



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y

CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

BIBLIOTECÓLOGO DOCUMENTALISTA

TEMA: *PLAN DE PRESTACIONES Y SOCIALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE ARCHIVO DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN DEL AZUAY.*

AUTOR: *MIRYAM BRAVO V.*

DIRECTORA: *ING. PAOLA MERCHÁN.*

2010

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, quien ha sido mi apoyo durante estos cuatro años de vida estudiantil.

Además expreso mi sincero agradecimiento a las Autoridades y Profesores de la Universidad del Azuay, Facultad de Filosofía, Escuela de Bibliotecología, por su orientación, ayuda incondicional, claras observaciones y sobre todo comprensión, apoyo y paciencia, que hicieron posible la culminación de mis estudios.

A todos ustedes, MUCHAS GRACIAS.....

DEDICATORIA

Quiero dedicar este informe a todas las personas que me han apoyado e impulsado a alcanzar la meta que hoy logro, de manera especial a mi esposo que ha compartido conmigo los sacrificios de salidas y noches en vela, quien ha sido mi soporte para no darme por vencida.

A mis hijos por ser la fuente de mi inspiración y motivación para superarme y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

ÍNDICE

RESUMEN	6
0.2. ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I	9
1. MARCO TEÓRICO	9
1.1. ORGANIZACIÓN BÁSICA DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS	9
1.2. ANTECEDENTES	13
1.2.1. MISIÓN	14
1.2.2. VISIÓN	14
1.2.3. OBJETIVOS	15
1.2.4. VALORES EN QUE SE SUSTENTA	15
1.2.5. FUNCIONES OPERATIVAS	16
1.2.6. ACCIONES	16
CAPÍTULO II	18
ENCUESTA	19
2. PLAN DE PRESTACIONES	29
2.1. PLAN DE PRESTACIONES	29
2.1.1. OBJETIVO	29
2.1.2. FUNDAMENTO LEGAL	29
2.1.3. NORMAS DE OPERACIÓN	29
2.1.4. CONTROL DE PRÉSTAMO INTERNO DE DOCUMENTOS	29
2.2. PLAN DE SOCIALIZACION DE INFORMACION EN LA DIRECCION DE EDUCACION DEL AZUAY	32
2.2.1. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN	34
2.2.2. OBJETIVO	35
2.2.3. NORMAS DE OPERACIÓN	35
2.3. ANÁLISIS DE SERVICIO TECNOLÓGICO	35

CAPÍTULO III	36
3. CAMPO TÉCNICO	36
3.1. ACTUALIZAR EL PROGRAMA DE INFORMACIÓN	36
3.2. VERIFICAR LA INSTALACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA	40
3.3. DESARROLLO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN	41
GLORARIO DE TÉRMINOS ARCHIVÍSTICOS	46
CONCLUSIÓN	54
RECOMENDACIONES	56
BIBLIOGRAFIA	57
ANEXO 1	60
DIAPOSITIVAS QUE FUERON EXPUESTAS EN EL TALLER	65
ANEXO 2	81
ANEXO 3	87

RESUMEN

En la primera parte del trabajo se presenta una serie de puntos introductorios donde se resalta las actividades que se realizan en el Archivo de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, en el campo de los servicios documentales, y por otra, se desarrolla un Programa de prestaciones así como un Plan de socialización de Información.

La parte central del trabajo se dedica a asumir como hipótesis las actividades determinantes de la calidad de servicio que un Archivo debe cumplir, fijar los objetivos y el método del modelo propuesto. Para concluir, se apuntan algunos resultados que exponen las actuales insuficiencias y problemas detectados; y, como conclusión nuclear se realiza la figura del usuario, eje central de todo modelo de gestión de calidad de servicio.

Palabras claves: Archivo de la Dirección de Educación del Azuay. Calidad de Servicio. Servicios de Información. Estudio de Usuarios. Evaluación Institucional.

0.2. ABSTRACT

In the first part of this research a series of introductory points is presented, and the activities that are carried out at the Direction Provincial de Education del Azuay filing Department in the field of documentary services are considered the most important part of this investigation. On the other hand, a Documents-Loan-Program is developed as well as a plan to socialize the information.

The core of this argument assumes as a hypothesis that there are determining activities related to offering a high of the total quality service that the Filing Department must perform, a set of objectives to accomplish and a proposal method to put in practice.

To conclude, as a result of this process, some current deficiencies and detectable problems are mentioned. It is also important to set the user as the central axis of the model of quality management.

Keywords:

Dirección de Educación del Azuay Filing Department, Quality Service, Information Services, Users Research, Institutional Evaluation.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como finalidad de poner en práctica todos los conocimientos adquiridos a lo largo de cuatro años de estudio, en la Especialidad de Bibliotecología y Documentación.

Servir como material de consulta en el caso de dudas sobre la aplicación y ejecución de procedimientos dentro del manejo de documentos y archivos que constituyen testimonios administrativos para los ciudadanos y para la propia Dirección Provincial de Educación del Azuay.

Garantizar la fluidez y la agilidad en los trámites que deben atenderse en la difusión e información que el usuario requiera; esto para cumplir con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Conceptuar principios de organización y gestión de la información que brinde apoyo y orientación en la consulta y comprensión del proceso técnico que se quiere implementar.

Estimular la cooperación entre instituciones para generar redes de información, crear directrices para una adecuada organización y difusión de la información.

Reconocer las posibilidades y potencialidades en el campo de la ciencia de la información.

Comprender los principios del tratamiento y procesamiento de la información registrada.

Identificar las funciones de las diferentes unidades de información.
Identificar al usuario como el eje sobre el cual gira todo el sistema informativo documental.

Comprender y reflexionar sobre la importancia del rol del profesional de la información, incluyendo los aspectos éticos y morales.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

Definición de Archivo (Gestión de calidad total pág. 18)

En la definición que de un Archivo hace el Dr. Theodore Schellenberg denota una cualidad que da sentido al presente trabajo

“La archivística es la ciencia de los archivos, no de los documentos aunque en última instancia éstos sean el producto integrante de aquellos. Cómo tal se ocupará de la creación, historia, organización y servicio de los mismos a la administración y a la historia, en definitiva a la sociedad.”

Se podrían enumerar otros conceptos más. Sin embargo se resume en definir a la Archivística como *“La ciencia que trata de los archivos.”*

1.1. ORGANIZACIÓN BÁSICA DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS

El Archivo de la Dirección de Educación del Azuay representa la gestión de una Institución Pública y la actividad cumplida en la administración, por lo que se hace necesario salvaguardar los documentos que forman parte del acervo documental. Para cumplir con este objetivo la Sra. María Luisa Marconi, Directora del Sistema Nacional de Archivos, ha preparado un instrumento didáctico que permita guiar la organización y custodia de documentos y archivos, aplicando normas técnicas universales.

La administración de documentos y archivos debe ser planificada y debe adaptarse a los intereses, requerimientos y realidad específicos de cada Institución, tomando en cuenta aquellos elementos considerados básicos y elementales como: La Entrada, el Proceso, la salida y la Retroalimentación de la información documental; a este proceso se debe añadir los formatos que sean necesarios y que permitan optimizar los proceso de Control y Gestión

Por lo tanto en el presente trabajo se entiende a la Archivística como una ciencia que va a dirigir sus esfuerzos al estudio de los archivos desde sus diferentes perspectivas: organización, descripción, disposición y conservación documental, así como lo relativo al uso y acceso a la *información* por parte de los diversos tipos de usuarios posibles. Sin perder de vista su contexto de creación y tratamiento, así mismo, se ha de apoyar en otras ciencias o técnicas que le permitan cumplir sus fines.

Partiendo del hecho de que esta disciplina tiene un carácter científico, deviene la consecuencia natural de su carácter benéfico a la sociedad, puesto que Bunge afirma que entre las características de la ciencia está el ser útil. Cualidad que *“es una consecuencia de su objetividad: sin proponerse necesariamente alcanzar resultados aplicables, la investigación los provee a la corta o a la larga”* Este provecho que se obtiene, es a partir del ejercicio profesional de quienes se dedican a la aplicación de cualquier área de la ciencia. Ortega y Gasset pone énfasis en esta utilidad:

Funciones de un Archivo

Si la función de la ciencia y de las profesiones es servir a la humanidad, ¿cual será entonces la finalidad de la Archivística? Se identificaron tres elementos previamente: Organización, preservación y servicio.

De éstos, es el tercero el que se traduce en una utilidad práctica a la sociedad: ya a través del uso de la ***información documental*** con fines de gestión. La existencia de los dos primeros, organización y preservación, es fundamental para que pueda ser el último, pero no representan la meta. Son solo medios para ella, incluso podrían agregarse otros elementos, en virtud de que toda acción realizada en un archivo tendrá como fin último que la *información* pueda ser utilizada.

Como responsable principal de las actividades profesionales, cada Jefe de departamento debe cooperar con la oficina para garantizar que la variedad de recursos informativos y de servicios satisfaga las necesidades específicas de las áreas temáticas del departamento. Al igual que al usuario, el Jefe de departamento debe involucrar a la oficina en la planificación y hacer énfasis en que un Archivo es parte esencial del entorno educativo y constituye un centro de recursos para el aprendizaje.

Servicios de un Archivo

Una estrategia útil a la hora de establecer un trabajo en equipo dentro del marco de la ideología que se acaba de describir puede ser la promoción de servicios

Archivísticos para los profesores. Esta promoción debe destacar lo siguiente:

- Oferta de recursos para los profesores que amplíen su conocimiento y mejorar la agilidad de sus trámites.
- Organización de servicios especializados para los que necesitan más ayuda y para los que necesitan información.

Los profesores con una ideología educativa más progresiva y abierta son con toda certeza usuarios de un Archivo. Además de todas las funciones y posibilidades mencionadas hasta ahora, puede que decidan utilizar un servicio como un entorno para la docencia.

- Competencia informativa actualizada a estudiantes y maestros mediante una educación que les haga críticos y creativos en el uso de la información.

Los usuarios sienten una gran frustración cuando buscan información con el convencimiento de que el simple acceso a internet va a solucionar sus problemas informativos. Acostumbra a pasar lo contrario. El funcionario de un Archivo puede ayudar a los usuarios y paliar la frustración que ocasiona la búsqueda de información.

Lo importante es saber seleccionar información relevante y de calidad en internet en el tiempo más breve posible. Los usuarios deben ser capaces gradualmente de localizar, sintetizar e integrar la información y los nuevos conocimientos.

El funcionario de un Archivo debe además despertar el interés, promoción los servicios. Estas actividades deben incluir aspectos tanto culturales como educativos. Los responsables de un Archivo deben ser personas prácticas y flexibles a la hora de proporcionar material de información a los usuarios, aceptando sus derechos como individuo. Se puede estimular el proceso de socialización.

La capacitación destinada a los profesores deberían proporcionar información clara sobre la función del un Archivo y sobre la ayuda que puede ofrecer al personal docente. Estos cursos deberían hacer un énfasis especial en la instrucción práctica en búsqueda de información en relación a los trámites solicitados, los profesores llegarán a comprender mejor las formas en las que un Archivo puede complementar su gestión de trabajo.

Las destrezas de comunicación son una condición necesaria para cualquier trabajo, para resolver y diseñar un plan de trabajo adecuado. El personal de un Archivo debe participar en este proceso de planificación en la medida que deseen los usuarios.

Los conceptos tradicionales de la función de una Archivo a menudo se limitan a la recepción y selección de documentos. La subsiguiente organización y uso de la información no son procesos que se asocien tradicionalmente con un Archivo. Sin embargo, es tan importante como el mismo inicio del proyecto. Por este motivo se deben desarrollar para producir y registrar la información y procesarla para su posterior uso.

Actividades en un Archivo

La unidad responsable para garantizar la agilidad de los servicios archivísticos deberá transferir sistemáticamente al Departamento de Archivo y Correspondencia de la Dirección Administrativa la documentación archivada que concluye su ciclo vital para el desahogo de los trámites.

La identificación y transferencia es una actividad sumamente delicada, por lo que al llevarla a cabo se tendrá cuidado en que sea entregada completa y oportunamente; en que sólo sea documentación que así lo amerite y que sea rápida y correctamente organizada para facilitar su localización y consulta cuando se requiera.

- El adecuado control de la documentación oficial será responsabilidad de todos y cada uno de los servidores públicos que laboren en el Departamento d Archivo, en la perspectiva de que la conservación y uso de la documentación representa una

necesidad prioritaria para la administración, ya que contribuye a hacerla más eficiente.

- La Dirección Administrativa de la Dirección de Educación del Azuay, a través del Departamento de Archivo y Correspondencia será la responsable de supervisar el correcto tratamiento y control de la documentación, quien creará y establecerá los elementos preventivos y correctivos necesarios para garantizar que el manejo y uso de los documentos oficiales se lleve a cabo de acuerdo con el reglamento.
- Las acciones que se efectúen para controlar los documentos deberán desarrollarse de manera coordinada aprovechando al máximo los recursos disponibles, en una perspectiva de cooperación institucional y apoyo recíproco.
- Las áreas de correspondencia y archivo deberán controlar eficazmente el manejo y uso de los documentos, evitando la sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización indebidas de la documentación, notificando cualquier irregularidad que detecten al respecto, para que se proceda de acuerdo a las disposiciones legales y administrativas vigentes.

1.2. ANTECEDENTES

El Departamento de Archivo y Correspondencia como instancia de la Dirección de Educación del Azuay, es la encargada de la recepción y envío de correspondencia como funciones básicas. En el transcurso del tiempo se ha generado otras funciones como el servicio de información autenticación de documentos recepción de carpetas para ingreso y cambios del Personal docente y concursos en área Administrativa.

Si bien, con el mejor de los empeños, se hace lo mejor posible para cubrir las exigencias de maestros, amerita una innovación en lo que se refiere a capacitación para los funcionarios de Archivo sobre nuevas políticas administrativas.

Gestionar o administrar la información se ha vuelto cada vez más necesario para las organizaciones, debido a que la información, se ha considerado un recurso organizacional necesario y estratégico para la toma de decisiones, el alcance de los logros y la supervivencia de las organizaciones en un entorno cada vez más exigente.

El archivo como Gestor de [documentos](#) tiene una [función](#) de gran relevancia al permitir la localización y utilización oportuna y efectiva de la información.

Así mismo, el archivo se relaciona directamente con el funcionamiento de las actividades administrativas cotidianas de [la Institución](#), debido a que albergan [fuentes](#) primarias de información; su adecuado funcionamiento garantiza [la administración](#) de la [documentación](#) estratégica, lo que implica que estas podrían mostrar la absoluta regularidad de la [gestión](#), desde una perspectiva administrativa.

Las unidades de información dentro de sus funciones, deben velar por llevar a cabo las operaciones archivísticas de [organización](#) documental que incluye (clasificación – ordenación – [descripción](#)) [selección](#) y expurgo, diseminación, [control](#), [distribución](#), almacenaje, recuperación, protección por su [carácter](#) confidencial, difusión y conservación de la documentación al [Personal](#) que labora en la Institución.

1.2.1. MISIÓN

El Departamento de Archivo de la Dirección Provincial d Educación del Azuay tiene la responsabilidad sobre la ejecución de tareas en el campo archivístico, así como de servir como material de consulta en el caso de dudas sobre la aplicación o ejecución de procedimientos dentro del manejo de documentos y archivos y su organización. Avanzar hacia un servicio de información ajustado al nuevo modelo educativo y mantener una línea de mejora continua.

Gestionar el fondo documental y promover su conservación adecuada, facilitar y agilizar su uso oportuno, mediante la utilización de procedimientos y operaciones Archivísticas.

