



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y BIBLIOTECOLOGÍA**

**CARRERA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE LICENCIADAS EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**TEMA:**

“GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL REGISTRO  
DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR  
DURANTE EL AÑO 2013”

**AUTORAS:**

SALAZAR CARGUACUNDO VANESSA STEPHANNY  
SILVA LOMBEIDA RAQUEL ISAMAR

**DIRECTORA:**

LIC. ROCÍO NÚÑEZ AGUIAR

**PARES ACADÉMICOS:**

LIC. PILAR CHÁVEZ CHACÁN  
LIC. MÓNICA SECARÍA DURANGO

**GUARANDA – BOLÍVAR – ECUADOR**

**2015**

## **I. DEDICATORIA**

Al creador de todas las cosas, por la fortaleza para continuar el trabajo. De igual forma a mi Madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos hábitos y valores, lo cual me ayudado a salir adelante en los momentos difíciles. A ustedes princesas Heidy, Belinda, Carlita y mi príncipe Cristopher, para quienes ningún sacrificio es suficiente que con su luz han iluminado mi vida. A mis hermanos y demás familiares, que siempre están apoyándome en las buenas y en las malas. A Carlos aunque ya no está con nosotros y siempre estuvo dándome consejos y fuerzas para no dejar los estudios.

**Vanessa**

Este trabajo con mucho cariño y respeto se lo dedico primero a Dios por darme la vida a mis padres que con su esfuerzo y amor supieron sacarme adelante sobre todas las cosas, a mi esposo que día a día me brinda su apoyo moral y a mi hijo Gerard por quien lucho incondicionalmente.

**Raquel**

## **II. AGRADECIMIENTO**

En primer lugar a la Universidad Estatal de Bolívar, a la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, por la oportunidad que nos brindaron para continuar con los estudios superiores.

A los señores catedráticos por su trabajo profesional y todos los conocimientos que pusieron a nuestro alcance, para que alcancemos una formación académica de calidad.

De manera muy especial a la Lic. Rocío Núñez, directora de nuestra tesis y Licenciadas Pilar Chávez y Mónica Secaira, por su apoyo y asesoramiento, para la culminación exitosa de este trabajo.

**Vanessa y Raquel**

### III. CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA

En mi calidad de Directora del trabajo de graduación sobre: **“GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR DURANTE EL AÑO 2013 ”**, desarrollado por las señorita Salazar Carguacundo Vanessa Stephanny y Silva Lombeida Raquel Isamar, estudiantes de la Carrera de Gestión Administrativa, considero que este trabajo reúne todos los requisitos de calidad, por lo que autorizo con mi firma para que pueda ser presentado, defendido y sustentado.

Observando las normas legales que para el efecto existen.

Guaranda mayo 20, 2015

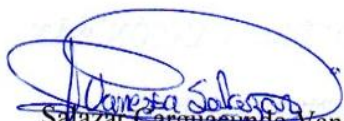


Lic. Rocío Núñez Aguiar

Directora

#### IV. AUTORÍA NOTARIADA

Las opiniones, ideas, análisis, interpretaciones, comentarios y demás aspectos relacionados con el tema: **“GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR DURANTE EL AÑO 2013 ”**, que se investiga, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.



Salazar Carguacundo Vanessa Stephanny

CI.0201946787



Silva Lombocida Raquel Isamar

CI.0202096699

NOTARIA TERCERA DEL CANTON

SAN MIGUEL DE BOLIVAR

*ABG. TYRONE PAZMIÑO ASTUDILLO*

---

Razón de protocolización: Doy fe que el presente "TRABAJO DE GRADUACION PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADAS EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA"; TEMA: "GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR DURANTE EL AÑO 2013", se encuentra protocolizado en la Notaría Tercera a mi cargo, a pedido de VANESSA STEPHANNY SALAZAR CARGUACUNDO Y RAQUEL ISAMAR SILVA LOMBEIDA.

De fecha veinte de mayo del año dos mil quince, conforme a las fojas útiles presentadas, en caso necesario me remito a él.

EL NOTARIO

Abg. Tyrone Pazmiño Astudillo.

**Abg. TYRONE PAZMIÑO ASTUDILLO  
NOTARIO TERCERO  
SAN MIGUEL DE BOLIVAR**



## V. TABLA DE CONTENIDOS

### Contenido

I. DEDICATORIA .....	1
II. AGRADECIMIENTO .....	2
III. CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA.....	3
IV. AUTORÍA NOTARIADA .....	4
V. TABLA DE CONTENIDOS .....	5
VI. TABLA DE CUADROS Y GRÁFICOS .....	8
VII. RESUMEN EJECUTIVO .....	9
VIII. INTRODUCCIÓN .....	11

### CAPÍTULO I

1. TEMA .....	12
2. ANTECEDENTES .....	13
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
4. JUSTIFICACIÓN .....	15
5. OBJETIVOS .....	16
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	16
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
6. MARCO TEÓRICO .....	17
7. MARCO REFERENCIAL, GEO REFERENCIAL Y LEGAL .....	17
7.1 REFERENCIAL.....	17
7.2 MARCO GEO REFERENCIAL.....	20
7.3 MARCO LEGAL .....	21
7.4 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	26
7.5 TEORÍA CIENTÍFICA .....	32
7.5.1 GESTIÓN DOCUMENTAL .....	32
7.5.2 Paradigma de Gestión.....	32
7.5.3 Principios del modelo de gestión propuesto .....	34
7.5.4 Fundamentos generales de la administración de documentos .....	34
7.5.5 Administración de documentos .....	35

7.5.6	Sumario de medios métodos y sistemas para conservar información ....	36
7.5.7	Sistema de Archivo (CORREA, 2010).....	37
7.5.8	Importancia de los documentos .....	37
7.5.9	Valor de los documentos .....	39
7.5.10	Fases de los documentos .....	41
7.5.11	ATENCIÓN AL CLIENTE.....	43
7.5.12	Concepto.....	43
7.5.13	ENFOQUE EN EL USUARIO .....	46
7.5.14	Código de Calidad de Atención y Servicio al Usuario.....	47
7.5.15	Comunicación.....	48
7.	HIPÓTESIS .....	54
8.	VARIABLES .....	55
8.1	Variable Independiente: .....	55
8.2	Variable Dependiente:.....	55
8.3	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	56
9.	METODOLOGÍA .....	58
9.1	MÉTODOS .....	58
9.2	TIPOS.....	58
9.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS . .....	58
9.4	UNIVERSO Y MUESTRA.....	59
9.5	PROCEDIMIENTO DE DATOS .....	59

## **CAPÍTULO II**

	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	60
2.1	Encuesta aplicada a los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón San Miguel de Bolívar .....	60
2.2	Entrevista aplicada al Registrador y Personal Administrativo del Registro de la Propiedad del cantón San Miguel de Bolívar. ....	70
2.3	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	73
2.3	CONCLUSIONES .....	74
2.4	RECOMENDACIONES .....	75



### CAPÍTULO III

PROPUESTA.....	76
3.1 GUÍA DE ARCHIVOS PARA LA APLICACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS.....	76
3.2 INTRODUCCIÓN .....	76
3.3 OBJETIVO GENERAL.....	77
3.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	77
3.4 DESARROLLO DE LA GUÍA.....	77
3.4.1 GESTIÓN DOCUMENTAL.....	77
3.4.2 LA CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS.....	78
3.4.3 EMPLEOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y ASPECTOS ÉTICOS Y LEGALES .....	79
3.4.4 SISTEMA PARA LA CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS .....	81
3.4.5 ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA EQUIPO, MATERIALES Y TECNOLOGÍA (CORREA, 2010) .....	83
3.4.6 ORGANIZACIÓN DE BASES DE DATOS MANUALES.....	87
3.4.7 SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN NUMÉRICO POR ZONAS GEOGRÁFICAS Y POR ASUNTO .....	89
3.4.8 ALTERNATIVAS PARA ALMACENAJE DE DOCUMENTOS .....	99
3.4.9 SISTEMA DE SEGUIMIENTO .....	100
3.5 PLAN OPERATIVO DE LA GUÍA.....	101
3.6 RESULTADOS OBTENIDOS .....	102
3.7 CONCLUSIONES .....	102
3.8 RECOMENDACIONES.....	102
3.9 BIBLIOGRAFÍA.....	103
3.9 ANEXOS.....	104
ANEXO 1.....	104

## VI. TABLA DE CUADROS Y GRÁFICOS

### Contenido

Encuesta aplicada a los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón San Miguel de Bolívar .....	60
CUADRO N° 1.....	60
GRÁFICO N° 1.....	60
CUADRO N° 2.....	61
GRÁFICO N° 2.....	61
CUADRO N° 3.....	62
GRÁFICO N° 3.....	62
CUADRO N° 4.....	63
GRÁFICO N° 4.....	63
CUADRO N° 5.....	64
GRÁFICO N° 5.....	64
CUADRO N° 6.....	65
GRÁFICO N° 6.....	65
CUADRO N° 7 .....	66
GRÁFICO N° 7.....	66
CUADRO N° 8.....	67
GRÁFICO N° 8.....	67
CUADRO N° 9.....	68
GRÁFICO N° 9.....	68
CUADRO N° 10.....	69
GRÁFICO N° 10.....	69

## **VII. RESUMEN EJECUTIVO**

El Registro de la Propiedad del cantón San Miguel de Bolívar viene laborando desde el primero de enero del año 1878, siendo su primer anotador el señor Manuel Gaibor. El Registro de la Propiedad permaneció como institución privada desde el año 1878 hasta septiembre del año 2011, año en el que pasó a ser parte del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel de Bolívar. En los actuales momentos se desempeña como Registrador de la Propiedad, el Abogado Plutarco Villena Gaibor.

En las oficinas reposan los libros desde 1878 de registros de propiedades y más documentos que se tramitaban en dicha oficina y los documentos que se elaboran hasta la actualidad.

Registro de la Propiedad. Es una institución pública destinada a crear titularidades en virtud de poder público y a la publicidad de la situación jurídica de los inmuebles, con la finalidad de proteger el tráfico jurídico. En el registro de la propiedad se adquieren el dominio y demás derechos reales con seguridad suficiente evitando reivindicaciones. La función básica del registro no es publicar actos y contratos sino crear titularidades inatacables en virtud de un acto de poder público.

Documentos que se inscriben en el Registro de la Propiedad. Los documentos que se refieren a la adquisición de bienes inmuebles, derechos reales que recaen sobre ellos tales como la hipoteca o las servidumbres y resoluciones judiciales o administrativas que les pueden afectar como los embargos. Gestión de documentos o gestión documental es un concepto que puede ser utilizado en distintos contextos con distintos significados.

La Administración de documentos, es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar todas aquellas actividades relacionadas con la creación, archivo,

localización, protección, control, uso y disposición de los documentos que proveen evidencia de las actividades de una institución.

Es el arte de conservar en orden, agrupados y protegidos, los documentos pertenecientes a un individuo, institución, asunto o zona geográfica.

El Sistema de archivo manual consiste de un conjunto de principios, reglas y procedimientos que se siguen en la clasificación, uso y manejo de los documentos en forma física principalmente en papeles.

Empleos en la administración de documentos y aspectos éticos y legales El manejo eficaz de la información, su protección y uso adecuado es un gran reto que tienen que enfrentar todas las instituciones y los individuos. Los conocimientos y destrezas en administración de documentos son esenciales para el profesional gerencial, supervisores en general, contables, asistentes administrativos, secretarios y oficinistas, entre otros.

## **VIII. INTRODUCCIÓN**

A partir de la vigencia de la nueva Constitución en el Ecuador, se vienen dando muchos cambios en todos los campos del que hacer del país, tanto a nivel política, como educativo, de salud, jurisdiccional, como de las diferentes instituciones; por ello es que, el Registro de la Propiedad, que era administrado de forma particular, pasó a ser dirigido por los Consejos Autónomos Descentralizados cantonales; con el fin de optimizar el servicio, contar con un buen control y optimizar la atención a los usuarios de esta dependencia pública.

Durante la larga trayectoria de los Registros de la Propiedad, se produjeron cambios, en cuanto a su estructura y funcionalidad; pero se conservó siempre la forma de llevar a cabo los registros de propiedades, compraventas, entre otros; generando con el transcurrir del tiempo grandes cantidades de papeles, que fueron siendo colocados en libros, que fueron identificados con el año y otras referencias destacadas; pero, que presentaban inconvenientes al momento que un cliente o usuario requería de alguna información; y peor aún, si esa información correspondía a muchos años atrás.

De allí surge la necesidad de pensar en una gestión documental, con el propósito de agilizar los trámites, cuando se acercan los usuarios a realizar un registro o requiera de información de tiempo atrás; todo con la finalidad de brindar una mejor atención a los clientes del Registro de la Propiedad.

## **CAPÍTULO I**

### **1. TEMA**

GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR PERIODO 2013

## 2. ANTECEDENTES

En las instituciones públicas se trabajaba con máquinas de escribir y se acumulaban documentos, que posteriormente eran agrupados por fechas o por alguna característica común, para al final de mes ser cosidos y al final del año encuadernados y luego colocados en repisas. Cuando se requería información que debía ser extraída de algún documento, como no se contaba con índices o fichas de cada cuaderno, se debía buscar hoja por hoja, hasta dar con el documento requerido, lo que acarrea en primer lugar la pérdida de tiempo, luego el maltrato y deterioro de los archivos; que con el transcurrir del tiempo hasta se fueron perdiendo, dejando vacíos de información y ocasionando grandes problemas a los afectados por la pérdida de los documentos.

De este gran problema no estaba excepto el Registro de la Propiedad de San Miguel de Bolívar, que contaba con un archivo muy antiguo y los encuadernados de hace tiempos atrás estaban muy deteriorados, por su continua utilización, a tal punto que algunas de las páginas habían desaparecido, en otras se habían perdido lo escrito y se constituía en un gran problema encontrar información; generando dificultados a los usuarios.

Con la utilización de la informática en la elaboración y almacenamiento de información, se intentó mejorar un poco; pero sigue siendo una falencia la falta de un proceso de administración de documentos, que permita clasificar, organizar y conservar de forma adecuada la documentación existente; para facilitar una entrega eficaz y eficiente de documentos cuando los usuarios así lo requieran; ya sea en calidad de ciudadanos o como personas particulares, al igual que las instituciones o empresas.

### **3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿El desconocimiento de la gestión documental incide en la atención al cliente en el Registro de la Propiedad del cantón San Miguel de Bolívar, durante el año 2013?



#### **4. JUSTIFICACIÓN**

La ejecución del presente proyecto de investigación, reviste gran importancia, porque permite poner a disposición de la comunidad y los usuarios un trabajo de gestión de documentos que mejoren sustancialmente la atención de ellos; a la vez que cuenten con información fidedigna y oportuna; demostrado la eficiencia del Registro de la Propiedad de San Miguel de Bolívar.

El proyecto es factible de realizarlo, así como la propuesta, porque se trabajará directamente con la documentación existente en el Registro de la propiedad; lo que requiere de tiempo para la organización de la información, sin que exija de grandes egresos económicos.

Dadas las circunstancias actuales y la presencia de la informática, consideramos que el proyecto es pertinente, porque apunta a corregir un problema existente y a la vez proponer alternativas, para administrar de forma correcta la documentación, que será utilizada en beneficio de los usuarios.

En las instituciones públicas y privadas han impactado positivamente los procesos en la administración de documentos, como los medios que se utilizan para producir manejar, conservar recuperar transmitir, proteger y disponer de los documentos ha variado mucho en los últimos años y continúa evolucionando; ya que presentan grandes retos para las instituciones, en tal virtud los profesionales tienen que estar actualizados para asegurar el manejo eficaz de la información, que se encuentre archivada, con el fin de dar un buen servicio a la sociedad y que se constituye en un punto determinante de apoyo para la gerencia de una institución, que le permita garantizar resultados beneficiosos que favorezcan a los usuarios y todo lo que involucre a la institución o empresa.

Es innegable que la administración de documentos viene a constituirse en una parte fundamental dentro de la institución ya que por medio de ella nos podemos guiar, informar y dar una información ágil y veraz a los usuarios.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

- Conocer la gestión documental por medio de la investigación de campo para mejorar la atención al cliente del Registro de la Propiedad del Cantón San Miguel de Bolívar.

### **5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar la forma de atención al cliente del Registro de la Propiedad del cantón San Miguel de Bolívar en el cumplimiento de la gestión documental.
- Determinar la importancia del archivo para brindar una mejor atención al cliente.
- Proponer una guía de archivos de documentos y funciones para la atención al cliente en el Registro de la Propiedad del Cantón San Miguel de Bolívar.

## **6. MARCO TEÓRICO**

## **7. MARCO REFERENCIAL, GEO REFERENCIAL Y LEGAL**

### **7.1 REFERENCIAL**

#### **Historia**

El Registro de la Propiedad del cantón San Miguel de Bolívar viene laborando desde el primero de enero del año 1878, siendo su primer anotador el señor Manuel Gaibor; la oficina estaba situada en la cabecera del parque central de San Miguel.

Por lo general se registraba las escrituras de compraventa, promesas de ventas, letras de cambio, inscripciones de comerciantes, hipotecas, hijuelas, testamentos, arriendos, contratos familiares, remates, protocolizaciones, demandas, prohibiciones, embargos, estas inscripciones se lo realizaba con pluma con tinta china y en hojas membretadas con sus respectivos timbres; el servicio se hacía extensivo a las parroquias, de Chillanes, San Pablo, Balsapamba, Changuil, y de sus alrededores; la atención era de domingo a domingo; existía el anotador de hipotecas, y a medida que pasaron los años ya no se llamaba anotador sino Registrador de la Propiedad y para su trabajo contaba con dos secretarias, que le ayudaban a inscribir escrituras y demás documentos, y realizar certificados de libre gravamen.

