:	55	100%



Gráfico 2

Nota Aclarativa: Elaborado por la Autora

2. NIVEL DE ESTUDIOS:	Cantidad	Porcentaje
1. Secundario	20	42,86 %
2. Superior	35	57,14 %
Total:	55	100,00%

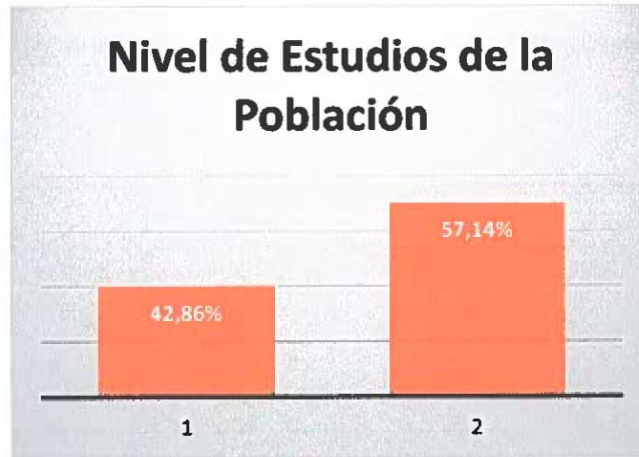


Gráfico 3

Nota Aclarativa: Elaborado por la Autora

3. MANEJO DE DOCUWARE:	Cantidad	Porcentaje
Alto	10	18%
Medio	38	69%
Bajo	7	13%
Total:	55	100%

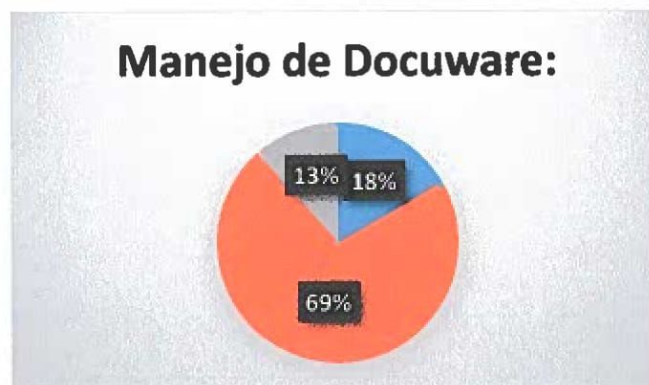


Gráfico 4

Nota Aclarativa: Elaborado por la Autora

3.1.2.2 Muestra

Para este caso, la muestra es total o exhaustiva, ya que coincide con la población de 55 trabajadores considerados con una cobertura nacional, de los servidores que laboran en el área de documentación

y archivo y se encuentran detallados en el **ANEXO 4**. Es decir, la muestra será la misma que la población.

3.2 PASOS O PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.

Una vez identificado que el objeto de estudio es el actual Manual de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Televisión, de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Empresa Pública (CNT – EP); entonces se procede a elaborar la encuesta, en la cual se contará con información relevante producto del diagnóstico inicial realizado por la autora, y dirigida a los involucrados directos en el levantamiento de la información primaria. En el levantamiento de insumos para definir las características a encuestar, se comparará la Regla Técnica para Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos, aprobada según Acuerdo 107 del Registro Oficial Suplemento 487, emitido el 14 de mayo de 2019 por la Secretaría General de la Presidencia de República, con el mencionado Manual de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y TV de la CNT EP, y considerando los resultados obtenidos de la tabulación de las encuestas, se procederá a sugerir las mejoras que plantea el presente estudio.

3.3 TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN.

Se utilizó la técnica cuantitativa descriptiva como se explica en el gráfico:

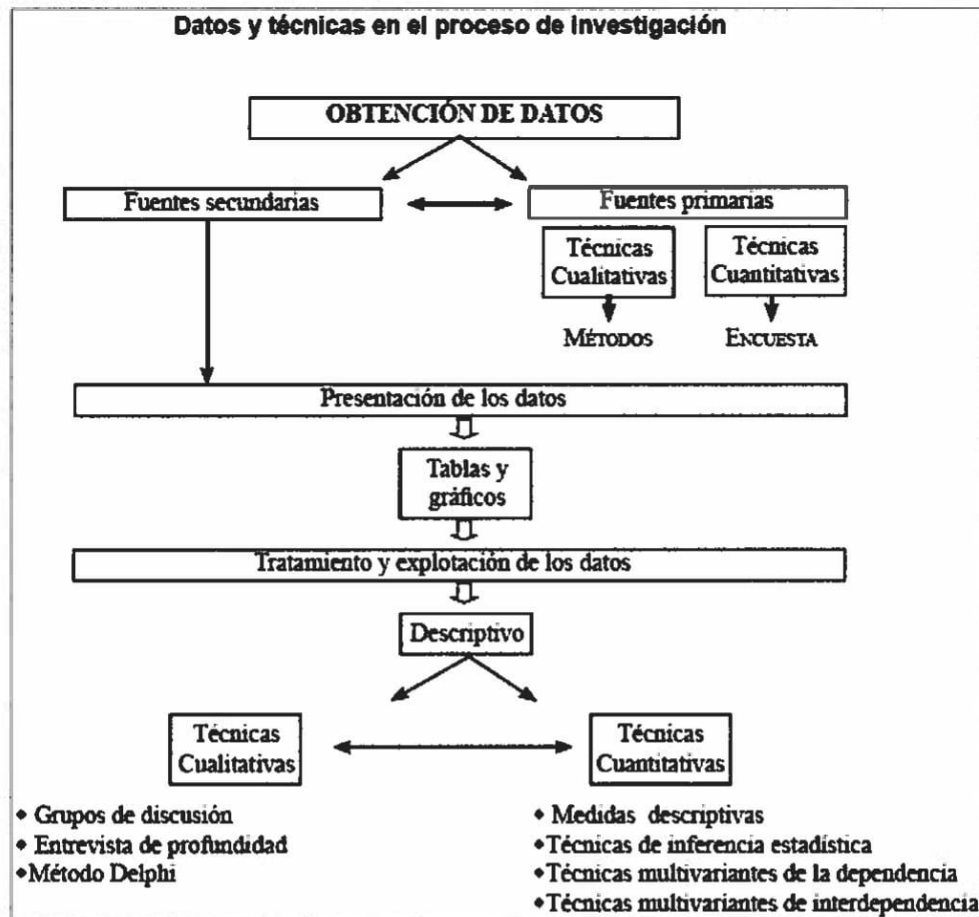


Gráfico 5

Nota Aclarativa: Página 8 del Libro de Metodología de la investigación en las ciencias sociales: fases, fuentes y selección de técnicas.

Autores: Carmen Lafuente Ibáñez, Ainhoa Marín Egoscozábal

Para el desarrollo de la investigación el objeto de la misma, se utilizaron las técnicas siguientes:

• **Árbol de Problemas:**

Se inició el diagnóstico mediante observación directa de la autora, realizando el análisis de causa, problema central y efectos. Para desarrollar esta metodología se requiere realizar los siguientes pasos:

a) Lluvia de ideas con involucrados, por lo que la autora realiza, una reunión con un grupo de colaboradores del área de documentación y archivo, haciendo las veces de facilitadora para que de ellos salga el diagnóstico.

- b) Sistematización de los aportes expresados en las causas que repercuten en el problema central, así como las consecuencias o efectos que se llevan a cabo, realizando el respectivo diagrama de árbol.
- c) Elaboración del árbol de objetivos, analizado en positivo o el reverso del árbol de problemas, del que se extrae información de la solución al problema central que constituye la idea de proyecto, los medios que se implementarán para alcanzar ese proyecto y los fines que se puedan lograr al implementarse dicha solución.
- d) Se extrae el objetivo general del nivel donde está la solución y los objetivos específicos, del nivel inmediato inferior del árbol que detallan los componentes.
- e) Se plantea o elabora la hipótesis, también del nivel del cual se sugiere la solución o proyecto que resuelve el problema central del árbol de problemas.