1.2.2. VISIÓN

El Departamento de Archivo de la Dirección de Educación del Azuay aspira a convertirse en un centro de recursos de información integrado en la docencia y la investigación, sostenido por un equipo de personas implicado en un proceso continuo de mejora.

1.2.3. OBJETIVOS

El objetivo del Archivo de la Dirección de Educación y el personal que labora en dicho departamento es alcanzar un grado de conocimiento que permita optimizar los recursos disponibles:

- a) Liderar y facilitar el acceso funcionarios y personal docentes a las fuentes de información requeridas con miras a la construcción del conocimiento
- b) Facilitar el acceso a la información a través de la implementación de las tecnologías de punta, de modo tal que el usuario tenga a la mano todo lo requerido.
- c) Cualificar las estrategias de acceso a las diversas fuentes de información por medio de la gestión documental.
- d) Optimizar el uso de las bases de datos del centro de información implementando estrategias de capacitación permanente de los usuarios.
- e) Velar por el cumplimiento de las normas establecidas y por el adecuado manejo de la información restringida.

1.2.4. VALORES EN QUE SE SUSTENTA

El aprovechamiento y uso de la información está a disposición de cada uno de los usuarios que así lo requieran, siempre y cuando lo hagan dentro de las pautas o normatividad establecida para garantizar la equidad del acceso, el manejo idóneo de las bases de datos

Para poder planificar y gestionar el proceso de cambio obteniendo buenos resultados es fundamental conocer las causas de resistencia que pueda presentar el personal:

- Profesionalidad
- Compromiso
- Espíritu de servicio
- Desarrollo personal
- Innovación
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad y compromiso social

1.2.5. FUNCIONES OPERATIVAS

La visión de disponer de servicios de Información en las instituciones facilita la ejecución de los procesos que se desarrollan en las unidades de información

Para esto, se especifican las principales prácticas y desarrollos alcanzados mediante una eficiente fuente de información, y funciones operativas, destacándose las siguientes:

- Sistematización y digitalización de la información referencial, tales como: resoluciones, reglamentos, acuerdos, etc.
- Información administrativa del personal docente y público en general.
- Disponibilidad para acceder a través del sitio web al proceso de información sobre eventos a realizarse.
- Satisfacer las demandas de información del personal docente,
- Diseño y desarrollo del Sistema de Información
- Actualización de la base de datos de acorde a los nuevos avances en materia de información.
- Modernización para la disponibilidad de los Servicios de Información para dar respuesta a las demandas y exigencias según el perfil de usuarios.

1.2.6. ACCIONES

En el campo de la educación se deberá poner más atención al uso de la información en el desarrollo de las habilidades del aprendizaje. Y los sistemas de información, que aún son los instrumentos de desarrollo en organizaciones y países más avanzados y que puedan ser la causa de un desarrollo más amplio y altruista.

- ◆ Potenciar entre los docentes el mayor uso de los diferentes recursos
- ◆ Servicios informativos en los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- ◆ Presentación a la Dirección de Educación las posibilidades tecnológicas del Sistema integrado de gestión Archivística
- ◆ Conseguir la colaboración del Departamento Administrativo para la difusión de las herramientas tecnológicas de la oficina de utilidad para la docencia.
- ◆ Servicio del Personal de Archivo
- ◆ Adquisición de un servidor interno adicional para la mejora del rendimiento de la información

La reciente evaluación de Servicio actual nos muestra claramente que hay que sistematizar los procedimientos para garantizar un servicio de calidad y que hay que apoyarse en un espíritu de mejora continua.

Fondo Documental

El fondo documental se divide por clases y tipos documentales. La clase documental puede ser en papel o textual, audiovisual, cartográfica, automatizada y se archivarán donde este previsto para ello el cuadro de clasificación.

La Clase documental es el soporte en el cual se plasma la información y el tipo documental es el formato que se le da a la información.

Descripción documental

Los instrumentos descriptivos, tales como “listas de remisión”, inventarios guías e índices, se encuentran ordenados por medio de la estructura orgánica de la institución y a la vez las guías mantienen un control cruzado por asuntos y nos remiten a los registros automatizados, al fondo se le aplica un sistema de información para su búsqueda o localización, indicando la documentación. Los elementos se agrupan en seis áreas de información:

1. Área de identificación: información esencial para identificar la unidad de descripción
2. Área de contexto: información sobre el origen y custodia de la unidad de descripción
3. Área de acceso y utilización: información acerca de la disponibilidad de la unidad de descripción.

Área de documentación asociada: información acerca de los documentos que tienen una relación importante con la unidad de descripción (localización de los documentos originales, existencia de copias, documentos complementarios y relacionados, bibliografía) **(Heisbell Espinoza** Licenciada en Archivología)

CAPÍTULO II

Para la realización del siguiente proyecto se ha realizado una encuesta a 106 usuarios para obtener y analizar la valoración de la información con el propósito de mejorar la calidad de servicio. Este estudio nos ha permitido evaluar las necesidades del usuario desde el punto de vista cuantitativo y cualitativo (Modelo de Gestión de Calidad para Archivos y Bibliotecas)

**DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN
DEL AZUAY**

DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

ENCUESTA

El Departamento de Archivo de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, aspira mejorar la calidad de Servicio y atención a los profesores, funcionarios y público en general a través de la evaluación, por lo que solicitamos a usted, nos dé su apreciación justa, veraz y objetiva sobre las siguientes preguntas, las mismas que nos servirán para mejorar los servicios, optimizar recursos y satisfacer futuros requerimientos.

ESCALA DE VALORACIÓN: 4=S 3=MB 2=B 1=R

**1.- CALIFIQUE LA CALIDAD DE SERVICIO ACTUAL QUE BRINDA EL
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO A LOS USUARIOS**

ESCALA DE APRECIACIÓN	4	3	2	1
Atención a los profesores				
Entrega de oficios oportuna				
Calidad de atención al público				
Agilidad en el ingreso de oficios				

2.- ¿CONSIDERA QUE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN INFORMA ADECUADAMENTE SOBRE LAS ACTIVIDADES QUE EJECUTA?

SI =

NO =

¿POR QUÉ?

3.-¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS SE ENTERA DE LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN?

1 PRENSA	
2 PÁGINA WEB	
3 OTRO	

4.- CALIFIQUE EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Coloque una X donde corresponda

4 MUY BUENA	
3 BUENA	
2 REGULAR	
1 MALA	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

TABULACION DE ENCUESTAS

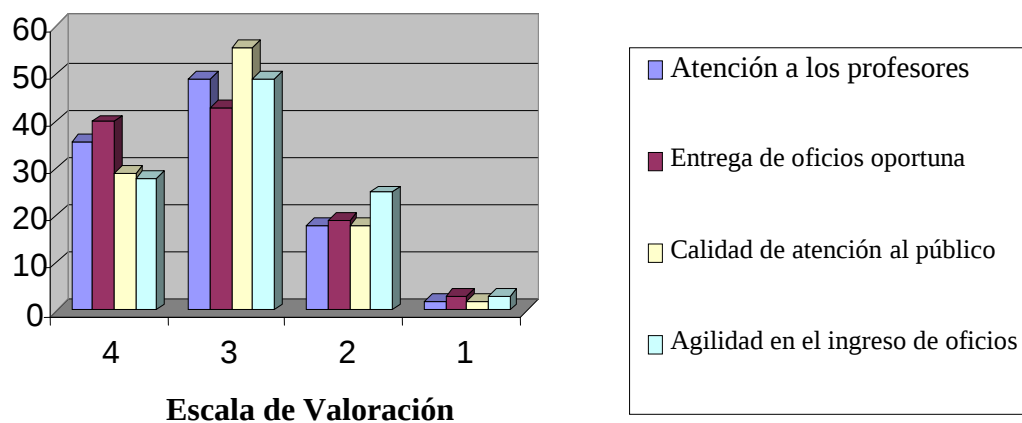
DISEÑO DE LA ENCUESTA

1.- CALIFIQUE LA CALIDAD DE SERVICIO ACTUAL QUE BRINDA EL DEPARTAMENTO DE ARCHIVO A LOS USUARIOS

ESCALA DE VALORACIÓN:	4=S	3=MB	2=B	1=R
------------------------------	------------	-------------	------------	------------

APRECIACIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				TOTAL
	4	3	2	1	
Atención a los profesores	36	49	18	3	106
Entrega de oficios oportuna	40	43	19	4	106
Calidad de atención al público	29	56	18	3	106
Agilidad en el ingreso de oficios	28	49	25	4	106

1. CALIFIQUE LA CALIDAD DEL SERVICIO ACTUAL QUE BRINDA DEPARTAMENTO DE ARCHIVO

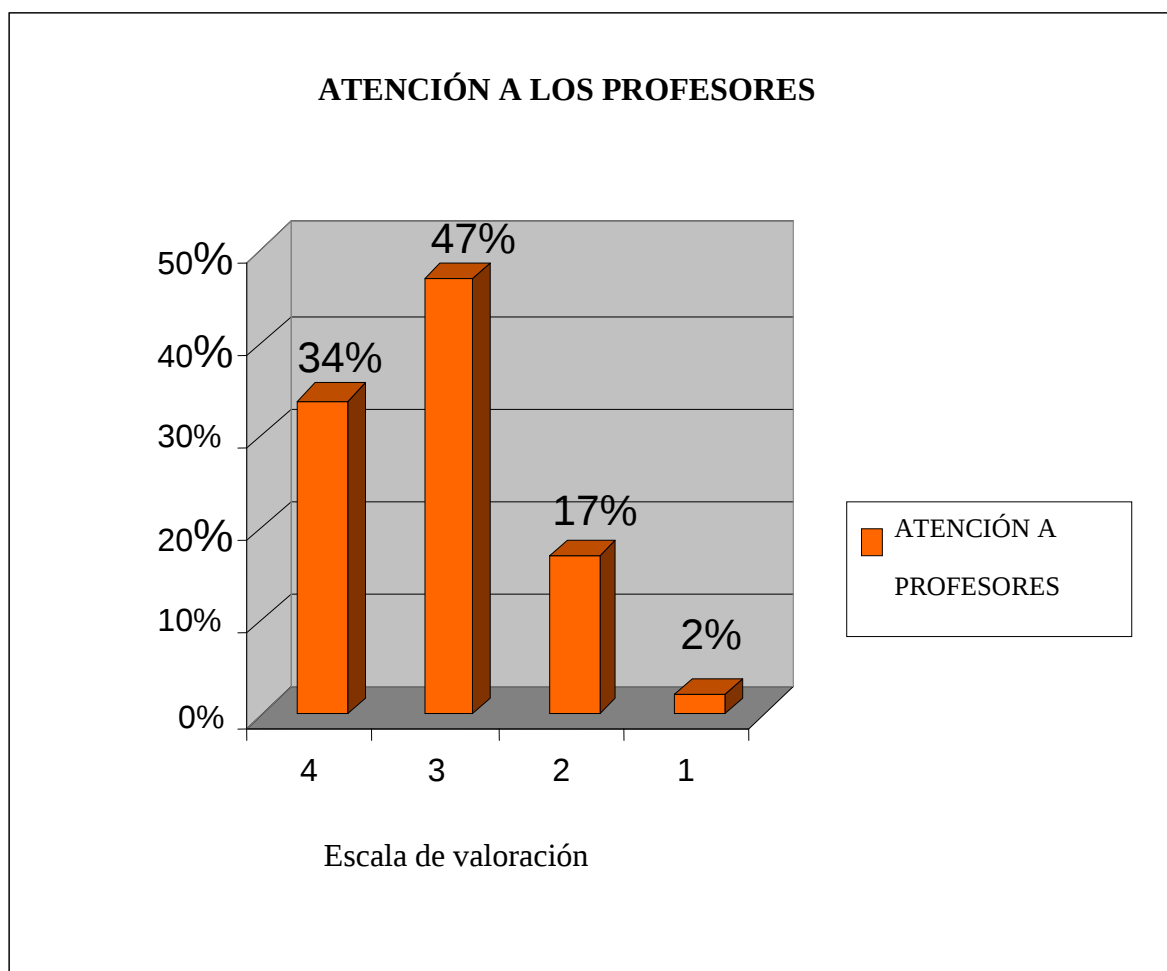


Fuente: Encuestas a los profesores

Diseño: Miryam Bravo Vera

ESCALA DE VALORACIÓN:	4=S	3=MB	2=B	1=Rg
------------------------------	------------	-------------	------------	-------------

PORCENTAJES	ESCALA DE VALORACIÓN				TOTAL
	4	3	2	1	
Atención a los profesores	34%	47%	17%	2%	100%



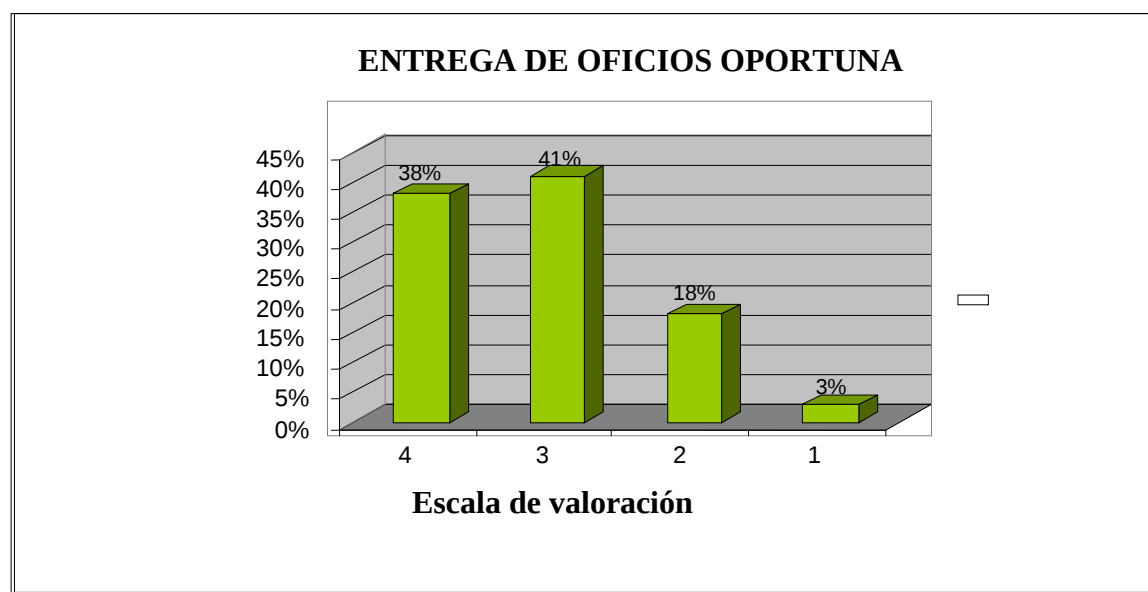
Fuente: Encuestas a los profesores

Diseño: Miryam Bravo Vera

En cuanto a la atención de los profesores que brinda el Departamento de Archivo, de los 106 profesores encuestados, el 34% contestaron sobresaliente, 47% Muy Buena, 17% Bueno, 2% Regular

ESCALA DE VALORACIÓN:	4=S	3=MB	2=B	1=R
------------------------------	------------	-------------	------------	------------

PORCENTAJES	ESCALA DE VALORACIÓN				TOTAL
	4	3	2	1	
Entrega de oficios oportuna	38%	41%	18%	3%	100%



