



**UNIVERSIDAD ACADEMIA HUMANISMO CRISTIANO
ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA**

**EFFECTIVIDAD DEL MANUAL DE GESTIÓN DE ARCHIVOS DEL INSTITUTO DE
DESARROLLO AGROPECUARIO (INDAP), A NIVEL CENTRAL Y REGIONAL
DURANTE EL AÑO 2016**

**Alumno(s): Escalante Bustos, Engelbert Antonio
Profesor guía: Sierra Valenzuela, Juan Enrique**

Tesis para optar al Título de Ingeniero de Ejecución en Gestión Pública

SANTIAGO – 2017

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo es fruto del esfuerzo y sacrificio de años de estudio y trabajo, por ende, me es grato agradecer a aquellas personas que estuvieron a mi lado, tanto físicamente como espiritualmente, en esta etapa de mi vida tan importante, dándome su apoyo en cada momento y circunstancias de la vida, alentándome como una verdadera hinchada, siempre creyendo en los logros que podía alcanzar, ellos fueron una parte fundamental en este largo camino y proceso que por fin terminará y dará paso a una nueva etapa en mi vida, la cual será de desarrollo personal y profesional, con bases para poder seguir perfeccionándome día a día y dar lo mejor de mí para luchar y que las nuevas generaciones tengan un mejor futuro y bienestar.

En especial agradecer a mi Madre “María Soledad Bustos Martínez” y Abuela “María Nery Martínez Ortega”, la cuales fueron una pieza fundamental en este proceso, dándome fuerzas y apoyo, levantándome el ánimo cuando las cosas andaban mal, ayudarme en todo sentido y entregándome valores solidos e intratables, los cuales inculcaron en toda la familia y a todas las generaciones.

Agradecer a mis hermanas, primos(as), tíos(as), a la familia en general, a los amigos(as), a todos ellos que estuvieron involucrados en este proceso de mi vida, los cuales me brindaron siempre su ayuda, apoyo y aliento para nunca bajar los brazos.

Finalmente agradecer a mi profesor guía Don Juan Enrique Sierra Valenzuela, el cual hizo posible este trabajo final, ya que sin su apoyo y colaboración no hubiera podido desarrollar esta investigación.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
ANTECEDENTES GENERALES E INSTITUCIONALES	3
1. ANTECEDENTES GENERALES	3
2. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES	7
2.1. Misión, Visión, Principios - Valores y Objetivos del INDAP	12
2.1.1. Misión	12
2.1.2. Visión	12
2.1.3. Principios y Valores	12
2.1.4. Objetivos	14
2.2. Organigramas Institucionales	15
2.2.1. Nivel Central	15
2.2.2. Unidad de Estudio	26
2.3. Antecedentes del Problema	41
2.4. Justificación de la Investigación	44
2.5. Limitaciones de la Investigación	46
2.6. Delimitación Espacial y Temporal de la Investigación	47
2.7. Pregunta de Investigación	47
2.8. Objetivos de la Investigación	47
2.8.1. Objetivo General	47
2.8.2. Objetivos Específicos	47
CAPÍTULO II	49
MARCO TEÓRICO	49
2. GESTIÓN DOCUMENTAL	49
2.1. Directrices y Normas Técnicas	51
2.2. Normativas	54
2.2.1. Decreto con Fuerza de Ley N° 5.200 de 1929, del Ministerio de Educación Pública	55
2.2.2. Oficio Circular N° 28.704 de 27 de agosto de 1981, de la Contraloría General de la República	55

2.2.3. Ley Nº 20.285 sobre Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información Pública de la Administración del Estado, de 11 de agosto de 2008 _____	56
2.2.4. Circular Nº 51 de 9 de febrero de 2009, de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, sobre disposiciones y recomendaciones referentes a conservación, transferencia y eliminación de Documentos _____	57
2.3. Manual de Gestión de Archivos del INDAP _____	58
2.3.1 Descripción Manual de Gestión de Archivos Año 2012 _____	59
2.3.2 Modo Operativo del Manual de Gestión de Archivos del INDAP _____	60
Fase 1: Control de Documentos _____	60
Fase 2: Administración de Archivos _____	67
Fase 3: Descripción Documental _____	71
CAPÍTULO III _____	73
MARCO METODOLÓGICO _____	73
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN _____	73
3.1. Tipo de Investigación _____	73
3.2. Sujeto de Estudio _____	74
3.3. Universo y Muestra _____	75
3.3.1. Datos Generales del Encuestado _____	75
A. Composición de la Muestra por Género _____	75
B. Composición de la Muestra por Estamentos _____	77
C. Composición de la Muestra por Años de Servicio _____	77
3.4. Instrumento de Recolección de Información _____	79
3.4.1. Encuesta _____	79
3.5. Dimensión de la Variable de Investigación _____	80
CAPÍTULO IV _____	81
DESARROLLO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS _____	81
4. ANÁLISIS DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN _____	81
4.1. Encuesta _____	81
4.1.1 Interpretación Gráfica de las Preguntas _____	83
4.1.3. Resultados de las Preguntas Generales _____	93
4.1.4. Percepción que los Encuestados tienen respecto a la Efectividad del Manual de Gestión de Archivos del INDAP _____	99
4.1.5. Aspectos Específicos respecto a las Fases del Manual de Gestión de Archivos del INDAP _____	99

4.2. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS	101
CAPÍTULO V	102
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	102
BIBLIOGRAFÍA	109
ANEXOS	112
ANEXO N° 1	112
Encuesta a los Funcionarios encargados de la Unidad Oficinas de Partes y Documentación del INDAP a Nivel Central y a Nivel Regional	112
ANEXO N° 2	117
ANÁLISIS DE FORTALEZAS / OPORTUNIDADES / DEBILIDADES / AMENAZAS	117
ANEXO N° 3	118
CATASTRO DE ARCHIVOS EN REGIONES	118

INTRODUCCIÓN

La finalidad de este trabajo es darle al INDAP, en general, un sistema de Gestión Documental que involucre a los Funcionarios del INDAP, en el desarrollo y cumplimiento de sus funciones con respecto al manejo Documental de su entidad, con miras a proporcionar una herramienta estratégica para el mejoramiento del área archivística, todo ello teniendo un excelente y práctico “Manual de Gestión de Archivos”.

Funcionalmente el INDAP se basa en la Ley Orgánica Artículo Primero Ley N° 18.910 - Modif. Ley N° 19.213 (Publicada en el Diario Oficial de 4 de mayo de 1993), contenida en el D.F.L. RRA. N° 12, de 1963, del Ministerio de Hacienda, cuyo texto coordinado y sistematizado fue fijado por Decreto Supremo N° 43, de 1968, del Ministerio de Agricultura, y sus modificaciones posteriores, de esta manera el INDAP bajo el Artículo 1º nos señala que es un Servicio funcionalmente descentralizado, de duración indefinida, con personalidad jurídica y patrimonio propio con plena capacidad para adquirir, ejercer derechos y contraer obligaciones y éste, a su vez, estará sometido a la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio de Agricultura.

El presente estudio se centra en la “Normalización para la Gestión de Documentos del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), a Nivel Central”, el cual es administrado por la Oficina de Partes y Documentación, esta Oficina depende del Departamento de Gestión Administrativa y ésta, a su vez, de la División de Administración y Finanzas, esta Oficina controla, registra y distribuye la correspondencia del Nivel Central, desde Regiones y hacia Regiones, junto con la administración del Sistema de Gestión de Documentos a Nivel Nacional, además, de la mantención de Archivos de manera organizada de las distintas Divisiones.

El rol que cumple el tratamiento Documental dentro del ámbito administrativo y organizacional en una institución influye directamente en el buen desarrollo de las

funciones que allí se desempeñan; es así como el “Archivo” es un área de soporte administrativo muy importante para la gestión institucional.

Sin embargo, el manejo Documental ha presentado una problemática histórica de planeamiento conceptual y metodológico desde sus inicios, lo cual ha desencadenado graves consecuencias al momento de recuperar la información. Eduardo Peis y Antonio A. Ruiz-Rodríguez (EL ARCHIVO COMO SISTEMA DE INFORMACIÓN)¹ indica que “El acceso Documental se enfrenta a un acuciante problema: la identificación, valoración y selección de imponentes masas Documentales”¹, lo anterior dio paso al nacimiento de la Gestión Documental comenzando con el reconocimiento de la archivística como una técnica tras la segunda guerra mundial, desde entonces diferentes propuestas y modelos internacionales conllevaron a desarrollar estándares y políticas con miras a normalizar el concepto archivístico.

Con el fin de normalizar la gestión Documental, se creó un Manual de procedimientos denominado “Manual de Gestión de Archivos”, donde su objetivo es estandarizar un procedimiento con el fin de normalizar la gestión de los Archivos de la institución y cumplir con lo establecido en las disposiciones legales, este procedimiento unifica criterios bajo los que se deberían administrar los Archivos institucionales, dando garantías que los Documentos conservados y la información contenida en ellos sea utilizada con eficiencia y eficacia por los Funcionarios o Funcionarias del INDAP y la Ciudadanía, donde su objetivo es estandarizar procesos y actividades con el fin de organizar y describir los registros de la institución, esto se deberá aplicar a todas las Unidades Administrativas del INDAP.

¹ PEIS, Eduardo; RUIZ RODRÍGUEZ, Antonio A. EL archivo como sistema de información [EN LINEA] Disponible en: <www.ugr.es/~epeis/docencia/archivistica/ruiz3.doc>

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES GENERALES E INSTITUCIONALES

En el presente capítulo se expondrán los antecedentes generales, por un lado, que explican la problemática asociada a la gestión Documental que tiene a su cargo la Unidad de Oficina de Partes y Documentación del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP); y, por otro, institucionales, es decir, su misión, visión, principios y valores, así como sus objetivos y estructura organizacional.

1. ANTECEDENTES GENERALES

El proyecto surge en el marco del proceso de normalización de las actividades que el Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), lleva a cabo en sus distintas áreas de negocio y soporte, bajo la estrategia de mejora continua que la el Estado impulsa a través de los distintos programas de mejoramiento de la gestión (PMG).

La Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, junto con la Comisión de Probidad y Transparencia han elaborado un plan de trabajo específico destinado a organizar y describir los Archivos de Documentos Administrativos; plan de trabajo que el INDAP no ha podido establecer en su totalidad, producto de la carencia de un procedimiento que permita ejecutar los componentes asociados a Control de Documentos; Administración de Archivos, y Descripción de Documentos, es decir, a la gestión Documental, que finalmente, permitirían establecer un ordenamiento en la gestión de Archivos de la institución.

Paralelamente, a través del Memorándum N° 68.081 del Departamento de Gestión Administrativa del INDAP, con fecha 26 de octubre de 2012, se enuncia que al momento de realizar la clasificación de los Documentos Administrativos, se presentó más de un problema, pues los criterios de clasificación de documento utilizados por los Encargados Regionales de las Oficina de Partes y Documentación para realizar los catastros solicitados, eran muy amplios y propios

de cada Encargado, dado que en el Manual de Gestión de Archivos, no se establecen criterios claros y específicos de cómo lograr consolidar los Documentos o agruparlos en forma genérica, lo que conllevó a confusiones a quienes manejaban los procedimientos de rigor. Además, se suma el hecho de que los procesos no se realizaron de acuerdo a los compromisos y plazos establecidos, los cuales no son especificados por el Memorándum mencionado.

También, en el envío de la documentación administrativa por parte de las Regiones y sus respectivas Agencias de Áreas al Archivo Central se producían inconsistencia de información, dado que los registros físicos enviados, no eran coincidentes con los registros digitalizados que se emitían de la Región.

Se suma a lo anterior, el poco espacio de almacenamiento disponible en sus Bodegas de resguardo de información Documental. Por ello, que las Direcciones Regionales y sus Agencias de Áreas correspondientes solicitan recursos extras para ampliar sus dependencias, o sea, las Bodegas, con el fin de obtener no solo mayor espacio físico, sino que un mejor orden de la documentación resguardada y, de esta forma, lograr que el tiempo de respuesta se acorte.

Por lo anterior, en el año 2012, se elaboró un Manual de Gestión de Archivos, el cual tenía como base el Manual de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos², con el objetivo planteado anteriormente, es decir, diseñar un plan de trabajo específico destinado a organizar y describir los Archivos de Documentos Administrativos, tanto los emitidos como los recibidos por la institución, para su posterior catalogación, y así poder dar cumplimiento a lo establecido por la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

Fue, además, sustentado bajo los lineamientos del Oficio Circular N° 28.704, de 27 de agosto de 1981, de la Contraloría General de la República, sobre disposiciones y recomendaciones referentes a eliminación de Documentos y por

² Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos –disponible en <http://www.dibam.cl/614/w3-channel.html>

las Normas Generales contenidas en el Decreto con Fuerza de Ley (DFL) N° 5.200 de 1929, del Ministerio de Educación Pública.

Bajo estas disposiciones se configuran una serie de Documentos, algunos legales y otros a través de Circulares o Documentos. Entre ellos, destacan:

La Circular N° 51 de 09 de febrero de 2009 de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, sobre disposiciones y recomendaciones referentes a conservación, transferencia y eliminación de Documentos, nos señala las recomendaciones existentes referentes a la eliminación de Documentos.

La Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM), con motivo de la entrada en vigencia de la Ley N° 20.285 del 20 de Agosto 2008, sobre Acceso a la Información Pública, generada por el Ministerio Secretaria General de la Presidencia, la cual nos indica sobre Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado y, en el ejercicio de las facultades que le otorga el DFL. 5.200 de 1929, la cual difunde las disposiciones y recomendaciones referente a la conservación, transferencia y eliminación de Documentos, con el objetivo de fortalecer a los Encargados de la gestión Documental y Archivo. Esto, por considerar que el conocimiento de este cuerpo normativo y su observancia por los Funcionarios públicos y, Encargados de la gestión Documental y Archivos, incidirá directa y favorablemente en el cumplimiento de los objetivos de la Ley N° 20.285 de 20 de Agosto de 2008.

Al parecer los problemas están relacionados, entre otros, con: la ausencia de un sistema óptimo para la gestión Documental; los criterios para la clasificación de Documentos; la capacitación llevada adelante, los procedimientos adoptados, los registros de información, la normativa existente y la falta de espacio físico para almacenar los Documentos oficiales existentes, tanto propios como foráneos. También, dado que estamos pensando en gestión Documental, hay o no problemas relacionados con: la manipulación y uso inadecuado de los mismos,

tanto de Funcionarios como Usuarios; la ausencia de un nuevo sistema de clasificación; la no existencia de nuevos métodos de ordenación de los mismos; la no aplicación de nuevos instrumentos de carácter descriptivo que permitan localizar de manera más oportuna y eficaz los Documentos correspondiente, la carencia de sistemas de control para la utilización y mantención de los Documentos.

Lo descrito, redundando en el que el servicio que se entrega no es el más adecuado, pues la búsqueda de Documentos se hace más lenta, lo que va en contra de un acceso expedito al o los Documentos solicitados por los Usuarios -internos y externos-, lo que se traduce en ineficiencia, ya que no se están cumpliendo con los objetivos planteados por el Manual Gestión de Archivos, los cuales son estandarización y normalización de los procesos y actividades para la organización, así como también actividades de organización y descripción de los Archivos institucionales, aplicando criterios de calidad, eficacia, pues no es oportuno el servicio entregado a los mismos, a pesar de ser "accesible".

A lo anterior, se suma, además, el problema de que hay un desconocimiento respecto a los procedimientos relativos a gestión Documental, los cuales a su vez, se ven entorpecidos por las normativas existentes, dado que no es sólo un organismo público el que establece las directrices de este tipo de gestión Documental a seguir, sino que se suman otros, lo que en cierta medida genera entorpecimiento al momento de iniciar la búsqueda de los mismos, lo que se traduce en la práctica no sólo en pérdida de tiempo sino que, también de recursos.

Lo señalado incide, asimismo, en todos aquellos aspectos relacionados con la "administración del ciclo de vida" de los Documentos archivados, sean en papel o digitalizados. Por lo tanto, es necesario, establecer dentro de la Unidad en estudio, en lo relativo a Documentación, un mejoramiento del Manual de Gestión de Archivos y de sus Procedimientos para el Archivo de Documentos que vayan desde su organización física, pasando por la conservación de los mismos -vida útil

de los Documentos-, hasta el acceso y difusión de éstos, todo enmarcado en el cumplimiento de las normativas y directrices asociadas al manejo de Documentos.

Todo lo anterior, se plantea ante la necesidad de optimizar los tiempos de respuesta de los Usuarios, tanto internos como externos a la organización en estudio, para de esta manera, no solo aprovechar de mejor forma las bondades de la gestión Documental, sino que, también, los recursos materiales y humanos existentes y, sobre todo, el recurso de información.

2. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES

Para desarrollar el presente punto se tomará como referencia tanto la información existente en la página web del Servicio Público en estudio como Documentos oficiales.

El Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), es un Servicio descentralizado, que posee personalidad jurídica y patrimonio propio, otorgando autonomía dependiente del Ministerio de Agricultura y el principal Servicio estatal orientado a apoyar a la Agricultura Familiar, en Agosto de 1962, el Congreso Nacional aprobó la Ley de Reforma Agraria N° 15.020, la participación del INDAP bajo la Reforma Agraria fue entregar asistencia técnica y crediticia a los campesinos. El INDAP se rige por la Ley Orgánica N° 18.910 dictada en 1990 y modificada mediante la Ley N° 19.213 de 1993. Este Organismo genera fomento productivo, el cual se entiende como la asignación de recursos para transformar a la agricultura familiar en unidades productivas autosustentables. Para ello, se realizan intervenciones de carácter temporal, que buscan generar ofertas de productos silvoagropecuarios competitivos y acordes a las proyecciones de la demanda nacional e internacional, mejorando así su rentabilidad económica.

En términos generales, el objetivo del INDAP, es mejorar la calidad de vida de los y las pequeñas agricultoras y sus familias, contribuyendo de esta forma al desarrollo rural.

El INDAP cuenta con una dotación de 1.452 Funcionarios(as) a nivel Nacional, de la cual 45% son mujeres. El 93% corresponde a Funcionarios(as) a Contrata y el 7% de Planta. La gestión institucional se complementa con 359 Funcionarios/as a Honorarios y 55 Suplentes, dando un total de 1.866 Funcionarios.