El registrador fue cambiando con el tiempo, de acuerdo a la edad de cada uno de ellos. El Registro de la Propiedad permaneció como institución privada desde el año 1878 hasta septiembre del año 2011, año en el que pasó a ser parte del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel de Bolívar. En los actuales momentos se desempeña como Registrador de la Propiedad, el Abogado Plutarco Villena Gaibor.

En la actualidad el registro de la Propiedad cuenta con una tabla tarifaria para el cobro de inscripciones, la que fue autorizada en sesión municipal para conformidad de los usuarios. En las oficinas reposan los libros desde 1878 de registros de propiedades y más documentos que se tramitaban en dicha oficina y los documentos que se elaboran hasta la actualidad.-

### **Registro de la Propiedad.**

Es una institución pública destinada a crear titularidades en virtud de poder público y a la publicidad de la situación jurídica de los inmuebles, con la finalidad de proteger el tráfico jurídico.

En el registro de la propiedad se adquieren el dominio y demás derechos reales con seguridad suficiente evitando reivindicaciones.

La función básica del registro no es publicar actos y contratos sino crear titularidades inatacables en virtud de un acto de poder público.

### **Documentos que se inscriben en el Registro de la Propiedad**

Los documentos que se refieren a la adquisición de bienes inmuebles, derechos reales que recaen sobre ellos tales como la hipoteca o las servidumbres y resoluciones judiciales o administrativas que les pueden afectar como los embargos.

### **Documentos que se acceden al Registro de la Propiedad**

Generalmente acceden los documentos públicos, tanto notariales y judiciales como administrativos y solo en los casos previstos pueden acceder documentos privados, como por ejemplo, distribución de responsabilidades hipotecarias entre varias fincas, adjudicaciones hereditarias con heredero único. Además se inscriben varios contratos como son de: compra – venta, mutuo hipotecario, prenda

industrial, vehículos, posesiones efectivas, disoluciones de sociedad conyugal, demandas ordenadas por los juzgados de lo civil y penal, prohibiciones de venta, comodato, cancelaciones de hipotecas, etc.

**Ubicación:**

Está ubicado en San Miguel de Bolívar, en la calle Guayas, edificio La Integración planta baja, pertenece a la zona 5 de la Dirección de Datos Públicos.

**Registrador actual elegido por el Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar**

Concurso de Merito y Oposiciones realizado el 26 de septiembre del 2012.  
Dr. Plutarco Villena Gaibor. Electo Registrador de la propiedad para el periodo de cuatro años.

**Archivo.-**

Libros de propiedades y varios 341.- repertorios 133

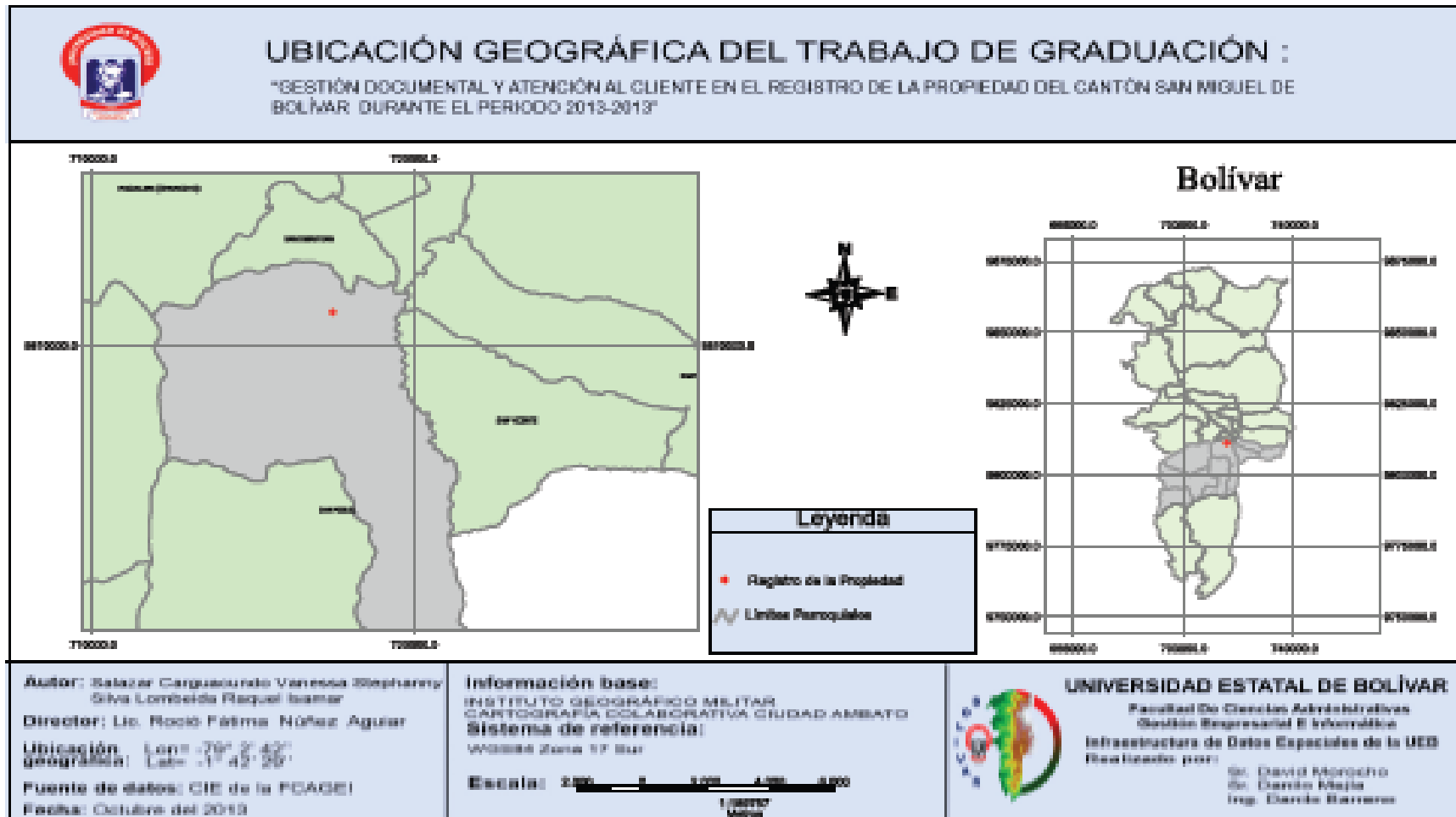
**DINARDAP.-<sup>1</sup>**

Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (DINARDAP), como organismo de derecho público, con personería jurídica, autonomía administrativa, técnica, operativa, financiera y presupuestaria, adscrita al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

---

<sup>1</sup><http://www.datospublicos.gob.ec/objetivos/>

## 7.2 MARCO GEO REFERENCIAL



### 7.3 MARCO LEGAL



#### **EL CONCEJO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR**

##### **Considerando:**

Que la constitución de la República del Ecuador vigente a partir del mes de octubre del 2008 en su Art. 265 dispone que “El sistema público de registro de la propiedad será administrado de manera concurrente entre el Gobierno Central y las Municipalidades”.

Que el último inciso del Art. 264 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que los Gobiernos Municipales en el ámbito de sus competencias y territorio y en uso de sus facultades expidan ordenanzas cantonales; que en la carta magna en su Art. 66 numeral 25 garantiza el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

Que la ley del sistema Nacional del Registro de Datos Públicos, publicada en el Suplemento Nacional de Registro de Datos Públicos, publicada en el suplemento del Registro Oficial N° 162 de fecha 31 de marzo de 2010 (REGISTRO OFICIAL, 2010), manda en su Art. 19 que de conformidad con la Constitución de la República, el Registro de la Propiedad será administrado conjuntamente con las municipalidades y la Función Ejecutiva a través de la dirección Nacional de Registro de datos Públicos. Por lo tanto, la Municipalidad de cada cantón o Distrito Metropolitano se encargará de la estructuración administrativa del

registro y su coordinación con el catastro. La dirección Nacional dictara las normas que registraran su funcionamiento a nivel nacional.

Que conforme lo prescrito en el Art. 19 de la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos se faculta a los Gobiernos Municipales la estructuración administrativa de los Registros de la Propiedad en cada cantón.

Que el Art. 142 del código Orgánico de ordenamiento territorial, Autonomía y descentralización dispone que la administración de los Registros de la Propiedad de cada Cantón, corresponda a los gobiernos autónomos descentralizados municipales, que en uso de las atribuciones que le confiere la contribución de la República del Ecuador y la Ley.

## **EXPIDE**

LA ORDENANZA PARA LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR.

## **TÍTULO I**

### **PRINCIPIOS, ÁMBITO Y OBJETO**

Art. 1.- La presente Ordenanza se sustenta en los principios de calidad, eficacia, seguridad y transferencia en el manejo del Registro de la Propiedad del Cantón San Miguel de Bolívar.

Art. 2.- El ámbito de la presente ordenanza comprende la organización, administración y funcionamiento del Registro de la propiedad, en la jurisdicción territorial del cantón San Miguel de Bolívar.



Art. 3.- El objeto de la presente Ordenanza es determinar y regular la organización y funcionamiento del Registro de la Propiedad del Cantón San Miguel de Bolívar.

## **TÍTULO II**

### **PRINCIPIOS GENERALES DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD**

Art. 4.- El registro de la Propiedad en cumplimiento de la Constitución de la República y la Ley garantizará que los datos públicos registrales sean complementos, accesibles, en formatos libres, sin licencias alrededor de los mismos, no discriminatorios, veraces, verificables, y pertinentes en relación el ámbito y fines de su inscripción.

La información que el Registro de Propiedad del Cantón San Miguel de Bolívar confiera puede ser específica o general, versal sobre una parte o sobre la totalidad del registro y ser suministrada por escrito o medios electrónicos.

Art. 5.- El Registro de la Propiedad del Cantón San Miguel de Bolívar es responsable de la integridad, protección y control de los registros y base de datos a su cargo.

La o el Registrador de la Propiedad responderá por la veracidad autenticidad, custodia y debida conservación de los registros de datos registrados, al igual que delas certificaciones, razones de inscripción y todas sus actuaciones.

Art. 6.- La o El Registro de la Propiedad de conformidad con la constitución y la Ley permitirá el acceso de la ciudadanía a los datos registrales, respetando el derecho a la intimidad y reserva de la información, en especial de aquella cuyo uso público pueda atentar contra los derechos consagraos en la Constitución e instrumento internacionales.

### **TÍTULO III**

#### **NORMAS GENERALES APLICABLES AL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR.**

Art. 7.- La certificación registral constituye documento público y se expedirá a petición de parte interesada, por disposición administrativa u orden judicial.

Art. 8.- La actividad del Registro de la Propiedad del Cantón San Miguel de Bolívar se desarrolla utilizando medios tecnológicos normados y estandarizados de conformidad con las políticas emanadas por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o por el organismo que posteriormente lo regule.

Art. 9.-El Registro de la Propiedad del Cantón San Miguel de Bolívar llevará la información de modo digitalizado, con soporte físico, en forma determinada en la ley y en la normativa pertinente.

### **TÍTULO IV**

#### **DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD**

Art. 10.- El Registro de la Propiedad del cantón San Miguel de Bolívar como órgano adscrito a la municipalidad, goza de autonomía, administrativa, Financiera económica y registral, en conformidad con el ART. 265 de la constitución de la República del Ecuador y Art. 142 del código Orgánico de ordenamiento territorial, autonomía y Descentralización. Su función primordial es la inscripción y publicidad de los instrumentos públicos, títulos y demás documentos que la ley exige o permite que se inscriban en los registros correspondientes. Art. 11 El Registro de la propiedad del Cantón San Miguel de Bolívar, estará integrado por la o el Registrador de la propiedad como máxima autoridad administrativa y representante legal y judicial del mismo, por la unidad

de Repertorio; unidad de confrontaciones; unidad de certificación; unidad de índices; unidad de archivos; y las que se crearen en función de sus necesidades. Las competencias y responsabilidades de cada unidad y sus funcionarios se determinaran el orgánico Estructural y Funcional que dicte el Registrador de la Propiedad

Art. 12. El sistema informático tiene como objeto la tecnificación y modernización de los registros empleando tecnologías de información base de datos y lenguajes informáticos estandarizados , protocolos de intercambios de datos seguros que permitan un manejo adecuado de la información que reciba, capte, archive, codifique, proteja, intercambie, reproduzca, verifique, certifique o procese.

## **TÍTULO V**

### **DEL FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD**

Art. 27.-para efectos de funcionamiento del Registro de la Propiedad la o el Registrador observara las normas constantes en la ley de Registro relativas a:

- Del Repertorio
- De los Registros y de los índices.
- Títulos, actos y documentos que deben registrarse
- Del procedimiento de las inscripciones
- De la forma y Solemnidad de las inscripciones
- De la valorización de las inscripciones y su cancelación.

Deberá igualmente observar las normas pertinentes de la Ley del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos.

Dada y firmada en la sala de sesiones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Bolívar a los 14 días del mes de abril del 2011

## 7.4 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

**Archivador:** Es el mueble o gabinete utilizado para archivar documentos, indebidamente se usa el término archivero para designarlo, para evitar confusiones le hemos asignado el nombre señalado y archivero al que se encarga técnicamente de los archivadores

**Administración:** Es la dirección eficaz de las actividades y la colaboración de otras personas para obtener determinados.

**Afirmación:** El término Afirmación consiste en un acto por el cual concedemos nuestro asentimiento intelectual y compromiso social al expresar lingüísticamente un enunciado al que consideramos y declaramos válido con plena conciencia de su verdad, cuando dicha afirmación se apoya en la evidencia y la certeza de un conocimiento sin sombra de duda.

**Asistente Jurídico.-**<sup>2</sup> estará en condiciones de desempeñarse en funciones relacionadas con la organización de la información según especificaciones técnicas propias del ámbito jurídico; en la administración de recursos asignados; en la gestión de distintos tipos de documentos; en la coordinación de trabajos y tareas, en el apoyo logístico y administrativo a las labores del abogado en el ámbito público y/o privado y en general, en funciones que le permitan desempeñarse eficientemente como colaborador en las instituciones en las que preste sus servicios, reconociendo las problemáticas y necesidades del entorno, auxiliando en los procesos de contratación y apoyo en los departamentos de recursos humanos y contratos en la empresa pública y privada, instituciones públicas, estudios jurídicos, notarias, municipalidades, entre otras.

**Certificado**<sup>3</sup>.- Es un tipo de texto administrativo empleado para constatar un determinado hecho. En el proceso de solicitud de un puesto de trabajo, en especial

---

<sup>2</sup><http://asesoriajuridicarodriguez.blogspot.com/>

<sup>3</sup><http://es.wikipedia.org/wiki/Certificado>

cuando se trata de una institución oficial, los certificados son fundamentales para demostrar la formación y la experiencia. Es un tipo de texto que se produce normalmente a instancias de quien lo recibe, y por una persona con autoridad suficiente dentro de la institución para establecer que se ha cumplido con lo afirmado en el documento. Si llega haber alguna irregularidad o falsedad en lo declarado, puede ser sancionado por la ley.

**Contrato de prenda.-** Consiste en que una parte (el deudor) entrega una cosa mueble a la otra parte (el acreedor), con la finalidad de obtener una garantía y seguridad de un crédito, de tal manera que le otorga la posesión pignoratícia y con ello la facultad de retener la cosa empeñada y, en su caso, realizarla y pagarse preferentemente con el producto de dicha realización, si el deudor no cumple la obligación garantizada.

**Embargo.-** Es la declaración judicial por la que determinados bienes o derechos de contenido o valor económico quedan afectados o reservados para extinguir con ellos una obligación pecuniaria ya declarada (embargo ejecutivo) o que, previsiblemente, se va a declarar en una sentencia futura (embargo preventivo). Ante la posibilidad de que el condenado al pago de la obligación pecuniaria incumpla la condena, las autoridades judiciales tienen la potestad de ordenar el embargo de sus bienes presentes y futuros con la finalidad de hacer frente a los pagos que puedan establecerse en la futura sentencia. En el caso de bienes no monetarios, la ley prevé su liquidación previa mediante subasta pública.

**El contrato de arrendamiento.-** Es un contrato por el cual una de las partes, llamada arrendador, se obliga a transferir temporalmente el uso y goce de una cosa mueble o inmueble a otra parte denominada arrendatario, quien a su vez se obliga a pagar por ese uso o goce un precio cierto y determinado.

**El testamento.-** Que significa testimonio de la voluntad es el acto jurídico por el cual una persona dispone para después de la muerte del dueño (que puede ser un familiar o una persona a la cual se le tuviere estima) de todos sus bienes o parte de

ellos. Algunos autores sostienen que no proviene de "testariomentis", sino que sus orígenes se encuentran en el vocablo "testis", por lo que se hace referencia al testigo; es decir, el testamento no tiene significado como expresión material de voluntad, sino que es un acto en el que se atestigua esta voluntad. El testamento también admite actos de carácter no patrimonial, como pudiera ser el reconocimiento de hijos

**El registro mercantil.-** es una institución administrativa que tiene por objeto la publicidad oficial de las situaciones jurídicas de los empresarios en él inscritos. La función primordial del registro mercantil es ser un instrumento de publicidad. Los empresarios tienen obligación de comunicar una serie de informaciones que se consideran esenciales de cara al tráfico jurídico, y el registro mercantil permite la publicidad de dicha información, para mayor seguridad jurídica y económica.