• **Encuesta:**

Al tener una población con datos con cantidad conocida, no es necesario el cálculo de una muestra representativa mediante fórmula, sino que se levanta encuestas a todos los involucrados en esa población conocida. Para construir la encuesta, se analizó que causa o que repercute directamente en las variables de estudio. Del Manual de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones TV, el Manual de Gestión de la Calidad de la CNT EP, se obtiene la información de insumo, haciendo una comparación con la información que exige la Regla Técnica para Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos, emitida por la función Ejecutiva del Gobierno del Ecuador. Así mismo se revisa que el manual de estudio, cumpla con los procesos que pide el Manual de Gestión de la Calidad de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, en el Título Sistema de Gestión de la Calidad, numeral 4.2.3, sobre Control de los documentos, verificando el cumplimiento del procedimiento de Control de Documentos y Registros y la Lista Maestra de Documentos, que exige la norma ISO 9001:2008. Al determinar las variables a levantar información, para poder cuantificar el grado o nivel de las mismas, se escoge una escala

numérica del 1 al 5, con el siguiente contenido o equivalencia:

ESCALA DE EVALUACIÓN	
Contenido	Escala
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Medianamente de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Luego, la información primaria es obtenida en la tabulación de las 55 encuestas realizadas a los colaboradores del área de documentación y archivo que laboran a nivel nacional según el **ANEXO 4**.

De acuerdo a (Lafuente & Marin, 2008), refieren: "Para elaborar un buen cuestionario es necesario que comencemos por determinar el tipo de preguntas que vamos a utilizar y fijar la escala de medición adecuada (nominal, ordinal, por intervalos o de razón) a cada una de las características poblacionales que queremos conocer. Cuando formulemos las preguntas debemos tener en cuenta dos aspectos: por un lado, el software informático que vamos a emplear para el tratamiento de la información (es más fácil trabajar con preguntas cerradas que abiertas, y procesar preguntas unirespuesta que preguntas multirespuesta); por otro lado, es importante recordar que los datos obtenidos son la base en la que se fundamenta nuestra investigación y que ni la metodología más sofisticada es capaz de proporcionar buenos resultados si la información de partida es falsa. Por ello, es de gran utilidad incluir en el cuestionario, preguntas que permitan detectar la validez de las respuestas."

En este estudio, se analiza cualitativamente como la información es ingresada, tanto en el volumen, como en el orden, la información completa, coherente y consistente tanto los datos físicos como digitales ingresados, es decir cumplir características de calidad, para lo cual las personas encuestadas califican en escala, el nivel que estiman correspondiente, es el más adecuado según su criterio y los resultados de esa estimación,

repercuten en el comportamiento de las variables sujetas al análisis. Las características que más se repiten van a determinar un patrón de conducta, es decir el comportamiento de las variables de estudio, para poder realizar las inferencias sobre sus resultados. En el **ANEXO 5**, se detalla la encuesta realizada y se realiza el análisis causas-efecto por cada factor, utilizando la metodología de Ishikawa denominada, Espina de Pescado.

CAPÍTULO IV

4. Análisis e Interpretación de Resultados.

Luego de levantar las encuestas a los 55 trabajadores del área de Documentación y Archivo, se obtuvo los siguientes resultados:

No.	FACTORES:	Efectivo	No Efectivo
1	APLICACIÓN DEL MANUAL:	41,09%	58,91%
2	APLICACIÓN DE SISTEMAS:	43,39%	56,61%
3	FACTOR HUMANO:	53,58%	46,42%
4	GESTIÓN DE ARCHIVO	47,64%	52,36%
5	ESPACIO FÍSICO:	44,36%	55,64%
6	DOCUMENTACIÓN	20,00%	80,00%
7	ESCANNERS ÓPTIMOS:	20,00%	80,00%
8	DIGITALIZACIÓN:	67,27%	32,73%
9	TIEMPO ENTREGA	72,91%	27,09%
10	ATENCIÓN AL CLIENTE:	100,00%	0,00%

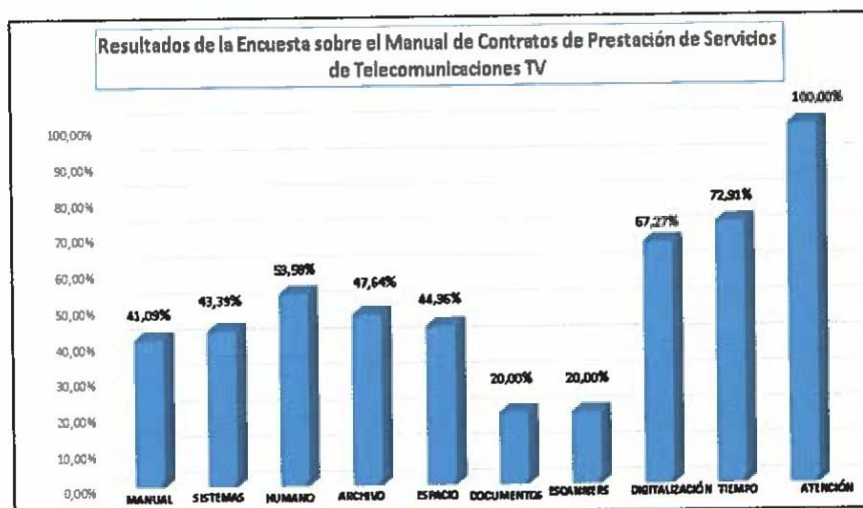


Gráfico 6

Nota Aclarativa: Elaborado por la Autora

El encuestado tuvo la posibilidad de escoger por cada pregunta, una escala de opciones entre el número 1 (Totalmente en desacuerdo) y el número 5 (Totalmente de acuerdo); resultados detallados por pregunta en la tabulación indicada en el **ANEXO 6**, los que serán sujetos a interpretación y análisis, por cada pregunta de cada factor, como se indica:

4.1 Aplicación del Manual:

Se preguntó lo siguiente:

1.- APLICACIÓN DEL MANUAL:	Promedio	Porcentaje
¿Los contenidos presentados son actualizados en base a la necesidad?	2.16	43.27%
¿Los contenidos del Manual fueron enfocados con un criterio práctico?	1.95	38.91%
EVALUACIÓN DE APLICACIÓN DEL MANUAL:	2.05	41.09%

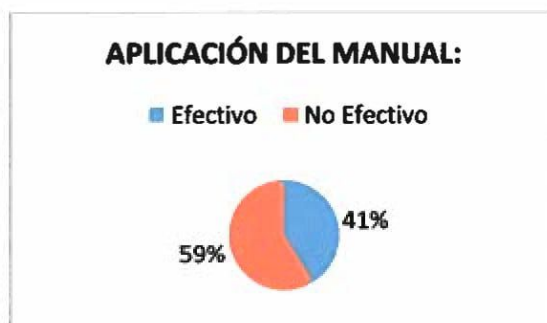


Gráfico 7

Nota Aclarativa: Elaborado por la Autora

INTERPRETACIÓN: El nivel de cumplimiento en la aplicación del Manual de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones TV, es de apenas el 41% del estudio realizado, por lo que, dicho instrumento técnico no se cumple en un 59%.

ANÁLISIS: Es bajo el grado de aplicación del Manual de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones TV, por parte de los trabajadores del área de Documentación y Archivo, apenas el 41% de efectividad en el cumplimiento, lo que explica el alto incumplimiento del instrumento técnico y los errores subsecuentes vinculados.

4.2 Aplicación de Sistemas.

Se preguntó lo siguiente:

2.- APLICACIÓN DE SISTEMAS:	Promedio	Porcentaje
¿La solución informática Docuware es una herramienta que digitaliza toda la documentación en el trabajo?	3.18	63.64%
¿La solución informática Mercurio es una herramienta que digitaliza toda la documentación en el trabajo?	2.33	46.55%
¿Pienso que en mi trabajo implementarán una solución integradora para la administración digital de archivos?	1.00	20.00%
EVALUACIÓN DE APLICACIÓN DE SISTEMAS	2.17	43.39%

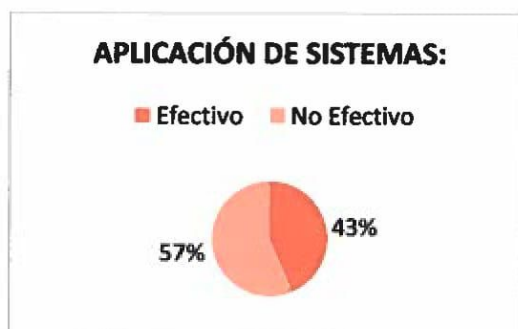


Gráfico 8

Nota Aclarativa: Elaborado por la Autora

INTERPRETACIÓN: El nivel de cumplimiento de aplicación de Sistemas es del 43%, por lo que, no se aplican los sistemas en un 57%.

ANÁLISIS: Es bajo el grado de aplicación de los sistemas informáticos Docuware y Mercurio, por parte de los trabajadores del área de Documentación y Archivo, apenas un 43%.