Tabla 1: Dotación del INDAP Según Calidad Jurídica

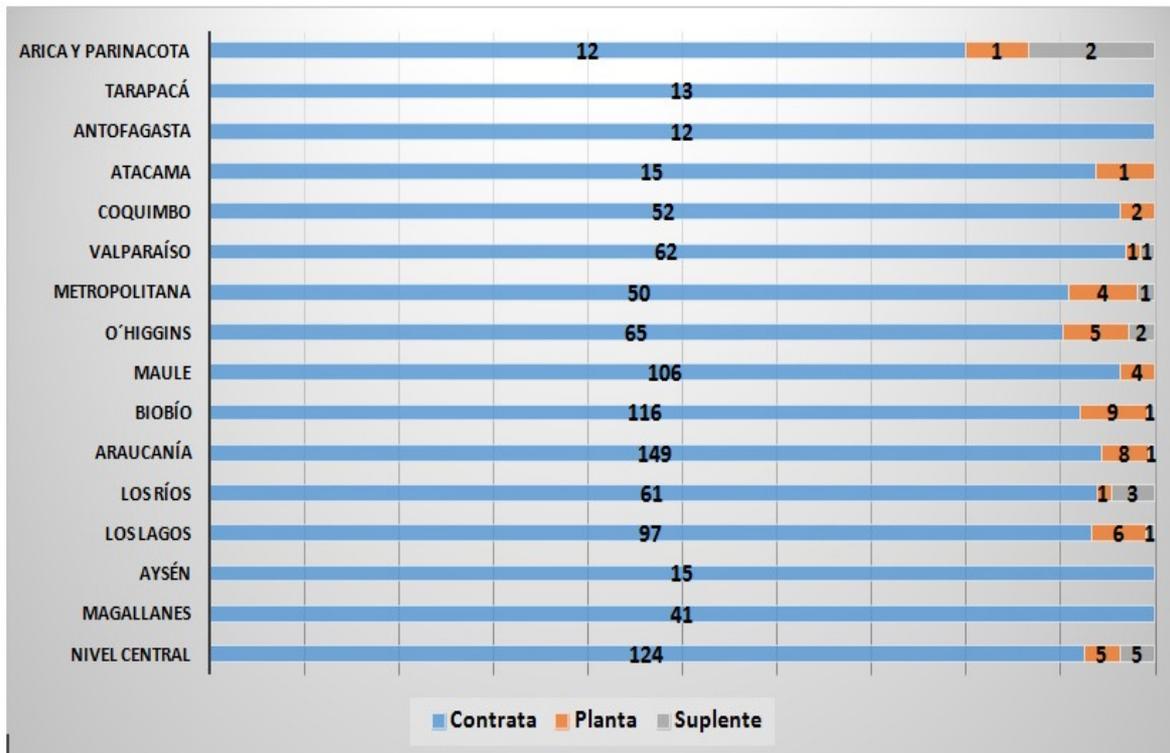
Calidad Jurídica	A Contrata			Planta			Total		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Profesional	988	573	415	48	36	12	1.036	609	427
Técnicos	224	98	126	8	6	2	232	104	128
Administrativos	128	57	71	5	2	3	133	59	74
Auxiliar	-	-	-	1	1	-	1	1	-
Directivos	-	-	-	46	29	17	46	29	17
Expertos	4	1	3	-	-	-	4	1	3
Total	1.344	729	615	108	74	34	1.452	803	649

Fuente: INDAP.

El INDAP tiene 1.452 Funcionarios, donde el 71% de éstos son Profesionales, los Técnicos equivalen al 16%, en tanto un 9%, corresponde a Administrativos y Auxiliares; y, los Directivos representan el 3 % del total de Funcionarios del Instituto.

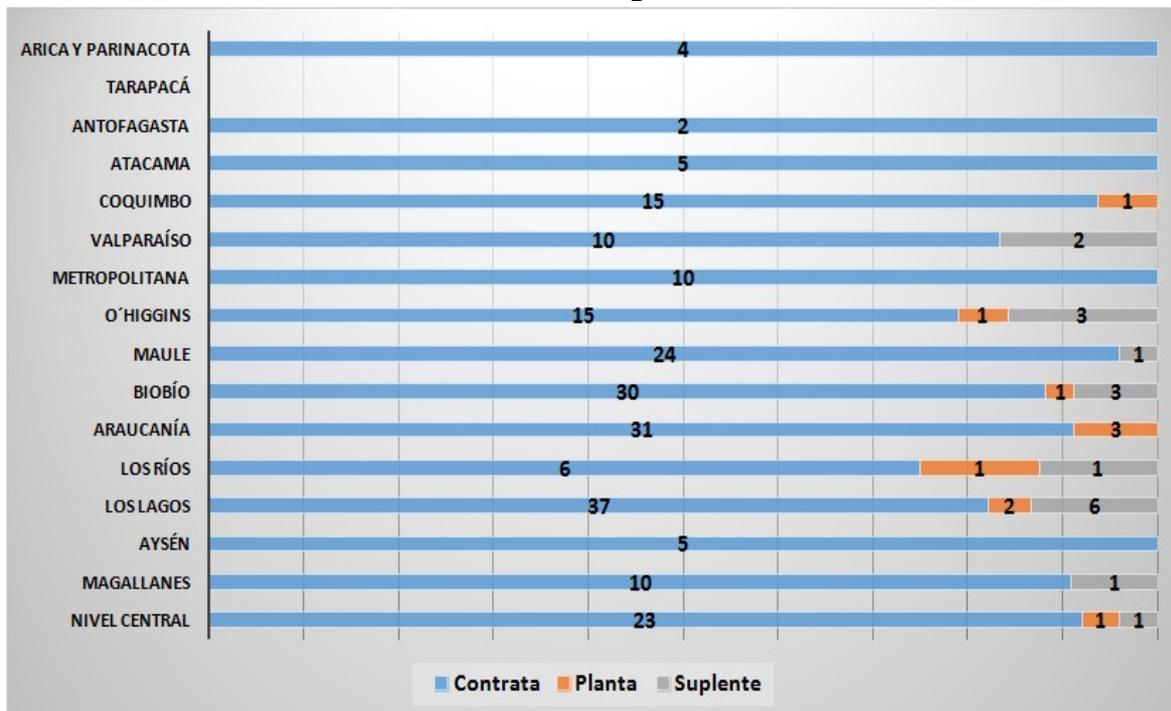
A continuación, se presentan la dotación de Profesionales, Técnicos y Administrativos del INDAP según calidad jurídica y tanto a nivel Regional como a Nivel Central.

Ilustración 1: Dotación de Profesionales del INDAP Según Calidad Jurídica Nivel Regional y Nivel Profesional



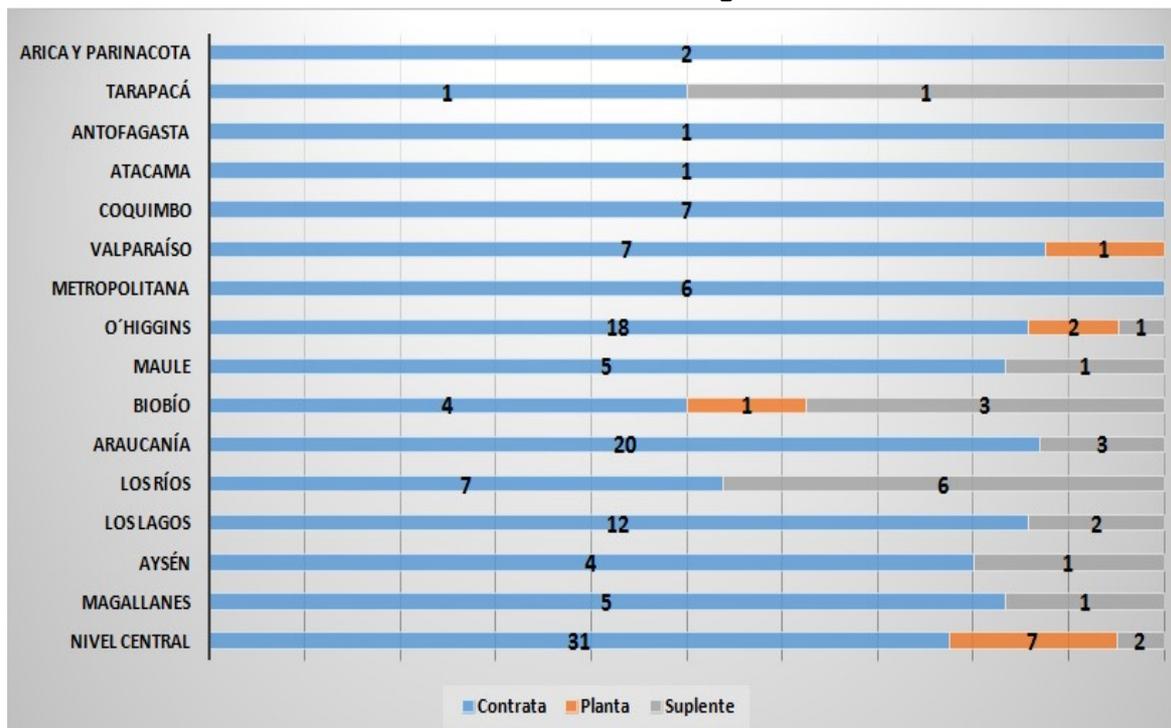
Fuente: INDAP - Sistema de Remuneraciones, 2015.

Ilustración 2: Dotación de Técnicos del INDAP Según Calidad Jurídica



Fuente: INDAP - Sistema de Remuneraciones, 2015.

Ilustración 3: Dotación de Administrativos del INDAP Según Calidad Jurídica



Fuente: INDAP, Sistema de Remuneraciones, 2015.

Los cargos están definidos tanto por la Ley N° 18.910 que Sustituye Ley Orgánica del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP) como por la Ley de Planta: Director Nacional, Subdirector de Desarrollo Rural, Jefes de División, Directores Regionales, Jefes de Departamentos, Jefes de Oficina; Profesionales; Técnicos; Administrativos y Auxiliares. El personal restante desempeña funciones y no cargos.

Por otra parte, el INDAP ingresó al Sistema de Alta Dirección Pública (SADP), el año 2006, lo cual implica que los cargos directivos hasta el tercer nivel jerárquico sean provistos mediante concurso público conducido por el Servicio Civil.

Su despliegue territorial es realizado a través de dos niveles: el primero, corresponde a 15 Direcciones Regionales; y, el segundo al nivel local, donde se posicionan por medio de sus 111 Agencias de Aéreas, 20 Oficinas Locales y apoyo de Oficinas Móviles, cubriendo todas las comunas rurales, llegando a localidades más aisladas y distantes del país.

Como apoyo principal a la Agricultura Familiar, el INDAP se define como una plataforma de Servicios especializada de fomento productivo, la que se encuentra diseñada para contribuir a la inserción competitiva de este segmento en condiciones de mayor equidad.

La plataforma de Servicios se compone de cuatro ejes fundamentales, los cuales se despliegan a través de diferentes instrumentos que varían en intensidad y especificidad, dependiendo de las características de los segmentos de clientes, rubros y territorios.

La plataforma de Servicios está compuesta por créditos (corto y largo plazo) e incentivos para asesorías técnicas e inversiones. Presupuestariamente, representa aproximadamente el 83% del presupuesto total de la institución; presupuesto que bordea los MM\$ 200.000, con importantes incrementos año a año.

Características importantes de destacar son su concursabilidad y la estandarización de los tiempos de respuesta.

La entrega de los diferentes Servicios se realiza en coordinación con consultores externos (personas naturales o jurídicas), que, en su conjunto, forman parte de la institucionalidad que trabaja en el Mundo Rural, cumplen un rol estratégico y de gran relevancia en el impacto que, finalmente, pueda lograr el INDAP en la Agricultura Familiar.

Otro elemento fundamental en la entrega de Servicios, lo constituye la generación de Alianzas Estratégicas. Dentro de éstas podemos destacar las siguientes:

- Convenios con Municipios para la ejecución de los Programas de desarrollo local y territorial indígena. Y,

- Convenios con la Agroindustria para encadenar productivamente a los agricultores tanto a mercados nacionales como para la exportación.

2.1. Misión, Visión, Principios - Valores y Objetivos del INDAP

A continuación, se enuncian la misión, visión, principios-valores y objetivos de la institución en estudio.

2.1.1. Misión

“Contribuir al desarrollo económico sostenible y a la valorización de la Agricultura Familiar Campesina y sus organizaciones, mediante una acción de fomento tendiente a fortalecer el capital humano, social, productivo, natural y cultural, de hombres, mujeres, jóvenes y pueblos originarios en los territorios”. (INDAP, s.f.)³

2.1.2. Visión

“Ser una institución pública de excelencia, plural, dialogante y que trabaja en red con otros actores públicos y privados, en beneficio de la Agricultura Familiar Campesina del país”. (INDAP, s.f.)⁴

2.1.3. Principios y Valores

- **Transparencia y Probidad:** el INDAP, cuidará de mantener altos estándares de probidad y transparencia en la realización de la función pública encomendada, de modo de ser una institución cercana, abierta y de conducta intachable en términos de honestidad y rectitud de sus Funcionarios.

³Instituto de Desarrollo Agropecuario – Disponible en <http://www.indap.gob.cl/indap/qu%C3%A9-es-indap>

⁴Instituto de Desarrollo Agropecuario – Disponible en <http://www.indap.gob.cl/indap/qu%C3%A9-es-indap>

- **Pluralidad y Respeto por las Personas:** el INDAP, reconoce y respeta la diversidad ideológica, política, cultural, religiosa o de género, valorando las distintas identidades personales y culturales como parte de una sociedad que es cada vez más plural y diversa. En este contexto, el respeto irrestricto a las personas será un valor irrenunciable de esta administración.
- **Excelencia:** El INDAP, orientará el accionar de sus Funcionarios para alcanzar altos estándares de calidad y desempeño, potenciando para ello, buenas prácticas de gestión institucional, innovación, cooperación e integración del conocimiento.
- **Creatividad, Trabajo en Equipo y Participación:** el INDAP, promoverá el trabajo innovador, buscando soluciones creativas para enfrentar las oportunidades, problemas y desafíos relacionados con su accionar. Para ello, se fomentará el trabajo en equipo, la participación y el respeto por la opinión ajena, pues ese es el sustrato para crear e innovar.
- **Cooperación:** El INDAP, potenciará relaciones que fomenten la cooperación y colaboración con otras instituciones públicas, las empresas privadas, las universidades e institutos técnicos, las organizaciones de la sociedad civil y los organismos internacionales, entre otros actores, de modo de generar nuevas sinergias para lograr los objetivos de desarrollo de la Agricultura Familiar. Y,
- **Justicia y solidaridad:** El INDAP, fomentará una cultura institucional comprometida con el logro de mayores niveles de igualdad y solidaridad en el campo y de respeto a los derechos de todos sus habitantes, particularmente de aquellos que exhiben una condición de rezago: mujeres, jóvenes y pueblos originarios”. (INDAP, s.f.)⁵

⁵Instituto de Desarrollo Agropecuario – Disponible en <http://www.indap.gob.cl/indap/qu%C3%A9-es-indap>

2.1.4. Objetivos

Respecto a los Objetivos del INDAP, que son considerados estratégicos, se han establecido los siguientes:

- “Apoyar el acceso de la Agricultura Familiar Campesina a un sistema de extensión y apoyo a la innovación que mejore sus capacidades y habilidades para desarrollar emprendimientos agrícolas y rurales, considerando las oportunidades y restricciones que señalan los mercados, los territorios y el medio ambiente.
- Facilitar el acceso de la Agricultura Familiar Campesina a programas de financiamiento (créditos e incentivos) adecuados a las necesidades de capital de trabajo e inversiones requeridos para potenciar la diversidad de emprendimientos económicos, individuales y asociativos.
- Ampliar y mejorar las condiciones de acceso de la Agricultura Familiar Campesina a los mercados locales regionales, nacionales e internacionales, promoviendo productos tradicionales y diferenciados de alta calidad y buscando un acercamiento entre el productor y el consumidor final.
- Fortalecer el desarrollo organizacional de la Agricultura Familiar Campesina para así contribuir al desarrollo de su actividad productiva y de su integración a los mercados, así como al fortalecimiento de su participación y posicionamiento como un actor relevante en la sociedad. Y,
- Apoyar el desarrollo y fortalecimiento del capital social de la Agricultura Familiar Campesina, impulsando la cooperación entre productores, así como la constitución de redes y alianzas entre éstos y los actores públicos y

privados, para canalizar nuevos recursos y competencias hacia el mundo rural". (INDAP, s.f.)⁶.

Cada uno de los aspectos relativos a la misión, visión, principios-valores y objetivos estratégicos del INDAP están en línea con lo establecido en la Ley Orgánica del INDAP -Ley N° 18.910, publicada con fecha 3 de febrero de 1990, la cual fue modificada por la Ley N° 19.213, publicada con fecha 4 de mayo de 1993, donde el conjunto de sus disposiciones constituyen el cuerpo normativo, a partir del cual se define y regula el quehacer institucional, incluyendo entre otros aspectos, su organización, funciones y atribuciones, las cuales han sido complementadas con el tiempo, por ejemplo, con Resoluciones Exentas, como veremos más adelante, al abordar el Organigrama institucional.

En efecto, en dicha Ley Orgánica, se enuncian la naturaleza, objetivos y facultades de este Servicio Público, así como su organización y administración, además, de aspectos relativos a su patrimonio, finalizando con una serie de disposiciones de carácter general.