**Gravamen.-**Es una **carga** (una obligación, **impuesto** o tributo que se aplica a un inmueble, a un caudal o a un bien y al uso que se hace de estos). Se conoce como **tipo de gravamen** a la **tasa** que se aplica a la base imponible y que supone la **cuota tributaria**. Esta tasa puede ser fija o variable y se expresa a través de un porcentaje

**Hipoteca.-** Es un derecho real de garantía y de realización de valor, que se constituye para asegurar el cumplimiento de una obligación (normalmente de pago de un crédito o préstamo) sobre un bien, (generalmente inmueble) el cual, aunque gravado, permanece en poder de su propietario, pudiendo el acreedor hipotecario, en caso de que la deuda garantizada no sea satisfecha en el plazo pactado, promover la venta forzosa del bien gravado con la hipoteca, cualquiera que sea su titular en ese momento (reipersecutoriedad) para, con su importe, hacerse pago del crédito debido, hasta donde alcance el importe obtenido con la venta forzosa promovida para la realización de los bienes hipotecados.

**Insolvencia.-** Es una situación que enfrentan personas o empresas (cualquier entidad económica) cuando ya no existe forma alguna de poder pagar sus deudas,

ni en el corto o largo plazo (una empresa podría enfrentar una falta de liquidez inmediata, pero corregir esta situación con el tiempo). A esto en muchos lugares también se le llama "quiebra", y en este sentido los acreedores pueden solicitarla para un deudor (quiebra involuntaria), para recuperar parte de lo que se les debe, pero en la mayoría de los casos es el mismo deudor el que la solicita, lo que se llama "quiebra voluntaria".

En estricto rigor, y vale recalcarlo, por lo menos técnicamente la insolvencia no es lo mismo que la quiebra o bancarrota, aunque en ocasiones se les utilice como sinónimos. La primera es una condición de la entidad, en cuanto a su inhabilidad para poder pagar sus deudas, mientras que el segundo concepto corresponde a una decisión de una corte, lo que resulta en acciones legales (dependiendo claro de cada legislación, pero es importante aclarar los conceptos).

**La compraventa.-** (en latín emptiovenditio) es un contrato en virtud del cual una de las partes se obliga a dar una cosa y la otra a pagarla en dinero. Aquélla se dice vender y ésta comprar. El dinero que el comprador da por la cosa vendida, se llama precio.

Este contrato es el que tiene mayor importancia entre los de su clase porque se trata del contrato tipo traslativo de dominio y, además, porque constituye la principal forma moderna de adquisición de riqueza; es decir, tanto en su función jurídica como económica, debe merecer un estudio especial.

Como contrato tipo de los traslativos de dominio, aplicaremos sus reglas principales a la permuta; sufrirán estas modificaciones esenciales en la donación; también recurriremos a la compraventa para explicar ciertas especialidades del mutuo, de la sociedad, de la transacción y de la renta vitalicia

**Prescripciones.-** Un instituto jurídico por el cual el transcurso del tiempo produce el efecto de consolidar las situaciones de hecho, y permite por consiguiente la extinción de los derechos o la adquisición de las cosas ajenas

**Prenda industrial.-** Es una figura legal que implica emplear nuestros activos como garantía para obtener capital de trabajo; funciona principalmente en pymes manufactureras, sean estas personas naturales o jurídicas.

**Protocolización.-** De un documento puede realizarse por solicitud de particulares o por orden de las autoridades judiciales, siendo que la incorporación de estos documentos a un "protocolo" tiene el efecto de dar constancia ante terceros sobre la respectiva identidad.

**Rescisión.-** Es un concepto que hace referencia al negocio jurídico por el que se deja sin efecto, mediante declaración judicial, un negocio, contrato o acto jurídico. También conocida como la acción de nulidad de los contratos o negocios jurídicos, y en derecho notarial, como acción proforma.

**Registro de la Propiedad.-** de carácter oficial, en el que se pueden inscribir para posterior verificación pública, los derechos de propiedad sobre los bienes inmuebles, así como todos los demás derechos reales que recaigan sobre ellos. La principal función de un registro de la propiedad es dar información fiable a los ciudadanos a la hora de realizar contratos que impliquen disposición sobre los bienes inscritos. De esa forma, un comprador que quiera adquirir una finca o bien inmueble, podrá comprobar en dicho registro su estado para asegurarse de que el vendedor es el verdadero propietario, de que el bien está libre de cargas que puedan reducir el valor de la propiedad o de cualquier otra circunstancia registrada con la misma.

**Sentencia.-** Es un acto jurisdiccional que emana de un juez que pone fin al proceso o a una etapa del mismo, la cual tiene como objetivo reconocer, modificar o extinguir una situación jurídica así como formular órdenes y prohibiciones. Esta es regida por normas de derecho público, ya que es un acto emanado por una autoridad pública en nombre del Estado y que se impone no solo a las partes litigantes sino a todos los demás órganos del poder público; y por normas de derecho privado en cuanto constituye una decisión respecto de una controversia de



carácter privado, cuyas consecuencias se producen con relación a las partes litigantes.

**Utilidad pública.**- Una definición de la utilidad pública resulta riesgosa y de poco provecho en la práctica. Pero podemos afirmar provisionalmente, que habrá utilidad pública cuando un bien o servicio, material o cultural, común a una importante mayoría de la población, es considerado por el poder público, de primordial importancia protegerlo o proporcionarlo.

Habrá utilidad pública con motivo de servicios públicos, caminos y puentes, parques, embellecimiento y saneamiento de poblaciones, conservación de lugares históricos, artísticos y de belleza panorámica, guerra exterior o interior, abastecimientos de artículos de consumo necesario, conservación de elementos naturales explotables, distribución de la riqueza, impedir plagas, incendios o inundaciones y por ultimo empresas de beneficio general.

## **7.5 TEORÍA CIENTÍFICA**

### **7.5.1 GESTIÓN DOCUMENTAL**

Gestión de documentos o gestión documental es un concepto que puede ser utilizado en distintos contextos con distintos significados. Cuando lo utilizamos siempre nos vemos obligados a definir el ámbito de aplicación. En este caso, me refiero a la gestión de la información registrada creada o recibida por una organización en el desarrollo de sus actividades y que se conserva como información o prueba.

Esto implica obligatoriamente un concepto muy amplio de documento, pues la imparable automatización de los procesos de negocio en las organizaciones, tanto en la administración pública como en las empresas, implica que gran parte de la información a gestionar se encuentra en bases de datos y aplicaciones informáticas. En inglés el término records permite hacer una distinción posterior entre los documentary records y los data records que en español es intraducible pues sería confuso hablar de los documentos documentales y los documentos de datos.

### **7.5.2 Paradigma de Gestión**

Se observa que la gestión es un componente estratégico hoy en día en las instituciones académicas y más de carácter público; donde las fronteras se han abierto al conocimiento global; estas instituciones se encuentran en un constante aprendizaje para ser cada vez más competitivas e innovadoras de acuerdo a sus objetivos misionales, lo que ha generado que el capital humano que las conforman sean conscientes de las metas institucionales y puedan contribuir al logro de éstas de una manera eficiente.

En este sentido, gestionar en este nuevo siglo los sistemas de información documental implementados en una entidad de carácter público y en una época

fundamentada en retos y exigencias que demandan acciones rápidas y donde indudablemente quien pone las condiciones es el medio y los usuarios, hablar de gestión en el área de las ciencias de la información es un tema que cada vez es de mayor interés en dichas instituciones, para guiar hacia la implementación de nuevas y mejores alternativas en el mundo de la información.

De igual manera con el surgimiento de la teoría de la organización, se acentuó la importancia de la información, donde se ha observado que una organización es un sistema conformado por personas, recursos materiales e información, esta última determina el "orden y el caos" (CURRAS, 1996) entre los individuos, los recursos y en la interrelación personas-recursos. Por esta razón, debe considerarse a las organizaciones como sistemas de información, donde el impacto de los cambios económicos, políticos, culturales, tecnológicos y otros, ha originado una revolución en materia de gestión de información en las organizaciones, (SUAREZ ZARABOZO, 1997) se transformaron entonces las normas, los conceptos, los procedimientos, el comportamiento, así como los productos y los servicios, una nueva actitud permea el quehacer cotidiano de la proyección y el desarrollo de las actividades de información; indiscutiblemente el modelo de gestión propuesto tiene como base indispensable la gestión integral (SOTOLONGO AGUILAR, 1992). Un Modelo de Gestión Integral (MGI), donde se mira la institución como un solo sistema representado en un modelo de procesos, asegurando que en cada proceso se dé respuesta a los principios aplicables del modelo de gestión, discutidos posteriormente.

Estos modelos o paradigmas de gestión para los sistemas de información documental, que parten de integrar la gestión de la información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad, así como su relación con la actividad de las instituciones de información. Se demuestra que la presencia de uno condiciona la de los otros, si se considera a la institución de información como una organización del conocimiento. Debemos entonces Partir de la definición de los siguientes principios:

### **7.5.3 Principios del modelo de gestión propuesto**

- Enfoque de sistema para la gestión
- Enfoque al usuario
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Mejora continua
- Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor
- Coordinación, cooperación y articulación
- Transparencia.

### **7.5.4 Fundamentos generales de la administración de documentos**

La primera parte presenta los fundamentos generales de la administración de documentos y la importancia que tienen la información y los documentos para las instituciones.

Analiza la necesidad de un buen sistema de administración de documentos ante los retos que presenta la nueva tecnología.

Destaca las oportunidades de empleo y progreso profesional en este campo, así como las características personales y los valores éticos que deben regir la conducta del profesional de oficina. Examina las disposiciones legales que rigen el uso y manejo de la información y en las cuales deben basarse las acciones de los profesionales de oficina en el desempeño de las funciones.

Esta parte, también analiza los aspectos que deben considerarse al establecer un sistema de archivo y detalla, en forma general, los sistemas de archivo manual y electrónico. Además, detalla cómo se organiza el archivo de correspondencia, y el equipo y los materiales necesarios para su organización.

### 7.5.5 Administración de documentos

Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar todas aquellas actividades relacionadas con la creación, archivo, localización, protección, control, uso y disposición de los documentos que proveen evidencia de las actividades de una institución.

**Documento:** Cualquier información que se conserva en forma escrita, oral, visual o digital

Ejemplos:

- Cartas, memorandos, solicitudes, mensajes por correo electrónico
- Informes, actas de reuniones, certificaciones
- Documentos legales, licencias
- Bases de datos, presupuestos, estados financieros, facturas, cheques
- Planos, mapas, fotografías, audio grabaciones, trabajos de arte
- Manuales, catálogos, libros, revistas

Los documentos son la memoria permanente de las instituciones y de la humanidad.

**Archivar.-** Es el arte de conservar en orden, agrupados y protegidos, los documentos pertenecientes a un individuo, institución, asunto o zona geográfica.

- El propósito principal de archivar es facilitar la localización de los documentos en el uso de la información cuando se necesite.
- Al archivar, los documentos se clasifican dentro de los expedientes y estos por archivos.

**Expediente.-** Conjunto de todos los documentos producidos y recibidos, correspondientes a un individuo, asunto o negocio que se mantienen en carpetas manuales o electrónicas. Puede contener cartas, memorandos, formularios, órdenes de compra, facturas, mensajes por correos electrónicos y otros documentos de diferentes tipos y formatos. Puede ser una recopilación de

anotaciones relacionadas con una persona, institución o asunto que se mantiene en base de datos electrónicas o en tarjetas.

**Archivo.-** Grupo de expedientes de una misma naturaleza sistemáticamente agrupados.

Ejemplos:

- Archivo de empleados
- Archivo de suplidores
- Archivo de estudiantes activos
- Archivo de casos civiles
- Archivo de casos criminales
- Archivo de préstamos hipotecarios

#### **7.5.6 Sumario de medios métodos y sistemas para conservar información**

Las instituciones necesitan conservar la información de algún medio para que pueda ser verificada sirva la referencia futura y no esté sujeta a la capacidad de memorizar e interpretar de quienes intercambian o tienen la responsabilidad de manejarla.

Además las instituciones necesitan establecer sistemas para el manejo y conservación de la información que las permitan lograr sus metas.

Un sistema de archivo es un conjunto de principios, reglas y procedimientos que se siguen en la clasificación, uso, manejo, rastreo y conservación de documentos, con base en un plan establecido.

De acuerdo con la manera de crear y maneja los documentos, el sistema de archivo puede ser manual.

Los componentes de un sistema de archivo son: personal, equipo, materiales, tecnología y procedimientos.

#### **7.5.7 Sistema de Archivo (CORREA, 2010)**

Sistema de archivo manual consiste de un conjunto de principios, reglas y procedimientos que se siguen en la clasificación, uso y manejo de los documentos en forma física principalmente en papeles. En este sistema, los documentos se conservan en gabinetes de archivo o en estanterías, de acuerdo con un plan establecido.

#### **7.5.8 Importancia de los documentos**

Cada documento que se crea o se recibe cumple un propósito y debe conservarse por el tiempo que sea de utilidad administrativa, fiscal, legal o histórica. Los documentos son importantes porque sirven de base para múltiples propósitos, tales como:

##### **1. Tomar decisiones y planificar el futuro**

Solo se podrán tomar buenas decisiones y hacer proyecciones válidas si se cuenta a tiempo con información relevante, actualizada y completa. La mal planificación y la falta de documentación pueden llevar al cierre de operaciones de las instituciones y crisis de diferentes magnitudes.

##### **2. Aportar evidencia**

Los documentos sirven para comprobar información, justificar acciones, proveer ayudas, verificar el pago de ciertas obligaciones, reclamar derechos, evidenciar las transferencias financieras y corroborar el uso de fondos públicos y privados. Los hospitales y los médicos necesitan conservar en el expediente de cada paciente los documentos que evidencien enfermedades y tratamientos.

Hay documentos, como las placas dentales, que sirven para identificar a las personas; se utilizan como evidencia.-Recibos de compras, estados de cuenta de bancos, facturas pagadas, cheques cancelados, contratos pasaportes, cédulas, tarjetas y certificados de identidad, nacimiento o licenciamiento militar licencias para operar un negocio, ejercer una profesión u oficio o conducir un medio de transporte, entre otras evaluaciones, amonestaciones escritas y normas de la empresa firmadas por el empleado.

### **3. Pagar impuestos**

Los individuos y las instituciones necesitan conservar registros completos, detallados y exactos para el pago de impuestos. Mantener estos registros promueve ahorros en el pago de los impuestos, evita el pago de penalidades y de duplicidad de pagos.

### **4. Apoyar procedimientos legales**

Sirven como evidencia y protección en procesos legales ante los tribunales o en la reclamación de derechos, como los derechos de autor. Es importante documentar cada acción y transacción, así como las normas y reglas que se siguen en las instituciones para protegerse en procesos legales .por ejemplo, las instituciones tienen que mantener un expediente bien documentado y actualizado para cada empleado

### **5. Cumplir con ciertas responsabilidades**

Hay instituciones y agencias del gobierno que son responsables de mantener cierta información para expedir y certificar documentos como las cédulas o certificados de nacimiento y las licencias para ejercer una profesión u oficio, entre otros, estas instituciones tienen que manejar y conservar con sumo cuidado la información, para no causar problemas graves a quienes requieren los documentos en término de sus asuntos.



## **6. Ofrecer fundamentación histórica**

Las instituciones privadas o gubernamentales tienen que conservar celosamente los documentos de valor histórico que evidencian su evolución y la de su país. El contenido de un documento puede ser evidencia del desarrollo de la institución y de su relación con otras instituciones, servir de fuente de referencia de investigaciones y apoyar las relaciones públicas. En los museos se aprecia gran variedad de documentos históricos.

### **7.5.9 Valor de los documentos**

La importancia de los documentos hace imperativo el establecimiento de medidas y métodos para su manejo, uso y protección. Las medidas que se establezcan dependerán del valor de su contenido, de la frecuencia con que se consulten y del tiempo durante el cual deben conservarse.

#### **Clasificaciones de los documentos de acuerdo a su valor evidencian Documentos vitales**

- Son trascendentales para las instituciones y los individuos.
- Su pérdida afecta la estabilidad de la institución e incluso su existencia.
- Incluyen formulas secretas, contratos, títulos de propiedad, patentes de invención, marcas registradas, planos, licencias de programas de computadoras, testamentos, pasaportes, certificados de nacimiento y actas de reuniones de la junta de directores o de los accionistas de una corporación.
- Requieren protección para salvaguardar las instituciones y evitar el robo de identidad de los individuos.
- No deben destruirse mientras estén vigentes.

### **Documentos importantes**

- Son necesarios para el funcionamiento normal de las operaciones y para la continuidad de las instituciones.
- Incluyen ciertos permisos órdenes de compra, facturas, cuentas por cobrar, registros de inventarios y otros documentos financieros.
- Se pueden reemplazar, pero ocasionan muchos contratiempos, pérdida de tiempo, demoras y otros problemas.

### **Documentos útiles**

- Su utilidad es temporal, pero son necesarios para las operaciones diarias.
- Incluyen correspondencia general, memorandos y estados de cuentas bancarios.
- Se pueden reemplazar a un costo bajo, pero ocasionan ciertos contratiempos.

### **Documentos no esenciales**

- Su valor es efímero, pues contienen información rutinaria.
- Incluyen anuncios, invitaciones, hojas de trámite, solicitudes rutinarias y material publicitario.
- Se pueden destruir tan pronto se tramitan o expira la fecha de promoción.