4.3 Factor Humano:

Se preguntó lo siguiente:

3.- FACTOR HUMANO:	Promedio	Porcentaje
¿Las instrucciones del jefe inmediato son claras y comprensibles?	4.38	87.64%
¿Hay control oportuno de autoridades generadoras de información?	2.47	49.45%
¿Los servidores generadores de información cumplen las exigencias solicitadas?	1.18	23.64%
EVALUACIÓN DEL FACTOR HUMANO:	2.68	53.58%

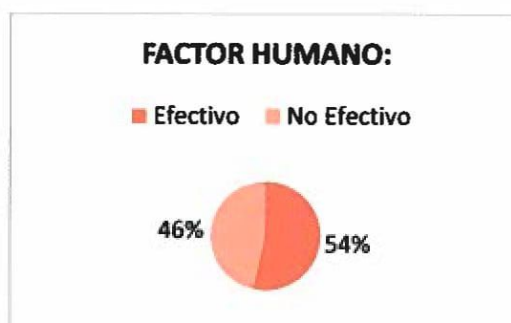


Gráfico 9

Nota Aclarativa: Elaborado por la Autora

INTERPRETACIÓN: El Factor Humano cumple funciones en el 54%; los servidores generadores de información y de documentación y archivo, incumplen funciones el 46%.

ANÁLISIS: Los jefes inmediatos de los trabajadores del área de Documentación y Archivo, el nivel de control de las autoridades generadoras de información que envían la documentación de soporte de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones TV, y el cumplimiento de funciones de los trabajadores de documentación y archivo así como de los servidores generadores de información; llega apenas a la media, es decir al 54%

4.4 Gestión de Archivo:

Se preguntó lo siguiente:

4.- GESTIÓN DE ARCHIVO	Promedio	Porcentaje
¿Se cumplen las directrices y procedimientos para la correcta administración documental de archivo físico?	2.38	47.64%
EVALUACIÓN DE GESTIÓN DE ARCHIVO:	2.38	47.64%

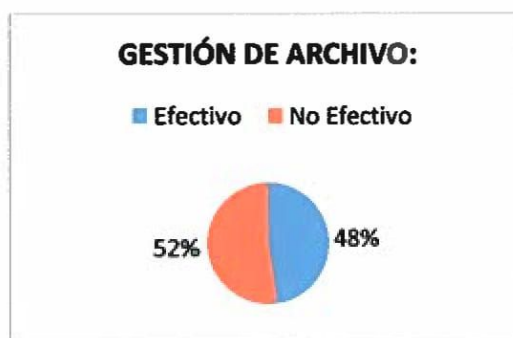


Gráfico 10

Nota Aclarativa: Elaborado por la Autora

INTERPRETACIÓN: El nivel de Gestión de Archivo está en el 48%; con un 52% de no efectividad en dicha gestión.

ANÁLISIS: El nivel bajo de cumplimiento de las directrices y procedimientos para la administración y custodia documental, por parte del personal de Documentación y Archivo es de apenas un 48%.

4.5 Espacio Físico:

Se preguntó lo siguiente:

5.- ESPACIO FÍSICO:	Promedio	Porcentaje
¿Hay suficiente espacio físico para la custodia documental?	2.22	44.36%
EVALUACIÓN DE ESPACIO FÍSICO:	2.22	44.36%

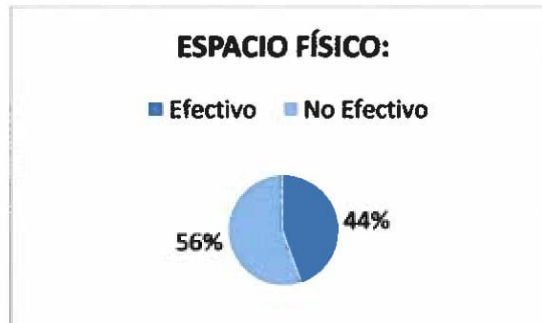


Gráfico 11

Nota Aclarativa: Elaborado por la Autora

INTERPRETACIÓN: El nivel de Espacio Físico disponible, está en el 44%, permitiendo prever el requerimiento de nuevo espacio físico. El 56% del espacio ya está ocupado.

ANÁLISIS: El nivel de espacio físico que se dispone para la custodia documental, incluidos los Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones TV y los documentos de soporte es bajo, con apenas un 44%.

4.6 Documentación Completa:

Se preguntó lo siguiente:

6.- DOCUMENTACIÓN COMPLETA:	Promedio	Porcentaje
¿La documentación física llega completa?	1.00	20.00%
EVALUACIÓN DE DOCUMENTACIÓN COMPLETA:	1.00	20.00%



Gráfico 12

Nota Aclarativa: Elaborado por la Autora

INTERPRETACIÓN: El nivel de Documentación Completa, está en el 20%. El 80% de la documentación con inconsistencias.

ANÁLISIS: El grado de que la documentación física, que llega completa al área de Documentación y Archivo es de apenas un 20%.

4.7 Escanners Óptimos:

Se preguntó lo siguiente:

7.- ESCANNERS ÓPTIMOS:	Promedio	Porcentaje
¿La operatividad de los escanners permite una ágil digitalización?	1.00	20.00%
EVALUACIÓN DE ESCANNERSOPTIMOS:	1.00	20.00%

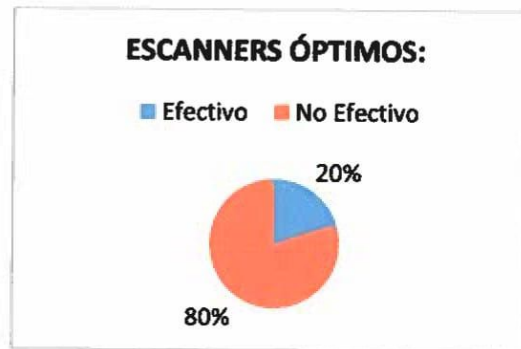


Gráfico 13

Nota Aclarativa: Elaborado por la Autora

INTERPRETACIÓN: El nivel de Cumplimiento de Escanners, es de 20%. Los escanners no son efectivos en un 80%.

ANÁLISIS: Entendido como el bajo grado de operatividad de los escanners, que no cumplen con un ágil digitalización de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones TV y documentación de soporte.

4.8 Digitalización:

Se preguntó lo siguiente:

8.- DIGITALIZACIÓN:	Promedio	Porcentaje
¿La digitación de la documentación cumple con orden de indexación?	3.36	67.27%
EVALUACIÓN DE DIGITALIZACIÓN:	3.36	67.27%



Gráfico 14

Nota Aclarativa: Elaborado por la Autora

INTERPRETACIÓN: El nivel de Digitalización Óptima, es de un 67% y la no efectividad es de un 33%.

ANÁLISIS: Entendido como el nivel de digitación de la documentación con orden de indexación que presenta un nivel superior a la media, es decir un 67% de efectividad.

4.9 Tiempo de Entrega:

Se preguntó lo siguiente:

9. - TIEMPO ENTREGA	Promedio	Porcentaje
¿El cliente interno recibe oportunamente la información en el tiempo estipulado?	3.55	70.91%
¿Las instituciones de control reciben oportunamente la información en el tiempo estipulado?	3.75	74.91%
EVALUACIÓN DE TIEMPO DE ENTREGA:	3.65	72.91%

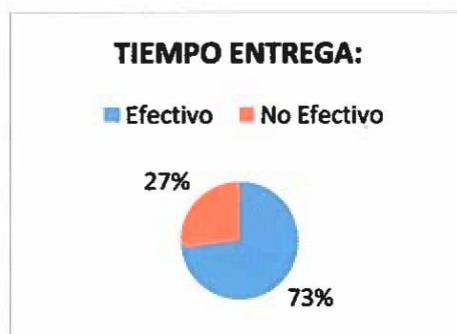


Gráfico 15

Nota Aclarativa: Elaborado por la Autora

INTERPRETACIÓN: El Tiempo de Entrega, es de un 73% de efectividad y la no efectividad por la demora de entrega de la información solicitada en un 27%.

ANÁLISIS: El tiempo adecuado en el que el cliente interno y las instituciones de control, reciben oportunamente la información solicitada llega a un nivel del 73% de efectividad.