2.2. Organigramas Institucionales

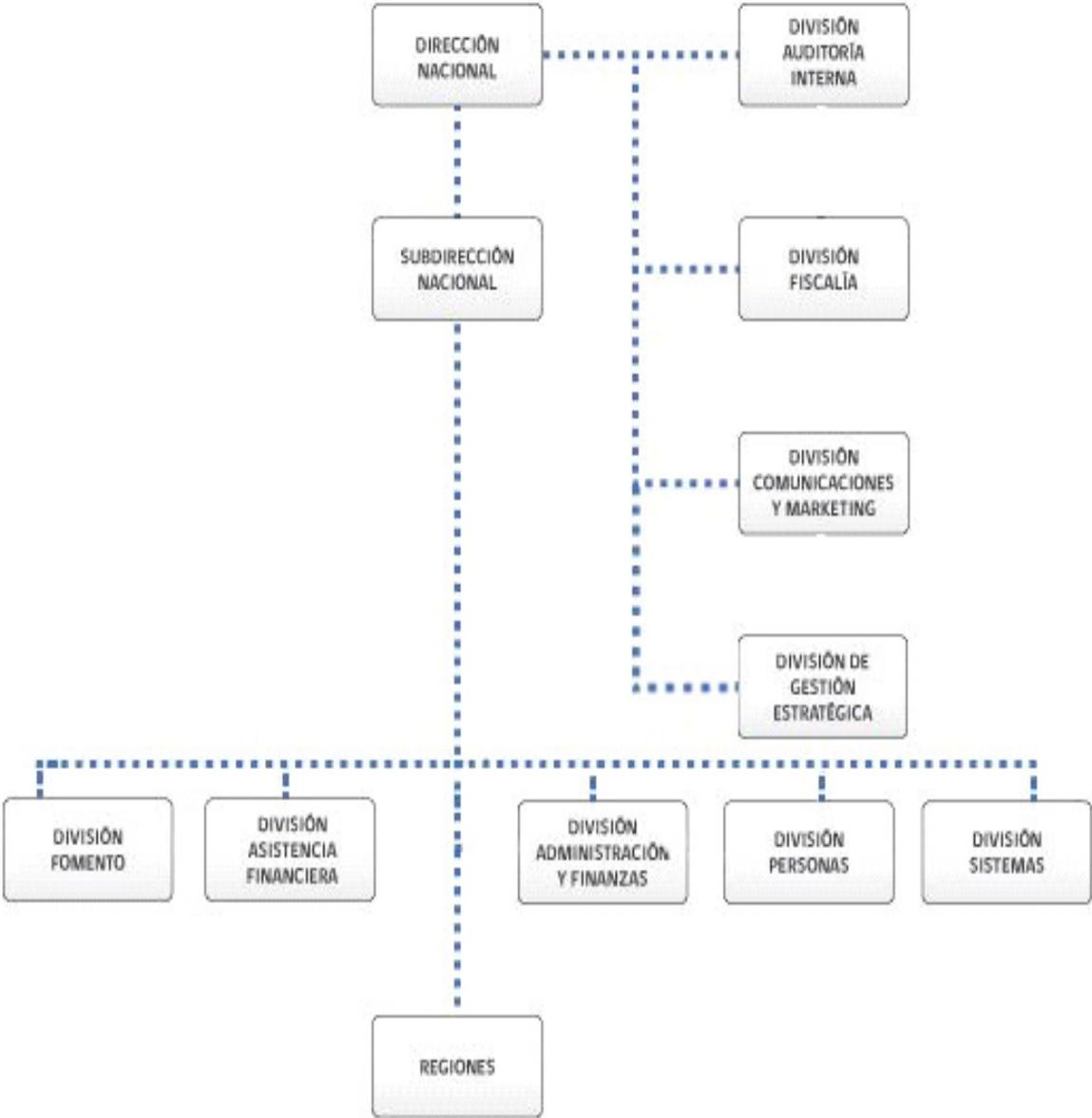
En el presente punto se presentarán dos organigramas institucionales de la entidad en estudio.

2.2.1. Nivel Central

Uno, correspondiente al Nivel Central del INDAP donde se encuentran, tanto la Dirección Nacional, como la Subdirección Nacional con sus respectivas divisiones y las Regiones que dependen, directamente de la Dirección Nacional (Organigrama N° 1).

⁶Instituto de Desarrollo Agropecuario – Disponible en <http://www.indap.gob.cl/indap/qu%C3%A9-es-indap>

Ilustración 4: Organigrama N° 1 Instituto Nacional de Desarrollo Agrícola (INDAP) Nivel Central



Fuente: INDAP.

Como se aprecia, la organización funcional del INDAP se estructura en base a nueve Divisiones: Gestión Estratégica, Fomento, Asistencia Financiera, Sistemas, Administración y Finanzas, Personas, Auditoría Interna, Fiscalía, y Comunicaciones y Marketing.

La dirección superior de la institución, como se verá más adelante, recae tanto en Dirección Nacional como en la Subdirección Nacional, a lo que se suman 15 Directores Regionales. Todas estas autoridades son responsables por la conducción estratégica de la misma.

La organización administrativa y operativa del INDAP tiene como base lo establecido en la Resolución Exenta N° 042250 del 2 de mayo de 2013, la cual surge a partir de la necesidad institucional de adecuarla y modernizarla a fin de adaptarla a las *“nuevas necesidades organizacionales, de funcionamiento y de estructuras, con el objeto de ser más eficientes y efectivos en el cumplimiento de la misión y objetivos que las leyes asignan al Instituto, sean coherentes con las demandas de la ciudadanía, la estrategia institucional y los principios orientadores de la modernización del Estado”*. (Molina, s.f.)⁷.

También, la nueva organización, que responde a una medida de orden de carácter administrativo toma en consideración *“aspectos conceptuales sobre misión y objetivos institucionales, y aspectos funcionales referidos a competencias, atribuciones y responsabilidades de cada estamento”* (Molina, s.f.)⁸, las cuales dan sentido a esta nueva estructura organizacional.

Cabe señalar, que la misma tiene como marco normativo, tanto al Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653 de 2.000 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575 sobre Bases Generales de la Administración del Estado, como la Ley N° 18.910, modificada por la Ley N° 19.213, que contienen el Estatuto Orgánico del INDAP.

La presente Resolución Exenta N° 042250, en lo que se refiere a la Organización Administrativa y Operativa del INDAP, nos expresa que territorialmente ésta *“se estructura sobre la base de una Dirección Nacional; las Direcciones Regionales y en las Agencias de Áreas, que corresponden a Unidades territoriales dependientes*

⁷Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/estructuras-organizacionales-y-tipos-de-organigramas/>

⁸Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/estructuras-organizacionales-y-tipos-de-organigramas/>

de las respectivas Direcciones Regionales”. (INDAP, <http://transparencia.indap.cl>, 2013)⁹.

Respecto a la Dirección Nacional, se indica que es “*el nivel superior del Servicio, donde radican las funciones de Dirección; Control; Supervisión; Auditoría, y la emisión de Reglamentos generales o específicos y el diseño de instrumentos del INDAP*”. (INDAP, <http://transparencia.indap.cl>, 2013)¹⁰. Además, de lo señalado, a la Dirección Nacional, le corresponde, adicionalmente:

- 1) “*Dirigir y coordinar a las Divisiones que cumplan funciones operativas o del negocio, las Divisiones de apoyo, ya las Direcciones Regionales, alineando a la organización alineada en función de sus objetivos, para estos efectos evaluará permanentemente el cumplimiento de objetivos, metas y compromisos de cada unidad organizacional.*”
- 2) *Instruir las acciones de mejoramiento de programas, instrumentos y convenios en base a resultados de seguimiento y evaluación de estos. Y,*
- 3) *Participar en la implementación de las políticas de cooperación internacional y las relaciones institucionales con organismos que presten este tipo de cooperación*”. (INDAP, <http://transparencia.indap.cl>, 2013)¹¹.

Asimismo, la Dirección Nacional estará integrada por:

- **Un Director Nacional:** “*Jefe Superior del Servicio y Funcionario de más alta jerarquía del INDAP. Le corresponde dirigir, organizar y administrar el INDAP, controlarlo y velar por el cumplimiento sus objetivos, respondiendo de su gestión y desempeñado las funciones y atribuciones que le asignen las leyes. Le corresponde, además, asumir la representación del INDAP, cumplir*”

⁹Disponible en: http://transparencia.indap.cl/Archivosenlace/Normativa/Res_42250.pdf

¹⁰Disponible en: http://transparencia.indap.cl/Archivosenlace/Normativa/Res_42250.pdf

¹¹Disponible en: http://transparencia.indap.cl/Archivosenlace/Normativa/Res_42250.pdf

los mandatos legales y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales”. Y,

- Una **Subdirección Nacional** que el corresponde “*velar por el cumplimiento coherente y eficiente de las orientaciones definidas en los objetivos estratégicos y directrices superiores de la Institución, coordinando el diseño y toma de decisiones asociadas a la gestión operacional y de apoyo*”. (INDAP, <http://transparencia.indap.cl>, 2013)¹².

Por otro lado, se establece que la Dirección Nacional en esta nueva organización administrativa y operacional, contará con un **Staff Asesor**, que estará compuesto por la Sigüientes Divisiones: “*Fiscalía, Comunicaciones Corporativas, Auditoría Interna y Gestión Estratégica, quienes reportarán, directamente, a la Dirección Nacional*”. (INDAP, <http://transparencia.indap.cl>, 2013)¹³.

También, en la Resolución, dentro del Artículo N° 3, se indican tanto el **objetivo** como las **funciones** que van a tener cada una de las Divisiones que son parte de este Staff Asesor, como se aprecia en la Tabla N° 2.

Tabla 2: Objetivos y Funciones de las Divisiones que son parte del Staff Asesor de la Dirección Nacional del INDAP

División Fiscalía

Tiene por **Objetivo** asesorar jurídicamente a la Dirección Nacional y demás estructuras de la Institución, en todas las materias de carácter legal, administrativas o judiciales, asegurando la juridicidad y legalidad de los actos Administrativos institucionales.

Sus principales **funciones** son:

1. Asistir y asesorar a la Dirección Nacional y demás dependencias institucionales respecto de toda materia de orden legal, jurídica o reglamentaria.
2. Asumir el patrocinio y representación del Instituto en los juicios en que se vea involucrado, por sí o a través de terceros.
3. Propiciar la uniformidad de criterios jurídicos en la interpretación de la normativa legal que rige al Instituto.
4. Apoyar el ejercicio de la potestad disciplinaria del Director Nacional.

¹²Disponible en: http://transparencia.indap.cl/Archivosenlace/Normativa/Res_42250.pdf

¹³Disponible en: http://transparencia.indap.cl/Archivosenlace/Normativa/Res_42250.pdf

Continuación Tabla N° 2

División Auditoría Interna

Tiene por **Objetivo** apoyar al Director Nacional, mediante una estrategia preventiva, proponiendo como producto de su acción, políticas, planes, programas y medidas de control para el fortalecimiento de la gestión institucional y el resguardo de los recursos que le han sido asignados a INDAP.

Sus principales **funciones** son:

1. Evaluar los procedimientos de control interno definidos por la Institución, recomendando el uso eficiente de los recursos humanos, financieros y materiales del INDAP y gestionando el Proceso de Gestión de Riesgos en el Servicio.
2. Promover la adopción de mecanismos de autocontrol en todas las Unidades operativas del INDAP,
3. Propiciar y promover programas de prevención y de probidad administrativa.
4. Efectuar el seguimiento de las medidas preventivas y correctivas, emanadas de los informes de auditoría aprobadas por la autoridad.
5. Coordinarse con el Consejo de Auditoría Interna de Gobierno a través del Auditor Ministerial del Ministerio de Agricultura y con la Contraloría General de la República.

División Gestión Estratégica

Tiene por **Objetivo** apoyar a la Dirección Nacional en la toma de decisiones estratégicas, mediante el análisis permanente de sus políticas. El monitoreo y evaluación de los cambios del entorno, la conducción y retroalimentación de la planificación y del fortalecimiento de la gestión institucional.

Sus principales **funciones** son:

1. Conducir el proceso de planificación estratégica y programación de los recursos institucionales, monitoreando su cumplimiento y evaluando sus resultados.
2. Conducir el proceso anual de diseño y elaboración de presupuesto.
3. Retroalimentar a las Unidades institucionales respecto del seguimiento y cumplimiento de los indicadores de desempeño y metas institucionales.
4. Análisis y retroalimentación a la Dirección Nacional de la información de clientes externos e internos recogida a través de los distintos medios institucionales.
5. Análisis del impacto de las políticas y programas implementados.

Fuente: INDAP – Ministerio de Agricultura, Resolución Exenta N° 042250 de 2 de Mayo de 2013. Aprueba Organización Administrativa y Operativa del Instituto de Desarrollo Agropecuario. Art. N° 3, Págs. 3 y 4.

Por otra parte, en el marco de esta nueva estructura organizacional, se establecen, conjuntamente, las Divisiones denominadas **Operativas** o del **Negocio** que recaerán en las Divisiones de **Fomento**, y de **Asistencia Financiera**, respectivamente, las cuales son “*responsables de la integración, implementación y gestión de los Programas y Servicios de asesorías técnicas, inversiones y financiamiento para la Pequeña Agricultura del País, considerando las particularidades del entorno, las características de los Clientes, y las imperfecciones y exigencias del mercado*”. (INDAP, <http://transparencia.indap.cl>, 2013)¹⁴.

Al igual que las Divisiones que forman parte del Staff Asesor, a las Divisiones Operativas o del Negocio, se le fijan un conjunto de funciones, como se visualiza en la Tabla N° 3.

Tabla 3: Funciones de las Divisiones Operativas o del Negocio del INDAP

<p><u>División de Fomento</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar oportunidades y restricciones que presentan los mercados actuales y potenciales de los productos silvoagropecuarios. 2. Otorgar las directrices para la focalización de la oferta de programas y servicios institucionales, de acuerdo a los ejes de desarrollo aplicables a los clientes, en concordancia con la caracterización y segmentación de estos. Proponer el diseño de instrumento de fomento productivo. 3. Establecer criterios, normas, Instructivos, recomendaciones específicas y articulaciones para la solución de problemas específicos en materia de tecnologías productivas, tecnologías de gestión, innovación, formación de recursos humanos y otros tópicos emergentes. 4. Poner a disposición de las Unidades institucionales los lineamientos técnicos, y toda la información relevante para la adecuada toma de decisiones.
<p><u>División de Asistencia Financiera</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proponer políticas de créditos; administrar el programa de créditos, estableciendo sistemas de supervisión y control; revisar, analizar, evaluar y proponer productos financieros o modificaciones a los ya existentes. 2. Funciones de Normalización y Cobranza. 3. Articulación Financiera: Articular con otras Instituciones el desarrollo de nuevos productos a través de las alianzas estratégicas. Intermediar recursos operados por terceros. 4. Control y mitigación de riesgos: Regularizar y supervisar la política de riesgos crediticios.

Fuente: INDAP – Ministerio de Agricultura, Resolución Exenta N° 042250 de 2 de Mayo de 2013. Aprueba Organización Administrativa y Operativa del Instituto de Desarrollo Agropecuario. Art. N° 4, Pág. 4.

¹⁴Disponible en: http://transparencia.indap.cl/Archivosenlace/Normativa/Res_42250.pdf

También, son parte de la estructura administrativa y operativa de la organización en estudio, las Divisiones de **Soporte**, que corresponden a las Divisiones de **Administración y Finanzas**, Personas, y Sistemas, que tienen la responsabilidad de “*administrar de forma eficiente los recursos tecnológicos, humanos, financieros y materiales, con foco en el cumplimiento de los objetivos institucionales, atendiendo oportunamente los requerimientos de los clientes internos y externos*” (INDAP, <http://transparencia.indap.cl>, 2013)¹⁵, las cuales para el efecto, tienen establecida una serie de funciones, como se aprecia en la Tabla N° 4.

Tabla 4: Funciones de las Divisiones de Soporte del INDAP

<p><u>División de Administración y Finanzas</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Administrar el patrimonio Institucional consistente en recursos físicos, financieros, materiales e inmateriales del Instituto. 2. Elaborar y coordinar los Proyectos de Inversión de la Institución. 3. Administrar un Sistema de Archivos de Documentos y actos Administrativos institucionales. 4. Administrar los recursos financieros, analizar y controlar la Información financiero-contable Institucional.
<p><u>División Personas</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Funciones de Planificación y gestión de Recursos Humanos. 2. Funciones de Administración de Personal y Remuneraciones. 3. Funciones de Bienestar del personal activo y pasivo de la institución y su grupo familiar. 4. Funciones de Desarrollo de las Personas en su ciclo de vida laboral desde su ingreso a la desvinculación de la Institución. 5. Funciones de Desarrollo Organizacional y de modernización de la gestión, alineando el capital humano con las políticas y estrategias que guían a la Institución.
<p><u>División de Sistemas</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dar soporte informático directamente o a través de terceros contratados, a las actividades de todas las Unidades de la institución. 2. Mantener y administrar las redes, sistemas y equipos computacionales. 3. Velar por la integridad de la información almacenada en equipos, además de elaborar y ejecutar los planes de contingencia necesarios en caso de pérdida de dicha información. 4. Procesamiento de datos y generación de información para la toma de decisiones institucionales.

Fuente: INDAP – Ministerio de Agricultura, Resolución Exenta N° 042250 de 2 de Mayo de 2013. Aprueba Organización Administrativa y Operativa del Instituto de Desarrollo Agropecuario. Art. N° 5, Pág. 5.

¹⁵Disponible en: http://transparencia.indap.cl/Archivosenlace/Normativa/Res_42250.pdf

Cabe recalcar que en las Divisiones de **Gestión Estratégica, Fomento y Asistencia Financiera** se concentra, principalmente, el diseño y dirección técnica del conjunto de instrumentos que entrega el INDAP.

Una vez descrito el nivel superior del INDAP, es decir, la Dirección Nacional, junto con el Staff Asesor de la misma con sus respectivas Divisiones asociadas, además de las Divisiones denominadas Operativas o del Negocio, y de Soporte, respectivamente, se va abordar aquellos aspectos que tienen relación con las Direcciones Regionales.

Direcciones Regionales

Éstas, en cada una de las Regiones establecidas en la división política – administrativa del país deben cumplir con la Misión y Objetivos del INDAP, para lo cual se nombra un Jefe Superior, denominado Director Regional, que le corresponderá “*dirigir, administrar y operar las Agencias de Áreas, de acuerdo a los lineamientos e instrucciones definidos por el Director Nacional*”. (INDAP, <http://transparencia.indap.cl>, 2013)¹⁶.

Además, sus funciones, que son determinadas por las leyes, se enmarcan en el ejercicio de la potestad desconcentrada en su territorio, es decir, en el regional, como se visualiza en la Tabla N° 5.

¹⁶Disponible en: http://transparencia.indap.cl/Archivosenlace/Normativa/Res_42250.pdf

Tabla 5: Funciones del Director Regional del INDAP

1. Interactúa dentro del ámbito autorizado por las leyes y dentro de sus facultades con los Gobiernos Regionales a través de la Secretaría Regional Ministerial de Agricultura respectiva.
2. implementación de las políticas de Fomento en tres ámbitos: clientes, aplicación de instrumentos y mercado. Sin perjuicio, podrá establecer instrumentos de alcance regional, con autorización previa del Director Nacional, y suscribir convenios de alcance regional, previa delegación de facultades del Director Nacional.
3. Análisis permanente de las orientaciones estratégicas y la coherencia entre la planificación institucional con la regional.
4. Entrega los lineamientos para la planificación y programación del presupuesto regional.
5. Coordinación articulación, supervisión y control de la gestión regional.