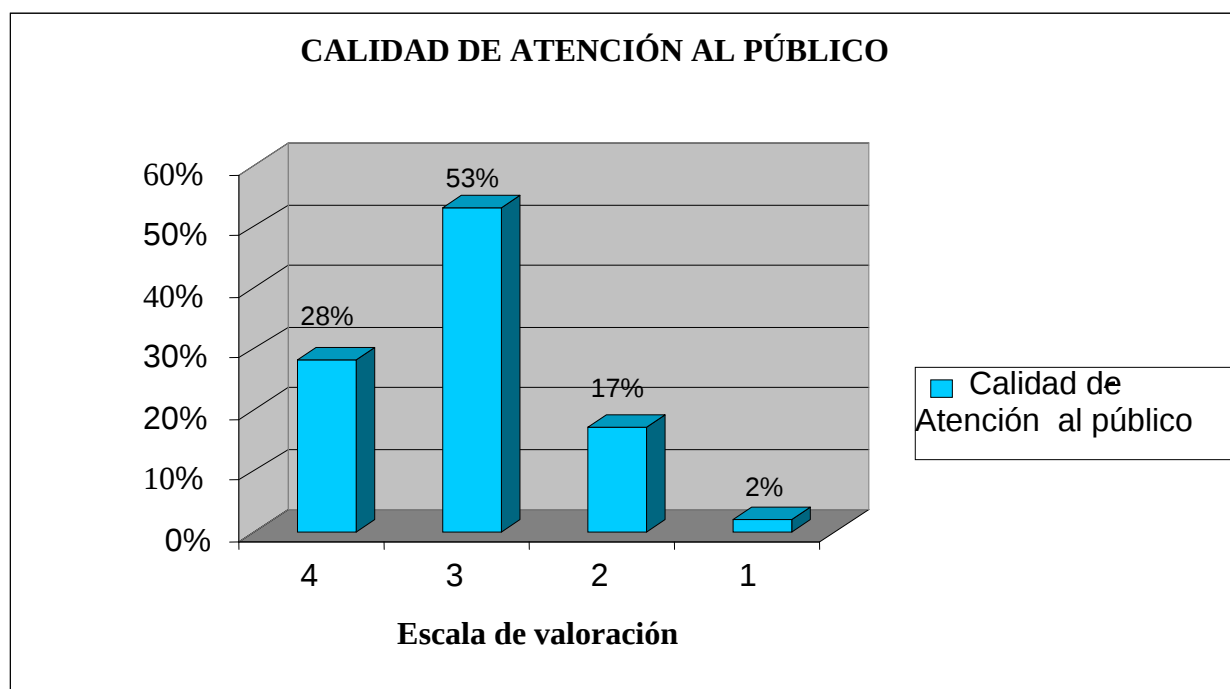
Fuente: Encuestas a los profesores

Diseño: Miryam Bravo Vera

En la entrega de oficios, de los 106 profesores encuestados, respondieron: 38% Sobresaliente, 41% Muy Bueno, 18% Bueno y 3% Regular.

ESCALA DE VALORACIÓN:	4=S	3=MB	2=B	1=Rg
------------------------------	------------	-------------	------------	-------------

PORCENTAJES	ESCALA DE VALORACIÓN				TOTAL
	4	3	2	1	
Calidad de atención al público	28%	53%	17%	2%	100%



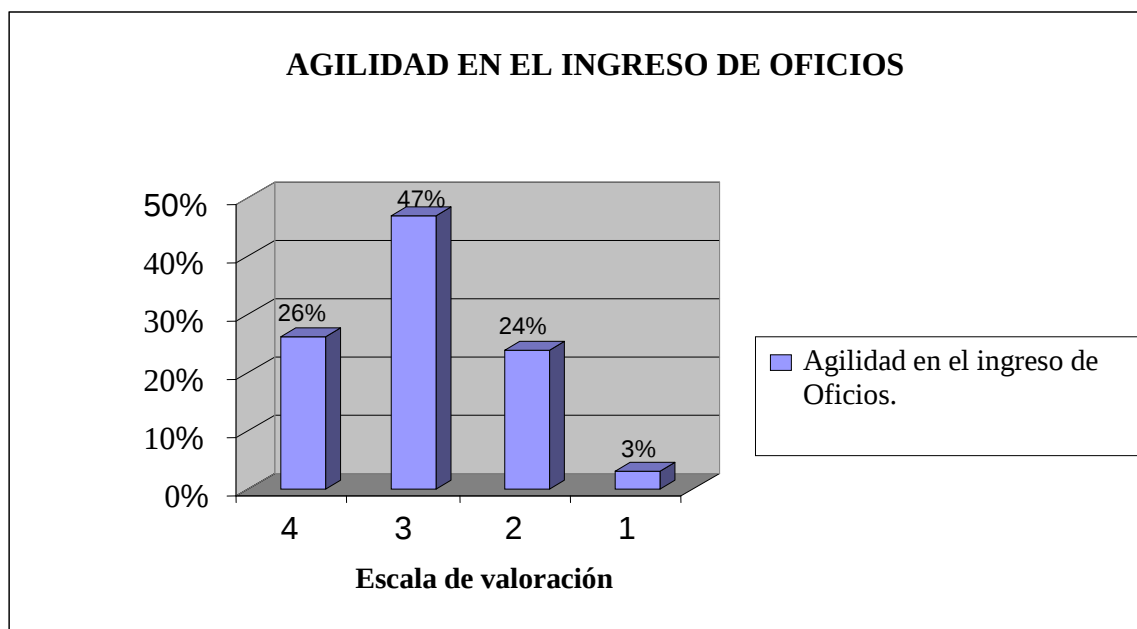
Fuente: Encuestas a los profesores

Diseño: Miryam Bravo Vera

En la calidad de atención a los maestros, de los 106 profesores encuestados respondieron: 28% Sobresaliente, 53% Muy Bueno, 17% Bueno y 2% Regular.

ESCALA DE VALORACIÓN:	4=S	3=MB	2=B	1=R
------------------------------	------------	-------------	------------	------------

PORCENTAJES	ESCALA DE VALORACIÓN				TOTAL
	4	3	2	1	
Agilidad en el ingreso de oficios	26%	47%	24%	3%	100%



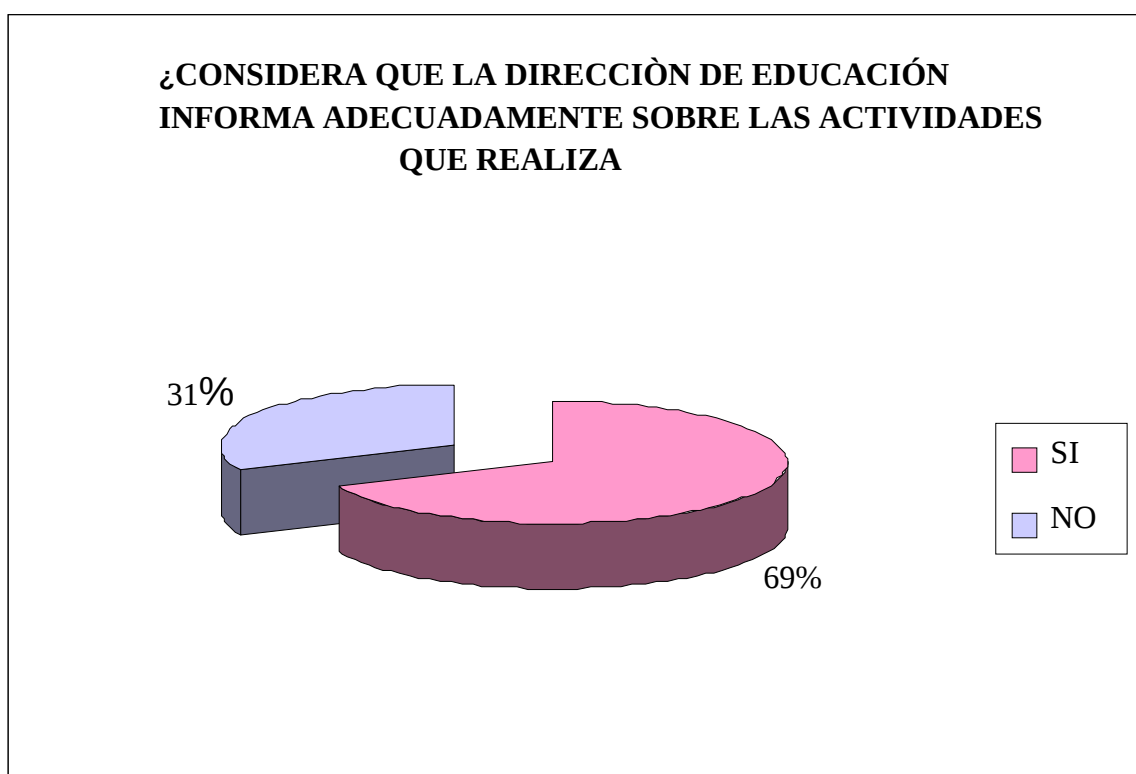
Fuente: Encuestas a los profesores

Diseño: Miryam Bravo Vera

En la agilidad en el ingreso de oficios de los cursos, de los 106 profesores encuestados respondieron: 26% Sobresaliente, 47% Muy Bueno, 24% Bueno y 3% Regular.

2.- ¿Considera que la Dirección de Educación informa adecuadamente sobre las actividades que ejecuta?

SI	72	69%
NO	34	31%
TOTAL	106	100%



Fuente: Encuestas a los profesores

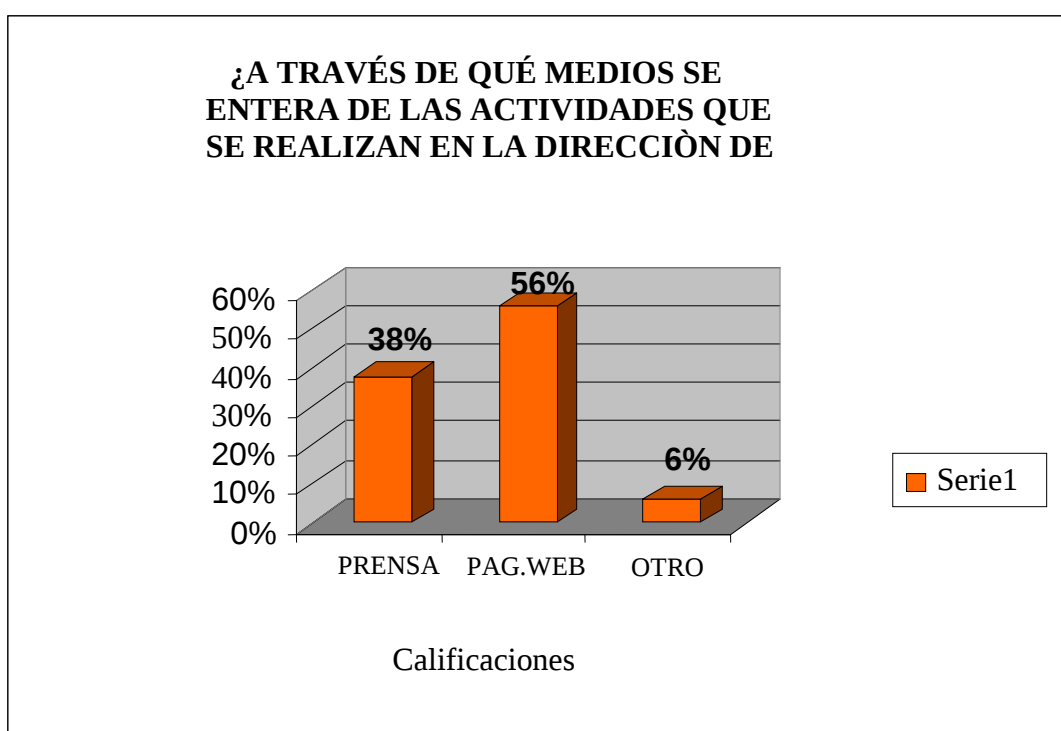
Diseño: Miryam Bravo Vera

De los 106 profesores encuestados, el 69% de profesores consideran que la Dirección de Educación informa adecuadamente sobre las actividades que ejecuta, y el 31 % no.

3.- ¿A través de qué medios se entera de las actividades que se realizan en la Dirección de Educación?

1.

PRENSA	41	38%
PAGINA WEB	59	56%
OTRO	6	6%
TOTAL	106	100%



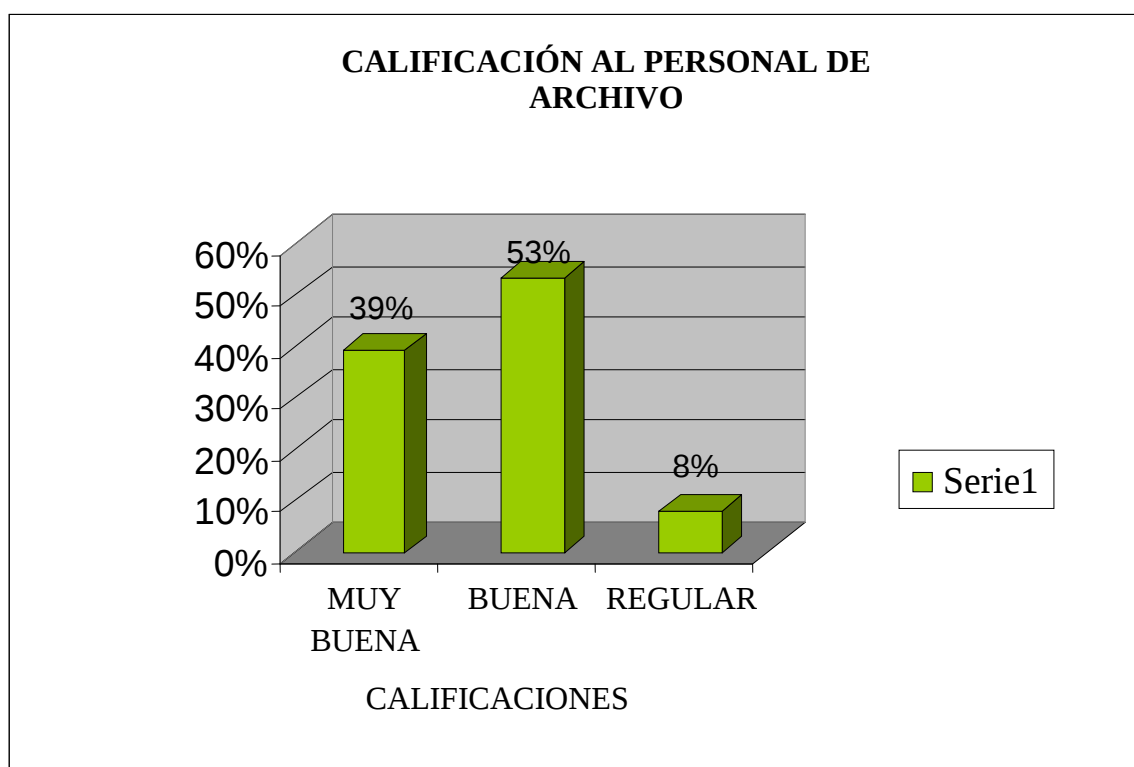
Fuente: Encuestas a los profesores

Diseño: Miryam Bravo Vera

De los 106 profesores encuestados, el 38% se informaban de las actividades de la Dirección de Educación por medio de la prensa, 56% la Pág. web y 6% otros medios de comunicación.

4.- Califique el desempeño del personal

MUY BUENA	42	39%
BUENA	56	53%
REGULAR	8	8%
TOTAL	106	100%



Fuente: Encuestas a los profesores

Diseño: Miryam Bravo Vera

De los 106 profesores encuestados, el 39% respondieron de Muy Bueno el desempeño del personal de Archivo, 53% de Bueno y 8% de Regular.

2. PLAN DE PRESTACIONES

2.1. PLAN DE PRESTACIONES (Manual de Archivos-Bibliotecas México pag.8)

La difusión de la imagen de los documentos no es sino un paso lógico, solicitado por muchos usuarios, en el desarrollo de trámites que los Servicios de Archivo ofrece a sus usuarios.

2.1.1. OBJETIVO

Brindar el apoyo informativo indispensables a los Departamentos que conforman a la Dirección Provincial de Educación, así como a personas externas a ella que lo soliciten para la correcta y oportuna atención de las actividades cotidianas.