4.10 Atención al Cliente:

Se preguntó lo siguiente:

10.- ATENCIÓN AL CLIENTE:	Promedio	Porcentaje
¿Se da respuesta a todas las solicitudes del cliente?	5.00	100.00%
EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE:	5.00	100.00%

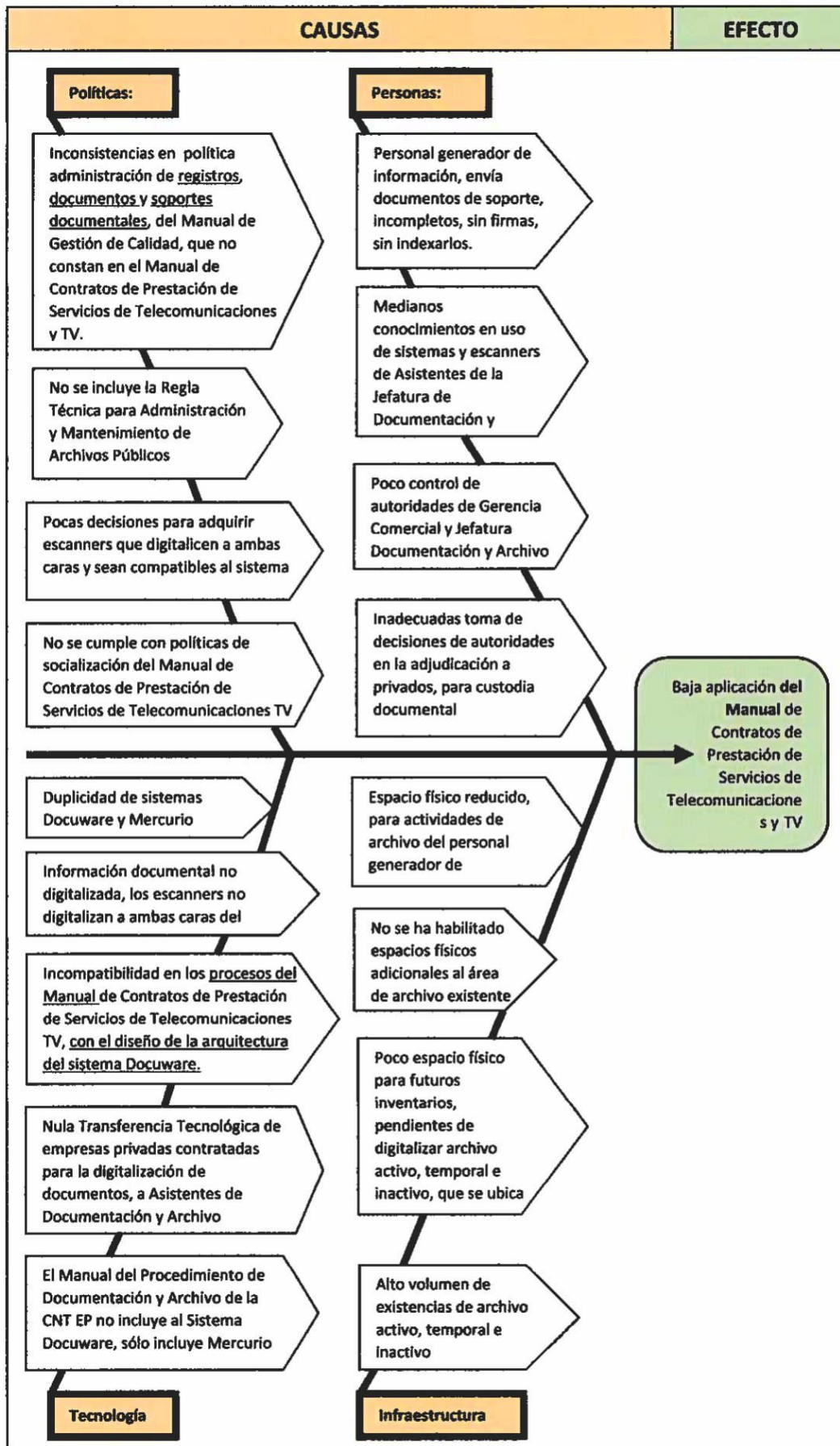


Gráfico 16

Nota Aclarativa: Elaborado por la Autora

INTERPRETACIÓN: La Atención al Cliente, es de un 100% de efectividad, porque se entrega o atiende todos los requerimientos solicitados de documentación.

ANÁLISIS: Entendido como el grado de respuesta de atención a las solicitudes de información, pedidas por el cliente, relacionadas a los Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones TV con sus documentos de soporte, es decir todas se despachan.



4.11 PLAN DE MEJORAS.

El análisis e interpretación de datos contribuye a la toma de decisiones, para ser incorporadas como mejoras a incluirse o sugerencias en un nuevo manual, que permita la eficiencia, la eficacia y la productividad en los subprocesos vinculados al proceso de documentación y archivo. Se construyó el **Plan de Mejoras**, en la Matriz 5W2H, que se indica en el **ANEXO 7**; de la cual se derivan las siguientes acciones a Oportunidades de Mejora (ODM) detectados.

Oportunidades de Mejora en Políticas Administrativas:	Acciones:
Inconsistencias en administración de registros, documentos y soportes documentales, entre el Manual de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones TV y el Manual de Gestión de Calidad.	Incluir en el Manual de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones TV, la obligación de contar con lista maestra de documentos, registros y soportes con las debidas evidencias y firmas.
El Manual del Procedimiento de Documentación y Archivo de la CNT EP no incluye al Sistema Docuware, sólo incluye Mercurio	Incluir en el Manual de Procedimientos de Documentación y Archivo se incluya al Sistema Docuware.
No se incluye la Regla Técnica para Administración y Mantenimiento de Archivos Públicos	Incluir en el Manual de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones TV, la Regla Técnica para Administración y Mantenimiento de Archivos Públicos
Incumplimiento en directrices de documentos de respaldo de contratos y verificación de información de supervisores	Incluir en el Manual de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones TV, actividades de supervisión e indexación de documentos digitalizados.
Poco entrenamiento y formación académica en archivología, custodia y digitalización documental y nulas políticas de socialización del Manual	Solicitar un proceso de formación y capacitación de archivología, custodia, digitalización documental y socialización continua del Manual de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones TV.
No hay políticas de construcción de nuevos espacios físicos o ampliación de los existentes	Realizar un estudio de disponibilidad de espacios físicos para ampliación y modernización del archivo existente

Oportunidades de Mejora para Personas:	Acciones:
Asistentes de Jefatura de Documentación y Archivo no reportan inconsistencias a las áreas generadoras de información	Incrementar controles mediante supervisiones.
Personal generador de información, envía documentos de soporte, incompletos.	Reportar a las áreas generadoras de información, las inconsistencias de documentos de soporte incompletos.
Poco control disciplinario de autoridades	Incrementar controles mediante supervisiones.
Incumplimiento de roles de servidores de Documentación y Archivo	Incrementar controles mediante supervisiones.
Inadecuadas toma de decisiones de autoridades en la adjudicación a privados, para custodia documental	Revisión de contratos de custodia y administración de archivos a cargo de privados.
Personal Back Office tiene contratos o documentos de soporte incompleta o sin firmas	Incrementar controles mediante supervisiones por parte de los jefes inmediatos en áreas generadoras de información.
Medianos conocimientos en uso de sistemas y escanners	Capacitación de uso de sistemas y escanners.
Incumplimiento de indexación de Asistentes de Documentación y Archivo	Incrementar controles mediante supervisiones, que cumplan con indexación.
Oportunidades de Mejora en Tecnología:	Acciones:
Incompatibilidad en los procesos del Manual de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones TV, con el diseño de la arquitectura del sistema Docuware.	Pedir que la arquitectura del sistema Docuware se base en la estructura por procesos del Manual de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones TV.
Nula Transferencia Tecnológica de empresas privadas contratadas para la digitalización de documentos, a Asistentes de Documentación y Archivo	Socializaciones y capacitaciones para la Transferencia Tecnológica de empresas privadas contratadas, sobre la digitalización de documentos, a Asistentes de Documentación y Archivo.
Escanners no digitalizan a ambas caras del papel, los escanners se demoran al operar.	Solicitar a autoridades cambio o adquisición de escáners que digitalicen ambas caras del papel y sean compatibles al sistema, para

	cerrar brechas de información documental no digitalizada.
Duplicidad de sistemas Docuware y Mercurio e incompatibilidad en escanners	Solicitar a sistemas o pedir la adquisición de una solución integral
Oportunidades de Mejora en Infraestructura:	Acciones:
Pendientes de digitalizar archivo activo, temporal e inactivo, que se ubica en diferentes espacios físicos a nivel nacional.	Proceder con la digitalización faltante del archivo activo, temporal e inactivo y envío físico a un solo espacio de almacenaje para custodia, y administración documental.
Espacio físico reducido, para actividades de archivo del personal generador de información	Establecer espacios físicos y archivadores que les permita llevar una correcta administración de la documentación que van generando, antes de digitalizarla y envío de los físicos.
No se ha habilitado espacios físicos adicionales al área de archivo existente	Ampliación o modernización de un solo espacio de inventario
Alto volumen de existencias de archivo activo, temporal e inactivo	Ampliación o modernización de un solo espacio de inventario

CONCLUSIONES.