Fuente: INDAP – Ministerio de Agricultura, Resolución Exenta N° 042250 de 2 de Mayo de 2013. Aprueba Organización Administrativa y Operativa del Instituto de Desarrollo Agropecuario. Art. N° 6, Págs. 5 y 6.

Cabe señalar, que por razones de buen servicio se les ha delegado, también, facultades a los Directores Regionales, a fin de dar mayor agilidad en el desarrollo de los quehaceres institucionales, siendo una de éstas “eliminar Documentos y formularios obsoletos”.¹⁷.

La Dirección Regional para poder cumplir con las funciones señaladas debe organizarse en función de la siguiente **Estructura**: Staff, Negocio y Soporte, respectivamente, a las cuales se les asocia un conjunto de actividades, como se aprecia en la Tabla N° 6.

Tabla 6: Estructura de las Direcciones Regionales del INDAP

Staff

1. Asesoría Jurídica en todas las materias de carácter jurídico-legal que digan relación con la gestión del servicio en la Región.
2. Comunicaciones y Relaciones Públicas generando los vínculos con el medio externo, representado por los agricultores y Sus organizaciones, instituciones públicas y privadas, autoridades en general, y otros, y con los medios de prensa y comunicación en general que permitan, a través de la difusión de su accionar, de sus logros y de los instrumentos disponibles, lograr un adecuado posicionamiento y manejo de la imagen del Instituto.

¹⁷Disponible en: http://transparencia.indap.cl/Archivosenlace/Normativa/Res_42250.pdf

Continuación Tabla N° 6

Negocio

Corresponden a todas aquellas que permitan la integración, implementación y gestión de los programas y servicios de asesorías técnicas. Inversiones y financiamiento para la Pequeña Agricultura regional, considerando las particularidades del entorno, las características de los clientes, y las imperfecciones y exigencias del mercado.

Soporte

Corresponden a todas aquellas que permitan la administración en forma eficiente los recursos tecnológicos, humanos, financieros y materiales, con foco en el cumplimiento de los objetivos institucionales definidos por la Dirección Regional, atendiendo oportunamente los requerimientos de clientes internos y externos.

Fuente: INDAP – Ministerio de Agricultura, Resolución Exenta N° 042250 de 2 de Mayo de 2013. Aprueba Organización Administrativa y Operativa del Instituto de Desarrollo Agropecuario. Art. N° 6, Pág. 6.

Otra parte integrante de la nueva organización administrativa y operativa del INDAP, lo constituye la Agencia de Área.

Agencia de Área

Ésta tiene como máxima autoridad al Jefe de Área, quien es “*responsable de los resultados de la gestión operativa en ella y de la representación institucional el territorio asignado*”. (INDAP, <http://transparencia.indap.cl>, 2013)¹⁸.

La Agencia de Área funciona como “*Unidad de Negocio del INDAP, en un territorio determinado dentro de la Región, dependiente de la Dirección Regional respectiva, que supervisará su funcionamiento y le otorgará apoyo y soporte logístico. Además, le corresponde recibir y procesar las solicitudes de la ciudadanía y de los usuarios beneficiarios y clientes del INDAP, canalizar la entrega de servicios (Subsidios, incentivos y créditos), supervisar y hacer seguimiento en terreno a las iniciativas productivas de los pequeños productores agrícolas y campesinos, y verificar y certificar la condición de beneficiarios, sin*

¹⁸Disponible en: http://transparencia.indap.cl/Archivosenlace/Normativa/Res_42250.pdf

perjuicio de otras tareas y responsabilidades que puedan encomendarse por normativas específicas". (INDAP, <http://transparencia.indap.cl>, 2013)¹⁹.

Cabe señalar que los *"territorios de las Agencias de Área son establecidos por el Director Nacional, para lo cual se requiere de una justificación territorial, política y administrativa, de acuerdo a los recursos materiales y humanos disponibles, a propuesta de la Dirección Regional"*. (INDAP, <http://transparencia.indap.cl>, 2013)²⁰.

El Jefe de Área, que es el responsable de los resultados de la gestión operativa de una determina Agencia de Área, para el desarrollo de sus objetivos debe cumplir funciones tanto Ejecutivas del Negocio, como Administrativas del Soporte (Ver Tabla N° 6, lo referido a Negocio - Soporte).

Finalmente, *"los Jefes de División, Directores Regionales y Jefes de Agencias de Área, podrán establecer su estructura interna, dependiendo de la disponibilidad de recursos humanos, financieros y materiales, y de la variabilidad y complejidad de los volúmenes de operación que las caracterice, previa autorización de la Dirección Nacional del Servicio"*. (INDAP, <http://transparencia.indap.cl>, 2013)²¹.

2.2.2. Unidad de Estudio

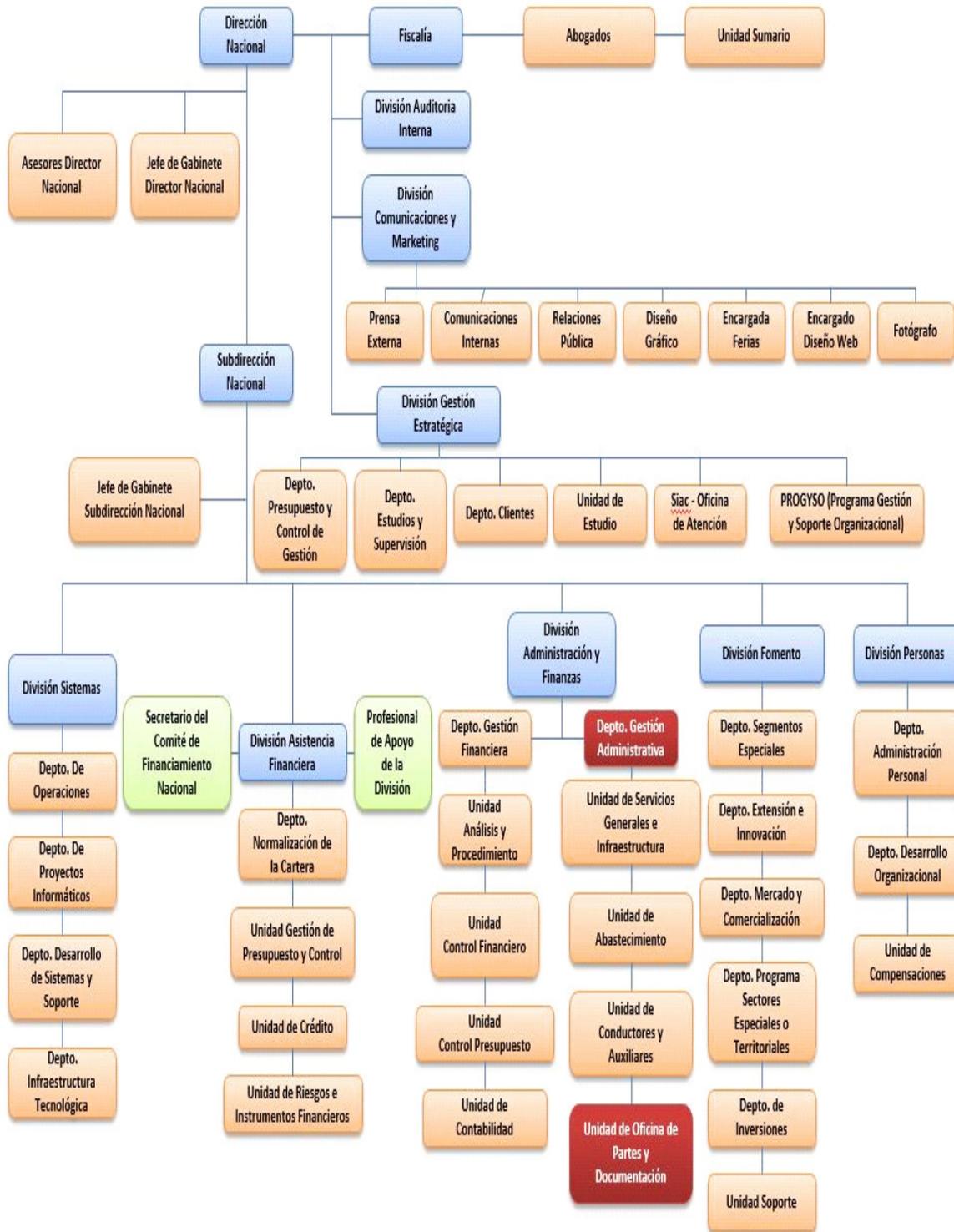
Por su parte, en el segundo Organigrama, que también, alude a la estructura orgánica del INDAP, se presentan con mayor detalle los niveles superiores, medios y bajos de la misma, destacándose en **rojo** la Unidad de Oficina de Partes y Documentación, que, a su vez, es parte integrante del Departamento de Gestión Administrativa, la cual depende de la División de Administración y Finanzas del INDAP, las que se tomarán en cuenta para la realización de la presente investigación (Organigrama N° 2).

¹⁹Disponible en: http://transparencia.indap.cl/Archivosenlace/Normativa/Res_42250.pdf

²⁰Disponible en: http://transparencia.indap.cl/Archivosenlace/Normativa/Res_42250.pdf

²¹Disponible en: http://transparencia.indap.cl/Archivosenlace/Normativa/Res_42250.pdf

Ilustración 5: Organigrama N° 2 Estructura Orgánica del Instituto Nacional de Desarrollo Agrícola



Fuente Propia

División de Administración y Finanzas

La División de Administración y Finanzas, tiene entre una de sus principales funciones la de “*Administrar un Sistema de Archivos de Documentos y Actos Administrativos institucionales*”. (INDAP, <http://transparencia.indap.cl>, 2013)²².

Cabe señalar, que por razones de buen servicio se le han delegado facultades al Jefe de esta División, a fin de dar mayor agilidad en el desarrollo de los quehaceres institucionales, siendo una de éstas “*eliminar Documentos y formularios obsoletos*”. (INDAP, <http://transparencia.indap.cl>, 2013)²³.

Además, dicha División tiene por misión administrar de forma eficiente los recursos financieros y materiales, atendiendo oportunamente los requerimientos de Clientes internos y externos, cumpliendo la normativa, respectiva.

Departamento de Gestión Administrativa

El Departamento de Gestión Administrativa, es uno de los dos Departamentos que son parte de la División de Administración y Finanzas, el otro es el Departamento de Gestión Financiera.

Siendo la función y misión de este Departamento administrar y controlar eficientemente los recursos y bienes institucionales necesarios para el cumplimiento de las acciones de los distintos Programas y de las Actividades de soporte del INDAP, así como también, efectuar todas las compras y contrataciones públicas del INDAP Nivel Central de acuerdo a la Ley N° 19.886 y Decreto Supremo N° 250, en la cantidad y oportunidad necesaria, en el lugar que corresponda y a un costo razonable, prestando apoyo a las Unidades de compra Regionales, velando por el buen uso y eficiente del presupuesto y considerando la transparencia en la operación realizada y por último proporcionar apoyo a las

²²Disponible en: http://transparencia.indap.cl/Archivosenlace/Normativa/Res_42250.pdf

²³Disponible en: http://transparencia.indap.cl/Archivosenlace/Normativa/Res_42250.pdf

distintas divisiones del Nivel Central tanto de vehículos como de personas. A su vez, el Departamento de Gestión Administrativa se subdivide en 4 Unidades:

- De Servicios Generales e Infraestructura;
- De Abastecimiento;
- De Conductores y Auxiliares; y,
- De Oficina de Partes y Documentación.

Unidad Oficina de Partes y Documentación

La Unidad Oficina de Partes y Documentación jerárquicamente tiene dos Jefaturas, la primera, corresponde a la Oficina de Partes; y, la segunda, a la Bodega de Archivos Central. También, son parte de esta estructura el Administrador 1, Administrador 2 y Administrador 3, respectivamente.

Esta Unidad es la encargada de archivar Documentos Administrativos, tales como los siguientes: Resoluciones Afectas (con toma de Razón por la Contralora General de la República); Resoluciones Exentas, Circulares -Internas y Externas-; Providencias -Internas y Externas-; Memorándum -Internos y Externos-, Oficios -Internos y Externos-; Cartas -Internas y Externas y Solicitudes -Internas y Externas-.

A continuación, se describen las funciones del Personal de la Oficina de Partes:

El **Jefe de la Oficina de Partes y Archivo Central**, es el encargado de administrar el Sistema Gestión de Documentos (S.G.D.) a nivel Nacional; coordinar el proceso de expurgo a nivel Nacional; y, registrar los Oficios, Cartas,

Memos y Circulares tanto del Director Nacional como del Subdirector Nacional del INDAP.

Paralelamente, debe coordinar los procesos de la Oficina de Partes; dar solución a los problemas diarios que se presentan en la Oficina; dar respuestas oportunas a los requerimientos de los Funcionarios de la institución, en la medida de sus facultades; evaluar el desempeño de los Funcionarios de la Oficina y coordinar la aprobación o negación de los permisos administrativo, feriados legales y/o cualquier otro tipo de permiso.

A su vez, el Jefe de la Oficina de Partes y Archivo Central, también es el **Jefe de la Bodega de Archivos Central**, quien debe coordinar para que la Bodega de Archivo este ordenada y limpia; debe coordinar, verificar y asesorarse para tomar las medidas de seguridad de los Documentos guardados en la Bodega de Archivo Central; debe coordinar la clasificación de los Documentos de la Bodega; debe coordinar el inventario de Documentos en la Bodega de Archivo Central; debe coordinar, supervisar y gestionar el envío de los Documentos a Archivo Nacional; y, debe coordinar, supervisar y gestionar el proceso de expurgo de los Documentos que corresponda.

Además, de desempeñar las Jefaturas mencionadas, también, es el **Encargado de Administrar el Sistema Gestión de Documentos**; del proceso de expurgo a nivel Nacional; del registro de oficios, cartas, memos y circulares, tanto del Director Nacional, como del Subdirector Nacional; de preparar las carpetas de correspondencia y las valijas de correspondencia a Regiones, y reemplaza en sus funciones a Administrativo 1, o a cualquier otro Funcionario de la Oficina de Partes que se determine necesario (ver Tabla Nº 7).

Tabla 7: Funciones del Jefe de la Bodega de Archivos Central - Unidad Oficina de Partes y Documentación del INDAP

FUNCIONES	ACCIONES
Encargado de Administrar el Sistema de Gestión de Documentos (S.G.D.)	<ul style="list-style-type: none"> • Debe verificar que el Sistema se encuentre funcionando de buena manera. • Debe solucionar dificultades y problemas mayores que presente el Sistema y/o gestionar con el Departamento de Sistema la Solución.
Encargado de Administrar el Sistema de Gestión de Documentos (S.G.D.)	<ul style="list-style-type: none"> • Debe verificar que el Sistema se encuentre funcionando de buena manera. • Debe solucionar dificultades y problemas mayores que presente el Sistema y/o gestionar con el Departamento de Sistema la Solución. • Debe de dar respuesta a las consultas y/o dudas de los Usuarios del Sistema. • Debe enseñar a operar el Sistema a los Usuarios nuevos. • Debe realizar modificaciones o crear nuevas cuentas en el S.G.D., éstas deben ser solicitadas por correo electrónico.
Proceso de expurgo a nivel Nacional	<ul style="list-style-type: none"> • Debe liderar, coordinar, supervisar y gestionar el proceso de expurgo de cada Región o Unidad del INDAP. • Debe verificar, analizar y realizar reparos de los Documentos que se están expurgando, asesorándose con Abogados de la División de Fiscalía. • Debe crear la documentación para realizar el proceso de expurgo, siguiendo los pasos de la Resolución Exenta 1.650 del 2009 del Director Nacional.
Registrar oficios, cartas, memos y circulares del Director Nacional y Subdirector Nacional	<ul style="list-style-type: none"> • Debe otorgar número oficial a través del S.G.D., verificando que estos Documentos estén firmados y timbrados. • Debe escanear y adjuntar al S.G.D. • Despachar y distribuir a través del S.G.D. y físicamente a su destinatario. Las Circulares se envían por S.G.D. y por correo electrónico de Comunicación Interna. • Revisar y adjuntar la documentación anexada.

Continuación Tabla N° 7

FUNCIONES	ACCIONES
<p>Registrar oficios, cartas, memos y circulares del Director Nacional y Subdirector Nacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar al Banner de Transparencia por S.G.D. los Oficios y Circulares del Director Nacional. • Debe llevar el correlativo físico de estos Documentos en archivadores, de forma ordenada. • Dar copias de estos Documentos, cuando corresponda.
<p>Preparar las valijas con correspondencia a Regiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entre las 11:00 y 12:00 debe hacer carpetas de correspondencias que se envían a las Divisiones, Departamentos y Unidades del Nivel Central. • Debe registrar manualmente en el reporte todos los Documentos que no están registrados en el S.G.D. • Verificar que la correspondencia despachada pertenece a la Unidad. • Registrar en el reporte observaciones que puedan tener los Documentos despachados. • Las valijas asignadas son XIV-X-XI y XII. • A las 16:00 Hrs. debe imprimir los reportes del S.G.D. de sus Regiones asignadas. • Entre las 16:00 y 16:30 Hrs. debe hacer las valijas asignadas. • Verificar que los Documentos estén despachados por S.G.D. • Verificar que los Documentos y sobres pertenecen a la Región y que no contengan errores o estén incompletos, se pide ser cuidadoso. • Debe registrar manualmente en el reporte todos los Documentos que no están registrados en el S.G.D. • Registrar en el reporte observaciones que puedan tener los Documentos despachados. • A las 16:30 Hrs. debe cerrar las valijas, enviando 2 ejemplares del reporte a la Región y dejando 1 en Oficina de Partes para registro. • Los Documentos deben ser tramitados dentro del día. • No tiene permitido enviar correspondencia de carácter personal (Memo N° 102 del 2008 del Subdirector Nacional).

Fuente: INDAP – Ministerio de Agricultura. Documento Institucional s/n.

A su vez, en esta Unidad, hay tres Administrativos, los cuales desempeñan distintas funciones.

El Administrativo 1, es el encargado de registrar en el Sistema Gestión de Documentos (S.G.D.) todas las Resoluciones del Director Nacional, Subdirector Nacional, Administración de Personal y División de Administración y Finanzas, y todas las Facturas que ingresan a la Oficina de Partes; y, de preparar las carpetas de correspondencia. También, de reemplazaren sus funciones al Jefe de la Unidad, cuando éste no se encuentre en la Oficina y asumir cualquier otra función que le asigne su Jefatura directa (ver Tabla N° 8).