2.1.2. FUNDAMENTO LEGAL

- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, Art. 47 fracción IV.
- Manual de Políticas y Normas de los Sistemas Red de Archivos
- Desarrollo Archivístico del Archivo General de la Nación.
- Manual de Procedimientos de las Unidades de Archivo

2.1.3. NORMAS DE OPERACIÓN

Todos los documentos que se encuentren archivados estarán a disposición de las diversas Divisiones, que los podrán recibir en préstamo, previa autorización y presentación del vale de préstamo debidamente revisado. Ningún expediente podrá ser prestado sin que se realice la certificación de la identidad del solicitante y sobre la procedencia de la petición.

El préstamo de expedientes se deberá realizar únicamente si el vale de préstamo correspondiente está correctamente requisado, con el objeto de garantizar su recuperación una vez concluido el plazo de consulta. En el vale de préstamo deberá estar anotado el nombre de la instancia solicitante; el nombre de la persona que recibe bajo su responsabilidad la fecha en que se solicita el préstamo.

2.1.4. CONTROL DE PRÉSTAMO INTERNO DE DOCUMENTOS

El préstamo Interno de documentos se refiere al servicio que las Unidades Administrativas deberán cumplir hacia los empleados y funcionarios que trabajan en

la propia Institución y que por el cumplimiento de sus funciones necesitan consultar documentos.

El responsable de esta función deberá utilizar separativos en los sitios que ha localizado el material documental, retirándolo sin alterar el orden en que se guarda la documentación restante, verifica la información que se encuentre completa y en buen estado.

El responsable del préstamo, a la devolución se cerciorará de que el material documental se encuentra completo y en buen estado, de no haber irregularidades que ameriten otra gestión procede a sellar la solicitud “DEVUELTO” así como la fecha y hora de devolución en presencia del usuario.

Con el objeto de garantizar la autenticidad del documento cuando fuere el caso se ha realizado un vale de prestaciones en el que se hace constar el origen del documento.

Acceso a la Información

Únicamente el titular de la Institución o el representante legal, designará los responsables de atención al peticionario en el Acceso de Información.

La solicitud de acceso a la información se archivará con la petición en orden alfabético-cronológico, y tendrá el valor de probatorio en cualquier irregularidad de los documentos consultados que se presente (Manual de Organización y Funciones)

GUIA PARA PRÉSTAMOS DE ARCHIVOS ACTIVOS

PROCEDIMIENTO:

PRÉSTAMO DE ARCHIVOS ACTIVOS

	
VALE DE PRÉSTAMO	
ÁREA SOLICITANTE _____	
POR EL DOCUMENTO _____	
ASUNTO DEL DOCUMENTO _____	
CLAVE Y NÚMERO DE EXPEDIENTE _____	FOJAS _____

FECHA DE SOLICITUD _____	FECHA DE DEVOLUCIÓN _____
FIRMA DE AUTORIZACIÓN	NOMBRE Y FIRMA DE RECEPCIÓN

2.2. PLAN DE SOCIALIZACION DE INFORMACION EN LA DIRECCION DE EDUCACION DEL AZUAY

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DURACION	
			ENERO 1-15	FEBRERO 1-15
1. Promover mecanismos para orientar y fortalecer el servicio de información en la D.E.A.	1. Ejecución de talleres de capacitación a Jefes Departamentales, Supervisores, Y Funcionarios de la D.E.A.	Jefe de Archivo de la Dirección de Educación del Azuay: Miryam Bravo V.	Información sobre Plan de prestaciones	
2. Proponer soluciones para agilidad de trámite	2. Socializar la información a Rectores, y Directores de Establecimientos			Información sobre Programa de búsqueda de correspondencia
3. Facilitar espacios de coordinación sobre Eventos que se cumplen en la D.E.A.	4. Elaborar documento técnico que incluya las actividades que se cumplen en el Departamento de Archivo de la D.E.A.		Búsqueda de eventos en la página Web de actividades que se cumplen en el Archivo de la D.E.A.	

Considerando los Archivos como fuente primaria de investigación, conocimiento y reflejo de la organización institucional, se hace necesario un amplio y profundo análisis sobre el rol de los mismos, considerando el estado, el uso, las necesidades de actualización y el desarrollo, estructurando su vinculación, aspectos sociales, institucionales, profesionales, etc.

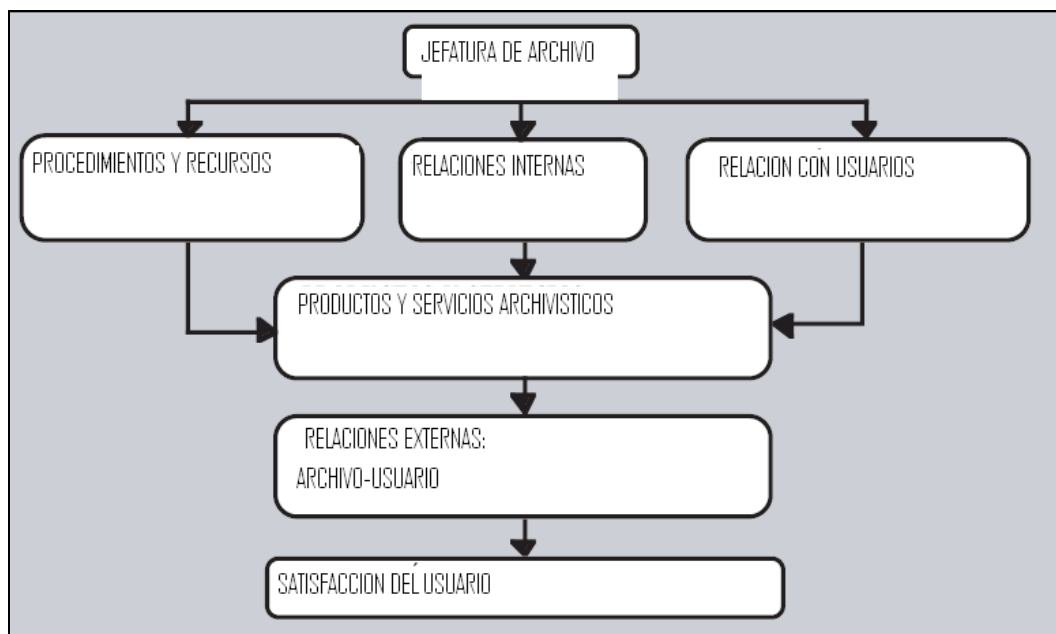
El desarrollo de un programa de calidad se inicia con la detección de las necesidades de los usuarios de los centros informativos y se complementa con la búsqueda de la optimización de los recursos financieros, humanos y técnico-tecnológicos; continua en el momento de la prestación del servicio, para volver a empezar de nuevo el programa cuando se mide el grado de satisfacción de los usuarios ante los productos y servicios prestados por la Institución.

En caso de que surjan problemas, se buscarán las posibles correcciones o soluciones que solventen los fallos detectados. Para obtener un nivel alto de satisfacción de los usuarios se ha de intentar alcanzar unos grados aceptables de calidad en los distintos niveles. De este modo, se logrará la calidad en: la dirección, los procedimientos, las relaciones internas entre personal de la oficina y los usuarios.

Tendremos en cuenta la calidad, si queremos ser competitivos y líderes en el suministro de servicios de información; y por ello las Instituciones públicas han de desarrollar un programa de esas características. Al aplicar calidad, beneficiamos al usuario y hacemos que todos los integrantes de la organización se comprometan con la misión, objetivos y metas pretendidos. Además, la Gestión de la Calidad es fundamental para adaptar su grado de receptividad a las necesidades-demandas de los usuarios.

1. Aumentar su competitividad dentro del sector público, garantizando su supervivencia.
2. Desarrollar un estilo de dirección centrado en el usuario, que fomente el trabajo en equipo y la autonomía del personal del centro bibliotecario.
3. Crear un clima de trabajo motivador y propicio para desarrollar la innovación y la creatividad.
4. Reestructurar la organización de un Archivo, sus procedimientos de trabajo y actividades, a partir del objetivo estratégico de satisfacer a los usuarios.

ORGANIZACIÓN BÁSICA DE ARCHIVO DE LA DIRECCION DE EDUCACION



2.2.1. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

El Archivo de la Dirección de Educación del Azuay difundirá en forma obligatoria y permanente, a través de un portal de información o página WEB. Para la publicación y actualización de la información deberá identificar las diferentes instancias responsables de esta acción a través de procedimientos internos.

A pesar de que el disco duro del PC o Servidor, pueda parecer de una capacidad inagotable al principio, debe tenerse en cuenta que, más pronto o más tarde, acabará llenándose. Directamente relacionado con este tema se encuentra el hecho de tener gran cantidad de pequeños archivos en Directorios o Subdirectorios dependiendo de la cantidad de Series y/o Subseries Documentales asignadas a cada una de las dependencias. Si no se suele acceder a ellos con demasiada frecuencia, lo más recomendable es comprimirlos todos en un único archivo que identifique la Serie documental.

LA RETROALIMENTACION DE LA INFORMACION

El Archivo Central ejerce la función de información al usuario siendo responsable de llevar eficientemente el control del trámite iniciado.

El Archivo Central es el responsable de actualizar la Salida de la gestión documental con la de Entrada a través del retorno del formato Control de trámite de documentos. Las nuevas tecnologías y las que quedan por venir suponen un avance en el proceso de socialización de la información.

2.2.2. OBJETIVO

El objetivo primordial del Departamento de Archivo es reunir, clasificar y difundir materiales y servicios de apoyo para la Institución. Una importante labor en proceso sería la ampliación de los servicios electrónicos, el desarrollo de recursos internos como un sistema automatizado de búsqueda de material referencial, así como otros tipos de información.

2.2.3. NORMAS DE OPERACIÓN

El sistema de búsqueda de información se realizará por un sistema computarizado únicamente para los usuarios internos de la Dirección de Educación en la que puedan revisar información desde sus oficinas. El personal del Departamento de Archivo está compuesto por 2 personas encargadas de la búsqueda de información la misma que es actualizada constantemente y tanto ellos como el resto del personal de la Institución podrían acceder a una búsqueda especializada por computadora.

Con estos servicios se desarrollará una mayor participación y eficiencia en el desarrollo de las actividades de quienes conforman la Dirección Provincial de Educación del Azuay. Los recursos electrónicos deberían incluir el acceso a Internet, a bancos de datos de texto completo y de referencias especiales, así como a paquetes informáticos de software para la formación. Estos pueden ser en CD-ROM o en DVD.

2.3. ANÁLISIS DE SERVICIO TECNOLÓGICO

El Departamento de Archivo de la Dirección de Educación está al alcance de nuevas tecnologías. No obstante, la aparición de las aplicaciones se presenta como una oportunidad para prestar nuevos servicios de información y comunicación, compartiendo sus recursos con los usuarios a los que atiende. El servicio tecnológico está orientado hacia la formación del personal de Instituciones públicas, en el manejo de las tecnologías de la web, como recursos útiles, prácticos y de aplicación directa e inmediata en los servicios archivísticos que puede extender y fomentar la participación.

CAPÍTULO III

3. CAMPO TÉCNICO

3.1. ACTUALIZAR EL PROGRAMA DE INFORMACIÓN

La Dirección Provincial de Educación del Azuay, difundirá en forma obligatoria y permanente, a través de un portal de información o página Web, la información.

En los pasos siguientes describiremos la forma como la persona encargada de socializar la información, deberá ingresar la primera vez. La creación de información en la página Web de la Dirección Provincial de Educación del Azuay(www.educacion-azuay.gov.ec) y todo lo relacionado con los posibles usuarios lo detallaremos en este capítulo.



La Dirección Provincial de Educación del Azuay ha procedido a facilitar acceso de información sobre eventos a realizarse en el Departamento de Archivo en la Página web institucional con un respectivo manual.

MANUAL DE USUARIO PARA INGRESAR EVENTOS EN LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

Para ingresar en la página con derechos para ingresar eventos, comunidades y proyectos:

1.- En la página principal (www.educacion-azuay.gov.ec) en la sección control de acceso hacer clic en *login*.

Control de Acceso

[Login](#)

2.- Ingresar el usuario y el password (en el password tener cuidado ingresar exactamente mayúsculas, minúsculas, signos de puntuación, etc.)

Autenticación de Usuario	
Usuario:	*
Password:	*
☐	Recordarme la próxima vez.
Ingresar	
Olvidó su contraseña?	

Luego de Ingresar el nombre del usuario y su respectiva clave se hace clic en *Ingresar*.

Si se ha procedido a ingresar correctamente en la página, en la sección de control de acceso, aparecerá “Bienvenido” y nombre de usuario.

Control de Acceso

[Logout](#)| Bienvenido [mbravo](#)

Fecha: martes, 21 de julio de 2009

Para ingresar Eventos:

1. Hacer clic en el menù “ Informaciòn General en la opción “Eventos”

[Informaciòn General](#)

 [Inicio](#)

 [Institución](#)

 [Servicios](#)

 [Trámites](#)

 [Documentos](#)

 [Proyectos](#)