- Se ha evidenciado que los incumplimientos detectados como oportunidades de mejora (ODM) en el Manual de Procedimientos de Archivo de Contratos, de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y TV de la CNT EP, y en particular, en la búsqueda de contratos en el área de Documentación y Archivo; el cliente interno obtiene la información solicitada, en un tiempo de entrega que no es eficiente y que constituye apenas un nivel de 73% de entrega oportuna.
- El resultado general de desempeño del manual es del 54%; del cual se desprende la efectividad en su cumplimiento en un 41%, lo que explica los errores subsecuentes vinculados.
- La variable satisfacción del cliente interno, depende de la aplicación óptima del Manual de Procedimientos de Archivo de Contratos, de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y TV, del efectivo funcionamiento de sistemas, de la sinergia del factor humano ya sea generador de la información, así como del área de documentación y archivo, para que el tiempo de entrega sea más eficiente, por lo que se infiere que un nuevo manual impactará positivamente en la satisfacción del cliente tanto interno como externo.

RECOMENDACIONES.

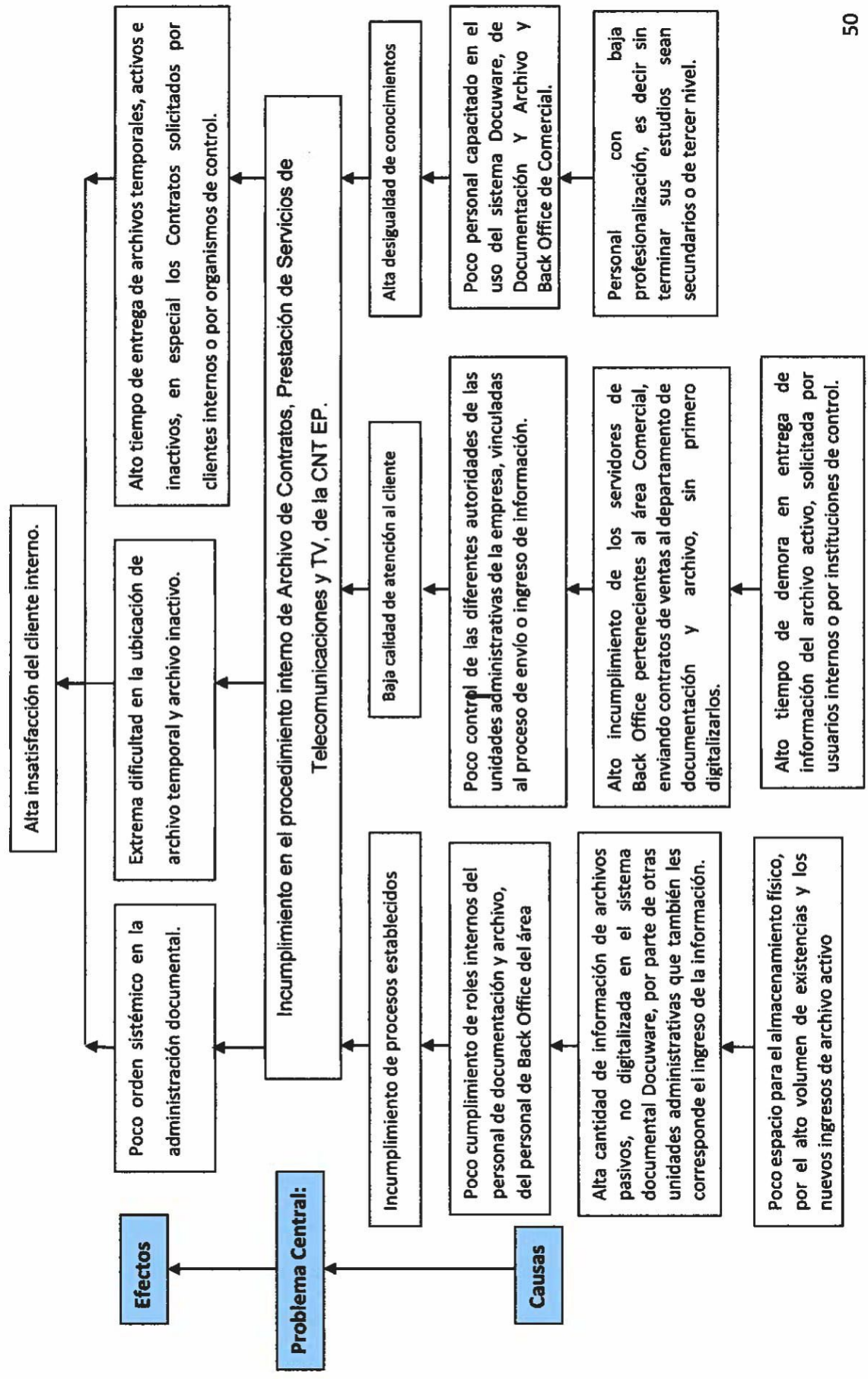
- **Aplicar las acciones indicadas como resultado del Plan de Mejoras y de la Matriz 5W2H.**
- **Un procedimiento actualizado, agilizará un la búsqueda de contratos para disminuir los tiempos de entrega de información solicitada por los clientes internos de la empresa.**
- **Se defina en el nuevo proceso, el tiempo de operación para que en el Manual de Procedimientos de Archivo de Contratos, de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y TV de la CNT EP, se incluya el tiempo de entrega, tanto de archivo activo, temporal e inactivo; según las necesidades del cliente interno y externo y mejore la satisfacción del mismo.**
- **Se construya la arquitectura de procesos en concordancia con los procesos desarrollados en el sistema documental Docuware.**
- **Se incluya en el Manual de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones TV, la obligación de contar con Lista Maestra de Documentos, así como la obligación del control de registros y soportes con las debidas evidencias y firmas.**
- **Incluir en el Manual de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones TV, la Regla Técnica para Administración y Mantenimiento de Archivos Públicos.**
- **Incluir en el Manual de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones TV, actividades de supervisión e indexación de documentos digitalizados.**