Tabla 8: Funciones del Administrativo 1 - Unidad Oficina de Partes y Documentación del INDAP

FUNCIONES	ACCIONES
Registrar Resoluciones	<ul style="list-style-type: none"> • Debe otorgar número oficial a través del Sistema Gestión de Documentos, verificando que este firmada y timbrada. • Escanear y adjuntar al S.G.D. • Distribuir a través del S.G.D. según la transcripción. • Enviar a trámites a otras instituciones (Contraloría General, Dirección Presupuesto, etc.) para visaciones, registros y tomas de razón, según corresponda. • Enviar al Banner de Transparencia por S.G.D., según corresponda.

Continuación Tabla N° 8

FUNCIONES	ACCIONES
Registrar Resoluciones	<ul style="list-style-type: none"> • Debe llevar el correlativo físico de las Resoluciones Director Nacional, Subdirector Nacional, Administración de Personal y División de Administración y Finanzas en archivadores, de forma ordenada. • Atender consultas y dar soluciones, según sus facultades. • Dar copias de resoluciones, cuando corresponda.
Registrar las Facturas	<ul style="list-style-type: none"> • Debe ingresar al S.G.D., anotando el número interno en el papel, para su posterior seguimiento. • Debe escanear y adjuntar al S.G.D. • Debe enviarlas al Encargado de las Facturas. • Atender consultas y dar soluciones.
Preparar Carpetas de correspondencia	<ul style="list-style-type: none"> • Entre las 11:00 y 12:00 debe hacer carpetas de correspondencias que se envían a las Divisiones, Departamentos y Unidades del Nivel Central. • Debe registrar manualmente en el reporte todos los Documentos que no están registrados en el S.G.D • Verificar que la correspondencia despachada pertenece a la Unidad. • Registrar en el reporte observaciones que puedan tener los Documentos despachados.

Fuente: INDAP – Ministerio de Agricultura. Documento Institucional s/n.

Por su parte, al **Administrativo 2**, le corresponde la atención al público en general en la ventanilla de la Oficina de Partes; descargar en el Sistema Gestión de Documentos (S.G.D.) la correspondencia de Regiones; registrar la correspondencia del Director Nacional y Subdirector Nacional; distribuir la correspondencia de las valijas de Regiones; preparar las carpetas de correspondencia; prepararlas valijas con correspondencia a Regiones; revisar

bandeja de recepción de Documentos del S.G.D; y, cualquier otra función que le asigne su Jefatura directa (ver Tabla N° 9).

Tabla 9: Funciones del Administrativo 2 - Unidad Oficina de Partes y Documentación del INDAP

FUNCIONES	ACCIONES
<p>Atención al Público en la ventanilla</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Debe recepcionar toda la correspondencia que ingresa a Oficina de Partes con su timbre y firma, depositar en su respectivo casillero o entregarla al Funcionario encargado de procesar los Documentos, sobres y/o encomiendas. • Recepción de Documentos internos, verificar que los Documentos vengan con número oficial, numero interno, firmados, timbrados y fecha. Debe despacharlos por S.G.D. a su destino, corroborando que vengan bien escaneados. Además, para la recepción de sobres y/o encomiendas debe verificar que éstos contengan el nombre del destinatario, dirección, ciudad y remitente o timbres claramente señalados. • Recepción de Documentos del exterior, verificar si la documentación recepcionada es para el INDAP, y que contenga remitente. Debe depositar en su respectivo casillero. • Debe dar un buen trato a los Funcionarios y al Público externo. • Debe Dar prioridad a la atención de la ventanilla. • Debe dar respuestas oportunas a las consultas a los Funcionarios y al Público externo. • Si recibe documentación, sobres y/o encomiendas errónea o incompleta deberá subsanar el mismo la situación. • Los sobres que vengan por licitaciones deben ser recepcionadas con timbre, firma y hora.

Continuación Tabla N° 9

FUNCIONES	ACCIONES
<p>Distribuir la correspondencia de las valijas de Regiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Debe abrir las valijas que vengan desde Regiones con Documentos para las Unidad, verificando que estás correspondan para el Nivel Central. • Recepcionar la guía con su timbre y firma, verificando que los Documentos que vienen físicamente corresponden. • Enviar por S.G.D. a las Unidades del Nivel Central que corresponda. • Depositarlos en los casilleros que corresponda.
<p>Registrar la correspondencia del Director Nacional y Subdirector Nacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar por S.G.D. todos los Documentos del Director Nacional y Subdirector Nacional, debe abrir los sobres y encomiendas, con la salvedad de que estos contengan la palabra “Reservado”, “Personal” o “Confidencial”. • Debe escanear el documento y atachar al S.G.D. • Debe adjuntar providencia, solo para el Director Nacional, imprimirla a formato A5 y adjuntarla adelante al documento. • Se entregará correspondencia dos veces al día, al medio día con la carpeta de correspondencia y alrededor de las 16:00 por libro. • También deberá registrar en el S.G.D. Documentos importantes, como Decretos, Oficios, etc., dirigidos a otras Unidades de la institución, según determine el Jefe de la Oficina de Partes.

Continuación Tabla N° 9

FUNCIONES	ACCIONES
<p>Preparar carpetas de correspondencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entre 11:00 y 11:30 Hrs. debe imprimir los reportes del S.G.D. para las Unidades del Nivel Central. • Entre las 11:00 y 12:00 debe hacer carpetas de correspondencias que se envían a las Divisiones, Departamentos y Unidades del Nivel Central. • Debe registrar manualmente en el reporte todos los Documentos que no están registrados en el S.G.D. • Verificar que la correspondencia despachada pertenece a la Unidad. • Registrar en el reporte observaciones que puedan tener los Documentos despachados.
<p>Preparar las valijas con correspondencia a Regiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las valijas asignadas son V-VI-VII-VIII y IX. • A las 16:00 Hrs. debe imprimir los reportes del S.G.D. de sus Regiones asignadas. • Entre las 16:00 y 16:30 Hrs. debe hacer las valijas asignadas • Verificar que los Documentos estén despachados por S.G.D. • Verificar que los Documentos y sobres pertenecen a la Región y que no contengan errores o estén incompletos, se pide ser cuidadoso. • Debe registrar manualmente en el reporte todos los Documentos que no están registrados en el S.G.D. • Registrar en el reporte observaciones que puedan tener los Documentos despachados. • A las 16:30 Hrs. debe cerrar las valijas, enviando 2 ejemplares del reporte a la Región y dejando 1 en Oficina de Partes para registro. • Los Documentos deben ser tramitados dentro del día. • No tiene permitido enviar correspondencia de carácter personal (Memo 102 del 2008 del Subdirector Nacional).

Continuación Tabla N° 9

FUNCIONES	ACCIONES
Preparar las valijas con correspondencia a Regiones	<ul style="list-style-type: none"> • Debe hacer la guía de despachado de la empresa Courier, para enviar las valijas a sus destinatarios. • Debe hacer la carpeta con correspondencia de la Región Metropolitana a las 10:30 Hrs, verificando que la documentación pertenece a esta Región.
Revisar bandeja de recepción de Documentos del S.G.D.	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar solo en la cuenta de Oficina de Partes que no se encuentren Documentos antiguos sin ser despachado. • Si existen Documentos antiguos por S.G.D. y físicamente no han llegado, debe contactarse con la Unidad dueña del documento para subsanar la situación.

Fuente: INDAP – Ministerio de Agricultura. Documento Institucional s/n.

En tanto, el **Administrativo 3, es un Auxiliar, quien está** encargado del despacho de los sobres y encomiendas a través de las empresas de Courier; de entregar físicamente los Documentos; preparar las carpetas de correspondencia; preparar las valijas con correspondencia a Regiones; archivar los reportes y guías; y, a su vez, es el encargado de la Bodega de Archivos Central. Adicionalmente, debe reemplazar en sus funciones al Administrativo 2, cuando éste no se encuentre en la Oficina y sumir cualquier otra función que le asigne su Jefatura directa (ver Tabla N° 10).

Tabla 10: Funciones del Administrativo 3 Unidad Oficina de Partes y Documentación del INDAP

FUNCIONES	ACCIONES
Sobres y encomiendas	<ul style="list-style-type: none"> • Debe hacer una guía de despacho de la empresa de Courier a cada sobres y/o encomiendas para su despacho, cerciorarse que posea cobertura.

Continuación Tabla N° 10

FUNCIONES	ACCIONES
Sobres y encomiendas	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el sobre este bien cerrado y el embalaje de las encomiendas sea el apropiado, que el etiquetado este correctamente con el nombre, dirección y ciudad del destinatario, y que contenga un remitente y/o timbre de la Unidad de origen. • Deberá programar los retiros especiales cuando la cantidad de encomiendas sea de un volumen considerable.
Entrega física de Documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Debe llevar físicamente las carpetas de correspondencia entre 11:30 y 12:00 Hrs. a las Unidades del Nivel Central. • Debe llevar la correspondencia al exterior del edificio, en caso de estar ocupado en temas de Bodega de Archivo o trabajos Administrativos de la Oficina, se solicitará al pool de Auxiliares el despacho. • Debe retirar desde Contraloría General la Resoluciones y Oficios dos veces a la semana (Martes y Jueves).
Preparar carpetas de correspondencia	<ul style="list-style-type: none"> • Entre 11:00 y 11:30 Hrs. debe imprimir los reportes del S.G.D. para las Unidades del Nivel Central. • Entre las 11:00 y 12:00 debe hacer carpetas de correspondencias que se envían a las Divisiones, Departamentos y Unidades del Nivel Central. • Debe registrar manualmente en el reporte todos los Documentos que no están registrados en el S.G.D. • Verificar que la correspondencia despachada pertenece a la Unidad. • Registrar en el reporte observaciones que puedan tener los Documentos despachados.

Continuación Tabla N° 10

FUNCIONES	ACCIONES
<p>Preparar las valijas con correspondencia a Regiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las valijas asignadas son XV-I-II-III y IV. • A las 16:00 Hrs. debe imprimir los reportes del S.G.D. de sus Regiones asignadas. • Entre las 16:00 y 16:30 Hrs debe hacer las valijas asignadas. • Verificar que los Documentos estén despachados por S.G.D. • Verificar que los Documentos y sobres pertenecen a la Región y que no contengan errores o estén incompletos, se pide ser cuidadoso. • Debe registrar manualmente en el reporte todos los Documentos que no están registrados en el S.G.D. • Registrar en el reporte observaciones que puedan tener los Documentos despachados. • A las 16:30 Hrs. debe cerrar las valijas, enviando 2 ejemplares del reporte a la Región y dejando 1 en Oficina de Partes para registro. • Los Documentos deben ser tramitados dentro del día. • No tiene permitido enviar correspondencia de carácter personal (Memo 102 del 2008 del Subdirector Nacional).
<p>Archivar los reportes y guías</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Debe archivar diariamente los reportes, guías, orden de transportes, etc. que se general producto del registro que lleva esta Oficina, a primera hora en la mañana. • Debe mantener los archivadores en orden y reemplazarlos cuando estén llenos. • Debe escanear los reportes y guías los primeros 5 días de cada mes, para ser guardados en la carpeta Scan.

Continuación Tabla N° 10

FUNCIONES	ACCIONES
Bodega de Archivo Central	<ul style="list-style-type: none">• Está a cargo de realizar físicamente las labores de orden y clasificación de la Bodega de Archivos Central, resguardando los Documentos.• Debe realizar un inventario con la documentación que enviar a la Bodega de Archivo Central.• Debe identificar y clasificar los Documentos que se envían a Archivo Nacional.• Debe identificar y clasificar los Documentos que se envían a expurgo.

Fuente: INDAP – Ministerio de Agricultura. Documento Institucional s/n.

Finalmente, la Dotación de la Unidad Oficina de Partes y Documentación por Región, es una persona la que asume la función de Oficina de Partes, junto con un Reemplazante, en el caso de que la persona se encuentre fuera o con licencia médica, este Reemplazante puede ser un Funcionario o una Secretaria, ya que no solo ven la Oficina de Partes, sino que también asumen otros cargos cuando corresponda.

2.3. Antecedentes del Problema

La Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, junto con la Comisión de Probidad y Transparencia han elaborado un plan de trabajo específico destinado a organizar y describir los Archivos de Documentos Administrativos; plan de trabajo que el INDAP no ha podido establecer en su totalidad, producto de la carencia de un procedimiento que permita ejecutar los componentes asociados a Control de Documentos; Administración de Archivos, y Descripción de Documentos, es decir, a la gestión Documental, que finalmente, permitirían establecer un ordenamiento en la gestión de Archivos de la institución.

Paralelamente, a través del Memorándum N° 68.081 del Departamento de Gestión Administrativa del INDAP, con fecha 26 de octubre de 2012, se enuncia que al momento de realizar la **clasificación** de los Documentos Administrativos, se presentó **más de un problema**, pues los **criterios de clasificación de documento** utilizados por los Encargados Regionales de las Oficina de Partes y Documentación para realizar los catastros solicitados, eran muy amplios y propios de cada Encargado, dado que en el Manual Gestión de Documentos, no se establecen criterios claros y específicos de cómo lograr consolidar los Documentos o agruparlos en forma genérica, lo que conllevó a **confusiones** a quienes manejaban los procedimientos de rigor. Además, se suma el hecho de que los procesos no se realizaron de acuerdo a los **compromisos y plazos** establecidos, los cuales no son especificados por el Memorándum mencionado.

También, en el envío de la documentación administrativa por parte de las Regiones y sus respectivas Agencias de Áreas al Archivo Central se producían inconsistencia de información, dado que los registros físicos enviados, no eran coincidentes con los registros digitalizados que se emitían de la Región.

Se suma a lo anterior, el poco espacio de almacenamiento disponible en sus Bodegas de resguardo de información Documental. Por ello, que las Direcciones Regionales y sus Agencias de Áreas correspondientes solicitan recursos extras para ampliar sus dependencias, o sea, las Bodegas, con el fin de obtener no solo mayor espacio físico, sino que un mejor orden de la documentación resguardada y, de esta forma, lograr que el tiempo de respuesta se acorte.

Por lo anterior, en el año 2012, se elaboró un **Manual de Gestión de Archivos**, el cual tenía como base el Manual de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, con el objetivo planteado anteriormente, es decir, **diseñar un plan de trabajo específico destinado a organizar y describir los Archivos de Documentos Administrativos**, tanto los emitidos como los recibidos por la institución, para su

posterior catalogación, y así poder dar cumplimiento a lo establecido por la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.

Fue, además, sustentado bajo los lineamientos del Oficio Circular N° 28.704, de 27 de agosto de 1981, de la Contraloría General de la República, sobre disposiciones y recomendaciones referentes a **eliminación de Documentos** y por las Normas Generales contenidas en el Decreto con Fuerza de Ley (DFL) N° 5.200 de 1929, del Ministerio de Educación Pública.

Bajo estas disposiciones se configuran una serie de Documentos, algunos legales y otros a través de Circulares o Documentos. Entre ellos, destacan:

La Circular N° 51 de 09 de febrero de 2009 de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, sobre disposiciones y recomendaciones referentes a **conservación, transferencia y eliminación** de Documentos, nos señala las recomendaciones existentes referentes a la eliminación de Documentos.

La Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM), con motivo de la entrada en vigencia de la Ley N° 20.285 del 20 de Agosto 2008, sobre Acceso a la Información Pública, generada por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, la cual nos indica sobre Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado y, en el ejercicio de las facultades que le otorga el DFL. 5.200 de 1929, la cual difunde las disposiciones y recomendaciones referente a la **conservación, transferencia y eliminación** de Documentos, con el objetivo de fortalecer a los Encargados de la gestión Documental y Archivo. Esto, por considerar que el conocimiento de este cuerpo normativo y su observancia por los Funcionarios públicos y, Encargados de la gestión Documental y Archivos, incidirá directa y favorablemente en el cumplimiento de los objetivos de la Ley N° 20.285 de 20 de Agosto de 2008.

2.4. Justificación de la Investigación

Una de las preocupaciones del Gobierno, es la problemática que se presenta en los Archivos del sector público debido a que éstos no presentan una adecuada normalización en los procesos de ingreso, descripción, distribución, ordenamiento y conservación. Esto se demuestra cuando realizamos la consulta a los diferentes Funcionarios encargados de los Archivos del INDAP, en todas las dependencias se llevan controles de manejo de las comunicaciones oficiales, pero no cuentan con un adecuado Programa de Gestión Documental, la gran mayoría tienen problemas con el manejo de los Archivos.

En el escenario de mejora continua, normalización de procesos y procedimientos la necesidad del INDAP por mejorar éstos, mediante la utilización del sistema de gestión Documental, se hace evidente.

Dado lo anterior, el INDAP identifica la importancia del manejo eficiente de la información en la necesidad de implementar un sistema de gestión Documental, que auxilie los procesos y estándares definidos, a cargo de automatizar los diferentes flujos de información que circulen en la institución, a través de un sistema de manejo de contenidos²⁴. Esta decisión se basa en el efecto económico y pérdida de tiempo productivo que una mala administración del recurso información genera. Para el caso particular de este proyecto se seleccionó las dependencias de Oficina de Partes y Documentación, como el objeto de estudio.

La realización del proyecto se fundamenta en la falta de seguimiento de los procedimientos, y la dispersión en el almacenamiento de registros e información generada.

En este contexto, el estudio y ordenamiento de la información, permitirá cumplir con mayor cabalidad lo normado en la Ley N° 20.285 de 11 de Agosto de 2008,

²⁴En informática se habla de Enterprise Content Management, ECM: Al español, sistema de gestión de contenidos empresariales, aplicación informática usada para crear, editar, gestionar y publicar contenido digital en diversos formatos.

Artículo 4º, que establece el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, la cual se basa Sobre Acceso a la Información Pública, ésta nos menciona que todos los ciudadanos tienen derecho a la información de los Órganos del Estado, con excepción de los Documentos reservados, secretos y actos denegatorios.

Por otra parte, existe el Decreto con Fuerza de Ley N° 5.200 de 1929 del Ministerio de Educación Pública, Artículo 13º, que nos señala que los Servicios Públicos deberán enviar sus Documentos oficiales al Archivo Nacional de Chile.

Complementariamente, la normativa de la Contraloría General de la República bajo su Oficio Circular N° 28.704 del 27 de Agosto de 1981, que determina el procedimiento de eliminación de Documentos,

Institucionalmente, el INDAP tiene que cumplir con lo establecido en la Ley N° 20.285 del año 2008 sobre Transparencia y Acceso a la Información de la Administración Pública.