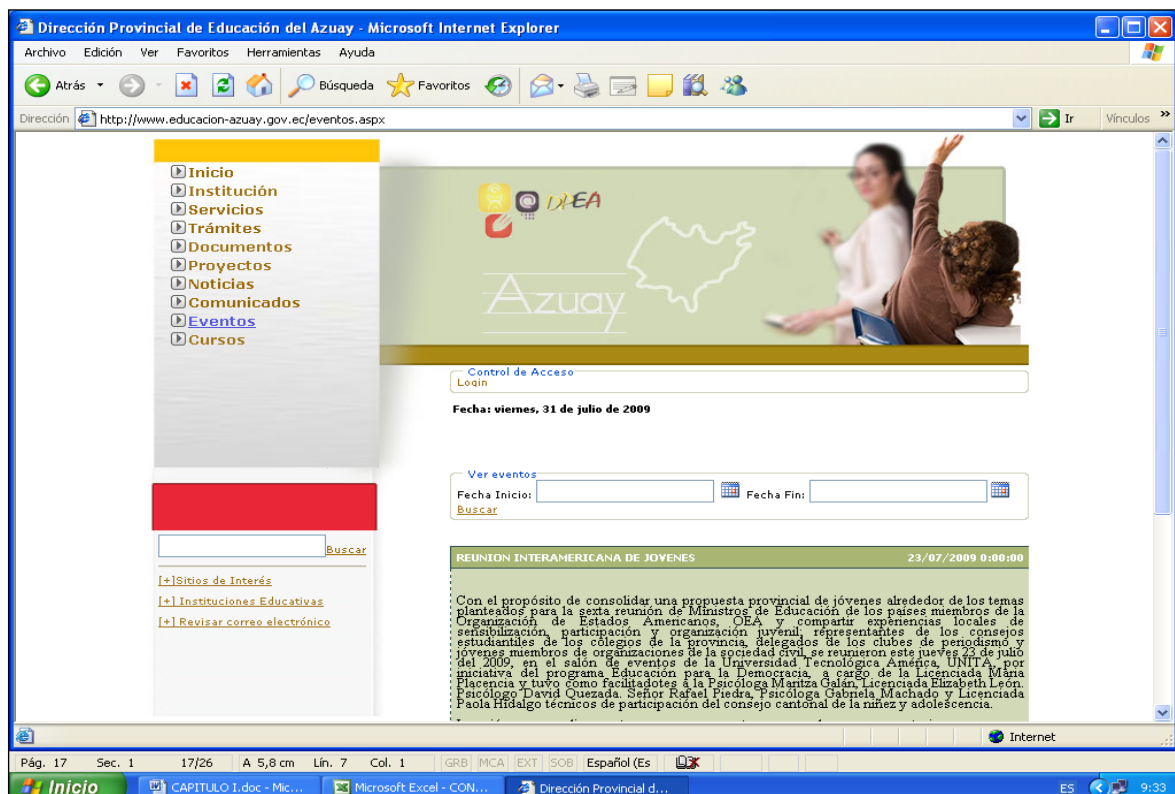
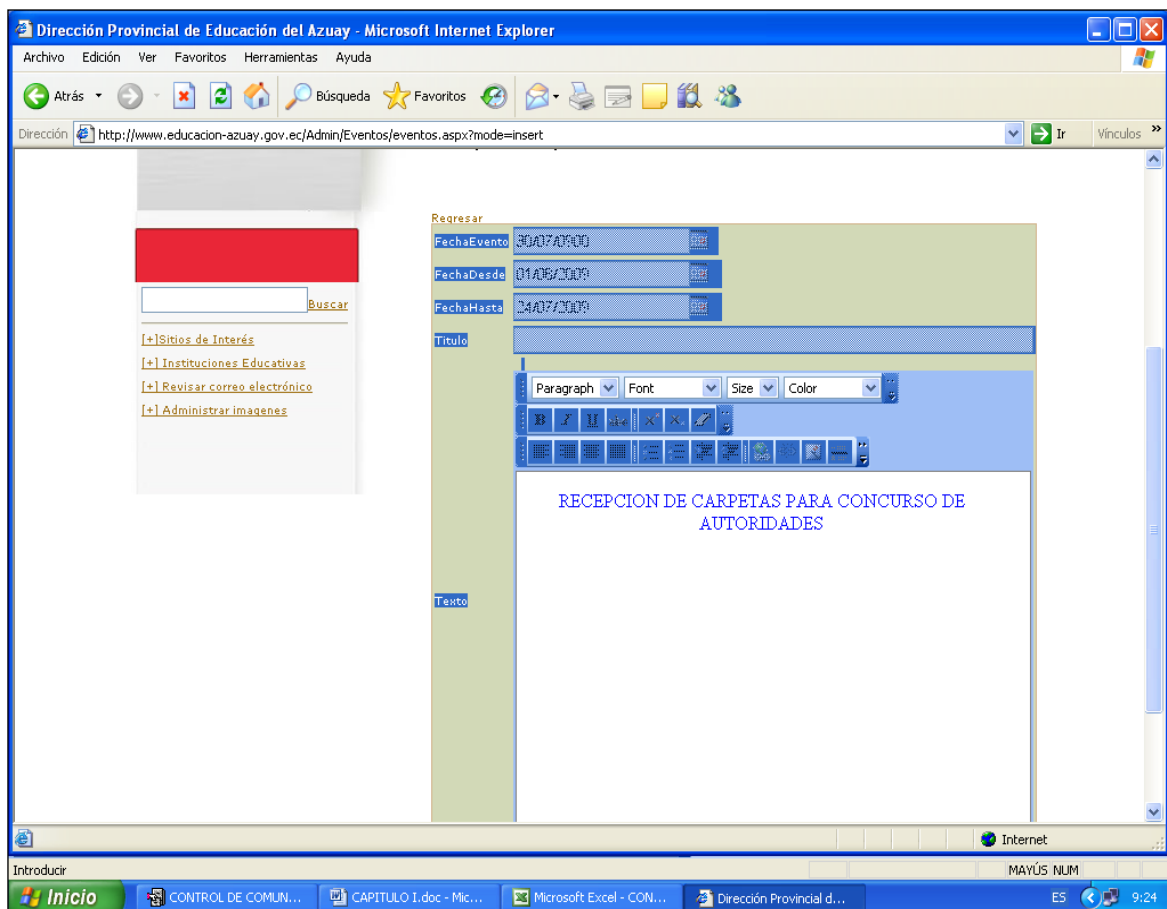
 [Noticias](#)

 [Comunicados](#)

 [Eventos](#)

- a) **Fecha de Evento:** Aquí se debe ingresar la fecha del inicio del evento de acuerdo al siguiente formato: “dd/mm/aa” caso contrario se desplegará un calendario, en donde se puede seleccionar la fecha.
- b) **Fecha desde:** Ingresar la fecha desde cuando desea que aparezca publicado el evento en la página web, la fecha debe ser ingresada en el siguiente formato: “dd/mm/aa” caso contrario se desplegará un calendario, en donde se puede seleccionar la fecha.
- c) **Fecha hasta:** Ingresar la fecha límite, hasta cuando desea que aparezca publicado el evento en la página web, la fecha debe ser ingresada en el siguiente formato: “dd/mm/aa” caso contrario se desplegará un calendario, en donde se puede seleccionar la fecha.
- d) **Título:** Ingresar el título del evento, el mismo que debe ser lo más corto posible, ya que no puede tener una extensión mayor a 73 caracteres .
- e) **Texto:** Ingrese la descripción del evento, también se puede copiar y pegar desde otro documentos. El tipo de letra que se utilizara es *verdana* y el tamaño 1.
- f) **Privado:** se hace un clic sólo cuando se desea que el evento pueda ser visualizado por usuarios registrados, si el evento es para todo el público en general no.
- g) Para proceder a grabar el evento que se ha ingresado hacer clic en **Insert.**

3.2. VERIFICAR LA INSTALACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA



3.3. DESARROLLO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Los procesos de un servicio de información o centro de documentación son, generalmente, complejos: en todos ellos intervienen personas distintas llevando a cabo operaciones diversas. Así, por ejemplo, para ingresar un documento y poner a disposición a disposición del usuario, se debe seguir un proceso que puede implicar a varias personas: desde su selección y adquisición por el centro, pasando por los distintos departamentos de proceso técnico, hasta la recepción del documento por el usuario final.

En el éxito de este proceso concurren factores muy diversos: el nivel de agilidad del sistema para el trámite respectivo, los plazos de duración del trámite, la realización de las tareas y procedimientos en el procesamiento técnico del documento, el sistema de descripción utilizado, la descripción propiamente tal (campos que permitirán el acceso al documento), la forma en la que se colocan con el fin de facilitar su localización, etc. Por tanto, una simple petición o consulta de un usuario se convierte para el centro en un conjunto complejo de acciones; aunque sean percibidas por el usuario como un todo indivisible.

Y la calidad que el usuario percibe no es la calidad de las partes, sino la calidad del conjunto del servicio recibido. La calidad total es, pues, la calidad en todos y cada uno de los elementos que intervienen en un servicio y, en particular, de todas las personas que intervienen en su prestación, desde el jefe al conserje.

A continuación detallamos un sistema automatizado e innovador que genera un control dinámico de la documentación correspondiente a los Actos Administrativos al interior de la Oficina de Archivo, estableciendo estándares de clasificación, acceso, Indexación y Retención Documental.

PLANTILLA DE ACCESO AL SISTEMA

El seguimiento y control de documentos en trámite que pasa de otra Unidad Administrativa, se efectuará por medio de un control interno de documentos, diseñado por el Archivo Central, esto implica la coordinación y colaboración de la Unidades Administrativas.

En caso de que existe una descentralización se procederá a proceso de búsqueda de la información que se lo realizará por medio de un programa de búsqueda el mismo que proporciona los siguientes datos:

Por Código

Por procedencia

Por lugar

Por remitente

Por número del documento

Por departamento

PLANTILLA DE CONSULTA POR REMITENTE

CONSULTAR POR REMITENTE

SELECCIONE UN MODO DE IMPRESION

☒ Pantalla ☐ Impresora ☒ Por fechas

GUAMAN MANUEL

▼

Digite Rango de impresión:

Desde:

01/01/2009

 Hasta:

30/07/2009

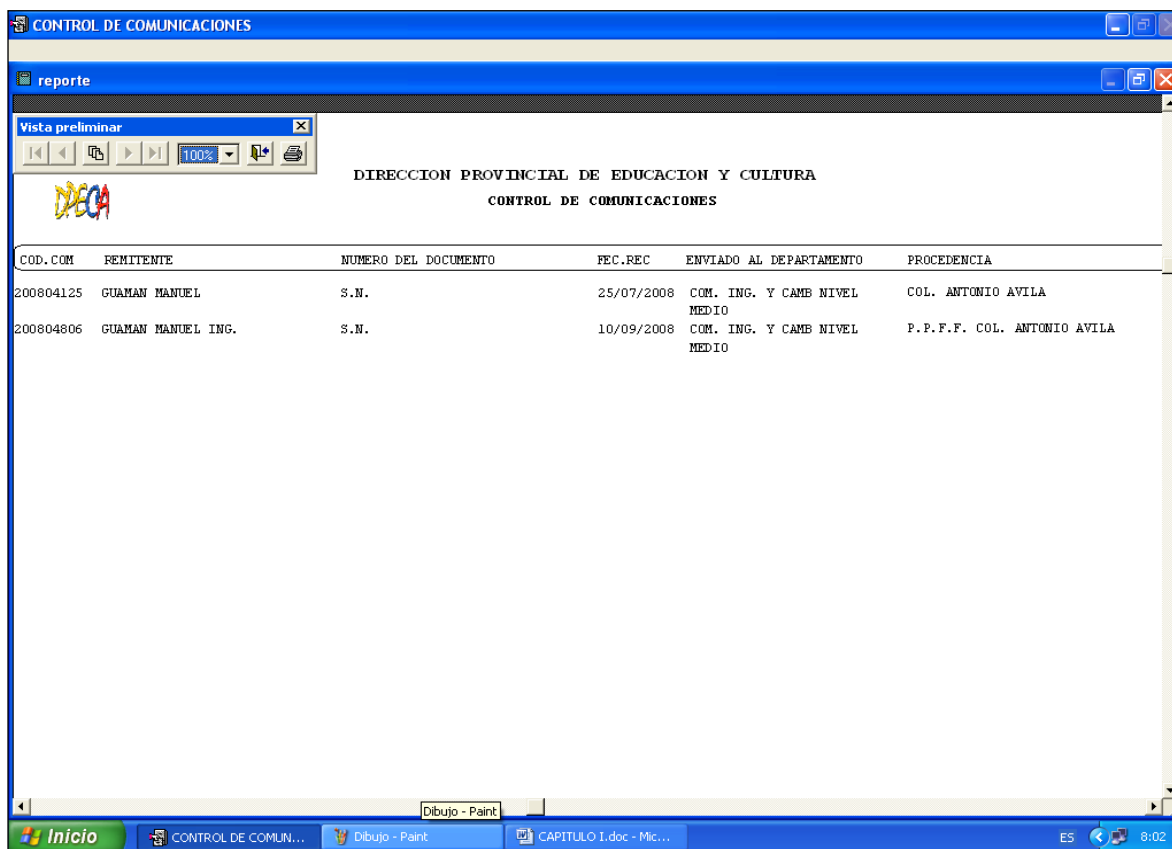
Borrar rangos

Imprimir

Salir

Una vez que se ha procedido a realizar la consulta de ingreso del documento por Remitente, se obtiene el documento con el número de código, fecha del documento, y el trámite que la documentación solicita:

PLANTILLA DE CONTROL DE COMUNICACIONES ENVIADAS



reporte

Vista preliminar

DIRECCION PROVINCIAL DE EDUCACION Y CULTURA
CONTROL DE COMUNICACIONES

COD.COM	REMITENTE	NUMERO DEL DOCUMENTO	FEC.REC	ENVIADO AL DEPARTAMENTO	PROCEDENCIA
200804125	GUAMAN MANUEL	S.N.	25/07/2008	COM. ING. Y CAMB NIVEL MEDIO	COL. ANTONIO AVILA
200804806	GUAMAN MANUEL ING.	S.N.	10/09/2008	COM. ING. Y CAMB NIVEL MEDIO	P.P.F.F. COL. ANTONIO AVILA

Inicio CONTROL DE COMUN... Dibujo - Paint CAPITULO I.doc - Mic... ES 8:02

De requerir el peticionario una consulta, el responsable de la unidad proporcionará información sobre la manera de realizar el acceso al programa de consultas, con la prohibición de que se saque algún documento o impresión indebida de documentos, el incumplimiento de las medidas dificultaría la realización e iría en contra de la Ley.

La localización de la documentación enviada y el asunto del mismo de acuerdo a las siguientes características.

Por Código

Por procedencia

Por lugar

Por remitente

Por número del documento

Por departamento

PLANTILLA DE GUIA DE ENVIO DE CORRESPONDENCIA

CONTROL DE COMUNICACIONES

DESPACHO DE DOCUMENTOS ** ARCHIVO **

Tipo de Documento

Número de Documento

Fecha del Documento

Fecha de Envío

ASUNTO

Destino del Documento

Lugar de Envío

☒ Oficio
☐ Memo
☐ Fax
☐ Télex

30/07/2009

30/07/2009

CUENCA

NUMERO	TIPO	FEC.DOC.	FEC.ENV.	DESTINO	LUGAR	ASUNTO
0000001	OFI	03/01/2007	03/01/2007	COL. BENIGNO MALO	CUENCA	SOLICITA AUTORIZAR PART
0000003	OFI	03/01/2007	03/01/2007	RECTOR COL. MIGUEL MOR	CUENCA	SOLICITA AUTORIZAR PART
0000002	OFI	03/01/2007	03/01/2007	RECT. COLEGIO ANTONIO A	CUENCA	SOLICITA AUTORIZAR PART
0000004	OFI	03/01/2007	03/01/2007	RECT. COLEGIO MANUELA G	CUENCA	SOLICITA AUTORIZAR PART
0000005	OFI	03/01/2007	03/01/2007	RECT. COLEGIO CIUDAD DE	CUENCA	SOLICITA AUTORIZAR PART
0000006	OFI	03/01/2007	03/01/2007	RECT. COLEGIO CESAR AND	CUENCA	SOLICITA AUTORIZAR PART
0000007	OFI	03/01/2007	03/01/2007	DIRECT. DE CENTRO EDUC.	PONCE ENRIQ	CONTESTACION A COMUNIC
0000008		03/01/2007	03/01/2007	DIRECT. DEL CENTRO EDUC	PONCE ENRIQ	CONTESTACION A COMUNIC
0000009	OFI	03/01/2007	03/01/2007	RECTOR (E) COLEGIO AB. JA	ABDON CALDE	DEVUELVE LEGALIZADO DO
0000010	OFI	03/01/2007	03/01/2007	RECTOR DEL COLEGIO ALEN	CUENCA	RATIFICA CONSEJO DIRECT
0000011	OFI	03/01/2007	03/01/2007	RECTOR (E) DEL COLEGIO BE	CUENCA	RESPUESTA A OFICIO NRO.
0000012	OFI	03/01/2007	03/01/2007	RECTORA DEL COL. FRAY VI	CUENCA	DEVUELVE REVISADO INFOI
0000013	OFI	03/01/2007	03/01/2007	RECTOR DEL COLEGIO UNE	CUENCA	DEVUELVE LEGALIZADO DO

Ingresar

Grabar

Salir

La salida de la información constituye un importante factor para que la Institución cumpla oportuna y completamente la función que le corresponde dentro del amparo estatal, mantenido en forma efectiva el servicio de comunicación con el usuario, con otras instituciones o internamente.

GLORARIO DE TÉRMINOS ARCHIVÍSTICOS

Abreviatura.- Representación de una palabra por medio de una o varias de sus letras. En clasificación, una abreviatura se tiene en cuenta como si estuviera escrita la palabra completa.

Acervo.- Conjunto de documentos.

Acuerdo.- Resolución tomada por varios funcionarios sobre un asunto en particular.

Alfabetizar.- Ordenar en secuencia de acuerdo con las letras del alfabeto.

Almacenar.- Colocar documentos en un archivo o gabinete.

Análisis de Formas.- Estudia la necesidad de un formulario, la información estadística que debe contener, en qué orden y el diseño.