BIBLIOGRAFÍA

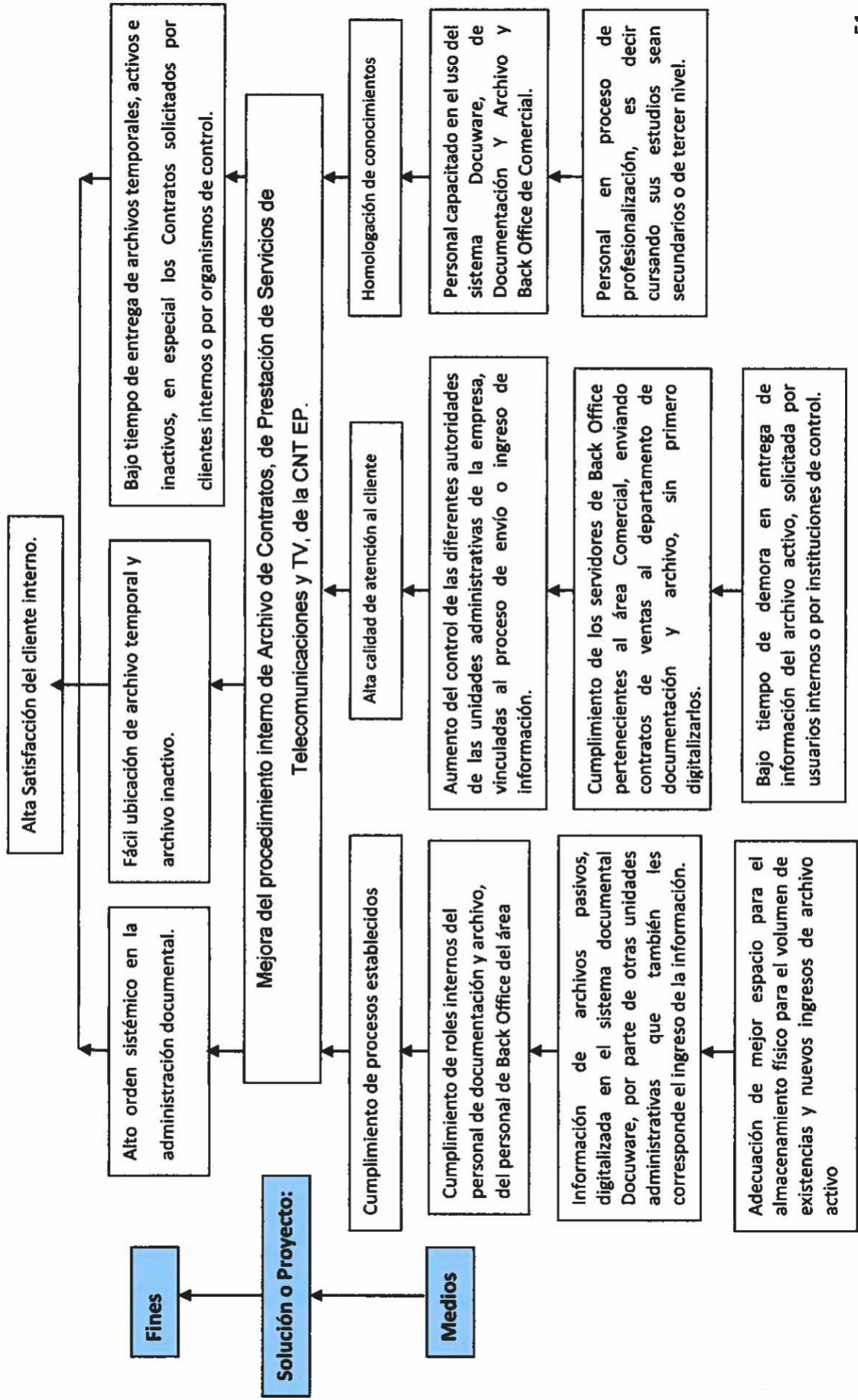
- ALEXANDER HAMILTON INSTITUTE INCORPORATED. (1998). GUÍA PRACTICA PARA ELABORAR MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS. New York: ISBN 0-86604-094-3.
- Alvarado, S. (22 de Agosto de 2018). ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN AL ÁREA DE DOC Y ARCHIVO . Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Asamblea, C. (2008). *Constitución, Artículo 66, Numeral 25*. Quito: Registro Oficial No. 449 , 20 de Octubre 2008.
- Asamblea, C. (2008). *Constitución, Capítulo VIII, Derechos de Protección, Artículo 76, Numeral 7, Literal d)*. Quito: Registro Oficial No. 449 , 20 de Octubre 2008.
- Asamblea, C. (2008). *Constitución, Garantía de las personas, Capítulo VI, Derechos de Libertad, Artículo 66, Numeral 19*. Quito: Registro Oficial No. 449 , 20 de Octubre 2008.
- Asamblea, C. (2008). *Constitución, Sección IV, Acción de Acceso a la Información Pública, Artículo 91*. Quito: Registro Oficial No. 449 , 20 de Octubre 2008.
- Asamblea, C. (2008). *Constitución, Sección V, Acción de Hábeas Data, Artículo 92*. Quito: Registro Oficial No. 449 , 20 de Octubre 2008.
- Asamblea, N. (2010). *Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos*. Quito: Registro Oficial Nº 162, del miércoles 31 de Marzo del 2010.
- Asamblea, N. (2018). *Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos*. Quito: Registro Oficial Nº 353, del martes 23 de octubre de 2018.
- ASOCIACIÓN ANDALUZA DE BIBLIOTECARIOS, B. (Marzo, 2005). La Gestión documental y la norma ISO 156489:2001 Record Management. En F. Gomez, & G. Werner. Andalucía, España: Kalimacos, Servicios Documentales.
- Castro, T. (1993). *TB Castro - Boletín de la Anabad, 1993 - dialnet.unirioja.es*. Obtenido de TB Castro - Boletín de la Anabad, 1993 - dialnet.unirioja.es: file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/Dialnet-Archivologia-620299.pdf
- Cerón, E. (2015). *Procedimiento de Documentación y Archivo de la CNT EP*. Quito: Directorio Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.
- CGE- N400, 4.-4. (2014). Norma de Control Interno 405-4, Actividades de Control, Documentación de respaldo y su Archivo. En C. G. Estado, *Normas de Control Interno* (págs. 25-26). Quito, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 87 de 14-dic.-2009, Modificada en dic, -2014.
- CNT EP, D. (2018). *ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS*. Quito: CNT EP.

- CNT EP, D. (2018). *ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS*. Quito: CNT.
- CNT EP, D. (2018). *ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS*. Quito: CNT.
- Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. (2016). Procedimiento de Archivo de Contratos, de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y TV. En A. Silva, A. Rojas, K. Flores, M. Ocaña, E. Veas, L. Abad, . . . C. Martínez, *Procedimiento de Archivo de Contratos, de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y TV* (págs. 6-10). Quito: Directorio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.
- Coyaud, M. (1966). *Introducción 'a léusede des langages documentaires*. Paris: Klincksieck.
- Cubillos, M., & Roza, D. (2009). IMPORTANCIA PARA LA COMPETITIVIDAD. *Universidad de La Salle*, 48.
- Hamilton Alexander, I. I. (1998). *GUIA PRACTICA PARA ELABORAR MANUALES DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS*. New York: Alexander Hamilton Institute ISBN 0-86604-094-3.
- Lafuente, C., & Marin, A. (16 de Agosto de 2008). *Metodologías de Investigación de las Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://journal.universidadean.edu.co>: <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/450/442>
- Pinto, M. (1989). *INTRODUCCIÓN AL ANÁLISIS DOCUMENTAL Y SUS NIVELES: EL ANÁLISIS DE CONTENIDO*. B. Anabad, XXXIX, num. 2.
- Presidencia Ecuador, E. (2010). *Decreto Ejecutivo No. 218*. Quito: Registro Oficial No. 122.
- Presidencia, R. (2019). *Regla Técnica para Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos*. Quito: Registro Oficial Suplemento 487 de 14-may.-2019 Acuerdo 107.
- Vaca, J. C. (2013). *Manual e Gestión de la Calidad de la CNT EP*. Quito: Directorio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