En ella, se contempla que todos los Documentos generados por los Funcionarios(as) del INDAP, junto con los mandatos de la institución a personas naturales y jurídicas externas, se consideran parte del patrimonio Documental, donde están respaldadas las políticas, responsabilidades legales y administrativas, donde su control es imprescindible por su contenido, estos Documentos Administrativos son únicos, los cuales corresponden a cada trámite Administrativo, donde nos permite elaborar una fuente primaria de información.

Metodológicamente, se quiere conocer el estado de avance de la gestión Documental en el INDAP, sobre todo, si las directrices del Manual de Procedimiento son aplicadas de manera correcta, y la opinión de sus Funcionarios acerca de la aplicación del mismo y como éste ha incidido en su manera de hacer las cosas.

Lo que se busca con la presente investigación es, por un lado, enunciar cómo es y se manifiesta la gestión Documental en este Servicio Público; y, por otro, a partir del análisis proponer sugerencias para superar los problemas asociados a la gestión de Documentos y, de esta manera de lograr identificar, clasificar y ordenar la información recopilada de forma efectiva, a fin de que dicha gestión sea de calidad.

2.5. Limitaciones de la Investigación

Dado que lo que se busca con el desarrollo de esta investigación es conocer de primera fuente cómo se desarrolla la gestión Documental, es decir, si los Funcionarios manejan a fondo todos aquellos aspectos asociados a este tipo de gestión, indudablemente, a partir de la aplicación de encuestas, nos podríamos topar con la imposibilidad de aplicar el mismo debido a problemas de tiempo de los encuestados, lo que redundaría en el hecho de desconocer si las directrices del Manual de Gestión de Archivos se están aplicando o no.

Respecto a las limitaciones institucionales, tendríamos que los registros que existen en el INDAP, no se encontrarían actualizados, lo que podría incidir tanto en el desarrollo de la gestión Documental como en la generación del inventario final para de esta manera, determinar que Documentos se mantendrían y cuales se eliminarían o expurgarían.

Se podría sumar la falta de organización en los registros Documentales y/o contenedores de Documentos o Archivos, los cuales, a lo mejor, se encontrarían mal rotulados o sin rotulación.

Finalmente, el INDAP, no contaría con mucha información acerca de la gestión Documental, lo que conllevaría a investigar en otras entidades públicas, para desarrollar la investigación e integrar al INDAP la cultura archivística institucional.

2.6. Delimitación Espacial y Temporal de la Investigación

La investigación tendrá como delimitación espacial, la Unidad de Oficina de Partes y Documentación del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), tanto a nivel Central como a nivel Regional.

Por su parte, su delimitación temporal será el año 2016.

2.7. Pregunta de Investigación

La Implementación del Manual de Gestión Archivos 2012 en INDAP a Nivel Nacional, ¿Cumple con los objetivos planteados íntegramente, los cuales son: facilitar los procesos de control de Documentos, Administración de sus Archivos, Descripción Documental y su expurgación de Documentos?

2.8. Objetivos de la Investigación

2.8.1. Objetivo General

Determinar si el Manual de Gestión de Archivos del Instituto de Desarrollo Agropecuario, desarrollado en el año 2012, cumple con los objetivos planteados en el sistema de gestión de contenidos propuesto, y que este enfocado a soportar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión en el Área de Administración y Finanzas.

2.8.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el Manual de Gestión de Archivos del INDAP.

- Recolectar información sobre la historia Institucional del INDAP, compilando disposiciones legales y actos Administrativos que regulen las funciones del INDAP con el fin de conocer sus antecedentes.
- Hacer un estudio de la situación del INDAP en el año 2016, con el fin de identificar las funciones respecto al manejo Documental de la institución.
- Analizar, evaluar e interpretar los procesos o procedimientos y metodologías de manejo Documental para proponer una política de gestión de Documentos de conformidad con las regulaciones gubernamentales en la administración de la información.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El manejo Documental es una actividad que se viene realizando desde el inicio de los tiempos, nace debido a la necesidad de documentar o establecer actos Administrativos, transacciones legales y comerciales por escrito, con el fin de dar fe, de los hechos acontecidos en el transcurso de la historia.

Es por ello, que cuando hablamos del manejo, en este caso, de Documentos, nos estamos refiriendo a que en este ámbito, también, está presente la gestión, entendiendo que ésta alude, en términos generales, al “*conjunto de actividades de planeamiento, previsión, organización, evaluación y control destinados a alcanzar los propósitos en una organización*” (InfoLEG, 2008)²⁵, como por ejemplo, la Unidad de Oficina de Partes y Documentación del Instituto de Desarrollo Agropecuario.

Por lo tanto, en lo relativo al manejo de Documentos está presente lo que se ha denominado como **Gestión Documental** (records management).

2. GESTIÓN DOCUMENTAL

Para abordar este tipo de gestión, se tomará como base algunos de los planteamientos realizados al respecto por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), en su Manual de Gestión Documental.

La gestión Documental tiene implícita una serie de procedimientos, es decir, un conjunto de líneas de acción que lo que buscan es alcanzar determinados objetivos dentro de una organización, sea ésta pública o privada, que, en nuestro

²⁵Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/135000-139999/139549/norma.htm>

caso, están relacionados con el manejo de los Documentos oficiales, tanto emitidos como recibidos, por ella.

Se infiere, además, que, al existir procedimientos, se deben cumplir con normativas específicas al respecto, las cuales establecen no sólo reglas, sino que, además, directrices relativas a la gestión de Documentos, no sólo en papel, sino que, también, de carácter electrónico u digital.

Por lo tanto, la gestión Documental, es *“el conjunto de normas, técnicas y tecnologías que permite la administración del flujo de los Documentos hasta que termine su ciclo de vida útil, mediante técnicas manuales o aplicando tecnologías que permiten alcanzar niveles más altos de rendimiento, funcionalidad y eficiencia (onegolive)²⁶”*.

Además, con la gestión Documental se busca *“garantizar la responsabilidad y la transparencia”* (onegolive)²⁷ en todos los niveles de una organización, para lo cual se deben aplicar *“normas, reglas y prácticas relacionadas con la creación, la organización y la gestión de Documentos así como su transferencia al Archivo para su conservación permanente y su utilización por la Organización”* (Neira, Resolución 51-DE-ANP-2012. Expídesese el Manual de Gestión Documental y Archivo, 2012)²⁸.

La forma más ordenada de llevar los Documentos es archivándolos ordenadamente, aplicando procedimientos para el posterior manejo de estos Archivos, esto nos permitirá clasificar y conservar los Documentos hasta su vida útil.

²⁶Disponible en: <http://onegolive.com/es/faq/gestion-documental/que-es-gestion-docu>

²⁷Disponible en: <http://onegolive.com/es/faq/gestion-documental/que-es-gestion-docu>

²⁸Disponible en: <https://vlex.ec/vid/expidese-manual-documental-archivo-418275762>

La misión principal de un sistema de gestión Documental es el rastreo, almacenamiento y organización de Documentos electrónicos o imágenes de Documentos en papel.

2.1. Directrices y Normas Técnicas

En nuestro país, la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM), ha formulado y diseñado un Programa de Normalización, la cual contempla la publicación de Documentos técnicos dirigidos a la comunidad especializada en el área.

Ésta establece una serie de guías metodológicas, a través de las cuales se espera generar un marco regulatorio técnico que sirva de base para la gestión Documental en los Archivos.

Las series desarrolladas en una primera etapa son: “Directrices y Normas Técnicas para la Gestión de Archivos”, identificada con el código CLAN/NT y “Protocolos de Trabajo y Mejores Prácticas para la Gestión de Archivos”, identificada con el código CLAN/PT, cada una de ellas, abordará diferentes áreas tales como: identificación de fondos Documentales, organización de Archivos, transferencias Documentales, descripción Documental, conservación y preservación, entre otras de interés para las instituciones públicas y privadas del país que cuentan con Archivos.

El Consejo Internacional de Archivos (CIA) -organismo no gubernamental asociado a UNESCO-, impulsor del desarrollo archivístico internacional, ha promovido la normalización de los procesos descriptivos. Con tal objeto, constituyó una Comisión de especialistas, que elaboró la segunda edición de la “Norma Internacional General de Descripción Archivística ISAD(G)” en el mes de septiembre del año 1999, la que luego de ser sometida a consulta a la comunidad

internacional de archivistas, ha sido aceptada como un documento guía para el desarrollo de normas Nacionales.

Esta norma en su concepto multinivel, considera que un Fondo es la unidad más amplia y corresponde al primer nivel de descripción. La Comisión redactora decidió no instrumentar regulaciones internacionales para su definición, por cuanto los países difieren en los criterios para ello. Por este motivo, recomendó como primer paso para la normalización de la descripción archivística de cada país, elaborar directrices para la definición del nivel de Fondo.

Acogiendo esta recomendación, el Archivo Nacional de Chile, ha elaborado la siguiente regulación para la identificación de un "Fondo"; ya que su objetivo, es Identificar a nivel Nacional los organismos productores de Fondos archivísticos y, a través de ellos, definir las agrupaciones formadas por Documentos oficiales que tienen este carácter.

Además, se desarrolló Terminología técnica al respecto: Directriz; Documentos Oficiales; Fondo Organización Documental; Principio de Procedencia; SubFondo; Serie Documental; Unidad Documental Compuesta o Expediente, y Unidad Documental Simple.

A partir, de la definición de cada uno de los términos técnicos enunciados, la organización Documental es el punto de partida para lograr la eficacia en la función de servicio de los Archivos. La aplicación del principio de procedencia y de la clasificación, da origen a agrupaciones Documentales jerarquizadas (Fondo, Subfondo, Serie, Sub-serie) de las que el Fondo constituye la primera y más amplia, y la que proporciona el primer punto de acceso a los Documentos y a la información generada por la institución.

Para producir un **Fondo de Archivo** en el sentido que la archivística da a este término -es decir, conjunto indivisible de Documentos-, un organismo público o privado debe:

- Poseer un nombre y una existencia jurídica propia, establecida por un Acto de Ley, Decreto con Fuerza de Ley o Escritura pública.
- Poseer atribuciones precisas, estables, definidas por un Texto Legal o Reglamentario.
- Tener su posición dentro de la Jerarquía Administrativa definida con precisión por el Acto que le dio origen; sobre todo, su subordinación a otro Organismo de nivel más elevado debe estar claramente establecida.
- Tener un Jefe responsable con poder de decisión en su nivel jerárquico, para tratar los asuntos de su competencia. Y,
- La organización interna debe ser conocida y estar plasmada en un organigrama.

Finalmente, la aplicación de estas **Directrices** da lugar a las siguientes consecuencias:

- Cualquier Organismo que posea una existencia jurídica y un nivel de competencia propio puede producir un Fondo de Archivo, pese a que esté subordinado a otro de nivel más alto.
- Las Divisiones o Secciones internas de un Organismo no reúnen las condiciones requeridas para la producción de un Fondo de Archivo.

- Los Órganos locales dependientes de un Organismo Central, producen Fondos de Archivo que les son propios.
- Se generará una “Jerarquía de Fondos”, que corresponde a la dependencia, de los Organismos productores, lo cual implica subordinar ciertos Fondos con relación a otros.
- La definición de Fondo debe hacerse en relación directa con la procedencia institucional o institución generadora de los Documentos, evitando constituir estructuras Documentales complejas, sino que, por el contrario, haciendo que éstas sean lo más simples posibles, de manera que faciliten el trabajo de organización y descripción, y permita al Usuario el acceso directo a los Documentos y a su información.

2.2. Normativas

El Manual de Gestión Documental que el INDAP está aplicando desde el año 2012, tiene como base los siguientes *cuerpos normativos*:

- a. Decreto con Fuerza de Ley N° 5.200 de 1929, del Ministerio de Educación Pública;
- b. Oficio Circular N° 28.704 de 27 de agosto de 1981, de la Contraloría General de la República;
- c. Ley N° 20.285 sobre Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información Pública de la Administración del Estado, de 11 de agosto de 2008; y,

- d. Circular N° 51 de 9 de febrero de 2009, de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, sobre disposiciones y recomendaciones referentes a conservación, transferencia y eliminación de Documentos.

A continuación, se hace una descripción general de cada una de las normativas señaladas.

2.2.1. Decreto con Fuerza de Ley N° 5.200 de 1929, del Ministerio de Educación Pública

A través de este Decreto se crea la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM), y sus disposiciones estuvieron dirigidas a la creación del Archivo Nacional, estableciéndose sus funciones y, también, los plazos de entrega de documentación por parte de los Organismos del Estado.

En efecto, en su Artículo N° 14, Numeral 1, se prescribe que deben ingresar anualmente al Archivo Nacional los Documentos de los distintos Ministerios que hayan cumplido cinco años de antigüedad.

2.2.2. Oficio Circular N° 28.704 de 27 de agosto de 1981, de la Contraloría General de la República

En este Oficio Circular están establecidas las normativas de la Contraloría General de la República acerca del procedimiento de la eliminación de Documentos.

En términos generales, dicha Circular enuncia, principalmente, disposiciones legales e indicaciones respecto a la eliminación de Documentos, en general y, también, establecen modalidades especiales para otros tipos de Documentos- deuda pública, Documentos ministeriales con una data de cinco años cumplidos, tributarios y previsionales-.

Paralelamente se plantean recomendaciones a Documentos relativos a Personal; del área operacional; representativa de obligaciones pendientes; de Fiscalías, de las otras Oficinas y de otros no especificados.

Finalmente, la Circular, enuncia la forma de computar los plazos, disposiciones respecto al material de desecho y otras formalidades relativas a la eliminación de Documentos.

2.2.3. Ley N° 20.285 sobre Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información Pública de la Administración del Estado, de 11 de agosto de 2008

Esta Ley como expresa su Artículo Primero, *“regula el Principio de Transparencia de la Función Pública, el Derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del Derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información”*

Por lo tanto, el INDAP, como Servicio Público, creado para el cumplimiento de la función administrativa, está obligado a tomar medidas de transparencia respecto a la información inherente a su funcionamiento, pues cada una de las disposiciones de la Ley N° 20.285 le es aplicable.

Sobre todo, si *“El principio de transparencia de la Función Pública consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y Documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley”* (Art. 4, inciso segundo).

Por ello, respecto a la gestión Documental, en este caso del INDAP, *“todos los Documentos generados por los (las) Funcionarios(as), en cumplimiento de sus funciones como tales y los Documentos generados por mandatos de la institución*

a personas naturales y jurídicas externas, se consideran como parte integrante de su patrimonio Documental. En el patrimonio Documental están respaldadas sus políticas, responsabilidades legales y administrativas. En este sentido, todo documento tiene información y, consecuentemente, se hace imprescindible su control. Los Documentos son únicos y corresponden a cada trámite y/o resultado de una acción administrativa, realizada en respuesta al cumplimiento de las funciones del INDAP. El hecho de ser únicos y constituir una fuente primaria de información y prueba jurídica que se deriva de ello, demanda cuidados especiales de conservación” (PRESIDENCIA, 2016)²⁹.

2.2.4. Circular Nº 51 de 9 de febrero de 2009, de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, sobre disposiciones y recomendaciones referentes a conservación, transferencia y eliminación de Documentos

En esta Circular de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, se establecen disposiciones y recomendaciones referentes a la conservación, transferencia y eliminación de Documentos.

Lo anterior, se hace en el marco de que el conocimiento de este cuerpo normativo y su observancia por los Funcionarios públicos y, Encargados de la gestión Documental y Archivos, incidirá directa y favorablemente en el cumplimiento de los objetivos de la Ley.

Respecto a la Conservación de los Documentos, se establece de manera explícita lo siguiente: *“Los Órganos de la Administración del Estado deberán custodiar los Documentos que generen, conserven o reúnan por el tiempo que para cada caso establece la Ley”* (Numeral 1).

Además, de aspectos relativos a la Conservación de Documentos; a la transferencia de Documentación al Archivo Nacional; a la Conservación de

²⁹Disponible en: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=276363#top>

Documentos en soporte diferente al original, es decir, a través de microcopia o micrograbación; a la Eliminación de Documentos y Modalidades especiales de eliminación, en esta Circular de la DIBAM, se instituye un glosario de términos sobre las materias propias de este tipo de normativas.

2.3. Manual de Gestión de Archivos del INDAP

El Presente Manual tiene como base lo establecido en la Resolución Exenta N° 186.813 del 29 de diciembre de 2011, donde aparte de su aprobación, y en base a los siguientes Considerandos:

“Que la gestión y modernización de los Archivos Públicos son obligaciones del Estado, con el fin de garantizar a los Ciudadanos el libre acceso a la información, salvo las excepciones establecidas por la Ley.

Que es obligación del Estado fortalecer la organización de sus sistemas de información mediante procedimientos eficientes y actualizados de gestión de Documentos y Archivos.

Que en el marco de las disposiciones contenidas en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, están regulados el manejo y procedimiento respecto a la gestión Documental de las Instituciones del Estado.

Que es necesario establecer pautas y un procedimiento de carácter específico a través de un Manual que oriente las acciones a cumplirse por lo dispuesto en la normativa indicada en el párrafo precedente, bajo la responsabilidad del Archivo Central y los Archivos Locales del INDAP.

Que, tanto las pautas y el procedimiento deben unificar criterios bajo los cuales se deberán gestionar los Archivos institucionales, para garantizar que los

Documentos conservados y la Información contenidas en éstos sea utilizada con eficiencia y eficacia por el INDAP y la Ciudadanía” (INDAP, 2012)³⁰.

Es que el Instituto de Desarrollo Agropecuario, resolvió aprobar un Manual de Gestión Archivos, a partir del cual se van poner en práctica un conjunto de procedimientos, que se pasan a describir en los apartados siguientes.

2.3.1 Descripción Manual de Gestión de Archivos Año 2012

El Manual de Gestión de Archivos del INDAP, de manera general, establece no solo los objetivos y procedimientos asociados a esta gestión Documental, sino que también las responsabilidades en su aplicación y el modo operativo del mismo, el cual es dividido en fases. Además, en él se definen una serie de términos técnicos asociados con el manejo de Documentos.

Es por ello, que los procedimientos que se derivan de la aplicación del dicho Manual buscan, como ya se mencionó en los Considerando, por un lado, unificar *“criterios bajo los cuales se deberán administrar los Archivos institucionales, para garantizar que los Documentos conservados y la información contenida en estos sean utilizados con eficiencia y eficacia por los(as) Funcionarios(as) del INDAP y la Ciudadanía”*; y, por otro, *“estandarizar procesos y actividades para organizar y describir los Archivos institucionales, aplicando criterios de calidad, eficacia y acceso a la documentación que genera y recibe el INDAP” (INDAP, 2012)³¹.*

Todo esto en el marco de las disposiciones establecidas en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública en relación a la gestión Documental.