Archivadores.- Muebles para guardar documentos: gabinetes, estantes abiertos, cajas o cualquier otro tipo de mueble destinado para este fin.

Archivar.- Procedimiento para conservar los documentos en orden lógico al clasificarlos y ordenarlos, de tal manera que puedan ser localizados fácilmente cuando se requieran.

Archivista.- Persona con amplios conocimientos en la materia y cultura en general.

Archivo Activo.- Gabinete de archivo reservado para documentos que se utilizan con frecuencia.

Archivo Alfabético.- Cualquier sistema en el cual los encabezamientos son nombres de personas, empresas o letras del alfabeto.

Archivo de Estantería Abierta.- Método de archivo en el cual se utilizan estantes en vez de gabinetes con gavetas para guardar los documentos.

Archivo de Formas.- Archivo utilizado para el almacenamiento de formularios en blanco o ya tramitados.

Archivo de Nombres.- Tarjetero que contiene información para identificar ciertos nombres.

Archivo Departamentalizado.- Archivo en el cual los documentos de un departamento se guardan separados de los otros.

Archivo Geográfico.- Arreglo alfabético por localidad geográfica.

Archivo Lateral.- Gabinete en el cual los documentos se almacenan perpendicularmente al sitio por donde se abre el archivador.

Archivo Numérico.- Archivo de correspondencia o tarjetas por orden numérico.

Archivo por Asuntos.- Arreglo alfabético de documentos por nombres de temas.

Archivo Vertical.- Almacenamiento de documentos sobre su borde.

Archivo Visible.- Almacenamiento de tarjetas en equipo especialmente diseñado para que la información que quede cerca de los bordes se pueda leer fácilmente.

Archivonomía.- Materia que estudia los diferentes sistemas de archivo (alfabético, geográfico, cronológico, por asuntos y numérico).

Arreglo Alfabético.- Listas de nombres o temas en secuencia de acuerdo con el alfabeto. El procedimiento se denomina alfabetizar.

Arreglo de Tipo Diccionario.- Organización de un archivo por asuntos con títulos que no tienen divisiones o subdivisiones.

Arreglo Enciclopédico.- Organización de un archivo por asuntos con títulos principales, divisiones y subdivisiones.

Arreglo Índice.- Orden en el cual se consideran las unidades de un nombre para el archivo.

Canaletas.- Dobleces a lo largo de la parte delantera de una carpeta que permiten su expansión.

Carpeta de Salida o Supletoria.- Carpeta que se emplea para guardar la correspondencia mientras la carpeta original esta fuera.

Carpeta de Seguimiento.- Carpeta con fechas a lo largo del borde superior para marcarlas claramente como señal indica

Archivo Vertical.- Almacenamiento de documentos sobre su borde.

Archivo Visible.- Almacenamiento de tarjetas en equipo especialmente diseñado para que la información que quede cerca de los bordes se pueda leer fácilmente.

Archivonomía.- Materia que estudia los diferentes sistemas de archivo (alfabético, geográfico, cronológico, por asuntos y numérico).

Arreglo Alfabético.- Listas de nombres o temas en secuencia de acuerdo con el alfabeto. El procedimiento se denomina alfabetizar.

Arreglo de Tipo Diccionario.- Organización de un archivo por asuntos con títulos que no tienen divisiones o subdivisiones.

Arreglo Enciclopédico.- Organización de un archivo por asuntos con títulos principales, divisiones y subdivisiones.

Arreglo Índice.- Orden en el cual se consideran las unidades de un nombre para el archivo.

Canaletas.- Dobleces a lo largo de la parte delantera de una carpeta que permiten su expansión.

Carpeta de Salida o Supletoria.- Carpeta que se emplea para guardar la correspondencia mientras la carpeta original esta fuera.

Carpeta de Seguimiento.- Carpeta con fechas a lo largo del borde superior para marcarlas claramente como señal indicadora de que se debe tomar una decisión acerca de los documentos contenidos en ella.

Carpeta Individual.- Carpeta que contiene solamente correspondencia de un individuo.

Carpeta Miscelánea.- Carpeta que contiene documentos de corresponsales o asuntos que no son lo bastante activos como para necesitar carpeta individual.

Catálogo.- Series ordenadas de todas las materias o asuntos que maneja un archivo o bien de las entidades físicas o morales que intervienen en la tramitación de ellos.

Catálogo Topográfico.- En los registros se indica el lugar en el cual se conserva el material documental, lo que permite conocer con rapidez y precisión la colocación que le corresponde.

Cédula de Catalogación.- Registro de cada uno de los expedientes para localizarlos con mayor rapidez y para llevar un control de ellos.

Cédula de Referencia.- Remiten a las cédulas que correspondan al encabezamiento con que originalmente se abrió el expediente.

Clasificación.- Arreglo en grupos de acuerdo con un plan determinado. Designar a un documento la clave que corresponda a los asuntos de la misma especie o de acuerdo al ámbito de competencia de las áreas dentro del Catálogo de Claves de las Unidades Responsables del Instituto.

Codificación.- Procedimiento de marcar la correspondencia con el encabezamiento bajo el cual debe ser archivada.

Comprobante de Requisición.- Formulario utilizado para solicitar documentos de los archivos.

Copia.- Reproducción exacta de un escrito (fotocopia).

Correspondencia.- Comunicación escrita (carta, oficio, memorándum, circular, telegrama, entre otros), que se envía o se recibe y que no ha sido diseñada para ser colocada en una tarjeta o en un formulario.

Correspondencia Interior.- Es toda aquella que se recibe y despacha entre las unidades responsables del Instituto.

Correspondencia Exterior.- Es toda aquella que se recibe o dirige a entidades ajenas al Instituto.

Correspondencia de Salida.- Es la que se origina como producto de un trámite y que se remite a un destinatario.

Cronológico.- En secuencia de acuerdo con la fecha. Cuando los documentos se archivan cronológicamente, el documento que tiene la fecha más reciente se coloca al frente.

Depuración.- Acción de retirar los documentos que han perdido su valor administrativo, legal contable o fiscal, término del ciclo vital del documento.

Directo.- Sistema de archivo que permite la localización de documentos sin tener que consultar un índice.

Diskette.- dispositivo magnético de almacenamiento, el disco flexible tiene diferentes tamaños (3 ½ y 5 ¼ pulgadas).

Disposición.- Destrucción o eliminación de documentos cuando ya no se necesitan.

Distribución.- Arreglo de documentos en orden después de que han sido clasificados y codificados para facilitar su almacenamiento.

División Política.- Área creada por la ley, por ejemplo, un municipio, una ciudad, un condado, un estado, una nación, etc.

Documento.- Escrito que contiene información, se puede archivar en carpetas, rollos de película, transparencias, disco flexible o en el disco duro de la computadora. Toda la información que guarda una organización en forma de correspondencia, tarjetas, cintas o microfotografías.

Empleado de Archivo.- Personal cuyo trabajo especializado es inspeccionar, clasificar, codificar, distribuir y almacenar documentos, localizarlos y sacarlos de los archivos cuando los solicitan.

Encabezamiento.- Nombre, letra o número bajo el cual se archivan los documentos.

Entrada.- Información que se coloca dentro de un sistema comercial.

Equipo.- Gabinetes, muebles y dispositivos misceláneos que se utilizan para manejar y almacenar los documentos.

Expediente.- Conjunto de documentos ordenados en una carpeta, la cual tiene la pestaña rotulada.

Expurgo.- Acción de retirar los documentos en copia al carbón o fotostáticas repetidas o sin valor.

Folio.- Número consecutivo que se asigna a cada documento que integra un expediente o registro.

Formulario para Volver a Cargar.- Comprobante que se utiliza para cargar documentos cuando se pasan de una persona a otra sin devolverlos a los archivos.

Gabinete.- Muebles con una o más gavetas para almacenar documentos archivados.

Gráfica de Flujo.- Diagrama de una operación en el papel que señala el seguimiento de la operación desde su comienzo hasta su terminación, de tal manera que todos los pasos puedan ser fácilmente visualizados y evaluados.

Guía de Salida.- Guía empleada para indicar que una carpeta ha sido sacada de los archivos.

Guía de Envío.- Formato que utilizan los servicios de transporte para controlar la remisión de paquetes y documentos.

Guía Primaria.- Guía principal para una sección de documentos archivados.

Guía Secundaria.- Guía que subdivide la sección de un archivo controlado por una guía primaria o principal.

Guía.- Es de cartón resistente y tiene una pestaña que siempre va al frente de los expedientes para indicar cómo están archivados los documentos. Hoja de cartón resistente con una pestaña y encabezamiento que se emplea para indicar la sección deseada en una gaveta de archivo. Una guía también sirve como soporte para los expedientes en la gaveta y puede ser con diferentes posiciones.

Inactivo.- Documento que no está sujeto a utilización frecuente. Se guardan en equipo menos costoso y en lugares menos accesibles que los documentos activos. Expedientes que no se utilizan con frecuencia y se archivan en gavetas de cartón o se microfilman almacenándose en el archivo muerto.

Índice Relativo.- Lista alfabética de todos los títulos y subtítulos de un archivo por asuntos.

Indirecto.- Sistema de archivo que generalmente requiere consultar un índice antes de poder encontrar los documentos.

Iniciales de Autorización.- Anotación que indica que un documento ha recibido la atención necesaria y está listo para ser archivado.

Inspección.- Revisión de la correspondencia para buscar la marca de liberación antes de clasificarla.

Legajo.- Una o varias partes en las que se puede dividir un expediente.

Manejo de Documentos.- Planeación, organización y control de la creación, protección, utilización, almacenamiento y eliminación de documentos.

Métodos para Cargas.- Procedimiento utilizado para responder por documentos que han sido sacados del archivo.

Microfilm.- Información microfilmada que se almacena en rollos de película o transparencias que posteriormente se puede consultar.

Microfotografía.- Fotografía de documentos para reducirlos considerablemente en tamaño con el fin de que puedan ser almacenados en películas, tarjetas o rollos.

Nombre Compuesto.- Nombre de un individuo u organización que consta de dos palabras o letras conectadas por un guión. Un apellido con guión se considera como una sola unidad para clasificación, mientras que las palabras del nombre de una compañía unidas por un guión se consideran como unidades separadas.

Nombre de Pila.- Nombre bautismal o primer nombre de un individuo.

Nombre Legal.- 1) El nombre completo de una persona. 2) El nombre completo de una mujer soltera. 3) El primero y el segundo nombre de una mujer combinados con el del esposo, o el primer nombre, el apellido de soltera y el apellido del esposo. En algunos países se utiliza la partícula “de” para unirlos. Ejemplo: Beatriz Daza de Cárdenas.

Numérico Decimal.- Sistemas por asuntos utilizado ampliamente en bibliotecas, en el cual los títulos, divisiones, subdivisiones, etc. se identifican por un número, etc. Algunos sistemas numéricos dúplex utilizan una combinación de números y letras y otros sólo números (por ejemplo: 44-01/142.51; 2a.-4-85-71; 201.1 “79”; 3-1-1).

Periodo de Archivo.- Cantidad de tiempo durante el cual permanecen los documentos en el archivo activo.

Periodo de Retención.- Cantidad de tiempo que se guardan los documentos antes de descartarlos.

Prefijo de Apellido.- Parte de un apellido que precede al cuerpo de éste. Por ejemplo: De, Del, Du, La, Le, Mac, etc. Éstos se clasifican como parte del apellido.

Preposición y Conjunción.- Palabras utilizadas como nexos. Las preposiciones y conjunciones como “y”, “para”, “en” y “de” del idioma español y “and”, “&”, “for”.

Referencia Cruzada.- Anotación en un archivo o en un índice que señala que el documento buscado está almacenado en otra parte, o archivar el duplicado del documento original en otro sitio donde pueda ser buscado. Se elabora cuando un documento se puede archivar en dos o más expedientes, por lo que es necesario elaborar una referencia cruzada.

Referencia.- Dirigir la atención de un individuo hacia una fuente de información.

Registro.- Lista de corresponsales y de los números que se les han asignado en un archivo de correspondencia numérica.

Rótulo.- Papel engomado que se fija en una pestaña de una guía o carpeta y sobre el cual aparece el encabezamiento.

Seguidores.- Soportes movibles que sirven para ensanchar o acortar el espacio útil dentro de una gaveta de archivo.

Seguimiento.- Sistema de revisión de los documentos prestados para su devolución al archivo.

Sello Fechador.- Anotación hecha sobre la correspondencia con un reloj fechador o con un sello especial que indica la fecha y a menudo la hora de su recibo.

Sigla.- Palabra que se construye con las iniciales o partes de otras palabras. Por ejemplo: ONU Organización de las Naciones Unidas.

Sistema de Archivo.- Arreglo de equipo y suministros que permiten el almacenamiento de documentos de acuerdo con un plan definido.

Supervisor.- Persona responsable del funcionamiento y mantenimiento de los archivos en un sistema de archivo.

Tarjeta de Archivo.- Cartulina de dimensión pequeña que se emplea en archivos verticales y visibles.

Tarjetas Índice de Registro.- Tarjeta que se utiliza principalmente como referencia para otra información. Por ejemplo: una tarjeta para archivo de direcciones.

Tarjeta de Registro de Datos.- Tarjeta sobre la cual se escribe información como parte de las operaciones diarias de una organización.

Tarjeta de Sustitución.- Tarjeta que se utiliza para reemplazar documentos saca dos de una carpeta de archivo. Esta tarjeta indica el nombre de la persona a quien se le prestaron los documentos.

Transferencia.- Extracción de documentos de los archivos activos para pasarlos a los inactivos.

Transferencia Periódica.- La extracción de documentos a intervalos previamente determinados para pasarlos a los archivos inactivos o de transferencia.

Transferencia de un Periodo.- Plan en el cual los archivos activos contienen espacio para los documentos del periodo de archivo actual y del anterior. En el momento de transferencia, solamente se sacan los documentos antiguos.

Transferencia Perpetua.- Transferencia de documentos de los archivos actuales a los inactivos con base en la actualidad y no en periodos de archivo predeterminados.

Ubicar.- Colocar, poner, situar, hallarse, estar, encontrarse.

Ulterior.- Subsiguiente, posterior, siguiente, consecutivo, accesorio y último.

Último.- Postrero, final, zaguero, posterior, v, ulterior, lejano, actual.

Uncir.- Atar, sujetar, amarrar, unir, juntar, aparear, acoplar.

Único.- Solo, singular, exclusivo, uno, puro, peculiar, característico, escaso.

Unidad.- Número, cifra, cantidad, uno, comparación. Entidad, esencia, ser, sujeto.

Uniforme.- Parejo, regular, equilibrado, similar, análogo, liso, llano, regular, fino, monótono.

Unir.- Mezclar, fusionar, reunir, acercar, juntar, agrupar, ligar, vincular, soldar, atar, ensamblar.

Urgente.- Apremiante, necesario, obligatorio, precipitado, rápido, apresurado.

Uso.- Empleo, utilización, aplicación, provecho, menester.

Vacante.- Desocupado, libre, expedito, disponible, vacío, abierto, abandonado, ausente.

Vacío.- Desocupado, libre, descargado, despejado, limpio, evacuado. Ausencia, carencia.

Válido.- Legal, legítimo, justo, vigente, efectivo, permitido.

Valija.- Maleta, baúl, maletín.

Valor.- Precio, estimación, coste, costo, importe, total, cuantía, monto, gasto. Mérito, beneficio, provecho, utilidad, importancia, trascendencia.

Vital.- Trascendental, grave, importante, indispensable, valioso.

Xerografía.- Reproducción de materiales en soporte de papel.

Yuxtaponer.- Juntar, adosar, arrimar, enfrentar, acercar.