El valor de los documentos es el criterio que debe tomarse en consideración para establecer las normas y procedimientos para su manejo, uso u protección y para determinar el tiempo de retención.

### **Ciclo de un documento**

El ciclo de un documento es la serie de fases por las que este pasa desde su creación hasta su disposición. Entre las fases de un documento están de creación,

el recibo y distribución, el archivo, la protección, la localización, el uso y la disposición. Los procedimientos que se siguen en cada fase pueden hacerse en forma manual o electrónica.

#### **7.5.10 Fases de los documentos**

##### **1. Creación**

Un documento se crea cuando se escribe a mano o en la computadora, se dicta a una persona o equipo, se llena un formulario, se prepara un borrador o se obtienen fotografías, entre otros.

##### **2. Recibo y distribución**

Los documentos se reciben o se distribuyen por medio del servicio postal, servicio de mensajeros correo interno o por cualquier sistema de comunicación digital, tales como el correo electrónico y el fax.

##### **3. Archivo**

Es una fase esencial en el sistema de administración de documentos. Los documentos pueden conservarse en papel, en formatos digitales, microfilmados y en otros medios. Se archivan clasificados de acuerdo a un plan establecido, siguiendo reglas y procedimientos específicos.

Muchas instituciones con sistemas computarizados mantienen una red con área de almacenamiento para consolidar la operación del sistema y facilita la utilización de la información a los usuarios autorizados desde puntos distantes. Algunas conservan los documentos en papel en archivos centrales para eliminar la duplicidad, pues no es necesario tenerlos también en los archivos de los diferentes departamentos.

Un archivo central es un centro de información desde se conservan los documentos de naturaleza general de una institución para que estén accesibles al personal autorizado de toda la institución, los documentos de naturaleza confidencial no se conservan en el archivo central. Los archivos centrales generalmente se establecen en empresas o instituciones grandes que manejan muchos documentos de interés para todas las actividades.

#### **4. Protección**

Los documentos deben conservarse bajo condiciones ambientales adecuadas y estar protegidos contra el deterioro o pérdida causados por desastres naturales y humanos, como las inundaciones, fuego, los virus cibernéticos y los ataques terroristas. El medio y las condiciones en que se mantengan deben garantizar su integridad y legibilidad. Algunos documentos se conservan en bóvedas especiales o en sistemas computarizados. Otros documentos, por su importancia se conservaran en más de un lugar y en más de un medio.

Muchas empresas con sistemas computarizados acostumbran mantener copias impresas en papel o microfilmadas de los documentos importantes que producen. Esto se hace para la protección de la información, por cuestiones legales y como medio alternativo para tener acceso a información activa cuando el sistema computarizado no está funcionando. Es importante que el empleado de oficina conozca las normas de la empresa respecto a la conservación de las copias en papel y que identifique los documentos que deben conservarse tanto en copia física como en un medio digital.

#### **5. Localización y uso**

La razón básica para conservar los documentos es que estos se necesitaran y deben localizarse rápidamente. Sin embargo, los documentos no deben estar accesibles a personas no autorizadas o que puedan hacer uso indebido de la información que estos contienen. En sistemas manuales es importante establecer

un buen sistema de cargo y seguimiento a fin de saber cuáles documentos están prestando y quienes los tienen. Es necesario emplear formularios sustitutos de salida con los que se puede marcar el lugar de donde se retiró cada documento para ser utilizado y saber cuándo y a quien se le prestó.

## **6. Disposición**

La disposición de documentos incluye la transferencia, destrucción y conservación permanente. La transferencia es el proceso mediante el cual aquellos documentos que ya no se necesitan con frecuencia, pero que deben conservarse durante cierto tiempo o permanentemente, se pasan a otras áreas o a otros medios, de esta forma, los documentos activos, que son los que se consultan con mucha frecuencia, se separan de los inactivos. Los factores que deben considerarse al establecer el método de disposición de documentos son: los costos, la naturaleza de la información que estos contienen, la seguridad y protección del ambiente, el reciclaje es una alternativa para la disposición de documentos en papel. Sin embargo, es necesario ser muy cuidadoso con el manejo de aquellos que tienen carácter confidencial.

### **7.5.11 ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **7.5.12 Concepto**

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing.

### **MODELO DE SERVICIO AL CLIENTE**

Un buen servicio al cliente se centra en incrementar la satisfacción mientras disminuye o minimiza el conflicto del cliente. Implementar un modelo de negocios que se centre en una atmósfera de servicio es esencial para la mayoría de

empresas del mundo. Los modelos de servicio al cliente tienen que incluir estrategias para obtener la opinión de los clientes, retener a clientes molestos o insatisfechos y actualizar continuamente las políticas y servicios para cumplir las necesidades de los clientes.

### **Instrucciones**

- Define lo que tú y/o tu empresa quiere decir con "servicio al cliente". Escribe todos los aspectos de la experiencia del cliente que sientas que son importantes para trabajar o desarrollar. Revisa los objetivos y misiones de tu empresa para determinar si ya hay escrito algún modelo de servicio al cliente en tus políticas. Incluye todo desde recibir al cliente y ayudarlo con los productos y servicios hasta proporcionar un servicio de solución de quejas cuando se produzcan problemas.
- Desarrolla una estrategia para recibir a los clientes en tu negocio. Esto significa tener una atmósfera amigable y clara si tienes una tienda tradicional: un ejemplo es una cadena de grandes almacenes como WalMart, que usan anfitriones. Darle la bienvenida al cliente también significa colocar los productos y servicios en ubicaciones fáciles de encontrar.
- Establece programas de entrenamiento de empleados que se centren en mejorar y crear una atmósfera de servicio al cliente. Cada empleado tiene que tener un rol distintivo, pero el servicio al cliente tiene que ser una parte de todas las posiciones. Los empleados tienen que ser entrenados en darles la bienvenida a los clientes, ayudarlos y conversar con ellos como se necesite. La reputación de una empresa y la imagen de una marca dependen parcialmente en el enfoque del servicio al cliente, por eso es que los programas de entrenamiento de empleados tienen que ser usados.
- Crea planes para incluir un servicio al cliente después de que se haya hecho una compra. Los servicios de bajo costo o de instalación gratis tienen que

considerarse si estás vendiendo artículos costosos como aparatos o dispositivos electrónicos. Los servicios de apoyo técnico y de garantías son también unas posibilidades que mejoran la imagen del servicio al cliente de una empresa.

- Haz que el personal de la administración de la empresa esté disponible para cualquier resolver inmediatamente cualquier problema o preocupación de los clientes. Los nombres y números telefónicos de los administradores de la empresa tienen que ser fácilmente accesibles para empleados de bajo nivel si los administradores no están disponibles.
- Considera usar varios canales para comunicarte con tus clientes. Proporciona una línea gratuita o número telefónico local para que los clientes puedan ponerse en contacto con un representante del servicio al cliente para hablar acerca de problemas y quejas. Incluye otros canales de comunicación como un apoyo en vivo en el sitio web y métodos de redes sociales como Twitter y Facebook. Cuando los clientes necesiten ponerse en contacto con el representante de una empresa, tiene que ser fácil de hacerlo.
- Desarrolla un método claro para resolver las quejas de los clientes. Decide cómo y con quién se resolverán las quejas. Considera usar software de manejo de relaciones con el cliente (CRM, por sus siglas en inglés) como el que ofrece Oracle para ayudarte. Establece políticas de resolución de quejas como dar créditos de cuenta, cupones gratuitos y productos. Un buen modelo de servicio al cliente tiene que ser flexible y resolver cada queja sobre una base de caso por caso.

### **Que servicios se ofrecerán**

Para determinar cuáles son los que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno.

Debemos tratar de compararnos con nuestros competidores más cercanos, así detectaremos verdaderas oportunidades para adelantarnos y ser los mejores.

### **7.5.13 ENFOQUE EN EL USUARIO**

#### **Definición:**

El término usuario se refiere a todas las personas que solicitan servicios en el Registro de la Propiedad.

**Tipos de usuarios:** pueden ser de dos tipos, externos e internos. Externos son las personas que no pertenecen a la institución y los internos son los funcionarios mismos de la institución.

**Elementos de servicio al usuario:** comprende dos elementos, la atención y servicio que le brindamos al usuario. La atención al usuario demanda cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad. Se debe tratar al usuario como la persona más importante y la razón de ser de nuestro trabajo. El servicio demanda una mejora de los procesos internos que hacen contacto con el usuario. Nada se gana si la atención al usuario es excelente, pero los procesos no lo son.

**Visión de excelencia:** la visión de excelencia en el servicio al usuario en una institución, es que todos los funcionarios comprendan que deben exceder las expectativas que tiene el usuario mismo. Porque una atención y un servicio al usuario excelente es un requisito indispensable para la buena imagen de la organización.

**Valor agregado:** el valor agregado más importante es la calidad de las relaciones humanas de los funcionarios, o sea, la excelencia del personal, ya que el valor agregado en el servicio al usuario consiste en todo aquello que el usuario percibe que no paga por ello y que mejora el servicio que recibe (buena atención, horarios,



parqueos, centros de atención, diversas modalidades de pago, servicio por internet, y otros).

Por tanto, se deduce que todos los funcionarios deben de tener la actitud, cortesía de ayudar al usuario, como aspecto fundamental de su actividad. Todos y cada uno deben de estar capacitados para dar atención y servicio excelente al usuario. Conocer e intuir sus necesidades para tratar de satisfacerlas de la mejor manera posible, teniendo en cuenta que el usuario interno es tan importante como el usuario externo.

#### **7.5.14 Código de Calidad de Atención y Servicio al Usuario**

El Código de Calidad de Atención y Servicio al Usuario pretende desarrollar una cultura organizacional de relaciones internas de mayor calidad, que tenga como resultado la creación de un mejor ambiente de trabajo y mayor satisfacción en los funcionarios.

Este modelo de Atención y Servicio al Usuario tiene los siguientes objetivos:

- Desarrollar un documento comprensivo y de fácil acceso para la consulta de todos los funcionarios, de tal manera que les permita conocer las formas de cómo manejar cada relación con el usuario y a la vez les permita desarrollar una actitud positiva y de éxito caracterizado por el buen trato al usuario.
- Homogeneizar la atención al usuario externo e interno en todas las oficinas.
- Coadyuvar en el proceso de inducción de nuevos funcionarios en la cultura de atención y servicio al usuario.
- Capacitar, facilitar el apoyo y mejorar las relaciones humanas de los funcionarios.
- Especializar más al recurso humano y hacerlo más competitivo en el tema de Servicio al Usuario.
- Lograr que tanto usuarios internos como externos reciban una excelente atención.

- Motivar a los funcionarios para que valoren y faciliten las relaciones con los usuarios, actuando en forma independiente.
- Facilitar la evaluación del servicio al usuario y la comprensión de la importancia.

### **7.5.15 Comunicación**

#### **Formas de Comunicación**

La comunicación mejora la motivación, porque las personas se sienten más aceptadas y comprometidas. Su autoestima, la satisfacción en el trabajo y la cooperación con otros, aumentan de manera considerable. La comunicación es un proceso de dos vías, en donde se debe saber escuchar y comprender que ésta no es sólo verbal, si no también corporal.

#### **Elementos de comunicación verbal**

La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio oral, cuando una idea aflora al pensamiento de una persona y ésta lo comunica por medio de su voz. Algunos elementos de la comunicación verbal son:

- **Confianza:** Es necesario crear un ambiente de confianza cuando se está atendiendo al usuario, mostrando interés en darle un buen servicio y satisfacer sus necesidades.

#### **Frases que se deben evitar en la comunicación verbal**

Se debe tener cuidado con frases negativas o descuidadas para no perder la confianza del usuario. Además, evite la excesiva confianza con los usuarios. Deles siempre un trato profesional. Nunca use frases como las siguientes:

- ¡Sí corazón, yo le dejo el mensaje!

## La técnica de preguntas

Toda conversación es un intercambio de preguntas y respuestas, por lo tanto es necesario dominar la técnica de preguntas. Esta técnica consta de tres tipos de preguntas:

- **Abierta:** preguntas fáciles que ponen a hablar, dan confianza y se obtiene información.
- **Pregunta con Pregunta:** evita discusiones, aclara conceptos y mantiene control. Debe usarse con cuidado, a muchas personas no les gusta que les devuelvan preguntas con otra pregunta.
- **Directa o Cerrada:** lo acerca a áreas de mutuo acuerdo, le ayuda a convencer al usuario de sus objetivos.

## Comunicación no verbal

La comunicación es mucho más que las palabras que utilizamos; éstas, en realidad, constituyen un canal relativamente débil o menos impactante para dar y recibir mensajes.

La comunicación no verbal es conocida como lenguaje corporal, a continuación se mencionan los principales elementos:

- **Naturalidad:** actúe con naturalidad, sin poses extrañas o que hagan sentir mal al usuario.
- **Contacto visual:** mire al rostro. Vea a los ojos. Esto revela decisión, sinceridad y valentía.
- **Labios:** no se los muerda, ni se los humedezca con la lengua, son muestras de timidez, inseguridad, tensión, titubeo e indecisión. Mantenga la boca cerrada, ambos labios unidos. Esto denota calma y seguridad en sí mismo, en cambio, la boca abierta, la mandíbula caída, sugieren nerviosismo, asombro y sorpresa.
- **Forma de sentarse:** no cruce las piernas, mantenga ambos pies sobre el piso, las manos sobre las rodillas o escritorio e inclínese ligeramente hacia delante. Esto sugiere seguridad en sí mismo. Mantener las piernas cruzadas y

balancear una de ellas sugiere nerviosismo o impaciencia, timidez, temor. Evite los movimientos constantes y abruptos: éstos denotan intranquilidad e inquietud.

- **La voz:** la voz dice mucho de la personalidad, utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo. Una voz vacilante es sinónimo de inseguridad y timidez. Generalmente revela que la persona no domina el tema sobre el cual está hablando. Un tono moderado y uniforme, audible en todo momento, revela seguridad y dominio de lo expresado. Con ello se logra más impacto y firmeza. Un tono bajo sugiere timidez, poca capacidad de decisión, inseguridad. Un tono alto demuestra agresividad, poca educación y rudeza.
- **Las manos:** contrólelas en todo momento. Mantenga sus manos visibles, ocultarlas debajo de las piernas, detrás de un bolso, entre la bolsa o dentro del saco, sugiere timidez, falsedad y temor.
- **Aprenda a escuchar:** una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que escucha. Para escuchar es importante hacer lo siguiente.
  - No interrumpa y no se distraiga.
  - Oiga con cuidado las principales ideas.
  - Observe a la otra persona cuando le habla.
  - Inclínese hacia la persona que le habla.
  - Demuestre que está profundamente interesado (a).
  - Haga preguntas.
  - Concrétese al tema que le plantea.

### **Atención al Público**

Toda persona que trabaja dentro de una empresa y toma contacto con el cliente, la misma aparece identificada como si fuera la organización misma.

Estadísticamente está comprobado que los clientes compran buen servicio y buena atención por sobre calidad y precio.

Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público.

- **Cortesía:** Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.
- **Atención rápida:** A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un cliente y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: "Estaré con usted en un momento".
- **Confiabilidad:** Los cliente quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.
- **Atención personal:** Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre.
- **Personal bien informado:** El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los productos que venden. (CALDERON, 2002)
- **Simpatía:** El trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

## **La Organización y el cliente**

Una organización empresarial existe porque sus clientes adquieren sus productos o servicios, pagan para que nosotros les suministremos lo que necesitan, por lo que se trata de un intercambio en el cual el consumidor ofrece su dinero, atención y tiempo, para recibir un beneficio, satisfacción o solución por parte de una empresa.

Para que todo esto se produzca de forma adecuada, hemos de intentar facilitar estos intercambios, conociendo los puntos esenciales de la compra y atención al

cliente, para hacerlos rentables y mejores que los competidores. Reiteramos la idea de que una empresa con futuro es una empresa que centra sus esfuerzos en satisfacer las necesidades de sus clientes.

Estratégicamente ha de haber un acuerdo sobre esta idea, para posteriormente fijar objetivos concretos en todos los ámbitos, como hemos expuesto en el punto de Estrategias para el cambio. Entre otras muchas variables es preciso conocer la situación interna de la organización, y también del mercado en el que se mueve.

La sensibilidad hacia el mercado y sus movimientos es muy importante, ya que la flexibilidad con la que cuente la organización para adaptarse a las diversas situaciones que se puedan dar, conllevará su supervivencia y su éxito o el fracaso más estrepitoso.

Esta flexibilidad exige la implicación de todos los trabajadores, proveedores, colaboradores, y sobre todo, clientes, a los cuales nos iremos adaptando.

Por lo tanto, la organización ha de tener un diseño que responda a las variables internas y externas de la empresa, con la idea principal de adaptación continua a las necesidades y exigencias del mercado y sobre todo de los clientes, para lo que será preciso un contacto cercano con dichos consumidores o usuarios, mejorando el servicio que se ofrece, su atención, y agilizando procesos. Ideas como organizar para el cambio, crear redes de colaboración internas y externas fomentando la interdependencia y apoyadas en las nuevas tecnologías y pensar siempre en el cliente, ayudará a que los objetivos planteados se cumplan más fácilmente.

**Los clientes y sus expectativas:** cuando un cliente entra en una empresa o un comercio tiene una expectativa, una imagen previa sobre qué espera encontrar ahí, a cambio de su dinero. Nuestra labor a la hora de atender a un cliente es conocer esas expectativas, esos deseos y necesidades de la persona que tenemos delante.