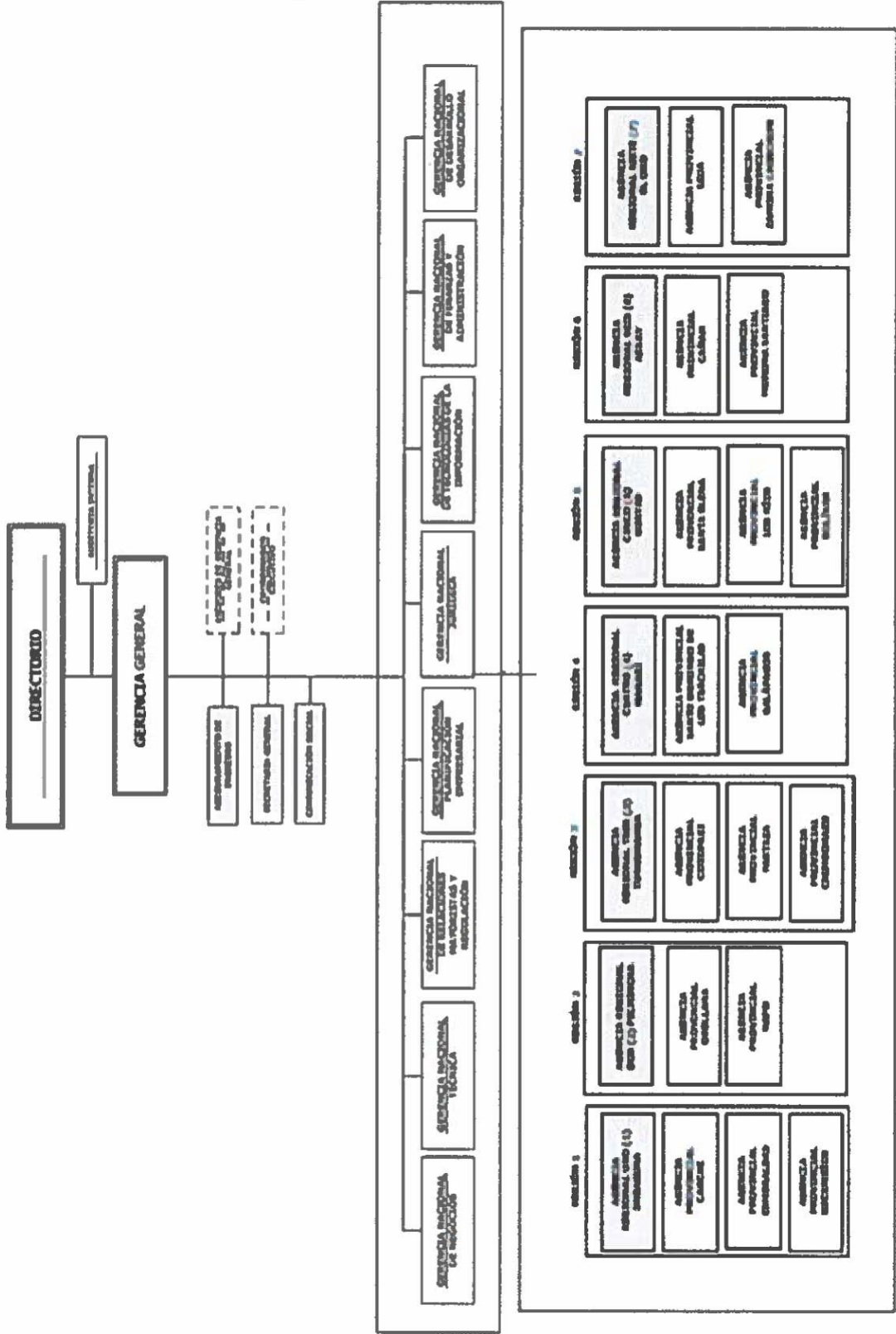
ANEXO 1 ÁRBOL DE PROBLEMAS



ANEXO 2 ÁRBOL DE OBJETIVOS



ANEXO 3 ESTRUCTURA CNT EP



ANEXO 4
NÓMINA DE TRABAJADORES OBJETO DE ESTUDIO

#	UNIDAD A LA QUE PERTENECE	NOMBRES DE LOS SERVIDORES	PUESTO INSTITUCIONAL
1	GER NAC RELACIONES MAYORISTAS Y REGULACION	MORALES SAQUINGA DARIO FERNANDO	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
2	GER PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES	NIETO FLORES CHRISTIAN EDUARDO	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
3	GRU TBJ SERVICIOS AL PERSONAL	CAMACHO ZEAS GALO FABIAN	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
4	GRU TBJ SOPORTE PROVINCIAL CAÑAR	MOSCOSO GARCIA ADRIAN PATRICIO	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
5	GRU TBJ SOPORTE PROVINCIAL CARCHI	FUERTES LOPEZ NORMA CECILIA	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
6	GRU TBJ SOPORTE PROVINCIAL CHIMBORAZO	AVILES AREVALO YERONICA LIZETH	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
7	GRU TBJ SOPORTE PROVINCIAL COTOPAXI	MOLINA TAPIA FRANCISCO SANTIAGO	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
8	GRU TBJ SOPORTE PROVINCIAL ESMERALDAS	AVEIGA GARCIA SANDRA LISSETT	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
9	GRU TBJ SOPORTE PROVINCIAL GALAPAGOS	OLAYA GRANDA MAROLITA BIRMANIA	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
10	GRU TBJ SOPORTE PROVINCIAL LOJA	CAMPOVERDE RODRIGUEZ JENNY CARLOTA	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
11	GRU TBJ SOPORTE PROVINCIAL MORONA SANTIAGO	COELLO ARAUJO CLARA GRACIELA	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
12	GRU TBJ SOPORTE PROVINCIAL NAPO	PAZY MIÑO RAMIREZ ISRAEL ALEJANDRO	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
13	GRU TBJ SOPORTE PROVINCIAL ORELLANA	GALARZA AGUIRRE SHARON MISHHELL	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
14	GRU TBJ SOPORTE PROVINCIAL PASTAZA	SHAKAY AGUINDA SAMUEL ALEXANDER	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
15	GRU TBJ SOPORTE PROVINCIAL RIOS	VASCONEZ MERA DARWIN ALFREDO	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
16	GRU TBJ SOPORTE PROVINCIAL STA ELENA	DEL PEZO DEL PEZO LUIS MANUEL	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
17	GRU TBJ SOPORTE PROVINCIAL STO DOMINGO	CISNEROS CEVALLOS ALEX ALEJANDRO	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
18	GRU TBJ SOPORTE PROVINCIAL SUCUMBIOS	AREVALO MARTINEZ JEFFERSON RAJUL	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
19	GRU TBJ SOPORTE PROVINCIAL ZAMORA	ORTIZ GUAMAN CARLOS ROBERTO	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
20	GRU TBJ SOPORTE REGIONAL AZUAY	ZUÑIGA ROCANO CARMEN MARLENE	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO

**ANEXO 4
NÓMINA DE TRABAJADORES OBJETO DE ESTUDIO**

#	UNIDAD A LA QUE PERTENECE	NOMBRES DE LOS SERVIDORES	PUESTO INSTITUCIONAL
21	GRU TBJ SOPORTE REGIONAL IMBABURA	NEIER IPIALES JENY PATRICIA	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
22	GRU TBJ SOPORTE REGIONAL MANABI	CANDELA HIDALGO MARIA AUXILIADORA	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
23	GRU TBJ SOPORTE REGIONAL ORO	GORDILLO BASTIDAS SOLEDAD ANGELICA	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
24	GRU TBJ SOPORTE REGIONAL TUNGURAHUA	IBARRA ECHEVERRIA PAULO RAMIRO	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
25	JEF COACTIVA GUAYAS	GONZALEZ MONSERRATE GENESIS STEFANIA	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
26	JEF COBRANZA EXTRAJUDICIAL PICHINCHA	MALLA COYAGO PABLO DANIEL	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
27	JEF CONTABILIDAD E IMPUESTOS PICHINCHA	GUERRERO ESPINOZA RODRIGO ALEJANDRO	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
28	JEF DOCUMENTACION Y ARCHIVO PICHINCHA	ARELLANO SANCHEZ SARA LUCIA	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
29	JEF DOCUMENTACION Y ARCHIVO PICHINCHA	CEDEÑO TENA WILSON FRANCISCO	MENSAJERO
30	JEF DOCUMENTACION Y ARCHIVO PICHINCHA	FALCONES ZAMBRANO MARIA FERNANDA	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
31	JEF DOCUMENTACION Y ARCHIVO PICHINCHA	FIERRO CONCHAMBAY FIDEL NICOLAS	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
32	JEF DOCUMENTACION Y ARCHIVO PICHINCHA	MUÑOZ PAREDES VIVIANA ALEXANDRA	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
33	JEF DOCUMENTACION Y ARCHIVO PICHINCHA	ESPINOSA CRUZ ALBA SUSANA	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
34	JEF DOCUMENTACION Y ARCHIVO PICHINCHA	LOYOLA LOPEZ SHIRLEY PAOLA	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
35	JEF DOCUMENTACION Y ARCHIVO PICHINCHA	COELLO TAPIA LIDIA UBALDINA	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
36	JEF DOCUMENTACION Y ARCHIVO PICHINCHA	BARRETO GONZALEZ JESSYCA PAOLA	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
37	JEF DOCUMENTACION Y ARCHIVO PICHINCHA	MONAR MARTHA ROSILDA MENSAJERO	MENSAJERO
38	JEF DOCUMENTACION Y ARCHIVO PICHINCHA	FLORES CARDENAS TAMARA CRISTINA	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
39	JEF DOCUMENTACION Y ARCHIVO PICHINCHA	REYES REYES ROBERTO CARLOS	OPERADOR SAC CONTACT CENTER
40	JEF DOCUMENTACION Y ARCHIVO PICHINCHA	MONTERO ESTRADA LOURDES DORALIZA	MONTERO ESTRADA LOURDES DORALIZA