CONCLUSIÓN

El capítulo I están planteados las necesidades y los recursos con los que cuenta el Departamento de Archivo de la Dirección de Educación, con el objeto de satisfacer las necesidades del usuario en lo que concierne a viabilizar los recursos de manera efectiva.

Mediante una encuesta realizada a maestros, funcionarios y público que requiere los servicios se ha podido identificar las necesidades y a definirlas.

Debemos considerar que en las necesidades de información de los usuarios se deben evaluar dos factores:

- a) La eficiencia de los servicios, basándonos tanto en la accesibilidad como en la organización interna.
- b) La eficacia de los rendimientos

No olvidemos, que el primer paso para disponer de un servicio de calidad es planificar la calidad y ello significa situarse en la perspectiva del usuario. Decidir desde el punto de vista de éste implica atender sus demandas. No se pueden tomar decisiones que tengan gran incidencia en los usuarios sin conocer lo que realmente piensan ellos. Es importante tener presente toda la información subjetiva y suficientemente representativa expresada espontáneamente por los usuarios. Hemos de tener presente que la calidad de los servicios está vinculada a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Este Archivo produce documentos en todas sus gestiones, los documentos son un recurso y un activo organizacional, como recurso, proveen información y como activo, proveen documentación, por lo tanto la Dirección de Educación se integra a un Sistema de Administración Documental.

El presente Plan de prestaciones y Socialización de Información será actualizado cuando se produzcan cambios o modificaciones en los procesos o procedimientos internos del Departamento o si se producen modificaciones en la Estructura Orgánica o en el Reglamento de Organización y Funciones de la Dirección de Educación. De ello dependerá en buena medida que se les tome como objetos de estudios para el desarrollo de nuevos conocimientos que otorguen herramientas valiosas para su tratamiento desde la óptica de la disciplina archivista.

El Servicio de Archivo mantendrá su política de mejorar las condiciones de uso de sus espacios, con el fin de ofrecer un servicio de calidad al usuario, adaptada a las nuevas realidades. El mantenimiento y la actualización de información requerirán de una estrecha colaboración con el personal docente de los Centros y se hace necesario articular mecanismos efectivos que aseguren la presencia de esta información en la Base de Datos de la oficina de Archivo. También es necesario que los archivistas tengan una visión alerta y abierta, que sean conscientes de la evolución del conocimiento y por lo tanto de lo inestable de sus conceptos.

Los soportes documentales devienen de la evolución de la ciencia y la tecnología. La tecnología avanza a pasos agigantados, con soportes que se traducen en documentos que pasan por los archivos efímeramente. Esta velocidad que distingue a la tecnología, sobre todo de la información, plantea retos importantes a los archivistas profesionales. No falta el comentario en el ámbito de los archivos de que los documentos en papel fenecerán paulatinamente y; que los que resultan de las nuevas tecnologías informáticas ocuparán su lugar. Como se comentó en el cuerpo del trabajo, ésta situación llevaría a replantear diversos aspectos de la teoría archivística, entre los cuales habría que redefinir el concepto de documentos especiales.

RECOMENDACIONES

Para lograr los objetivos en la oficina de Archivo se requiere que la Dirección de Educación esté pendiente constantemente del rendimiento de los servicios para poder asegurarse de que las estrategias adoptadas están alcanzando los objetivos marcados.

Hay que realizar estudios estadísticos periódicamente para identificar tendencias. Debe realizarse una evaluación anual que incluya las áreas principales del plan de acción con el fin de comprobar las siguientes cuestiones:

- ◆ Si se están alcanzando los objetivos marcados en el Archivo
- ◆ Si se satisfacen las necesidades de los usuarios
- ◆ Si se pueden satisfacer las necesidades a medida que van emergiendo
- ◆ Si los recursos son adecuados
- ◆ Si se es efectivo con relación al coste
- ◆ Los siguientes indicadores de rendimiento pueden prestar una ayuda clave a la hora de evaluar el cumplimiento de los objetivos de Archivo

BIBLIOGRAFIA

-  **ANDRÉS DÍAZ, Rosana de.** "Las fuentes de información archivística y su aplicación a la investigación histórica". ISSN 0213-2087,- Salamanca, V. 6-7 (1988-1989), pp. 269-282.
-  **AREVÁLO JORDÁN, Víctor Hugo.** Diccionario de términos archivísticos. Santa Fe, Argentina: Asociación de archiveros de Santa Fe, 2000. 260 p.
-  **AREVALO JORDÁN, Víctor Hugo.** Técnicas documentales de archivo. Ordenación y clasificación de los documentos de archivo. Buenos Aires: Ediciones del Sur, 2003. 295 p.
-  **BALDINI, Ítalo.** El archivo en la empresa moderna. Tratado práctico de organización y funcionamiento de sus servicios. 5a ed. Barcelona: Hispano-europea, 1975. 248 p. Técnicas administrativas.
-  **BENCOMO, María Guadalupe.** Contribución a la bibliografía archivológica. Caracas 1973.
-  **BERLO, David K.** El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica. México: El Ateneo, 1985. 239 p. ISBN 968-475-008-0.
-  **CORTES ALONSO, Vicente.** Manual de archivos municipales. 2ª ed. Madrid: Anabad, 1989. 159 p. Biblioteca Profesional De Anabad.
-  **COUTURE, Carol, y ROUSSEAU, Jean Yves.** Los Archivos en el siglo XX. México: AGN, 1988. 434 p. Clásicos Modernos de la Archivonomía. ISBN.
-  **CRUZ MUNDET, José Ramón, y MIKELARENA PEÑA, Fernando.** Información y documentación Administrativa. Madrid.
-  **CRUZ MUNDET, José Ramón.** Manual de Archivística. Madrid: Fundación Germán Sánchez.

- 📖 **DUCHEIN, Michel.** El respeto de los fondos en Archivística: Principios Teóricos y problemas prácticos. En: Consejo Internacional de Archivos. La administración moderna de archivos y la gestión de documentos: UNESCO, 1985, p. 69-92. Programa General de Información.
- 📖 **ESTEBAN NAVARRO, Miguel Ángel.** Los archivos de documentos electrónicos. En: El profesional de la información.
- 📖 **FRACORNEL, Guilherme,.** Manual de diagnóstico de conservación en archivos.
- 📖 **FUSTER RUIZ, Francisco.** Archivística, archivo, documento de archivo... Necesidad de clarificar los conceptos.
- 📖 **HARDENBERG, Herman.** Algunas reflexiones sobre los principios para el ordenamiento de archivos. Programa General de Información.
- 📖 **MENDO CARMONA, Concepción.** Los archivos y la archivística: Evolución Histórica y. Manual de Archivística.
- 📖 **MOLINA NORTES, Juana, y LEYVA PALMA, Victoria.** Técnicas de Archivo y Tratamiento de la Documentación Administrativa. 1996. 216 p.
- 📖 **NÚÑEZ FERNÁNDEZ, Eduardo.** Organización y gestión de archivos. 1ª ed. Gijón, España: 1999. 660 p. Biblioteconomía y administración cultural, 28. ISBN 84-95178-37-0.
- 📖 **ORTEGA Y GASSET, José.** *Misión del bibliotecario.* México.
- 📖 **PESCADOR DEL HOYO, Ma. Del Carmen.** El archivo Instalación y conservación. Madrid.
- 📖 **SCHELLENBERG, Theodore R.** Archivos Modernos: Principios y técnicas. 2ª ed. Habana.
- 📖 **SCHELLENBERG, Theodore R.** Técnicas descriptivas de archivos. Córdoba, Argentina.

- 📖 **SIERRA BÁRCENA, Carmen. ANDRÉS DÍAZ, Rosana de.** "Los archivos europeos para la historia de América Latina". La información científica en ciencias humanas y sociales sobre América Latina (1980-1989), Nueva Orleáns: [s. n.], 1991, 30 cm.
- 📖 **SIERRA BÁRCENA, Carmen.** "El Centro de Información Documental de Archivos". En **Boletín Interno S.A.D. (Sistema Archivístico de la Defensa)**, Madrid: núm. 2 (mayo de 2000), p. 3.
- 📖 **TANODI, Aurelio.** Manual de archivología hispanoamericana. Teorías y principios. Córdoba, Argentina: Universidad Nacional de Córdoba. Dirección General de Publicidad, 1961. 285 p.
- 📖 **VÁZQUEZ MURILLO, Manuel.** Administración de documentos y archivos: Planteos para el siglo XXI. Buenos Aires: 2004. 144 p.
- 📖 **VÁZQUEZ DE PARGA, Margarita.** El Centro de Información Documental de Archivos e Hispanoamérica. En: SEMANA INTERNACIONAL DE ARCHIVOS (1979. La Rábida). Documentación y archivos de la colonización española, Madrid: Ministerio de Cultura, Subdirección General de Archivos, 1980, - 2 vol., 21 cm.
- 📖 **VÁZQUEZ DE PARGA, Margarita.** "El centro de información documental y el control de las fuentes para la Historia de España". En **Society for Spanish and Portuguese Historical Studies**, ISSN 0739-1824, Minneapolis-, 1984, vol. 9 , N. 2, pp. 20-27.
- VILLANUEVA BAZÁN, Gustavo.** La fotografía como documento de archivo y su procesamiento técnico. En: Teoría y práctica Archivística. México: UNAM-CESU, 2000.

ANEXO 1

TALLER PLAN DE PRESTACIONES Y SOCIALIZACIÓN DE INFORMACIÓN

Miryan Bravo

05/04/2010



INVITACION

Licenciada

María Eugenia Verdugo

***DIRECTORA PROVINCIAL DE EDUCACIÓN
DEL AZUAY***

Ciudad

***DIRECCION PROVINCIAL DE
EDUCACION DEL AZUAY***

Licenciada

María Eugenia Verdugo Guamán

**DIRECTORA PROVINCIAL
DE EDUCACIÓN DEL AZUAY**

Ciudad



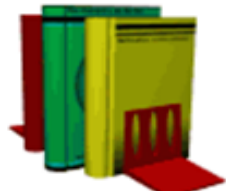
INVITACION:

Taller de socialización de
información del Departamento
de Archivo.

Fecha: martes 6 de abril a las
11h30 en el salón de actos.

AGRADECEMOS SU
ASISTENCIA

TRÍPTICO QUE FUE ENTREGADO A LOS ASISTENTES AL TALLER

DERPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA		
OBJETIVO: Presentar a la Dirección de Educación del Azuay un servi- cio clave de apo- yo como es la In- formación	DIRECCION PROVINCIAL DE EDUCACION DEL AZUAY	POR UNA EDUCACION DE CALIDAD
MISION: Difundir los pro- cesos de calidad en los Archivos VISIÓN: Convertirse en un Recurso Inte- grado a la docen- cia y a la investi- gación	Bolívar y General Torres 10-71 Teléfono: 072835120 Ext. 101 Web: www.educacion-azuay.gov.ec	



ACTIVIDADES

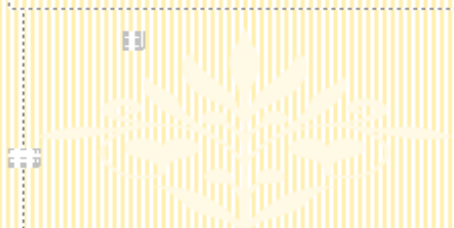


PROCEDIMIENTOS

- SE HA DEFINIDO PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO, FUNCIONARIOS Y PERSONAL DOCENTE

SERVICIOS

Ingreso de oficios para Director (a) de Educación y anexos
Recepción carpetas para concursos convocados por la D.E.A.
Autenticación de documentos (especie valorada)
Envío de correspondencia: Ministerio de Educación, Escuelas, Colegios, Entidades Públicas, Juzgados, etc.
Servicios de casilleros: para oficios, circulares, convocatorias a planteles educativos
Información sobre trámites a seguir en los Departamentos de la Dirección de Educación



EJECUCIÓN DE TALLERES DE CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN

SOCIALIZAR LA INFORMACIÓN A RECTORES, Y DIRECTORES DE ESTABLECIMIENTOS

INFORMACIÓN SOBRE PLAN DE PRESTACIONES

**ACTIVIDADES DEL TALLER SOBRE EL PLAN DE PRESTACIONES Y
SOCIALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN DEL
AZUAY**

IMAGEN FIJA	1.- PPRESENTACIÓN DE DIAPOSITIVAS SOBRE EL PROCESO DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN	1.- TRATAR DE SOCIALIZAR EL NUEVO PROCESO DE INFORMACIÓN.
VÍDEO	2.- ACTIVIDADES DE DESCRIPCIÓN 3.- TAREAS DE ARGUMENTACIÓN, Y DIÁLOGO 4.- ENTREVISTAS A FUNCIONARIOS SOBRE EL CAMBIO CON EL NUEVO PROCESO DE INFORMACIÓN	2.- LOS FUNCIONARIOS Y ASISTENTES REALIZAN CONSULTAN SOBRE EL MANEJO DE CONSULTAS a) CÓDIGO b) PROCEDENCIA c) REMITENTE d) FECHA 3.- EJERCITAR EL MANEJO DE PROGRAMAS DE BÚSQUEDA
EN LA RED	5.-INGRESO A LA RED 6.- CONSULTAS 7.- BUSCAR EN RED 8.-INGRESO A LA PÁGINA WEB DE LA D.E.A.	APROXIMAR A LOS DOCENTES DE UNA MANERA PRÁCTICA Y APLICADA A SITUACIONES DE INTERESES PERSONALES

DIPOSITIVAS QUE FUERON EXPUESTAS EN EL TALLER (16)



PLAN DE PRESTACIONES Y SOCIALIZACIÓN
DE INFORMACIÓN

DEPARTAMENTO DE ARCHIVO DE LA
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN D AZUAY

1





Objetivo

- Presentar A la Dirección de Educación del Azuay un servicio clave de apoyo como es la Información
- Informar sobre los **servicios archivísticos**.
- Orientar sobre el acceso y uso a los **recursos de información**, impresos o electrónicos





Misión

Promover, compartir y difundir los procesos de calidad en los Archivos, dentro de las estrategias de calidad para proporcionar un servicio de excelencia.





Visión

El Departamento de Archivo de la Dirección de Educación, aspira convertirse en un centro de recursos integrado a la docencia y a la investigación, sostenido por un equipo de personas implicado en un proceso continuo de mejora.





Actividades

- Elaborar una encuesta para averiguar el estado de la calidad de servicios.
- Elaborar un mapa de recursos informativos sobre experiencias de gestión de la calidad en el Archivo
- Elaborar una guía para la evaluación de la calidad de Archivos.





ENCUESTA

1.-CALIFIQUE LA CALIDAD DE SERVICIO ACTUAL QUE BRINDA EL DEPARTAMENTO DE ARCHIVO A LOS USUARIOS

2.-¿CONSIDERA QUE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN INFORMA ADECUADAMENTE SOBRE LAS ACTIVIDADES QUE EJECUTA?

3.- USUALMENTE. ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS SE ENTERA DE LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN EN LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN?