**Los clientes y sus necesidades:** las necesidades son similares a las demandas de los clientes, hay que estar siempre atentos a ellas, conociendo de donde parten así como sus componentes principales.

**Diferenciación:** Podemos considerar que una atención al cliente que mejoré día a día se puede convertir en un elemento esencial de la gestión estratégica de nuestra organización, un aspecto diferencial que ofrecemos al posible comprador y que nos diferencia de forma positiva con respecto a la competencia.

**Mejora continua y flexibilidad:** no pensemos que somos los únicos que quieren mejorar en la atención al cliente y la calidad, las empresas que piensan sobrevivir dentro de la competencia actual, hacen lo mismo. Por lo tanto la intención no es solo ofrecer una buena atención al cliente, hemos de procurar dar la mejor, para lo que es necesario que nos adaptemos continuamente a las diversas situaciones, lo que obligará a aumentar la flexibilidad de la organización en la que desempeñamos nuestra labor.

**El trabajo y el cliente, lo esencial.-** No basta con orientar nuestro esfuerzo hacia el cliente o hacia el trabajo, es necesario saber estar con actuaciones que valoren aspectos humanos, y saber hacer, lo que implica los aspectos más técnicos del trabajo. Hay que desarrollar ambas orientaciones de manera eficiente.

**Trabajo en equipo.-** Un equipo de trabajo es un grupo de personas que laboran juntas con un propósito y objetivos comunes, claramente identificados, con diferentes trasfondos, habilidades y aptitudes, pero altamente comunicativas, que buscan cumplir una determinada meta, bajo la conducción de un coordinador.

El Trabajo en Equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

## **7. HIPÓTESIS**

Gestión Documental adecuada permitirá mejorar la atención al cliente en el Registro de la Propiedad del cantón San Miguel de Bolívar periodo 2013.



## **8. VARIABLES**

### **8.1 Variable Independiente:**

Gestión Documental

### **8.2 Variable Dependiente:**

Atención al Cliente





## 9. METODOLOGÍA

### 9.1 MÉTODOS

El presente trabajo de investigación es aplicada, pues pretende solucionar un problema Práctico de la institución "**REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR**". Es de corte bibliográfico y documental, mediante la compilación y el análisis de datos científicos para llegar a resolver la hipótesis planteada. Fue descriptiva por el carácter de la investigación propuesta, pues se describió la **GESTIÓN DOCUMENTAL** en la atención al cliente en la institución.

### 9.2 TIPOS

Esta investigación fue de carácter **descriptiva**, porque nos presenta características y detalles del problema que se investigó; se describen las situaciones de atención al cliente como resultado de la gestión documental en el Registro de la Propiedad; además se orientó hacia el análisis descriptivo de la realidad de la dependencia, porque a través de los detalles podemos resaltar los aspectos más críticos en la elección del problema y sus causas, que involucran tanto a responsables como a usuarios del Registro.

### 9.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS

#### Fuentes primarias

Las técnicas para la recolección de datos fueron:

1. La encuesta y el instrumento a utilizar fue el cuestionario, para los clientes
2. Para los señores administrativos y el Registrador de la Propiedad del "**REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR**" se utilizó la entrevista.

### **Fuentes Secundarias**

- Texto
- Boletines
- Web
- Normas

### **9.4 UNIVERSO Y MUESTRA**

La unidad de análisis de esta investigación fue el Registro de la Propiedad del Cantón San Miguel de Bolívar.

El Universo de estudio está compuesto por el Registrador, personal administrativo y los usuarios (promedio semana) del Registro de la Propiedad del cantón San Miguel de Bolívar nuestra investigación de la institución es de 63 personas.

1. Registrador 1
2. Secretaria General 1
3. Auxiliar del Registrador 1
4. Usuarios 60

### **TOTAL 63**

Por lo que se aplicará a todo el universo.

### **9.5 PROCEDIMIENTO DE DATOS**

Esta tabulación sirvió para cotejar la validez o no de cada indicador y a su vez de cada variable en la comprobación afirmativa o negativa de la hipótesis planteada; los cuadros y gráficos estadísticos fueron tabulados por medio del método de porcentajes, que es el apropiado para este trabajo por su facilidad de interpretación

## CAPÍTULO II

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 2.1 Encuesta aplicada a los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón San Miguel de Bolívar

##### 1. ¿Está satisfecho con la atención que le brindan los trabajadores del Registro de la Propiedad?

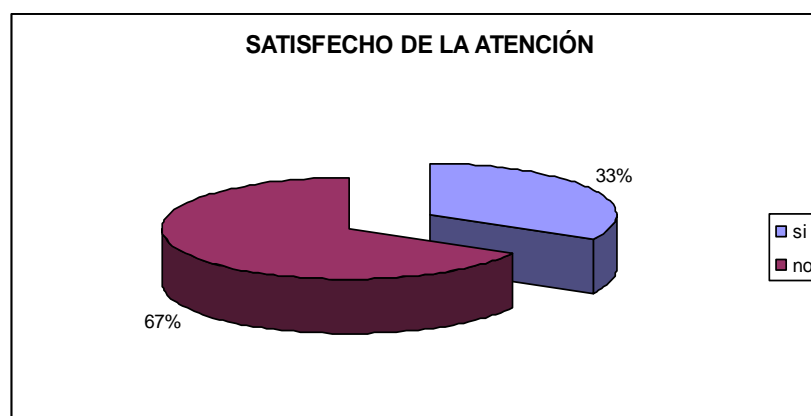
CUADRO N° 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	20	33%
No	40	67%
TOTAL	60	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón San Miguel.

**Autoras:** Salazar Vanessa, Silva Raquel.

GRÁFICO N° 1



#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un porcentaje destacado de usuarios y que representa la tercera parte manifiesta que si está satisfecho de la atención que brindan los trabajadores del Registro de la Propiedad; pero la mayoría que representa dos terceras partes manifiestan lo contrario; porque deben esperar, vienen de lejos, tienen que realizar otros trámites; es decir que están muy apretados con el tiempo y quisieran que les despachen sus trámites lo más pronto posible.

**2. ¿Sus trámites son despachados en el momento que solicita el servicio?**

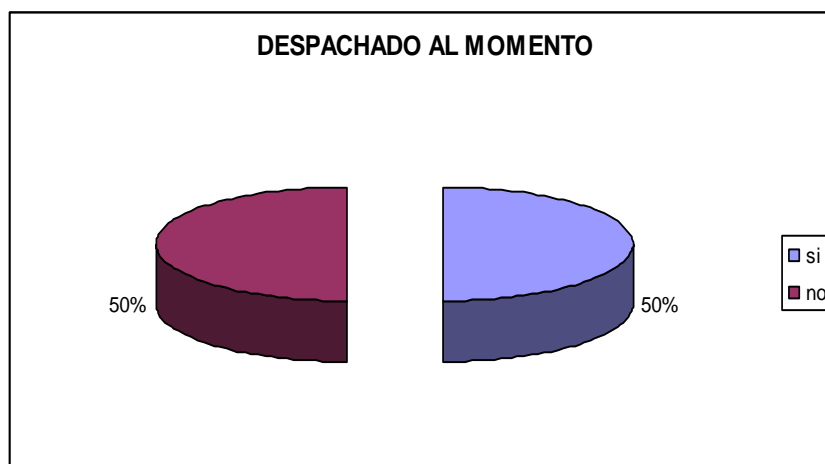
**CUADRO N° 2**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Si	30	50%
No	30	50%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón San Miguel.

**Autoras:** Salazar Vanessa, Silva Raquel.

**GRÁFICO N° 2**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Para la mitad de usuarios y que están en la ciudad, no tienen premura con el tiempo, el resultado es positivo y la respuesta afirmativa; pero, quienes vienen de otros lugares y deben realizar diferentes gestiones, no están conformes con el retardo que a veces tienen los despachos de los trámites programados; porque deben buscar en archivos antiguos y allí se demoran mucho tiempo, o cuando el usuario desconoce las fechas exactas en las que se elaboró un determinado documento.

### 3. ¿La búsqueda de los documentos es ágil y oportuna?

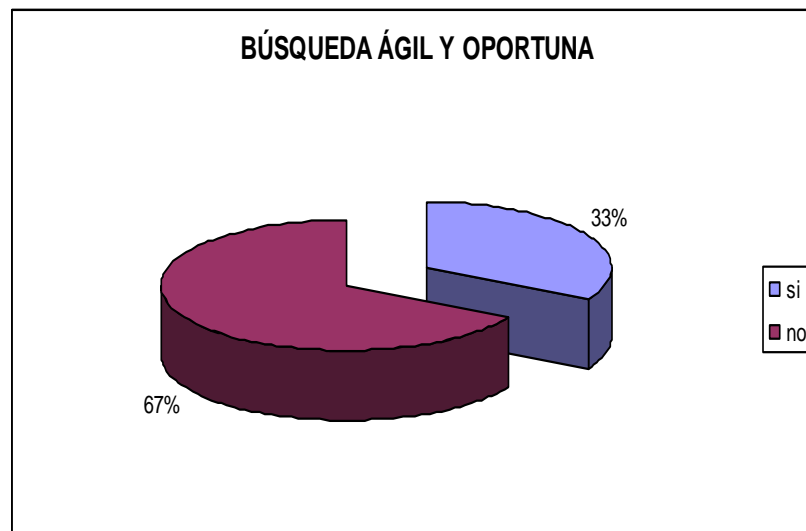
**CUADRO N° 3**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	20	33
No	40	67
TOTAL	30	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón San Miguel.

**Autoras:** Salazar Vanessa, Silva Raquel.

**GRÁFICO N° 3**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Por lo expuesto en la pregunta anterior, se puede dar cuenta de que una tercera parte responde de manera afirmativa a la interrogante; ya que es atendido para el momento que le señalan, pero el porcentaje restante y que representa la mayoría no está muy satisfecho del servicio y espera que sea más ágil, porque no disponen de tiempo para esperar; aunque reconocen que en parte es su culpa por no dar los datos correctos de los documentos que se buscan.



**4. ¿Cómo considera el servicio que brindan los funcionarios del Registro de La Propiedad?**

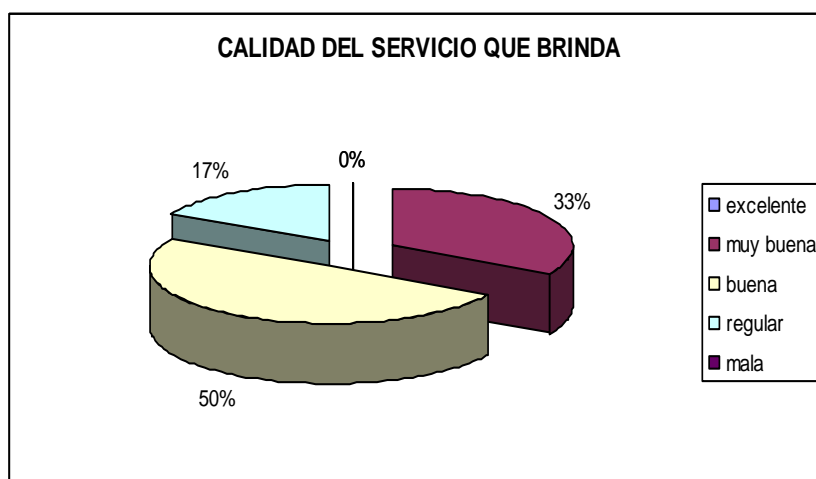
**CUADRO N° 4**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Excelente	0	0
Muy buena	20	33
Buena	30	50
Regular	10	17
Mala	0	0
TOTAL	30	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón San Miguel.

**Autoras:** Salazar Vanessa, Silva Raquel.

**GRÁFICO N° 4**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Una tercera parte de los usuarios encuestados manifiestan que la calidad del servicio que brinda el personal del Registro de la Propiedad se lo considera como muy bueno; la mitad del personal está de acuerdo en señalar que es bueno y un pequeño porcentaje manifiesta que es regular; aduciendo diferentes situaciones, que son más de carácter personal que institucional; pero que exigen mejorar la atención a los usuarios.

**5. ¿Cree usted que el personal es eficiente para el desempeño de sus funciones?**

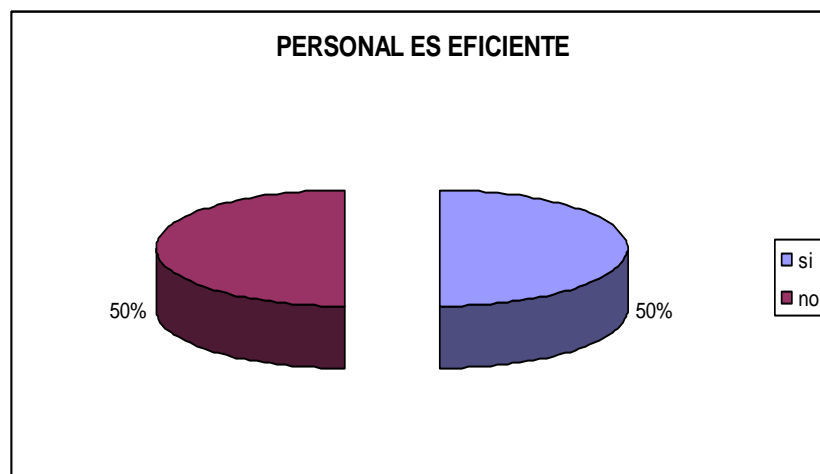
**CUADRO N° 5**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Si	30	50
No	30	50
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón San Miguel.

**Autoras:** Salazar Vanessa, Silva Raquel.

**GRÁFICO N° 5**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Como era de esperarse, la mitad del personal encuestado respondió afirmativamente, al considerar que el personal es eficiente en el desempeño de sus funciones; pero la otra mitad, tiene una visión completamente diferente, ya que considera que no existe la debida eficiencia para el despacho de los trámites que se realizan en el registro de la Propiedad; y que ello acarrea pérdida de tiempo o retardo en otros trámites que deben realizar en la ciudad; por lo que reclaman mayor eficiencia.

**6. ¿Cree usted que hay preferencia al momento de atender?**

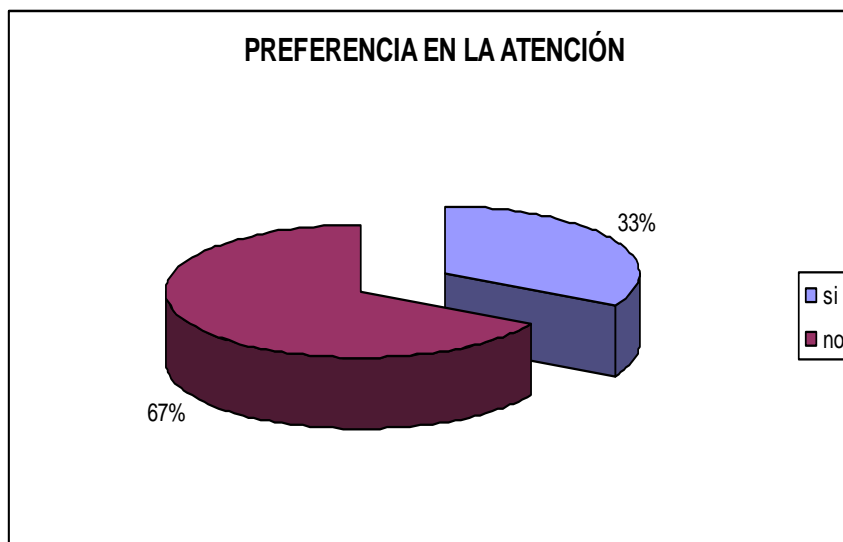
**CUADRO N° 6**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Si	20	33
No	40	67
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón San Miguel.

**Autoras:** Salazar Vanessa, Silva Raquel.

**GRÁFICO N° 6**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Indiscutiblemente a una tercera parte si le parece que hay preferencia, porque al ingresar ciertas personas de la localidad, son atendidas con mayor prontitud; pero cuando llegan personas del campo o de otro lugar le piden que espere; y es hasta despachar a quienes prefieren, aunque lleguen después; y dicen que en parte entienden porque obligadamente cada persona tiene sus propios compromisos o afinidades y debe ayudarlo a realizar pronto los trámites; pero por otro lado consideran que no es justo, porque todos son iguales ante la ley.

## 7. ¿Está usted de acuerdo en el cobro de tarifas?

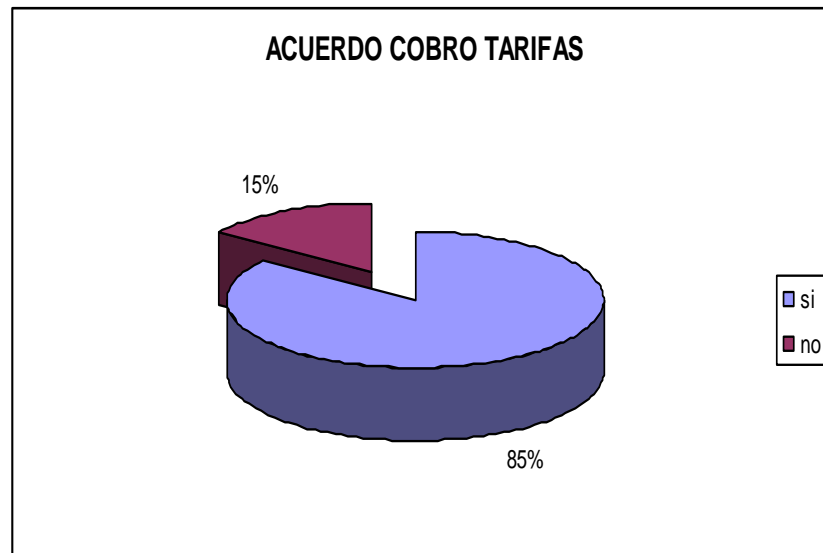
CUADRO N° 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	50	85
No	10	15
TOTAL	60	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón San Miguel.