ANEXO 4
NÓMINA DE TRABAJADORES OBJETO DE ESTUDIO

#	UNIDAD A LA QUE PERTENECE	NOMBRES DE LOS SERVIDORES	PUESTO INSTITUCIONAL
41	JEF DOCUMENTACION Y ARCHIVO PICHINCHA	REINOSO CARVAJAL LILIAN DORIS	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
42	JEF DOCUMENTACION Y ARCHIVO PICHINCHA	DIAZ CHAMBA MARIA LORENA	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
43	JEF DOCUMENTACION Y ARCHIVO PICHINCHA	TIPAN CASAMEN JUAN CARLOS	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
44	JEF DOCUMENTACION Y ARCHIVO PICHINCHA	TOAPANTA VALLEJO EDUARDO BLADIMIR	OPERADOR SAC CONTACT CENTER
45	JEF DOCUMENTACION Y ARCHIVO PICHINCHA	GUACHAMIN ANDRADE DIEGO PAUL	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
46	JEF DOCUMENTACION Y ARCHIVO PICHINCHA	BASANTES MAILA CHRISTIAN GERMAN	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
47	JEF DOCUMENTACION Y ARCHIVO PICHINCHA	PILLAJO FRANCO MAURICIO ESTEBAN	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
48	JEF DOCUMENTACION Y ARCHIVO PICHINCHA	PALMA RAMOS RAUL FERNANDO	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
49	RESP DOCUMENTACION Y ARCHIVO GUAYAS	ESPINEL MENDOZA JENNY KATERINE	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
50	RESP DOCUMENTACION Y ARCHIVO GUAYAS	NAREA VILLAMAR JACINTO ENRIQUE	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
51	RESP DOCUMENTACION Y ARCHIVO GUAYAS	LARA GUERRERO EBELYN ROXANA	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
52	RESP DOCUMENTACION Y ARCHIVO GUAYAS	MONTENEGRO GOMEZ JOSEPH JAMPIER	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
53	RESP DOCUMENTACION Y ARCHIVO GUAYAS	DAVILA BARZALLO EDUARDO RODRIGO	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
54	RESP LEGAL DE COACTIVA	CHI CAIZA CADENA ANABEL DE LOS ANGELES	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO
55	RESP LEGAL DE COACTIVA	ARGOTTI REYES IVAN JAIRO	ASISTENTE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO

Fuente: https://corporativo.cnt.gob.ec/wp-content/uploads/2019/06/b2-distributivo_de_personal.pdf

ANEXO 5
Encuesta sobre el Manual de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones TV

NÚMERO TOTAL DE EVALUACIONES:		55				
ESCALA DE EVALUACIÓN:		Total Acuerdo: 5 De Acuerdo: 4 Mediano Acuerdo: 3 En Desacuerdo: 2 Total Desacuerdo: 1				
Aspecto		5	4	3	2	1
1.- APLICACIÓN DEL MANUAL:						
Los contenidos presentados son actualizados en base a la necesidad						
Los contenidos del Manual fueron enfocados con un criterio práctico						
2.- APLICACIÓN DE SISTEMAS:						
La solución informática Docuware es una herramienta que digitaliza toda la documentación en el trabajo						
La solución informática Mercurio es una herramienta que digitaliza toda la documentación en el trabajo						
Pienso que en mi trabajo implementarán una solución integradora para la administración digital de archivos						
3.- FACTOR HUMANO:						
Las instrucciones del jefe inmediato son claras y comprensibles.						
Hay control oportuno de autoridades generadoras de información						
Los servidores generadores de información cumplen las exigencias solicitadas						
4.- GESTIÓN DE ARCHIVO						
Se cumplen las directrices y procedimientos para la correcta administración documental de archivo físico						
5.- ESPACIO FÍSICO:						
Hay suficiente espacio físico para la custodia documental						
6.- DOCUMENTACIÓN COMPLETA:						
La documentación física llega completa						
7.- ESCANNERS ÓPTIMOS:						
La operatividad de los escanners permite una ágil digitalización						
8.- DIGITALIZACIÓN:						
La digitación de la documentación cumple con orden de indexación						
9. - TIEMPO ENTREGA						
El cliente interno recibe oportunamente la información en el tiempo estipulado						
Las instituciones de control reciben oportunamente la información en el tiempo estipulado						
10.- ATENCIÓN AL CLIENTE:						
Se da respuesta a todos las solicitudes del cliente						

ANEXO 6 Tabulación

Tabulación de la Encuesta sobre el Manual de Contratos de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones TV											
NUMERO TOTAL DE EVALUACIONES:		55									
ESCALA DE EVALUACION:	Total Acuerdo: 5		De Acuerdo: 4			Mediano Acuerdo: 3			En Desacuerdo: 2		Total Desacuerdo: 1
	Aspecto										Porcentaje
	6	5	4	3	2	1			Promedio		
1.- APLICACION DEL MANUAL:											
Los contenidos presentados son actualizados en base a la necesidad	0	0	0	20	24	11			2,16	43,27%	
Los contenidos del Manual fueron enfocados con un criterio práctico	0	0	0	15	22	18			1,95	38,91%	
EVALUACION DE APLICACION DEL MANUAL:											
2.- APLICACION DE SISTEMAS:											
La solución informática Docuware es una herramienta que digitaliza toda la documentación en el trabajo	0	16	33	6	0	0			3,18	63,64%	
La solución informática Mercurio es una herramienta que digitaliza toda la documentación en el trabajo	0	0	28	17	10	0			2,33	46,55%	
Pleno que en mi trabajo implementarán una solución integradora para la administración digital de archivos	0	0	0	0	0	55			1,00	20,00%	
EVALUACION DE APLICACION DE SISTEMAS											
3.- FACTOR HUMANO:											
Las instrucciones del jefe inmediato son claras y comprensibles	26	24	5	0	0	0			4,38	87,64%	
Hay control oportuno de autoridades generadoras de información	0	4	19	31	1	0			2,47	49,45%	
Los servidores generadores de información cumplen las exigencias solicitadas	0	0	0	0	10	45			1,18	23,64%	
EVALUACION DEL FACTOR HUMANO:											
4.- GESTION DE ARCHIVO											
Se cumplen las directrices y procedimientos para la correcta administración documental de archivo físico	0	10	8	30	7	0			2,38	47,64%	
EVALUACION DE GESTION DE ARCHIVO:											
5.- ESPACIO FISICO:											
Hay suficiente espacio físico para la custodia documental	0	0	12	43	0	0			2,22	44,36%	
EVALUACION DE ESPACIO FISICO:											
6.- DOCUMENTACION COMPLETA:											
La documentación física llega completa	0	0	0	0	0	55			1,00	20,00%	
EVALUACION DE DOCUMENTACION COMPLETA:											
7.- SCANNERS OPTIMOS:											
La operatividad de los escanners permite una fácil digitalización	0	0	0	0	0	55			1,00	20,00%	
EVALUACION DE SCANNERSOPTIMOS:											
8.- DIGITALIZACION:											
La digitación de la documentación cumple con orden de indexación	0	29	17	9	0	0			3,36	67,27%	
EVALUACION DE DIGITALIZACION:											
9.- TIEMPO ENTREGA											
El cliente interno recibe oportunamente la información en el tiempo estipulado	5	27	16	7	0	0			3,55	70,91%	
Las instituciones de control reciben oportunamente la información en el tiempo estipulado	7	34	9	3	2	0			3,75	74,91%	
EVALUACION DE TIEMPO DE ENTREGA:											
10.- ATENCION AL CLIENTE:											
Se da respuesta a todas las solicitudes del cliente	55	0	0	0	0	0			5,00	100,00%	
EVALUACION DE ATENCION AL CLIENTE:											
PROMEDIO GENERAL EVALUACION DE LA ENCUESTA:										2,55	54,33%

ANEXO 7
Plan de Mejora - Matriz 5W2H

¿Qué?	¿Porqué?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuánto?
Aumentar la calidad en las Políticas Administrativas	Con directrices claras, se cumple la ruta de trabajo	Gerencia Comercial y Jefatura de Documentación y Archivo	Deben socializarse una vez se cuente con el manual mejorado.	Los jefes deben hacer cumplir las políticas, a subalternos.	Valoración de la satisfacción del cliente interno y externo	Disminuyen costos vinculados a disminución de tiempo.
Incrementar la cultura de gestión en las personas	Involucrados necesitan cumplir con disciplina sus roles	En el desempeño de sus funciones en sus lugares de trabajo	Durante la administración y custodia documental.	Generadores de data y personal de Documentación y Archivo	Valoración de la satisfacción del cliente interno y externo	Disminuyen inconformidades, se trabajo por cumplimiento de objetivos.
Aumentar el desarrollo tecnológico	Requerido para disminución de tiempos operativos	Arquitectura de sistema, compatibilidad de escanners	Luego de que se cuente con el manual mejorado.	Área de sistemas a pedido del área requirente.	Disminución en el tiempo de Operatividad	Disminución de incidencias por asesoría tecnológica.
Incrementar la infraestructura necesaria para administración y custodia documental	Espacio físico limitado para nuevo inventario documental.	Archivos de Jefatura de Documentación y del puesto de trabajo de Back Office	Se puede gestionar a la par de contar con el manual mejorado.	Toman decisiones de ampliación de infraestructura, los Gerentes Regionales	Planificación presupuestaria y contratación pública.	Disminuyen costos vinculados a disminución de tiempo.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESICTT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Luis Alberto Alzatep.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESICTT



Luis Alberto Alzatep.

Firma