Cabe señalar que los procedimientos asociados a la gestión de los Archivos institucionales deben ser aplicados en cada una de las Unidades Administrativas del INDAP (Ver Organigrama N° 1).

³⁰Manual de Gestión de Archivos, elaborado por INDAP en el año 2012

³¹Manual de Gestión de Archivos, elaborado por INDAP en el año 2012

Por otro lado, las responsabilidades sobre la gestión del Archivo, es tanto para el nivel Central, como para el nivel Local. En el caso del primero, recae en el Funcionario(a) encargado de la Oficina de Partes; y en el caso del segundo, en el Secretario u otro Funcionario del área Administrativa -el cual, debe conocer los procedimientos Administrativos de la institución-, designado por la Jefatura correspondiente.

2.3.2 Modo Operativo del Manual de Gestión de Archivos del INDAP

A continuación, se describirá a grandes rasgos cada una de las Fases operativas del presente Manual, las cuales de manera conjunta van estableciendo el Plan de Trabajo de cada una de las Unidades Administrativas del INDAP.

Estas fases corresponden a: Control de Documentos, Administración de Archivos y Descripción de Documentos, respectivamente.

En el Manual se establece que cada Unidad Administrativa del INDAP podrá iniciar dicho Plan de Trabajo, ya sea desde la primera, segunda o tercera fase, pues lo anterior, dependerá del grado de organización y descripción que tenga el Archivo.

Fase 1: Control de Documentos

La primera etapa de este Manual corresponde a la de **Control de Documentos**, y son parte de ésta todas aquellas “*Unidades Administrativas que NO posean un Archivo con Documentos plenamente organizados y/o descritos*”, por lo tanto, están obligadas a dar inicio a un Plan de Trabajo que tendrá asociada una metodología específica.

En efecto, una de las primeras acciones que debe llevarse adelante es la realización de un Catastro a fin de identificar los Documentos que se mantienen almacenados, los cuales deben ser organizados a partir de una metodología, que

dará paso a actividades secuenciales, como serán: a Clasificación de los Documentos y su Ordenamiento.

Para la Clasificación de los Documentos, el Manual de Gestión de Archivos nos señala que se deben establecer Clases, Grupos (Fondo – SubFondo), o Series (Series Documentales), de tal manera, que al integrarlos formen parte de un todo, donde su posterior ordenamiento se deberá hacer para unificar los Documentos en series Documentales, donde su relación unos con otros, sea de acuerdo a una unidad – orden establecido con anterioridad (Ver Tabla N° 11).

Tabla 11: Lista Clasificatoria de Documentos

Fondo Documental	Sub Fondo Documental	Serie Documental

Fuente: INDAP – Ministerio de Agricultura, Manual Gestión de Archivo. 2012.

El Manual de Gestión de Archivos, nos define los términos enunciados en la tabla precedente, de la siguiente manera:

Fondo: *“Conjunto de Documentos, de cualquier formato o soporte, producidos orgánicamente y/o reunidos y utilizados por una persona particular, familia u organismo en el ejercicio de las actividades de ese productor. La idea de fondo va unida a la totalidad de la documentación producida y recibida por la institución que lo produce y a una limitación cronológica que depende de su existencia”* (Chile, 2012)³².

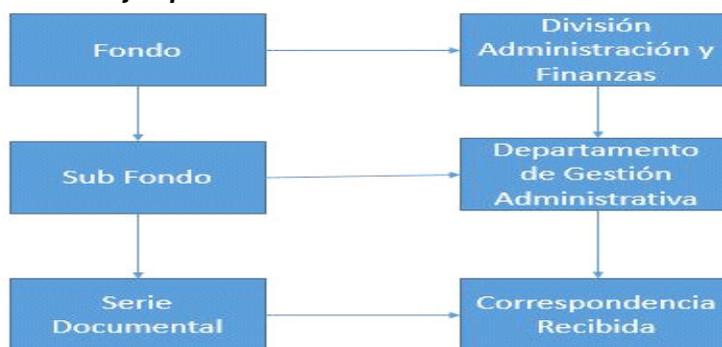
SubFondo: *“Es una subdivisión del fondo, identificada con la producción Documental de una unidad o división administrativa o funcional de la institución*

³²Disponible en: <http://www.dibam.cl/Recursos/Contenidos/Archivo%20Nacional/archivos/DirecOrgaFondDocumen.pdf>

que produce el fondo. El SubFondo o Sección de Fondo es, pues, el conjunto de Documentos generados en razón de la actividad de esa subdivisión orgánica o funcional” (Chile, 2012)³³.

Serie Documental: “Son el testimonio Documental y continuado de actividades repetitivas desarrolladas por un órgano o en virtud de una función. Las series representan continuidad en el tiempo y repetición en los tipos o en la información” (Chile, 2012)³⁴ (Ver Tabla N° 12).

Tabla 12: Ejemplificación de la Clasificación de Documentos



Elaboración: Propia.

Junto con esto, y pensando en la organización e identificación física de dichos Documentos, el Manual de Gestión de Archivos, estipula tener un control sobre éstos.

Para ello, se estipulan una serie de indicaciones relacionadas con la **Organización Física** -donde se definen tareas específicas de *identificación de Documentos* (ver Diagrama de Flujo N° 1) y *separación de Documentos* (Ver Diagrama de Flujo N° 2), respectivamente-; **Identificación de series Documentales** -donde se definen actividades específicas relativas a *tipificación de Documentos* (Ver Diagrama de Flujo N° 3) y *resguardo* de este tipo de series (Ver Diagrama de Flujo N° 4), a lo que se suma la rotulación de Unidades de Conservación-; **Identificación general de la documentación**; y **Acciones**

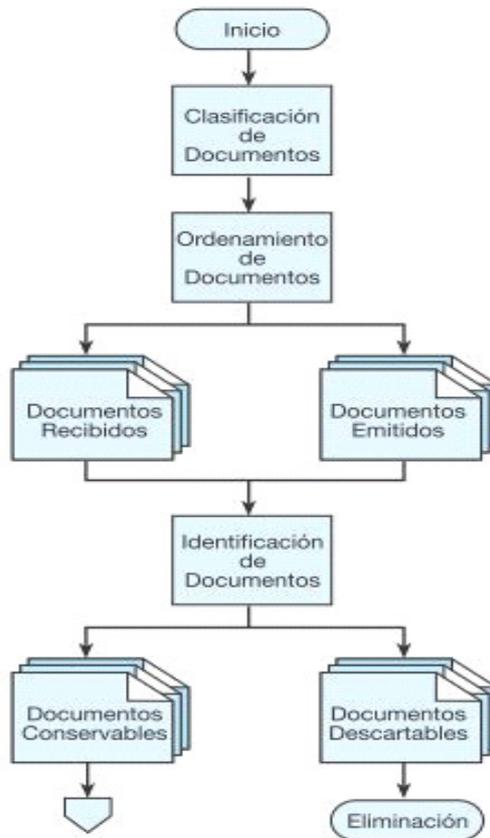
³³Disponible en: <http://www.dibam.cl/Recursos/Contenidos/Archivo%20Nacional/archivos/DirecOrgaFondDocumen.pdf>

³⁴Disponible en: <http://www.dibam.cl/Recursos/Contenidos/Archivo%20Nacional/archivos/DirecOrgaFondDocumen.pdf>

Complementarias -conservación preventiva y retiro de Documentos en muy mal estado de conservación física-.

Todo lo anterior, es para que esta primera fase, es decir, la de Control de Documentos, finalice con la **Sistematización de la Información** (Ver Planilla N° 1), a través del levantamiento de un Catastro de los Documentos guardados en Archivo.

Ilustración 6: Diagrama de Flujo N° 1 Identificación de Documentos



Fuente: INDAP – Ministerio de Agricultura, Manual Gestión de Archivo. 2012.

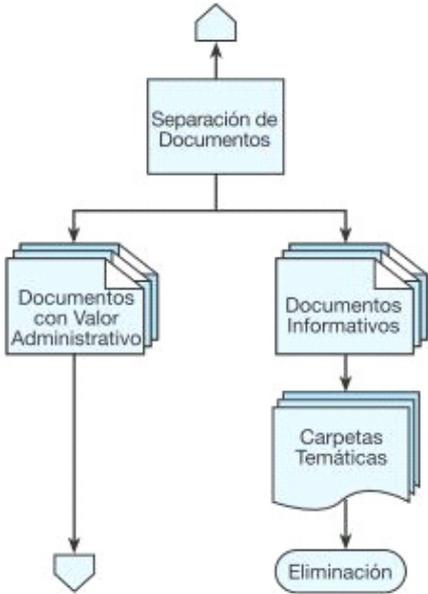
Para la **Organización Física**, es fundamental, conocer de qué fecha son los Documentos, si son internos o externos, y dónde se ubican, para de esta manera, identificar separadamente los Documentos que se deberán conservar y descartar. Los Documentos que se deberán conservar son los Documentos Administrativos generados en el año en curso y que en lo inmediato deberán permanecer en el

Archivo Local; los Documentos Administrativos generados en años anteriores, que hayan finalizado su tramitación y que por su contenido e importancia deberán retenerse temporalmente para ser enviados al Archivo Central; y, Otros Documentos de uso frecuente para el desarrollo del trabajo no es necesario trasladarlo al Archivo Central, cualquiera sea el año de generación.

En tanto, los Documentos descartables que deben eliminarse son los que han finalizado su tramitación y perdido su valor administrativo.

Luego de identificar los Documentos que se conservaran, se procede a la separación de ellos, a fin de identificar los Documentos que cumplen funciones administrativas y los que son de carácter informativo, siendo el proceso de **separación de Documentos** el siguiente:

Ilustración 7: Diagrama de Flujo N° 2 Separación de Documentos



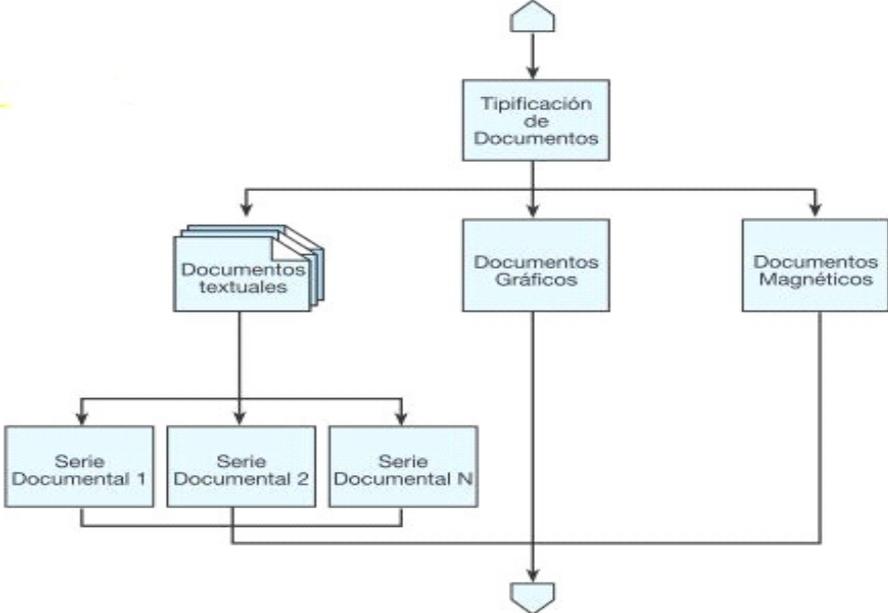
Fuente: INDAP – Ministerio de Agricultura, Manual Gestión de Archivo. 2012.

Una vez que los Documentos Administrativos se encuentren separados de los Documentos informativos, estos deberán ser guardados en carpetas ordenándolos

por asunto y en el lugar donde se generó, cuando haya cumplido su propósito informativo, estos Documentos deben ser destruidos en las propias Oficinas.

Por otro lado, los Documentos con valor administrativo deben ser identificados y descritos en **series Documentales**, pero antes de que este paso se realice, es necesario, retirar y eliminar los Documentos innecesarios.

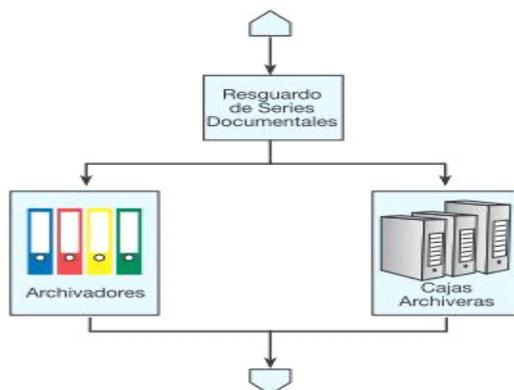
Ilustración 8: Diagrama de Flujo Nº 3 Tipificación de Documentos



Fuente: INDAP – Ministerio de Agricultura, Manual Gestión de Archivo. 2012.

Las **series Documentales** que se conservaran deben ser guardadas en Archivadores de palanca hasta su posterior transferencia, al momento de ser transferidos se deben cambiar de Unidad de conservación a cajas de conservación.

Ilustración 9: Diagrama de Flujo Nº 4 Resguardo de Series Documentales



Fuente: INDAP – Ministerio de Agricultura, Manual Gestión de Archivo. 2012.

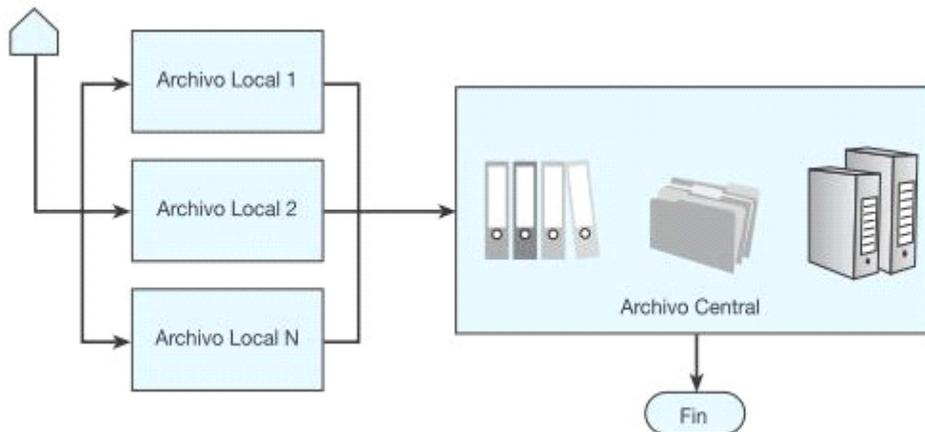
En cuanto a la **rotulación** de las Unidades de Conservación, ésta es diferencial si se trata de **Documentos** emitidos y/o Documentos recibidos, lo mismo sucede con las **carpetas** que conservan documentación recibida y/o documentación interna. La documentación externa, también, es objeto de rotulación.

Asimismo, se establecen **acciones complementarias**, que se aplican previamente a las fases del Plan de conservación.

Finalmente, para realizar el Catastro de los Documentos resguardados, es necesario sistematizar la Información correspondiente en una Tabla tipo donde se debe registrar: Número de registro; fecha de ingreso; título del documento; fecha del documento; resumen de contenido, y observaciones.

que deben quedar registradas en una Ficha tipo, paralelamente se deben iniciar acciones de coordinación con el Archivo Central, a fin de determinar las fechas de Traslado y aclarar cualquier duda respecto a su envío.

Ilustración 11: Diagrama N° 5 Transferencia de Documentos al Archivo Central



Fuente: INDAP – Ministerio de Agricultura, Manual Gestión de Archivo. 2012.

Ilustración 12: Ficha N° 1 Ficha de transferencia de Documentos Archivo Local a Archivo Central

Nombre del Archivo Local que remite	
Nombre del(a) funcionario(a) responsable del Archivo Local	
Fecha de transferencia	
Número total de cajas de conservación	
Número de orden de las cajas de conservación	
Serie documental y contenido específico de cada caja	
Primera y última fecha de los documentos contenidos en las cajas	
Calidad de conservación de los documentos	
Observaciones	
Nombre del(a) funcionario(a) del Archivo Central que recibe la documentación	

Fuente: INDAP – Ministerio de Agricultura, Manual Gestión de Archivo. 2012.

Otras de las principales actividades que deben realizar los Archivos Locales, tiene relación con el **expurgo y disposición** de los **Documentos**, ésta debe ser anual y sus actividades específicas están asociadas con **Documentación General** y **Casos Especiales** -Documentos de la deuda pública; Libros, Documentos y cuentas aprobadas; Documentos relativos a Personal; Documentos representativos de obligaciones pendientes; Documentos de Fiscalía (previa consulta a la Jefatura de la División); Documentos Tributarios (en base a las Normas del Código Tributario); y, Otros no señalados, respecto a estos últimos, sólo previa consulta a la Controlaría General de la República-.

Cabe señalar que hay **Documentos no eliminables**, que, dado su valor histórico o cultural, no se pueden expurgar debido a que el Conservador del Archivo Nacional ejerce su derecho de oposición. También, los Archivos Locales, ante Situaciones Especiales, que se derivan, por ejemplo, del traslado de Oficina, del cese de funciones del Personal o por Documentos y/o Archivos siniestrados, deben realizar actividades afines

Por su parte, el **Archivo Central** debe realizar las siguientes actividades para normalizar sus procesos: Organización y conservación de Documentos, tanto textuales-series Documentales (describir, preservar y rotular)-a fin de lograr lo anterior, se realiza un control a través de un inventario analítico, de registro y esquemático de series Documentales (ver Fichas, correspondientes), como Documentos gráficos y magnéticos, éstos deben formar colecciones que serán clasificadas por asuntos ordenados de manera cronológica.

Ilustración 13: Ficha N° 2
Inventario Analítico de Series Documentales

Archivo de Procedencia:

--

Número de Registro		N° de la Serie Documental	Asunto	Fecha de Transferencia	Ubicación Topográfica				Observaciones
Código	Correlativo				Estante	Balda	Caja	Otro	

Fuente: INDAP – Ministerio de Agricultura, Manual Gestión de Archivo. 2012.

Ilustración 14: Ficha N° 3

Inventario de Registro de Series Documentales

Archivo de Procedencia:

--

Número de Registro		Sistema de Ordenación		Fechas Extremas		Ubicación Topográfica				Observaciones
Código	Correlativo	De	A	Del	Al	Estante	Balda	Caja	Otro	

Fuente: INDAP – Ministerio de Agricultura, Manual Gestión de Archivo. 2012.