**Autoras:** Salazar Vanessa, Silva Raquel.

GRÁFICO N° 7



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La gran mayoría de las personas encuestadas están de acuerdo con el cobro de las tarifas, porque realizan comparaciones con lo que ocurría antes y cuyos cobros eran más elevados; que ahora son cómodos y no se exagera; pero hay un pequeño porcentaje que considera que no se deben cobrar tarifas, porque es un servicio que debe brindar el municipio, que es quien paga al personal que trabaja en el registro de la Propiedad.

**8. ¿Está de acuerdo usted con el horario de atención?**

**CUADRO N° 8**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Si	40	67
No	20	33
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón San Miguel.

**Autoras:** Salazar Vanessa, Silva Raquel.

**GRÁFICO N° 8**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayoría, representada por las dos terceras partes está de acuerdo con el horario de atención, porque es el mismo que se establece para todas las oficinas públicas; pero una tercera parte no está de acuerdo; puesto que deben movilizarse hacia otros lugares o realizar otros trámites y les toca esperar hasta que se haga la hora; de allí que piensan que hay necesidad de realizar turnos con el personal, para que al medio día se siga atendiendo, mientras un grupo va a almorzar y con eso se mejora sustancialmente la atención al público.

## 9. ¿Hay respeto hacia los usuarios?

**CUADRO N° 9**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	60	100
No	0	0
TOTAL	60	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón San Miguel.

**Autoras:** Salazar Vanessa, Silva Raquel.

**GRÁFICO N° 9**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La totalidad de las personas encuestadas están de acuerdo en responder de forma afirmativa, porque consideran que hay el debido respeto a los usuarios, ya que se dirigen a cada uno de ellos con cordialidad, no hay gritos, ni mal entendidos, peor groserías o palabras que atenten contra la dignidad de las personas que concurren al registro de la Propiedad a realizar algún trámite o en la búsqueda de documentos demostrando así que la atención mejora sustancialmente y que los usuarios saben que son respetados.

**10. ¿Cree usted que con la aplicación de una guía de archivo mejorara el servicio al cliente?**

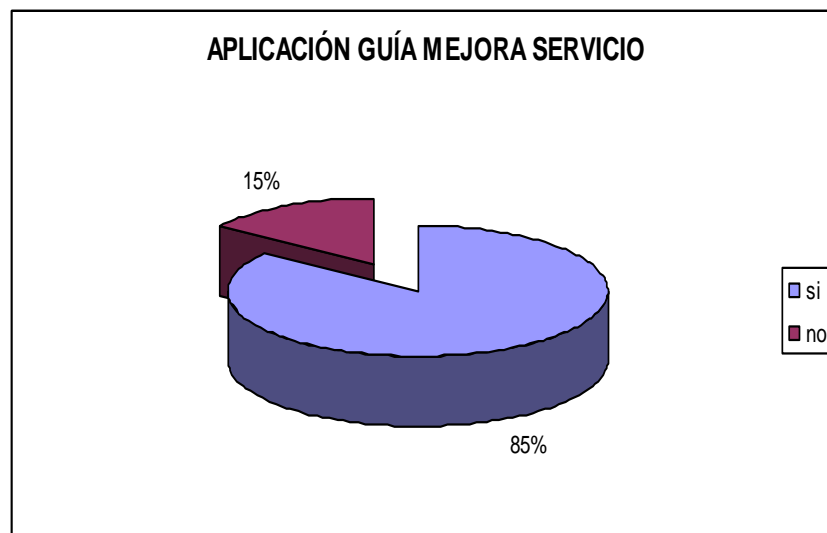
**CUADRO N° 10**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
Si	50	85
No	10	15
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Registro de la Propiedad del cantón San Miguel.

**Autoras:** Salazar Vanessa, Silva Raquel.

**GRÁFICO N° 10**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La gran mayoría de encuestados están de acuerdo en señalar que si se aplica la guía de archivo va a mejorar sustancialmente la atención al cliente; porque contarán con una herramienta de trabajo que facilite la búsqueda de documentos optimice el trabajo de todo el personal y lo que es más, proporcione una mejor calidad de atención a todos los usuarios del Registro de la Propiedad; y están seguros de que si se implementa este programa, los resultados se verán en el corto tiempo, para beneficio de todos.

## **2.2 Entrevista aplicada al Registrador y Personal Administrativo del Registro de la Propiedad del cantón San Miguel de Bolívar.**

### **1. ¿Considera usted que la administración de documentos es muy importante?**

El personal que labora en el registro de la Propiedad de San Miguel de Bolívar, coincide en señalar que la administración de documentos es muy importante; porque no se los puede mantener archivados y sin darles el debido mantenimiento; a sabiendas que guardan valiosa información para los usuarios; y que de una u otra forma les ayudaría a resolver problemas o inconvenientes que se pudieren presentar en un legado, transacción o negociación que se lleve a cabo.

Como nos podemos dar cuenta, los documentos tienen trascendental importancia en la vida de los seres humanos y de las comunidades, porque en el caso del Registro de la Propiedad guardan evidencias precisas de la posesión que tienen las personas sobre un determinado bien; que tiene el debido respaldo legal, por lo que puede realizar cualquier procedimiento si lo quiere ceder a otra persona.

Además, hay que tomar en cuenta, que muchas personas no guardan los documentos en casa o se los extraviaron, y están confiados que en las oficinas del registro de la Propiedad reposan lo originales; y en esas circunstancias es nuestra obligación el saber administrar dichos documentos, por la utilidad para los usuarios, así como el referente que significan para las autoridades de la localidad.

### **2. ¿Al archivar los documentos hay necesidad de clasificación de los mismos?**

Hay que considerar que no todos los documentos tienen las mismas características, porque unos son para registrar la propiedad de un bien o inmueble, mientras que otros son para impedir que se enajene un bien o inmueble; y otros



sirven para protocolizar las acciones que llevan a cabo las personas, cuando adquieren o venden.

En tal virtud, mal se puede apilar documentos, sin tener en cuenta algún referente; y de allí lo trascendental de saber clasificarlos, para que su posterior búsqueda sea fácil y se lo puede localizar sin dificultad; brindando así una adecuada atención a los clientes del Registro de la Propiedad; de allí que el personal que labora debe conocer las diferentes formas de clasificar y seleccionar la que mejor convenga a esta dependencia.

### **3. ¿Conoce usted los procedimientos para archivar la correspondencia?**

En las respuestas proporcionadas por el personal que labora en el registro de la Propiedad podemos encontrar las siguientes: que el responsable y representante legal de la entidad no tiene el conocimiento preciso acerca de los archivos de la correspondencia, ya que los recibe secretaría, y le informa o da a conocer de la documentación; para que se responsa de ser el caso o se lleve a cabo el trámite que solicita y posteriormente ser archivada, de acuerdo a normas internas establecidas o a los códigos conocidos para el efecto.

En las respuestas se está considerando solo unos pocos aspectos de lo que debe ser un archivo de la correspondencia; puesto que existen diferentes formas de hacerlo, y todo depende del dominio que tenga el personal de una de las modalidades y que especialmente facilite la búsqueda de información o documentos, para agilizar los trámites y mejorar sustancialmente la atención a los clientes.

Hay que reconocer que es necesario actualizar estos conocimientos, porque se van presentando nuevas formas de archivarlos y con la ayuda de la tecnología y la informática, se facilitan estos procedimientos y se puede brindar una mejor atención a los clientes; por ende se requiere de capacitación permanente, porque debemos pensar en primer lugar en los usuarios y la premura para obtener información precisa, confiable y segura.

**4. ¿Considera usted que el archivo de Documentos permite ofrecer un servicio ágil y oportuno?**

Reiterando lo manifestados en preguntas anteriores, no se puede apilar documentos y decir que están guardados, hay necesidad de archivarlos en base a algún aspecto destacado; porque se les da un orden o cronología, que facilita posteriormente su búsqueda.

Por las respuestas recibidas, se percibe que el personal de la institución está convencido de que si se maneja el archivo de documentos en la forma correcta se puede brindar un servicio ágil y oportuno a los usuarios; que enfrentan a una serie de circunstancias y hasta contratiempos, que los vuelven exigentes, presurosos, irritables; y para evitar generar más inconvenientes se hace necesario el manejo de archivos de documentos.

**5. ¿Cree usted que es importante conservar los documentos de valor histórico?**

Desde el punto de vista del personal consideran que es de gran trascendencia el conservar los documentos históricos, porque allí se guarda parte de la vida anterior de San Miguel; que tiene que ver con los cambios históricos, las transformaciones sociales, los progresos de la población; en suma, es toda una reseña de lo acontecido a través del tiempo y que da fe de los hechos ejecutados.

### **2.3 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

De los resultados obtenidos en los cuadros y gráficos estadísticos se puede determinar que la hipótesis planteada queda comprobada de forma descriptiva, por cuanto los Funcionarios y los usuarios consideran que la aplicación de un adecuado sistema de administración de documentos mejorará la atención al cliente de quienes trabajan en el Registro de la Propiedad del Cantón San Miguel de Bolívar, esto tomado como soporte las respuestas dadas y las expresiones vertidas mismas que denotan la ineficiencia actual con respecto a la atención primordial que deben recibir los usuarios de la información.

### 2.3 CONCLUSIONES

- Para el personal la administración de documentos es muy importante, así lo estiman los responsables del Registro de la Propiedad y también los usuarios.
- La clasificación de documentos es importante para los trámites realizados en el Registro de la Propiedad ya que facilita su localización.
- El personal que trabaja en el Registro de la propiedad, conoce acerca de los procedimientos que se deben seguir para archivar la correspondencia.
- Dadas las características de los archivos, el sistema más utilizado resulta ser el numérico, porque fácil identificación.
- El archivo de Documentos permite ofrecer un servicio ágil y oportuno, así como el reconocimiento de los clientes del Registro de la Propiedad.
- Es muy importante conservar los documentos de valor histórico; porque allí se guarda la identidad de la ciudad y la forma como se va desarrollando.
- La aplicación de la guía para la gestión documental, mejorará la atención al cliente de los usuarios del Registro de la Propiedad del Cantón San Miguel de Bolívar.

## **2.4 RECOMENDACIONES**

- Que se fortalezca el criterio de que la administración de documentos es muy importante, para los responsables del Registro de la Propiedad y también los usuarios.
- Que se actualice los conocimientos al personal que trabaja en el Registro de la propiedad, con temas como los procedimientos que se deben seguir para archivar la correspondencia.
- Que el personal que trabaja en el Registro de la propiedad, utilice el sistema numérico para el archivo de documentos, porque permite la identificación de forma ágil y oportuna.
- Que se conserven los documentos de valor histórico ya que se guarda la identidad de la ciudad y la forma como se va desarrollando.
- Que se aplique la guía para la gestión documental, para mejorar la atención al cliente de los usuarios del Registro de la Propiedad del Cantón San Miguel de Bolívar.

## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA**

#### **3.1 GUÍA DE ARCHIVOS PARA LA APLICACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS**

#### **3.2 INTRODUCCIÓN**

Las instituciones del sector público tienen un largo historial de vida, en este caso el Registro de la Propiedad, que data desde la mitad del siglo pasado en nuestra comunidad; cuya finalidad es la de llevar un registro de datos, relacionados con las transacciones mercantiles efectuadas en la localidad.

En sus inicios era muy fácil tener los archivos en orden, porque los usuarios eran pocos y de preferencia se registraban los datos de compraventas de terrenos para legalizar las escrituras llevadas a cabo en las notarías; transcurrido el año de labores se cocían los folios y les agregaban una pasta, en la que se registraba el año correspondiente.

Pero, a medida que pasa el tiempo y la población aumenta considerablemente, también ocurre lo mismo con las transacciones y la necesidad de legalizar escrituras; además se amplía el campo de acción de la Registraduría de la Propiedad; lo que hace que se vayan acumulando información, que no pudo ser clasificada de acuerdo a sus características, sino que siguió siendo por años.

Cuando alguien se acerca a las oficinas en busca de copias de registros hechos hace muchos años atrás, surgen los inconvenientes, porque los usuarios no recuerdan las fechas en las que hicieron los trámites y entonces hay que empezar a buscar trámite por trámite en los índices de los libros que si lo tienen, y en otros casos se debe revisar hoja a hoja; lo que se supone acarrea un empleo de mayor cantidad de tiempo y la tardanza para el usuario.

Ante esta realidad evidente, se hace necesario empezar a contar con un archivo organizado, tomando en cuenta el avance tecnológico, que se constituye en un valioso respaldo para guardar la información con la que cuenta el Registro de la Propiedad de San Miguel; lo que a su vez facilita ostensible la atención a los usuarios, que ahorrarán tiempo y esfuerzo.

### **3.3 OBJETIVO GENERAL**

Organizar la información a través de la recopilación de archivos, para contar con una fuente de información precisa, que permita brindar una mejor atención a los usuarios del Registro de la Propiedad de San Miguel de Bolívar.

#### **3.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Seleccionar la información que poseen los archivos.
- Organizar toda la información en base a características similares o de trámites realizados.
- Disponer de una guía o memoria para la búsqueda oportuna y precisa de trámites realizados en el pasado.

### **3.4 DESARROLLO DE LA GUÍA**

#### **3.4.1 GESTIÓN DOCUMENTAL**

Se entiende por gestión documental el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

Es una actividad casi tan antigua como la escritura, que nació debido a la necesidad de "documentar" o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos. Este tipo de documentos se plasmaron sucesivamente en tablillas de arcilla, hojas de papiro, pergaminos y papel, cuya gestión se fue haciendo cada vez más compleja a medida que crecía el tamaño de los fondos documentales.

La Sección de Gestión de Documentos y Archivo General es la unidad administrativa responsable de garantizar la organización, accesibilidad, tratamiento y difusión del patrimonio documental de la Universidad. Asimismo, a través de la Comisión de Archivo, sobre esta unidad recae la función de normalización de los procedimientos administrativos.

### **3.4.2 LA CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS**

Es un proceso que permite organizar los documentos bajo conceptos que reflejan las funciones y actividades propias de la Registraduría de la Propiedad.

Consiste en codificar los documentos de acuerdo con el Cuadro de clasificación de documentos, siguiendo el procedimiento expuesto en la Instrucción Técnica.

1. Poner en práctica el PC12 Gestión documental
2. Tener organizado el archivo de evidencias y los documentos de la calidad para responder ante las auditorías periódicas
3. Abordar la administración electrónica con solvencia
4. Tener localizados los documentos administrativos desde el momento en el que se crean o se reciben
5. Clarificar las funciones y la producción documental de cada unidad
6. Establecer un método de archivo institucional que facilite la movilidad de personal
7. Recuperar la información más fácil y rápidamente



8. Vincular los documentos en papel y electrónicos que pertenezcan a un mismo expediente
9. Seguir un criterio homogéneo para archivar el papel y los documentos electrónicos
10. Aplicar las reglas que permitan eliminar documentos

### **3.4.3 EMPLEOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y ASPECTOS ÉTICOS Y LEGALES**

El manejo eficaz de la información, su protección y uso adecuado es un gran reto que tienen que enfrentar todas las instituciones y los individuos.

Es una responsabilidad que compete a todos los que, de una u otra forma, crea, procesan, manejan o necesitan la información para llevar a cabo sus funciones.

Los conocimientos y destrezas en administración de documentos son esenciales para el profesional gerencial, supervisores en general, contables, asistentes administrativos, secretarios y oficinistas, entre otros.

Estos conocimientos también representan oportunidades de empleo y progreso profesional, existe una variedad de especialidades en el campo de la administración de documentos. Los títulos de estas especialidades pueden variar de una institución a otra y de un país a otro.

#### **Visión general de los archivos manuales**

Establecer un sistema de archivo no es algo que se puede hacer a la ligera.

La encomienda de establecer y manejar el sistema de archivo debe recaer en persona con la preparación y los conocimientos necesarios para una responsabilidad tan importante.

Las grandes instituciones deben reclutar un administrador de documentos. Las instituciones que comienzan en menor escala deben seleccionar personal de oficina con conocimientos en la administración de documentos como requisito básico.

### **Consideración para establecer el sistema de archivo**

- Sistema de clasificación por utilizar
- Incorporación del sistema manual.
- Programas de aplicaciones necesarios en la operaciones del negocio
- Materiales
- Plan de retención y medidas de protección por establecer que estén de acuerdo con:
  - El valor de los documentos
  - Los requisitos legales
  - Requerimiento de privacidad
- Ubicación de los archivos manuales que corresponda al:
  - Tamaño y estructura organizacional
  - Contenido de naturaleza general, particular o confidencial de los documentos
- Formularios que se utilizaran para recopilar y procesar la información de naturaleza repetitiva.

Es necesario informarse y asesorarse bien para decidir cuál sistema de administración de documentos se va a establecer antes de seleccionar los programas de aplicaciones, el equipo y los materiales por utilizar. Para decidir cuál sistema de administración de documentos es adecuado, es recomendable orientarse con personal de instituciones similares, visitar compañías distribuidoras y asistir a exhibiciones y ferias relacionadas.

Las fuentes de información para la selección de materiales y equipos son los representantes de ventas de sistema comerciales, el internet, las revistas y los periódicos.

### **3.4.4 SISTEMA PARA LA CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS**

El sistema de clasificación que se utilice para el archivo de documentos depende del tipo y del volumen de documentos, de la naturaleza de las operaciones de la institución, de los mercados a los que sirve y de la cantidad de corresponsales.