4.- CALIFIQUE EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

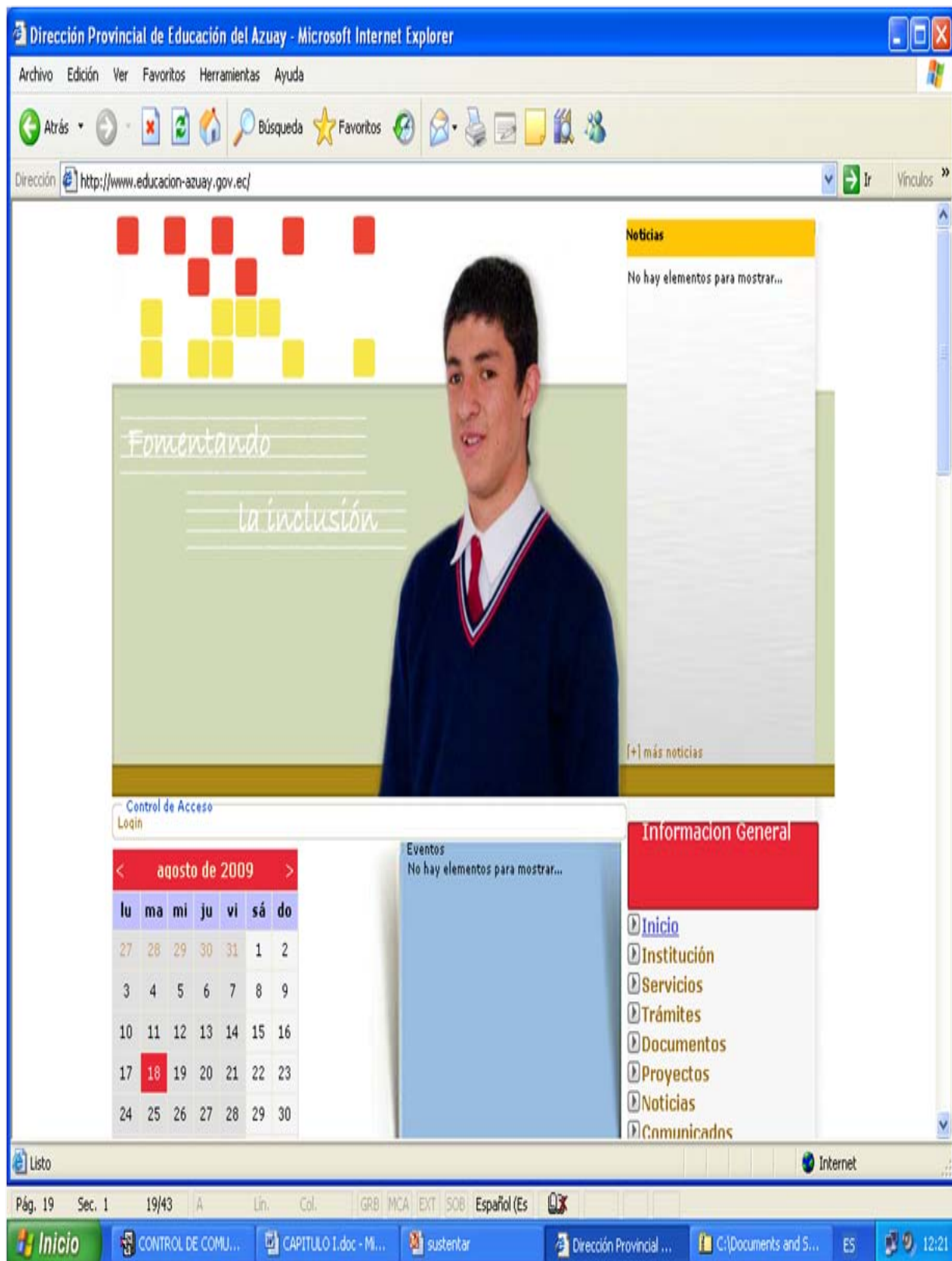




Procedimiento de mejora de la calidad de servicio de información

1. Se han definido procedimientos para el análisis de información sobre la **calidad de servicio** y se ha especificado el modo en que utilizarán esa información en la revisión y mejora.
2. Se han definido procedimientos para el análisis de información sobre los **resultados de las encuestas** y se ha especificado el modo en que utilizarán esa información en la revisión y mejora del servicio.
3. Se han definido procedimientos para el análisis de información sobre **el público, funcionarios y profesores** y se ha especificado el modo en que utilizarán esa información en la revisión y mejora de la calidad de servicio







PROCESO DE BÚSQUEDA RECEPCIÓN

CONSULTAR POR REMITENTE

SELECCIONE UN MODO DE IMPRESION

☒ Pantalla ☐ Impresora ☐ Por fechas

GUAMAN MANUEL

Digite Rango de impresión:

Desde: 01/01/2009 Hasta: 30/07/2009

Borrar rangos

Imprimir Salir





######



Información

CONTROL DE COMUNICACIONES

DESPACHO DE DOCUMENTOS ** ARCHIVO **

Tipo de Documento

☒ Oficio
 ☐ Memo
 ☐ Fax
 ☐ Télex

Número de Documento

Fecha del Documento

30/07/2009

Fecha de Envío

30/07/2009

ASUNTO

Destino del Documento

Lugar de Envío

CUENCA

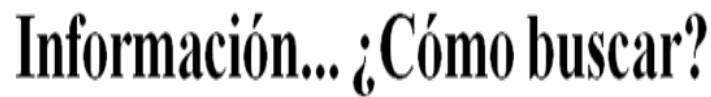
NUMERO	TIPO	FEC.DOC.	FEC.ENV.	DESTINO	LUGAR	ASUNTO
0000001	OFI	03/01/2007	03/01/2007	COL. BENIGNO MALO	CUENCA	SOLICITA AUTORIZAR PART
0000003	OFI	03/01/2007	03/01/2007	RECTOR COL. MIGUEL MOR	CUENCA	SOLICITA AUTORIZAR PART
0000002	OFI	03/01/2007	03/01/2007	RECT. COLEGIO ANTONIO A	CUENCA	SOLICITA AUTORIZAR PART
0000004	OFI	03/01/2007	03/01/2007	RECT. COLEGIO MANUELA G	CUENCA	SOLICITA AUTORIZAR PART
0000005	OFI	03/01/2007	03/01/2007	RECT. COLEGIO CIUDAD DE	CUENCA	SOLICITA AUTORIZAR PART
0000006	OFI	03/01/2007	03/01/2007	RECT. COLEGIO CESAR AND	CUENCA	SOLICITA AUTORIZAR PART
0000007	OFI	03/01/2007	03/01/2007	DIRECT. DE CENTRO EDUC.	PONCE ENRI	CONTESTACION A COMUNIC
0000008		03/01/2007	03/01/2007	DIRECT. DEL CENTRO EDUC	PONCE ENRI	CONTESTACION A COMUNIC
0000009	OFI	03/01/2007	03/01/2007	RECTOR (E) COLEGIO AB. JA	ABDON CALD	DEVUELVE LEGALIZADO DO
0000010	OFI	03/01/2007	03/01/2007	RECTOR DEL COLEGIO ALEN	CUENCA	RATIFICA CONSEJO DIRECT
0000011	OFI	03/01/2007	03/01/2007	RECTOR (E) DEL COEGIO BE	CUENCA	RESPUESTA A OFICIO NRO.
0000012	OFI	03/01/2007	03/01/2007	RECTORA DEL COL. FRAY VI	CUENCA	DEVUELVE REVISADO INFOI
0000013	OFI	03/01/2007	03/01/2007	RECTOR DEL COLEGIO UNE	CUENCA	DEVUELVE LEGALIZADO DO

Ingresar

Grabar

Salir



[illegible]

Para buscar la fecha o el texto del documento se recurre al código





Información... ¿Cómo buscar?

CONTROL DE COMUNICACIONES

Ingreso de Documentos ** ARCHIVO **

CODIGO 200904260

Registro del Documento

Remite: **Apellidos Nombres Título**
ASTUDILLO JUAN JOSE ING. Procedencia: SUBSECRETARIO DE SENRES

Lugar de proc.: QUITO

Fecha del Doc.: 13/08/2009 Número Doc.: 6272 Plazo: 25/08/2009

Fecha de Recepción del Documento

Fec. Recepción: 18/08/2009 Hora Recepción: 14:13:19 Anexos:

Asunto: CONTESTACION A OFICIO N. 154 RHA SOBRE EVALUACION

Envado y Disposición

A:

Cc: Disposición:

Trámite Departamental

Fec. Trámite: 18/08/2009 Trámite Dpto.:

Ingresar Imprimir Grabar Pendientes Salir

DIRECCION PROVINCIAL DE EDUCACION

Inicio **CONTROL DE COMU...** **CONTROL DE COMU...** **CONTROL DE COMU...** **CAPITULO I.doc - M...** **Microsoft PowerPoi...** **E5** **14:13**

DI **DECA**



OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DURACION	
			ENERO 1-15	FEBRERO 1-15
1. Promover mecanismos para orientar y fortalecer el servicio de información en .A.	1. Ejecución de talleres de capacitación a Jefes Departamentales, Supervisores, Y Funcionarios de .A.	Jefe de Archivo de la Dirección de Educación del Azuay: Miriam Bravo V.	Información sobre Plan de prestaciones	
2. Proponer soluciones para agilidad de trámite	2. Socializar la información a Rectores, y Directores de Establecimientos			Información sobre Programa de búsqueda de Información
Facilitar espacios de coordinación sobre Eventos que se cumplen en .A.	3. Elaborar documento técnico que incluya las actividades que se cumplen en el Departamento de Archivo de D.E.A.		Búsqueda de eventos en la página Web de actividades que se cumplen en el Archivo de la D.E.A.	



Servicios de Información

Información 😊

El Departamento de Archivo, atendido por **personal especializado** en las distintas áreas temáticas, ofrece:

- Información sobre nuestros servicios y recursos documentales
- Información para trámites Institucionales, etc..
- Orientación y formación en el acceso y uso de los recursos de información accesibles desde nuestro Archivo



Servicios internos

- Información sobre nuestros servicios y recursos documentales
- Participar el funcionamiento de la oficina de Archivo.



ANEXO 2

INSTRUCTIVO DE ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO DE LA DIRECCION DE EDUCACION DEL AZUAY

Miryan Bravo

05/04/2010

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

FORMULARIO:	RECEPCION DE DOCUMENTOS
FECHA Y HORA:	Datos que pone el responsable de la recepción del documento.
N.	Numeración Interna que se da al documento recibido.
REMITENTE	Nombre de la Institución y cargo del funcionario que envía el documento.
REFERENCIA DEL DOC.:	Numeración del documento recibido.
RECIBI CONFORME:	Firma del empleado responsable de la recepción del documento.

ENVÍO DE CORRESPONDENCIA

FORMULARIO:	ENVIO DE CORRESPONDENCIA
FECHA Y HORA:	Datos de la fecha de salida.
DESTINATARIO:	A quien va dirigida la comunicación.
REF. DOCUMENTO	Sigla y número del documento que se remite.
ANEXOS:	Indicación de los adjuntos que se remiten con el documento principal. ido.
RECIBI CONFORME:	Firma del empleado responsable de la recepción del documento.

CONTROL INTERNO DE PRESTACIONES

FORMULARIO:	CONTROL DE PRÉSTAMO INTERNO DE DOCUMENTOS
NOMBRE DEL SOLICITANTE:	Nombres y Apellidos completos.
FECHA DE SOLICITUD:	Día, mes y año de la solicitud.
UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE LABORA:	Lugar de trabajo del solicitante.
PLAZO DEL PRÉSTAMO:	Información del plazo máximo que se concede el préstamo del documento.

GUIA PARA FORMACION DE ARCHIVOS

FORMULARIO	GUIA PARA FORMACION DE ARCHIVOS
OFICINA PRODUCTORA:	Nombre de la Unidad Administrativa que tiene a cargo el Archivo.
NOMBRE DE SERIE DOCUMENTAL:	Nombre que representa al conjunto de expedientes.
CONCEPTO DE LA SERIE DOCUMENTAL:	Significado del nombre general que se ha dado a la Serie documental.
TIPO DE SOPORTE DOCUMENTAL	Material en el que se encuentra la información.
DESTINATARIO:	Nombre de la Institución o persona a quien van dirigidos los documentos.
ORDENACIÓN DE LA SERIE DOCUMENTAL:	Identificación del tipo de ordenamiento numérico, cronológico, alfabético u otro.

VIGENCIA ADMINISTRATIVA:

Calificación de los documentos considerados activos y pasivos y valorados temporales y permanentes. Información que además determina los calendarios de transferencias al Archivo.

NORMAS DE OPERACIÓN

- Las unidades responsables al recibir la documentación oficial deberán elaborar de
- Inmediato las fichas de control respectivas, estableciendo el mecanismo de seguimiento
- Administrativo de la gestión a que da lugar la pieza ingresada.
- La documentación que ingrese a la unidad responsable deberá ser distribuida con la mayor rapidez posible, en especial la correspondencia con carácter de urgente, manteniéndose cerrada y con controles adicionales la correspondencia confidencial o con valores y riesgos.

En la documentación que se reciba en la unidad responsable sea entregada por el propio interesado o su representante se deberá verificar lo siguiente:

- Los documentos deben ser dirigidos a la unidad responsable o a los servidores públicos que laboran en ella, en caso contrario, se regresarán al remitente;
- El asunto de que traten los documentos sea competencia de la misma;
- Si los documentos indican la remisión de anexos, éstos se adjunten efectivamente, de no ser así se asentará lo procedente en el propio documento; y
- Las unidades responsables deberán promover la sistematización del registro y control de la correspondencia de entrada.

ANEXO 3

SOCIALIZACION

Miryan Bravo

05/04/2010

DIRECCION PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DEL AZUAY



Lic. María Eugenia Verdugo G.

DIRECTORA PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DEL AZUAY

¿Cuáles son los principales cambios que, se Proyectan con un Plan de Prestaciones y Socialización de Información en el Departamento de Archivo?

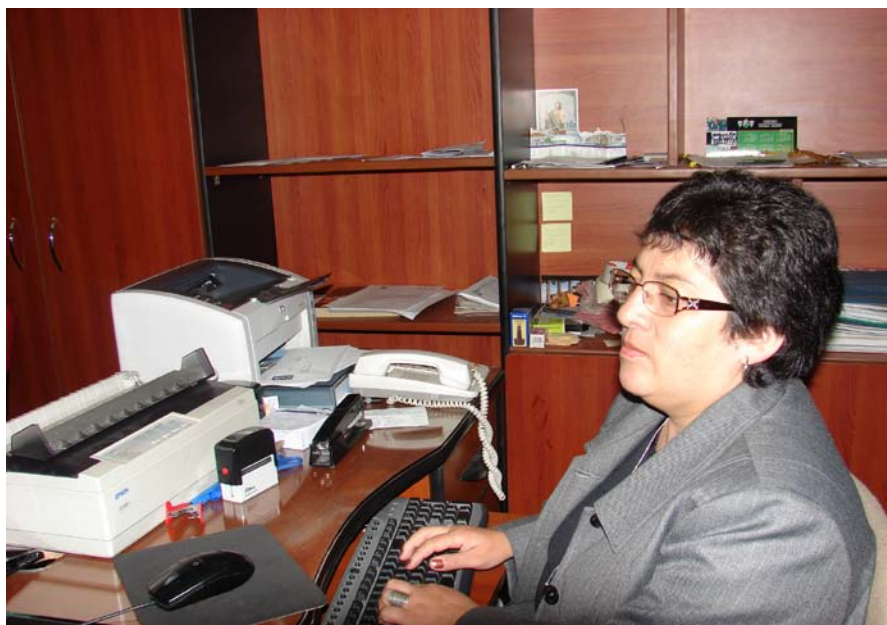
Pienso que ya existen cambios, en lo relacionado a ¿cómo podemos utilizar el plan en procesos de información? Me parece muy importante que el Departamento de Archivo se capacite con herramientas informáticas y se incorpore a las nuevas tecnologías.

También tienen una gran responsabilidad los actores sociales que están vinculados a la educación, son quienes deben hacer aportes para que este plan cumpla la misión de acortar diferencias entre aquellos que pueden acceder a la información y los que no pueden.



Sra. Ma. De Lourdes Coellar: DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO

El Programa de búsqueda proporciona información suficiente para poder realizar adecuadamente trámites eficaces y rentables de mejora para la Institución



Sra. Patricia Medina: DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN





El Personal de Archivo brinda información personalizada a docentes