Los sistemas para la clasificación de documentos son: alfabético por el nombre de los corresponsales, por zonas geográficas, por asunto y el sistema numérico. En los archivos manuales y electrónicos, los expedientes se identifican de acuerdo con el sistema de clasificación en uso.

#### **1. Sistema alfabético por los nombres de los corresponsales**

Los documentos se clasifican y se archivan por los nombres de los corresponsales, ya sean individuos o instituciones.

Este sistema se utiliza mucho en las organizaciones comerciales, cívicas y culturales. Asimismo, se usa para clasificar los nombres en las páginas blancas de la guía telefónica. Se acepta a cualquier tipo de oficina. En principio, el sistema alfabético es la base de los demás sistemas para la clasificación de documentos.

#### **2. Sistema alfabético por asunto**

Los documentos se clasifican por el tema, tópico o materia que tratan. Este sistema se emplea en instituciones educativas, en agencias gubernamentales y en empresas mercantiles para clasificar los productos o servicios. Es el sistema que se usa en las páginas amarillas de la guía telefónica.

#### **3. Sistema alfabético por zonas geográficas**

Los documentos se clasifican, en primer término, por las zonas geográficas de donde proceden los corresponsales y, en segundo término, por los nombres de las

corresponsales. Este sistema se recomienda para las organizaciones mercantiles y las que prestan servicios de energía, telefonía, distribución de agua y cable-televisión que cubren muchas regiones o pueblos.

#### **4. Sistema numérico**

Los documentos se organizan de acuerdo con los números asignados a los corresponsales, los asuntos o las zonas geográficas. Es útil cuando el volumen de corresponsales es alto y cuando la naturaleza de los documentos que se van a archivar es similar. Este sistema se utiliza mucho en instituciones financieras, medicas, universitarias y de seguros.

#### **5. Sistema de archivo manual**

Hoy día, el sistema de archivo manual se complementa en gran manera con herramientas de sistema de archivo electrónico. Se caracteriza por conservar la mayor parte de los documentos en forma tangible, colocados en carpetas debidamente identificadas que se archivan en gabinetes.

Los componentes básicos de un sistema de archivo manual son:

1. las guías para dividir la gaveta en secciones.
2. Las carpetas para colocar los documentos clasificados por expediente
3. Los gabinetes de archivo para guardar los expediente.
4. Los procedimientos sistemáticos que deben seguir en todas las fases de ciclo de vida de los documentos.

Los procedimientos que se siguen en el sistema manual, al igual que los que siguen en un sistema electrónico se deben documentar en un manual de procedimiento para el sistema de archivo.

### **3.4.5 ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA EQUIPO, MATERIALES Y TECNOLOGÍA (CORREA, 2010)**

Diariamente, en las instituciones se produce, maneja, distribuye y archiva gran cantidad de correspondencia, el término correspondencia se refiere al conjunto de cartas, informes, memorandos, presupuestos, contratos, mensajes, catálogos, periódicos y otras comunicaciones que se reciben o se envían por medio electrónicos o en papel. La correspondencia se clasifica en externa o interna, de acuerdo con su procedencia. Correspondencia externa es la comunicación que se mantiene con otras instituciones o con individuos que no pertenecen a la institución que originan dicha comunicación. Correspondencia interna es la que se produce para uso y distribución entre las sucursales, dependencias o departamentos de una misma empresa. La correspondencia se archiva en expedientes manuales o electrónicos.

#### **Equipo y materiales para los sistemas manuales**

Aun las empresas más autorizadas conservan ciertos documentos en papel o en otros medios tangibles que se archivan en gabinetes generalmente de metal. Los gabinetes para los archivos de correspondencia que se conservan en papel se clasifican en archivos verticales y en archivos laterales.

Hay gabinetes de tamaño especial diseñados para registros generados en computadoras o en microfilmados, radiografía, mapas, planos, facturas, cheques y catálogos entre otros.

#### **Materiales para organizar la gaveta del archivo**

Los materiales básicos para organizar la gaveta de archivo son, las guías, las carpetas y los marbetes para las gavetas y las carpetas. Las guías y las carpetas están hechas de cartón, en cartón corrugado, material plástico o material reciclado.

## **1. Guías**

Las guías son tarjetas indispensables para dividir el archivo en diferentes secciones y sirven para indicar donde se deben archivar o localizar las carpetas. Cada guía se coloca el principio de la sección a la que pertenece. Le dan cuerpo y sostén a las carpetas para que se mantengan en posición vertical. Las guías tienen, en la parte superior, una pestaña o saliente que se utiliza para colocar el rotulo que identifica las sección alfabética, numérica, por asunto o geográfica de los expedientes que estarán detrás de cada guía la pestaña puede ser de la misma materia de la guía o ser forzada en metal o en plástico con abertura para colocar el rotulo correspondiente.

## **2. Carpeta**

Son cubiertas dobles en las que se guardan los documentos tangibles. Las carpetas le dan cuerpo y firmeza a los documentos para evitar que estos se doblen. Se consiguen de 9.5” de alto por 11.75” de ancho hasta el borde de la pestaña para documentos de tamaño carta y de 9.5” de alto x 14.75” de ancho documentos tamaño legal. Las carpetas con uno o más divisorios con pestaña se utilizan para clasificar o dividir por asuntos o en categorías los diferentes documentos de un expediente.

## **3. Marbetes**

Son las cédulas en las que se imprime el rotulo que se adhiere a las gavetas, carpetas y medios electrónicos externos.

El rotulo es título que identifica el contenido de cada gaveta, carpeta o medio electrónico externo y lo que está detrás de cada guía.

Se consiguen marbetes impresos con letras o números para archivos laterales o verticales y juegos de guías con los rótulos ya impresos en las pestañas.

## **Organización de la gaveta del archivo**

La gaveta de un archivo de correspondencia se organiza con guías principales, guías especiales carpetas individuales y carpetas misceláneas. Cada gaveta debe tener un rotulo que identifique adecuadamente la sección alfabética, numérica, geográfica o por asunto de su contenido y que corresponda al sistema de archivo en uso.

### **1. Guías principales**

Van al principio de cada sección y se utilizan para dividir la gaveta del archivo en secciones principales. Generalmente las pestañas de las guías principales se colocan en la primera posición o en el extremo izquierdo en sistemas muy activos se recomienda una guía principal para cada 5 a 10 carpetas, a fin de facilitar la localización de los expedientes.

Los rótulos de las guías deben ser completos para que se lean fácilmente. Pueden consistir de palabras letras o números y pueden ser sencillos o dobles. El rotulo sencillo muestra el número, letra o combinación de letras con las que comienza la sección. El uso de este rotulo facilita la expansión de las secciones del archivo, ya que permite subdividirlos. Cuando un sistema de archivo alfabético es pequeño lo recomendable es dividirlo en 26 o sistema más grande, conviene organizarlo con varias guías principales para cada letra del alfabeto.

### **2. Guías Especiales**

Se emplean para sub dividir una sección principal. Sirven para destacar nombres, apellidos, fechas, áreas geográficas o asuntos a los que se hace referencia con regularidad. También se conocen como guías auxiliares o secundarias. Este tipo de guías se coloca en estricto orden alfabético en la misma sección de la guía principal a la que corresponden.

La posición de las pestañas de las guías especiales puede variar, aunque generalmente se colocan en la cuarta o quinta posición.

Sin embargo, para la guía especial se destaque, no debe estar en la misma posición que la pestaña de la guía principal a la que corresponde.

### **3. Tarjeteros de asiento o registros de anotación**

Son aquellos que se utilizan como registros acumulativos de anotaciones en cuyas tarjetas se hacen apuntes periódicamente. Entre las tarjetas de asiento están las que se preparan en pequeños negocios para llenarlas cuando un cliente separa mercancía, las tarjetas que se utilizan para llevar las cuentas de clientes o suplidores, los tarjeteros para llevar anotaciones de mantenimiento y de reparación de equipo.

La información anotada en estas tarjetas también sirve de referencia en las operaciones diarias. Otras tarjetas de asientos son las vacunación y las de presentación que dan los médicos a sus pacientes para anotar al reverso las fechas de la citas.

### **Organización de los archivos verticales de tarjetas**

Para organizar un archivo de tarjetas se requiere un tarjetero, las guías y las tarjetas. En los tarjeteros no se emplean carpetas porque las tarjetas son material más grueso que el papel, lo que les da sostén e impide que se doblen.

#### **1. El tarjetero**

Es una caja gaveta pequeña en las que se colocan las tarjetas. Su tamaño varía de acuerdo con la información que se incluirá en las tarjetas



## **2. Las guías**

Dividen el tarjetero en diferentes secciones e indican donde se deben archivar o localizar las tarjetas. Para los tarjeteros alfabéticos se recomienda una guía por cada 25 a 50 tarjetas; pero si estos se consultan con mucha frecuencia, se debe colocar una guía cada 25 tarjetas para la localización sea más rápida.

La pestaña que se allá en la parte superior de las guías facilita la localización de las secciones. Las pestañas pueden estar en diferentes posiciones, de acuerdo con los cortes o tamaño de las mismas. Cada guía debe estar identificada Con un rotulo. De la guía alfabética puede incluir, además, un numero de control. Este número aparece al final del rotulo e indica el orden en que se deben colocar las guías en el tarjetero.

## **3. Las tarjetas o fichas de registro**

Son piezas pequeñas de cartulina en las que se anota, de manera breve y lógica, cierta información las tarjetas tienen en varios tamaños; generalmente son de 5 “x3” 6” x 4” y 8”x5” la primera medida es de ancho de las tarjetas. Las tarjetas se colocan detrás de las guías.

### **3.4.6 ORGANIZACIÓN DE BASES DE DATOS MANUALES**

#### **Conceptos y principios básicos para la aplicación de reglas de archivar**

En las instituciones hay que seguir unas normas y ser consistentes en las maneras de clasificar y ordenar los documentos. Las reglas para oficinas y archivar alfabéticamente son las normas que se siguen al seleccionar y ordenar los títulos bajo los cuales se archivarán los documentos.

Estas reglas indican como codificar nombres de individuos, de instituciones públicas y privadas, y de asuntos. Además siguen los principios básicos al decir el

orden alfabético, el conocimiento de las reglas es esencial para que el profesional de oficina pueda determinar el orden y los títulos bajo los cuales se archivarán los documentos, se prepararan y ordenaran las tarjetas, y se registrara la información.

También le sirven para determinar cómo se identificarán las carpetas y bajo que títulos se localizarán los documentos en los archivos.

Para poder aplicar correctamente las reglas para la codificación y alfabetización de nombre, es preciso entender sus principios y conocer el significado de algunos términos.

### **Reglas para archivar nombres de firmas comerciales, instituciones y agencias gubernamentales (CORREA, 2010)**

La composición de las instituciones privadas no sigue un patrón fijo. Los nombres varían de acuerdo con el gusto y los intereses particulares de sus organizadores. Esto simplifica la manera de codificarlos, ya que básicamente se archivan tal y como aparecen escritos. Al archivar los nombres de las Instituciones públicas y privadas se siguen los principios generales que se discutieron.

Al ordenar los nombres de las dependencias gubernamentales se sigue una secuencia jerárquica. Por tal razón, es necesario conocer la estructura gubernamental y distinguir cada nivel de gobierno: nacional, estatal, provincial y municipal.

La sección dedicada al gobierno en la guía telefónica de cada país sirve de fuente de referencia para conocer la estructura gubernamental. Es necesario estar al tanto de los cambios que ocurran debido a la restauración de las agencias, la eliminación de fusión de dependencias, la creación de otras o el cambio de nombres que pueda haber en algunas de ellas.

Los documentos pertenecientes a instituciones públicas y privadas se archivan bajo su nombre oficial completo. Para determinar el nombre oficial completo de una institución pública o privada, se debe usar como referencia el membrete o nombre que aparece impreso en documentos oficiales

### **Referencias**

- La preparación de referencias a ciertos nombres de instituciones contribuye a lograr una tasa óptima de exactitud al localizar los documentos. Las referencias facilitan localizar la información solicitada con el nombre que está archivada.

### **3.4.7 SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN NUMÉRICO POR ZONAS GEOGRÁFICAS Y POR ASUNTO**

Características generales de los sistemas para la clasificación de documentos

#### **Archivo Numérico**

El sistema de archivo es el método más recomendado para archivar los documentos cuando los corresponsales o los asuntos son numerosos y los documentos por archivar son de la misma naturaleza. Es más recomendable porque:

- Es más fácil y rápido identificar las secuencia y colocar los expedientes en el orden correcto, ya que las personas ya dominan más la secuencia numérica que la alfabética
- El número que se le asigne es una identificación particular y es el único de cada persona, institución, asunto, producto, por lo que se reduce la posibilidad de cometer errores; por ejemplo dos pacientes pueden tener el mismo nombre y los mismos apellidos, pero no el mismo número de récord médico.

- La expansión es ilimitada porque la numeración es infinita. Esto facilita añadir expedientes sin que tener que reorganizar los archivos manuales. En un sistema alfabético.

Además de los puntos anteriores, otras ventajas por las que se recomienda el sistema numérico son:

1. El rotulo numérico da mayor garantía de confidencialidad a los documentos de naturaleza reservada, como son los expedientes médicos y del personal.
2. Se puede utilizar números que ya se identifican a los corresponsales como el número de licencia de conducir o el telefónico, por ejemplo hay negocios de ventas de bienes o servicios que utilizan el número de teléfono para archivar y tramitar las ordenes de los clientes. Así cuando una persona solicita el bien o el servicio por primera vez, registran su número telefónico.
3. El uso de patrones numéricos o alfanuméricos facilita el archivo, localización de expedientes y la identificación de datos simplemente al leer el número. Cada institución puede establecer un patrón para signar los números y darle el significado especial. Entre las instituciones que utilizan estos patrones están las compañías de seguro, para identificar el tipo de póliza el año de inicio de esta y si es grupal o individual, así como las empresas mercantiles para clasificar e identificar el producto.

### **Usos del sistema numérico**

El sistema numérico se utiliza mucho en instituciones:

- ✓ Financieras para cuentas de ahorros y cheques, prestamos tarjetas de crédito e hipotecas
- ✓ Médicas para expedientes médicos
- ✓ De seguro para pólizas
- ✓ Educativas para clasificar libros en las bibliotecas y para identificar los estudiantes.

- ✓ Mercantiles para identificar suplidores acreedores, productos, facturas, órdenes de compra, documentos de embarque, notas de crédito y para organizar bases de datos manuales o electrónicas para cuentas de los clientes que separan mercancía.
- ✓ Gubernamentales para identificar a los empleados, licencias, cédulas permisos de conducir, registro de v vehículos, patentes y planillas,
- ✓ De servicio de telefonía, gas, agua, y energía para clasificar a los abonados.
- ✓ Profesionales para identificar contratos, casos legales, proyectos y otros

### **Organización del archivo numérico**

El sistema numérico de correspondencia se compone de un índice manual o electrónico, el archivo principal y el archivo misceláneo alfabético, en un sistema manual, también se requiere un registro o relación de los números asignados.

#### **1.- Archivo principal**

En este archivo solamente se mantiene las carpetas individuales de los corresponsales activos que se rotulan con números, es un sistema manual, debe haber una guía por cada cinco a diez carpetas. Las pestañas de las guías pueden estar en el centro. En otros arreglos pueden estar en dos o más posiciones y se colocan escalonadas de izquierda a derecha.

#### **2.- Archivo misceláneo alfabético**

En este archivo se conservan los documentos de los corresponsales pasivos hasta que se conviertan en activos, se transfieran o se disponga de ellos los rótulos de las guías y las carpetas son alfabéticas. Cada carpeta de este archivo es miscelánea porque contiene los documentos de varios corresponsales.

Los documentos se colocan en estricto orden alfabético en la carpeta rotulada con la letra o letras correspondientes.

En un sistema manual, el archivo misceláneo puede estar al principio de la primera gaveta del archivo principal, al final de la última gaveta de ese archivo o en otra gaveta.

En algunos archivos, como el archivo de expedientes médicos, por la naturaleza, de los documentos o por disposiciones legales, no se pueden mantener en una carpeta documentos de más de un corresponsal. Por tanto, no se justifica el archivo misceláneo, en estos casos.

### **Archivo de documentos de corresponsales activos en expedientes manuales**

Estos se colocan en el archivo principal, en las carpetas individuales correspondientes que están rotuladas con números. Se organizan en orden según la fecha; el más reciente va al frente. Cuando una carpeta individual tiene demasiados documentos activos, parte de ellos se pasan a una carpeta. La división de los documentos se hacen en forma cronológico.

Tanto la nueva carpeta como la original, deben llevar el mismo rotulo más un numero auxiliar; este último le da mayor identificación por ejemplo la división en dos carpetas del expediente 20 32 15 se rotulara así; 20 32 15-1 y 20 32 15-2 la carpeta contiene los documentos de fechas más recientes se coloca antes que en la que guarda los más antiguos.

### **Archivo manual de documentos de los corresponsales pasivos**

Estos se colocan en el archivo misceláneo en orden alfabético en las carpetas misceláneas correspondientes, las cuales están identificadas con letras. Si hay más de un documento de un mismo corresponsal, se coloca en orden cronológico.

Cuando los corresponsales pasivos se convierten en activos, se abren carpetas individuales manuales o electrónicas. En estos casos, los documentos de cada nuevo corresponsal activo se transfieren en carpetas en la miscelánea a la carpeta individual.

Esta se rotula con el próximo número disponible en el registro de numeroso en el índice electrónico de los corresponsales. En el registro se anota el nombre del corresponsal en el número correspondiente. El número se incluye en la base manual o electrónica de los corresponsales. Los documentos del nuevo corresponsal activo se identifica con el número asignado y la carpeta se coloca en el archivo principal en la sección numérica correspondiente.

### **Sistema de dígitos centrales**

En este sistema cada número divide generalmente en tres grupos de dos, tres o cuatro dígitos. Los expedientes se organizan primero, de acuerdo con los dígitos del centro; luego, según los dígitos de la izquierda y finalmente se toman en consideración los de la derecha. Los dígitos del centro identifican la gaveta; los de la izquierda, la guía; y los dos de la derecha, la secuencia en la que se organiza la carpeta detrás de la guía. Si se aplica este sistema, el expediente 841 12 1002 se archivara en la gaveta rotulada con el número 12, que son los dígitos centrales, y se colocara detrás de la guía 841; el numero 1002 determinada la secuencia de la carpeta en sección. En este ejemplo, los corresponsable, cuyo digito del centro se el 12 estarán en la misma gaveta.

### **Sistemas de dígitos terminales**

De acuerdo con estos sistemas, el número se lee por grupos de derecha a izquierda. Los expedientes se organizan, primero, de acuerdo con los dígitos de la derecha, luego según los dígitos de centro; y finalmente, los de la izquierda. Por ejemplo el expediente con numero 1581 99 724 se archivará en la gaveta con el rotulo número 724, y se colocará detrás de la guía con el rotulo 99 que son los

dígitos centrales; el número 1581 determina la secuencia de ese expediente en esa sección. En el sistema de dígitos terminales todos los corresponsales cuyos últimos dígitos sean idénticos estarán en la misma gaveta.

En este ejemplo, las carteras de todos los corresponsales cuyo número termine en 724 estarán en la misma gaveta. Al considerar los números por partes se reduce la posibilidad de cometer errores archivar.

### **Sistema alfanumérico**

En algunas instituciones se establecen otros sistemas que son variaciones de los que se presentan en este capítulo. Por ejemplo algunos sistemas dividen el número en dos partes en lugar de tres; lo hacen cuando el número consta de seis dígitos o menos.

Los últimos tres dígitos de derecha a izquierda, se llama primarios, los dígitos restantes determinan la secuencia de las tarjetas o expedientes dentro de la sección que lleva los mismos números primarios por ejemplo la tarjeta que tiene el número 281-510 se archiva en la sección 510.

El número 281 determina la secuencia en esa sección. Hay otros sistemas numéricos para archivar por asunto.

### **Sistemas de clasificación por zonas geográficas**

En este sistema, el elemento primario por considerar al localizar los documentos es la dirección. Es el mismo elemento que se utiliza en la sección de la guía telefónica en el cual los nombres u los abonados se agrupan, en primer lugar por ciudades o pueblos y luego por los nombres de los individuos o las instituciones.



También se utiliza el servicio postal de Estados Unidos de América para facilitar la distribución de la correspondencia por zonas geográficas que se identifican por un código de áreas. Este sistema es conveniente en:

- Empresas mercantiles o de servicio que clasifican por territorios a sus clientes, suplidores, representantes de ventas o proveedores de servicios
- Instituciones públicas y privadas que proveen servicios de agua, energía, comunicación y transportación en el ámbito nacional e internacional.
- Compañías que venden sus productos o servicios de correo.
- Organizaciones cívicas, culturales o profesionales para clasificar a sus miembros o socios por ciudades o países de procedencia.

### **Organización del sistema**

Este archivo geográfico está organizado por regiones cada región se organiza por ciudades o pueblos. Para cada pueblo se crean carpetas electrónicas para los corresponsales activos.

- Las gavetas del archivo principal de un sistema manual se rotulan con los nombres de los diferentes, países en los cuales se tienen corresponsales. Si todos los corresponsales son del mismo país, se rotulan con los nombres de provincias, regiones o departamentos, si procede. Las gavetas del archivo principal se pueden organizar de diferentes formas: plan de guías alfabéticas, plan de guías con los nombres de las divisiones geográficas y plan alfanumérico.

El plan de guías alfanuméricas utilizadas guías con rótulos alfabéticos, en cada sección que corresponde a un país, estado termino para clasificar las ciudades o pueblos en los cuales se tienen corresponsales.

El plan de guías con los nombres de divisiones geográficas utilizadas guías rotuladas con los nombres de los pueblos o ciudades de donde proceden los corresponsales activos de cada sección que corresponde a un país estado o

territorio. El plan alfanumérico combina letras y números para una mejor identificación de los expedientes.

En este plan se asigna un código alfabético para identificar con iniciales la zona geográfica de procedencia de este; por ejemplo RD para la república Dominicana. Este plan utiliza colores.

Las carpetas individuales se organizan alfabéticamente por los nombres de los corresponsales en cada sección.

Al final de cada sección alfabética hay una carpeta miscelánea que lleva el mismo rótulo que tiene la guía correspondiente. Así en la carpeta miscelánea de la letra A se conservan los documentos de los corresponsales pasivos de pueblos cuyo nombre inicia con A, como aguada y Abonito de Puerto Rico.

- El rotulo **FUERA** indica que el expediente que va en ese lugar esta prestado.
- Las carpetas individuales se colocan en orden, detrás de la guía de la ciudad que corresponda.
- Las carpetas misceláneas se colocan al final de casa cuidad o al final del país si hay pocos corresponsales pasivos.
- No hay guía de país si todos son del mismo país.

### **Uso de los colores en los sistemas numérico, geográfico y por asunto**

Los colores se utilizan mucho en los diferentes sistemas de archivo, por ejemplo, las oficinas médicas y las compañías de seguro utilizan archivos laterales con señales de colores para identificar la secuencia numérica.

Esto les facilita la identificación de los números, aun a distancia, también ayuda a reconocer de inmediato el expediente que está colocado fuera de la secuencia correcta, ya que se forma patrones de bloques de colores.

## **1.-Archivo de asuntos pendientes o de seguimiento (CORREA, 2010)**

En este archivo se mantienen documentos y notas del asunto que requieren atención futura para asegurarse de que el trabajo y ciertos trámites se hagan a tiempo. Estos documentos o tarjetas se ordenan de acuerdo con la fecha en que se requiere la acción correspondiente. El archivo de asuntos pendientes se puede organizar en una carpeta o un acordeón rotulado con los días del mes en un tarjetero cronológico. También se puede mantener en el sistema computarizado y utilizar las funciones para la administración del tiempo y de las tareas de los programas y aplicaciones para dar seguimiento a los asuntos pendientes. La organización de un archivo cronológico manual.

- La carpeta acordeón para el archivo de seguimiento y de asuntos pendientes.
- Los archivos cronológicos para asuntos pendientes se pueden conservar en una o varias carpetas.

## **2.- Archivos de documentos producidos**

En una carpeta que contiene copia de los documentos que separan a diario y que no son de naturaleza confidencial, ordenado por fecha; el más reciente se coloca al frente. Este archivo es una fuente de referencias de acceso inmediato a información que está en los documentos producidos en fechas recientes, sin tener que buscarlos en el archivo manual o electrónico.

La carpeta puede ser con divisorios para clasificar los documentos por categorías o por meses. Este archivo se puede dividir por meses, en varias carpetas. En los documentos se puede hacer anotaciones respecto a la acción realizada, el nombre del expediente en que se archivó o grabó cualquier otro detalle que puede ser de utilidad.

Los documentos pueden conservarse en esta carpeta por seis meses o un año; y después de este periodo, eliminarse o destacarse o descartarse.

### **3.- Archivo con modelos de documentos**

Se contiene en carpetas que contienen modelos de formularios y de correspondencia que sirven de guía en la preparación y relación de documentos similares. En estos modelos se especifica cómo preparar esos documentos, cuantas copias se requieren, a quienes se les envían cualquier trámite, particular que se siga y los estilos que se usan. Las oficinas deben incluir estos modelos en el manual de procedimientos.

#### **Archivos personales**

Los individuos necesitan mantener archivos para conservar y proteger sus documentos personales. Toma tiempo organizar estos archivos, pero los documentos personales, son esenciales para la estabilidad financiera y emocional de la familia. Además, sirven como referencia para asegurar un mejor tratamiento médico. Algunos documentos personales son de gran valor histórico y sentimental para la familia.

Los documentos personales, al igual que los de las instituciones, se clasifican de acuerdo con su importancia en: vitales, importantes, útiles y no esenciales.

La importancia debe proveer para establecer las medidas de protección adecuada. Estos documentos se puede clasificar en categorías tales como:

- Identidad- certificado de nacimiento y de matrimonio, pasaportes, documentos de servicio militar, seguro social, tarjetas de planes médicos.
- Legales –documentos de adopción patria potestad, divorcio. Licencias de los programas computadoras, títulos de propiedad, testamentos y poderes.
- Financieros estados de cuenta, evidencias de pagos, documentos de cuentas bancarias, certificados de ahorros, planes de retiro e inversiones, tarjetas de crédito, pólizas de seguro planillas y documentos de impuestos sobre ingresos, títulos de propiedad, facturas de servicio básicos, garantías, de producto, servicios contratos de arrendamiento y alquiler entre otros.

- Educaciones- transcripciones de créditos, certificaciones y diplomas académicos licencias o cédulas para ejercer una profesión u oficio y otros.
- Misceláneos – tarjetas y libretas de direcciones, correspondencia de documentos y recordatorios de eventos importantes fotografías y videos.

#### **6.4.8 ALTERNATIVAS PARA ALMACENAJE DE DOCUMENTOS**

##### **Sistema de archivo centralizado**

Es aquel en el cual todos los documentos de naturaleza general, no confidencial, de la institución se conservan en un departamento que sirve a toda la entidad.

Los documentos de naturaleza general están accesibles al personal autorizado de toda institución.

##### **Sistema de archivo descentralizado**

Es aquel en el que los documentos se conservan en cada departamento u oficina. Cada departamento u oficina tiene exclusivo control y acceso inmediato a sus documentos.

Reduce la posibilidad de que los documentos confidenciales estén accesibles a personal no autorizado.

##### **Sistema de archivo combinado**

Es aquel en el que los documentos de interés particular y de naturaleza confidencial se mantienen en cada oficina o departamento y, los de interés se conservan en el archivo central o en la red

#### **6.4.9 SISTEMA DE SEGUIMIENTO**

Se establece para dar seguimientos a los documentos prestados para asegurarse de que sean devueltos a los archivos su debido tiempo y así mantener control de estos. Al establecer un límite para prestar los documentos, mantener un registro de seguimiento, enviar notificación

De vencimiento y cancelar los cargos, al establecer un tiempo límite para prestar los documentos, mantener un seguimiento, enviar notificación de vencimiento y cancelar los cargos, al establecer un tiempo límite para el préstamo de documentos, se evita que otros usuarios se queden sin servicio de consulta y que dicho documento se extravíen, algunas instituciones tienen como norma prestar los documentos por un máximo de cinco días laborables. Mientras más tiempo permanezcan los documentos fuera de los archivos, mayor es el riesgo de que se extravíen.

### 3.5 PLAN OPERATIVO DE LA GUÍA

Para dar cumplimiento a la guía de procedimientos para la aplicación de los Sistemas de Administración de documentos en el Registro de la Propiedad del Cantón San Miguel de Bolívar, se elaborará el siguiente cronograma para el año 2015.

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>BENEFICIARIOS</b>
<b>Presentación de la Guía</b>	Dar a conocer la importancia de contar con una Guía de Gestión documental para mejorar la atención al cliente.	<b>Mayo 2015</b>	Autoras Vanesa Salazar Raquel Silva	Registraduría de la Propiedad del Cantón San Miguel de Bolívar.
<b>Socialización de la Guía</b>	Difundir las ventajas de la aplicación de la Guía.	<b>Junio 2015</b>	Autoras Vanesa Salazar Raquel Silva	Personal Administrativo y Usuarios
<b>Aprobación de la Guía</b>	Gestionar la aprobación de la Guía en las instancias respectivas.	<b>Julio 2015</b>	Autoridades	Registraduría de la Propiedad del Cantón San Miguel de Bolívar.
<b>Aplicación</b>	Poner en práctica la guía	<b>Agosto 2015</b>	Autoridades	Registraduría de la Propiedad del Cantón San Miguel de Bolívar

### **3.6 RESULTADOS OBTENIDOS**

Inicialmente se presentaron ciertos inconvenientes, en especial cuando se empezó a organizar el archivo; porque ciertos documentos no se encontraban en los lugares asignados para ellos, otros estaban en archivos diferentes; algunos se encontraban muy deteriorados y había que manipularlos con mucho cuidado. Cuando ya se organizaron los primeros archivos, el trabajo fue resultando más fácil; porque se empleaban ciertas estrategias para ubicar documentos y organizarlos de acuerdo al nuevo sistema.

Con todo listo, había que pasar la prueba frente a los usuarios; y es así que, al llegar ellos a la oficina para realizar trámites, pidieron certificaciones de documentos de años atrás, y aplicando el nuevo sistema, fue muy ágil la entrega de la información requerida; a diferencia de días anteriores, en los que debían regresar después de una hora o más, hasta buscar en cada uno de los folders o en los archivadores. La atención ágil y oportuna, hizo que las personas reconocieran la ventaja del nuevo sistema de trabajo y feliciten por la prontitud con la que se entregaban los documentos requeridos.

### **3.7 CONCLUSIONES**

La aplicación del registro documental, fue una valiosa decisión tomada para la organización del archivo del Registro de la Propiedad de San Miguel de Bolívar, puesto que redujo los tiempos de búsqueda de documentos e información, para una rápida atención a los usuarios.

### **3.8 RECOMENDACIONES**

Se recomienda que, la nueva información que ingresa al Registro de la Propiedad, sea colocada en el registro documental; y que se capacite al personal sobre el uso de este sistema, para una óptima atención a los usuarios



### 3.9 BIBLIOGRAFÍA

- CALDERON, N. (2002). *Monografías.com*. Recuperado el 24 de enero de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml#5538#ixzz2h98Tk8iu>
- CORREA, C. M. (2010). *Administración de Documentos*. México: Mc Graw Hill.
- CURRAS, E. (1996). *Caos y Orden en las Organizaciones del Conocimiento*. México.
- REGISTRO OFICIAL. (2010). *Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel de Bolívar*. Quito: Edición Especial N° 332.
- SOTOLONGO AGUILAR, G. (1992). *Derroteros de la Gestión de la Información y documentación en las organizaciones. Ciencias de la Información*.
- SUAREZ ZARABOZO, E. (1997). *La enseñanza posgraduada y los cambios en los modelos mentales de los profesionales de la información*. Cuba.

#### REFERENCIAS DEL INTERNET

- <http://archivogeneral.blogspot.com/>
- <http://www.buenastareas.com/ensayos/Archivo-y-Su-Importancia/538874.html>
- <http://www.buenastareas.com/ensayos/Importancia-De-Los-Archivos/215154.html>
- <http://www.emagister.com/curso-archivo-clasificacion-documentos/caracteristicas-que-debera-reunir-archivo>
- <http://www.emagister.com/curso-archivistica-manejo-organizacion-archivos-manual-archivero/archivo-concepto-administracion-documentos>
- <http://asesoriajuridicarodriguez.blogspot.com/>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Certificado>
- <http://www.abcpymes.com/menu31.htm>

### 3.9 ANEXOS

#### ANEXO 1



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL REGISTRO DE**  
**LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR**

1. ¿Está satisfecho con la atención que le brindan los trabajadores del Registro de la Propiedad?  
SI ( ) NO ( )
  
2. ¿Sus trámites son despachados en el momento que solicita el servicio?  
SI ( ) NO ( )
  
3. ¿La búsqueda de los documentos es ágil y oportuna?  
SI ( ) NO ( )
  
4. ¿Cómo considera el servicio que brindan los funcionarios del Registro de La Propiedad?  
Excelente ( ) Muy buena ( ) Buena ( ) Regular ( ) Mala ( )
  
5. ¿Cree usted que el personal es eficiente para el desempeño de sus funciones?  
SI ( ) NO ( )

6. ¿Cree usted que hay preferencia al momento de atender?  
SI ( ) NO ( )
  
7. ¿Está usted de acuerdo en el cobro de tarifas?  
SI ( ) NO ( )
  
8. ¿Está de acuerdo usted con el horario de atención?  
SI ( ) NO ( )
  
9. ¿Hay respeto hacia los usuarios?  
SI ( ) NO ( )
  
10. ¿Cree usted que con la aplicación de una guía de archivo mejorará el servicio a los usuarios?  
SI ( ) NO ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 2



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.**

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO**  
**DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SAN**  
**MIGUEL DE BOLÍVAR.**

1. ¿Considera usted que la administración de documentos es?  
Muy importante  
Importante  
Necesaria
  
2. Al archivar aplica usted la clasificación de documentos  
Si ( ) No ( ).
  
3. Conoce usted los procedimientos para archivar la correspondencia  
Si ( ) No ( ).
  
4. ¿Cuáles son los sistemas que se utiliza para la clasificación de documentos?  
Numérico.  
Alfabético.  
Cronológico.
  
5. Considera usted el archivo de Documentos permite ofrecer un servicio ágil y oportuno  
Si ( ) No ( )

6. ¿Cree usted que es importante conservar los documentos de valor histórico?

Si ( ) No ( )

7. Cree usted que los usuarios están satisfechos con la atención brindada

Si ( ) No ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO 3**

**FOTOGRAFÍAS DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE SAN MIGUEL DE BOLÍVAR**