Ilustración 15: Ficha N° 4

Inventario Esquemático de Series Documentales

Número de Registro		Archivo de Procedencia	Unidades de Conservación		Fechas extremas		Observaciones
Código	Correlativo		Tipo	Cantidad	Del	Al	

Fuente: INDAP – Ministerio de Agricultura, Manual Gestión de Archivo. 2012.

Otra actividad del Archivo Central es la recepción de consultas y préstamo de documentación, para esto último, se establece un Formulario tipo.

Ilustración 16: Formulario N° 1 Formulario de Solicitud de Préstamos de Documentos

Nombre del(la) funcionario(a) que solicita la documentación	
Nombre de la unidad administrativa a la que pertenece	
Documento solicitado	
Número de Registro del documento	
Fecha de solicitud	
Fecha de préstamo	
Fecha de devolución	
Observaciones	
Nombre del(la) funcionario(a) que entrega la documentación	
Nombre del(la) funcionario(a) que recibe la documentación	

Firma del(la) funcionario(a)
solicitante

Firma del(la) funcionario(a)
que cursa la solicitud

Fuente: INDAP – Ministerio de Agricultura, Manual Gestión de Archivo. 2012.

Respecto al envío de Documentos al Archivo Nacional, su periodo legal de retención de estos Documentos es de cinco años desde su fecha de emisión, pasando este plazo se deben enviar al Archivo Nacional.

Fase 3: Descripción Documental

Esta última Fase tiene como objetivo la descripción Documental, para comenzar con esta fase, es necesario, que las Unidades Administrativas correspondientes

tengan las dos fases anteriores finalizadas, es decir, la de **Control de Documentos** y de **Administración de Archivos**, respectivamente y, a su vez, tener certeza de que Documentos deberán describirse.

Para lograr el objetivo se debe elaborar una planilla Excel estandarizada, donde el producto debe ser una **Base de Datos Normalizada**.

Dentro de esta Fase final, se debe diseñar un cronograma de trabajo; llevar adelante una catalogación de las Unidades Documentales con un registro específico en la base de datos con campos mínimos de información -Código de Referencia, Producto, Descripción, Título, Fechas del Documento, Resumen, Notas, Conservación, Número de Registro, Fecha de Ingreso y Responsable del Ingreso-; almacenar e identificar las Unidades Documentales, y habilitar el Deposito para Archivo correspondiente, el cual deberá reunir las condiciones necesarias para asegurar la adecuada conservación de las Unidades Documentales.

Finalmente, una vez descritos de manera general los procedimientos del Manual de Gestión de Archivos, cabe mencionar que complementariamente a través de la Circular N° 005762, de 2 de Febrero de 2015, el INDAP estableció disposiciones sobre Expurgar Documentos y Archivos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La teoría archivística no dispone de modelos teóricos-metodológicos para realizar estudios de Usuarios en los Archivos, que permita evaluar sus servicios e identificar las necesidades de información y expectativas de los clientes, con la finalidad de planificar los servicios que estos pueden brindar.

En términos generales, la metodología se basa en una serie de métodos y técnicas de connotación científica que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación, con el fin de obtener un resultado teóricamente válido. En este aspecto, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos en una investigación.

Por ello, a continuación, se va a enunciar la metodología que se va utilizar para desarrollar el tema de investigación, donde se describirán a grandes rasgos cada uno de los elementos que se utilizarán, como son, por ejemplo, el tipo de investigación, el carácter de la misma y los instrumentos para la recolección de información.

3.1. Tipo de Investigación

El proyecto de investigación es de tipo exploratorio, dado que el tema de estudio de los Usuarios en los Archivos es relativamente nuevo y, como se ha mencionado, existe poca información al respecto.

Como señala (Hernández Sampieri, 2010), el estudio exploratorio, se utiliza cuando el objetivo, es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la

literatura revela que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. Tal sería el caso de investigadores que pretendieran analizar fenómenos desconocidos o novedosos como: una enfermedad de recién aparición, una catástrofe, etc., estos estudios son como realizar un viaje a un sitio desconocido, del cual no hemos visto ningún documental ni leído algún libro. Su valor Ayuda a familiarizarse con fenómenos desconocidos, obtener información para realizar una investigación más completa de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o surgir afirmaciones y postulados.

El carácter de la investigación será cuantitativa y/cualitativa, o sea, mixta, pues se busca conocer percepciones más que medir, evaluar o establecer tendencias.

Como señala Pérez, *“los métodos cualitativos / cuantitativos pueden aplicarse conjuntamente, según las exigencias de la situación investigadora. Si bien, aunque se pueden utilizar cualesquiera de los métodos, la animación sociocultural para el estudio de la realidad tenderá a optar por planteamientos de carácter más observacional que experimental. La ciencia se vale de ambos métodos, ya que le proporcionan una visión más amplia de la realidad. Esto significa que se complementan”* (Pérez, 2011)³⁵.

3.2. Sujeto de Estudio

Para esta investigación, el sujeto de estudio será la Unidad de Oficina de Partes y Documentación del INDAP a nivel Central y Regional.

³⁵Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/1941/194118804003/>

3.3. Universo y Muestra

El universo que se utilizaría para extraer la muestra serán los Funcionarios encargados de las Oficinas de Partes y Documentación, tanto a Nivel Central como a Nivel Regional del INDAP. Los que corresponderían a un total de 16 dependencias.

La encuesta se aplicó a 30 Funcionarios encargados del manejo archivístico de las dependencias registradas en el organigrama del INDAP, de los cuales se ponderaron en forma homogénea en 15 dependencias, (la Región Metropolitana incluye al Nivel Central). El cuestionario que se aplicó se basó en información relacionada con la Gestión Documental en la organización.

3.3.1. Datos Generales del Encuestado

Para la caracterización se tomaron en cuenta las siguientes variables: Género, Estamento y Año de servicio en la Unidad Oficina de Partes y Documentación del INDAP, tanto a nivel Central como a nivel Regional.

A. Composición de la Muestra por Género

A nivel Central, la participación por género, es mayoritariamente masculina. En cambio, a nivel Regional, la composición de la fuerza laboral de la Unidad en estudio, es preferentemente de género femenino (Ver Cuadro N° 1).

**Tabla 13: Cuadro N° 1 Dotación de la Unidad Oficina de Partes y Documentación del INDAP
A Nivel Central y Nivel Regional**

Género	Nº de Funcionarios/as
Nivel Central	
Femenino	1
Masculino	3
TOTAL	4
Nivel Regional	
Femenino	28
Masculino	2
TOTAL	30

Fuente Propia

Porcentualmente, a nivel Central el 75% corresponde al género masculino, y un 25% al género femenino.

En tanto a nivel Regional, la participación por género, alcanzó casi a un 93% de género femenino, y un 7% de género masculino, respectivamente (Ver Cuadro N° 2).

**Tabla 14: Cuadro N° 2 Dotación de la Unidad Oficina de Partes y Documentación del INDAP
Por Regiones y según Género**

Regiones	Género Femenino	Género masculino
ARICA Y PARINACOTA	2	
TARAPACA	2	
ANTOFAGASTA	2	
ATACAMA	2	
COQUIMBO	2	
VALPARAÍSO	2	
OHIGGINS	2	
MAULE	1	1
BÍO-BÍO	1	1
ARAUCANÍA	2	
RÍO BUENO	2	
LOS LAGOS	2	
AYSEN	2	
MAGALLANES	2	
METROPOLITANA	2	
TOTAL	28	2

Fuente Propia

Cabe señalar que, a nivel Regional, estas Funcionarias o Funcionarios, según el caso, corresponde a una Encargada(o) y a un(a) Reemplazante.

B. Composición de la Muestra por Estamentos

En relación a la variable Estamentos, a Nivel Central, en la Unidad de estudio, hay en total 2 Administrativos, en tanto a Nivel Regional, 25 corresponden a Administrativos y 5 a Técnicos, respectivamente (Ver Cuadro N° 3).

Tabla 15: Cuadro N° 3 Dotación de la Unidad Oficina de Partes y Documentación del INDAP A Nivel Regional y Por Estamentos

Estamentos	Regiones															TOTAL
	XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII	XIII	
Administrativo	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	25
Técnico			1	1	1		1					1				5
TOTAL	2	30														

Fuente Propia

Porcentualmente, a Nivel Regional, el Estamento Administrativo, es el que alcanza una mayor participación, pues representa el 83% de la muestra, y la menor proporción es del Estamento Técnicos, con un 17%.

C. Composición de la Muestra por Años de Servicio

Respecto a los Años de servicio en la Unidad Oficina de Partes y Documentación, a Nivel Central el tiempo de desempeño, tanto del Encargado como del Reemplazante es de 3 años.

A nivel Regional, los Funcionarios que llevan la mayor cantidad de años en la Unidad de Estudio corresponden a la III, XII y XIII Región, con 7 años, respectivamente, en cambio la menor cantidad de años, recaen en los Funcionarios que pertenecen la VII, XIV, X Región, con 3 años, respectivamente (Ver Cuadro N° 4).

Tabla 16: Cuadro N° 4 Años de Servicios de los Funcionarios de la Unidad Oficina de Partes y Documentación del INDAP A Nivel Regional

Regiones	Años de Servicios en la Unidad
XV	5
I	5
II	6
III	7
IV	5
V	4
VI	4
VII	3
VIII	5
IX	5
XIV	3
X	3
XI	4
XII	7
XIII	7

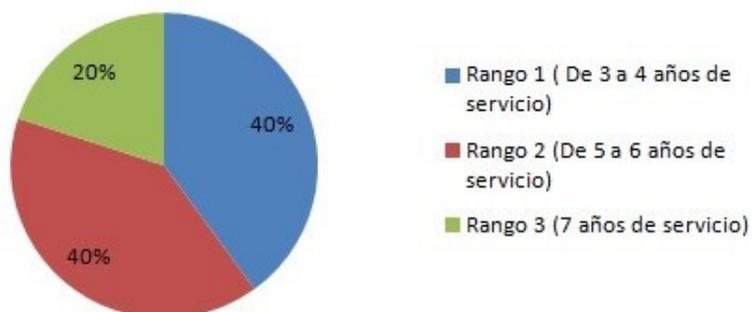
Fuente Propia

Si se agrupan los años de servicio de los Funcionarios de la Unidad de estudio por rangos, tenemos que tanto en los rangos N° 1, que abarca a los Funcionarios que llevan entre 3 y 4 años, como en el rango N° 2, es decir, de 5 a 6 años, equivalen al 40 % de la muestra, respectivamente.

En cambio, los que llevan 7 años de servicio en la Unidad, que pertenecen al rango N° 3, alcanza al 20% de los encuestados (Ver Gráfico N° 1).

Gráfico N° 1

Años de Servicio en la Unidad Oficina de Partes y Documentación A Nivel Regional



Fuente Propia

Este instrumento de investigación se aplicó durante el año 2016, en terreno; pues, se aprovechó la ocasión de cometidos a Regiones y participaron todos los Funcionarios/as encargados de la Unidad Oficina de Partes y Documentación, tanto a nivel Central como a nivel Regional.

3.4. Instrumento de Recolección de Información

El instrumento que se utilizará para la recolección de la información en la presente investigación, será una encuesta³⁶, que se aplicará a actores considerados claves, pues a partir de la información entregada por ellos, se puede observar de una manera más precisa el fenómeno en estudio.

Se aplicará un cuestionario de preguntas a los Encargados de las Unidades Central y Regionales de las Oficinas de Partes y Documentación del INDAP con el fin de obtener datos, directamente de las personas encuestadas, y así conocer en mayor profundidad la realidad del área a investigar y que está asociada a la gestión Documental.

3.4.1. Encuesta

La encuesta, se aplicará como ya se señaló, a los Funcionarios encargados del nivel Central y Regional de las Oficinas de Partes y Documentación de la institución en estudio.

Las preguntas tendrán el carácter de semicerradas, y dentro de ellas, se estructurarán respuestas dicotómicas, y preguntas estandarizadas con el objetivo de conseguir resultados cuantitativos sobre una numerosa cantidad de características objetivas y subjetivas relacionadas con cuestiones cotidianas.

³⁶Las encuestas se consideran técnicas cuantitativas basadas en la realización de entrevistas, que se realizan a una muestra representativa del universo que se quiere investigar.

Este instrumento consta de tres fases, las cuales están relacionadas con la aplicación del Manual de Gestión de Archivos del INDAP, correspondiente al año 2012.

3.5. Dimensión de la Variable de Investigación

La dimensión de la variable de investigación del presente Manual de Gestión de Archivos, se basa en las tres fases que nos indica, las cuales son:

Fases:

- Control de Documentos.
- Administración de Archivos.
- Descripción de Documentos.

Con estas etapas (denominadas en el Manual de Gestión de Archivos: “fases”), se puede determinar si se aplican los criterios de **eficacia**, **eficiencia**, **control**, **calidad** y **entrega de información** en Archivo Central y Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación.

CAPÍTULO IV

DESARROLLO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4. ANÁLISIS DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

4.1. Encuesta

Este instrumento de investigación se aplicó durante el año 2016, en terreno; pues, se aprovechó la ocasión de cometidos a Regiones y participaron todos los Funcionarios/as encargados de la Unidad Oficina de Partes y Documentación, tanto a nivel Central como a nivel Regional.

Esta encuesta tuvo la modalidad de auto aplicación, o sea, se distribuyó en la Unidad de análisis la encuesta respectiva, a fin de que en forma anónima y voluntaria los Funcionarios/as la contestaran.

Para medir las respuestas del cuestionario, se tuvo en cuenta:

- El Número de preguntas hecho en la encuesta dividido por el Número de respuestas analizadas.
- La sumatoria del valor asignado a cada pregunta (Valor Asignado).
- El valor de la respuesta dada a cada pregunta (Valor Respuesta Dicotómica).
- La sumatoria del valor de todas las respuestas seleccionadas (Total Puntaje Respuestas Efectivas) Una vez determinados los valores, se aplica la siguiente fórmula:

$$\text{Valor en \%} = \sum_{\text{region}=1}^{15} \frac{(\text{Valor Asignado} \times \text{Respuesta Dicotomica})}{(\text{Puntaje Total Asignado})} \times 100$$

El porcentaje ubica al INDAP, en un nivel de manejo de Gestión Documental, acorde con la siguiente Tabla N° 1:

Tabla 17: Tabla N° 1 Estándares de porcentajes para la evaluación de las encuestas al INDAP

Porcentajes	Conocimiento sobre la Gestión Documental en la Institución
Del 60% al 100%	Alto
Del 30% al 59,9%	Medio
Del 0% al 29,9%	Bajo

Fuente Propia

Es oportuno aplicar este cuestionario para determinar el problema del manejo Documental del INDAP, cada pregunta que se responda con no, en el cuestionario, se tomará como base para la toma de decisiones relacionadas con la mejora de la Gestión Documental.

La aplicación del cuestionario arrojó un total del 40% de conocimiento del Manual de Gestión de Archivos, lo indica que el INDAP se encuentra en un nivel medio/bajo, confirmando que se hace necesario establecer un nuevo Manual de Gestión de Archivo para INDAP.

El análisis de los procesos de documentación encierra un interés por crear actividades rápidas que permitan solucionar problemas e incluso tomar decisiones inmediatas para el desarrollo de las actividades del INDAP, es por ello, que el saber manejar los procesos debidamente es base en cada una de las actividades que indica el Manual de Gestión de Archivos.

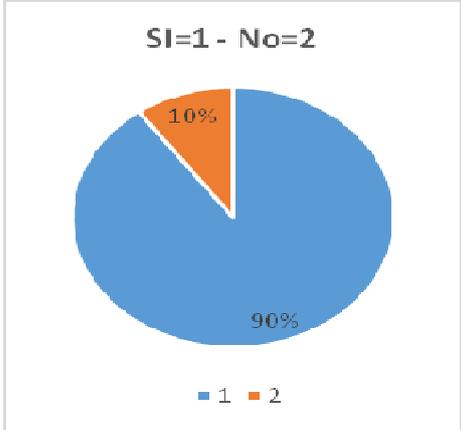
Tuvo la modalidad de auto aplicación, o sea, se distribuyó en la Unidad de análisis la encuesta respectiva, a fin de que en forma anónima y voluntaria los Funcionarios/as la contestaran.

Respondieron la presente encuesta un total de 30 Funcionarios.

4.1.1 Interpretación Grafica de las Preguntas

1) *¿El presente Manual de Gestión de Archivos, es comprensible?*

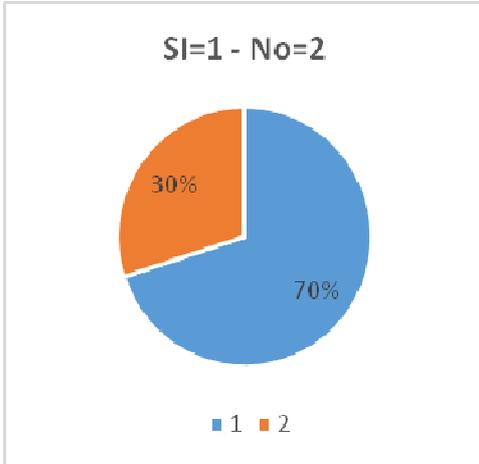
Gráfico N° 1



El 90% del universo encuestado, nos indica que el Manual de Gestión de Archivos es comprensible porque facilita el trabajo, ya que ordenada, clasifica y resguarda la documentación según corresponda, mientras que el 10% del universo restante, no comprende el Manual de Gestión de Archivos e insinúa que el procedimiento es poco práctico debido a las otras funciones que cumplen, lo cual no permite que el procedimiento se cumpla paso a paso.

2) *¿El presente Manual de Gestión de Archivos, le facilita el desarrollo de sus actividades?*

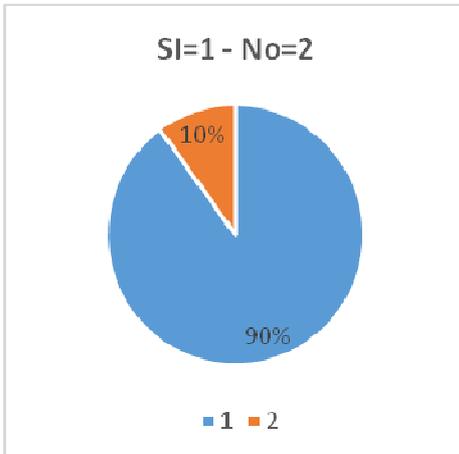
Gráfico N° 2



El 70% del universo encuestado, nos indica que el Manual de Gestión de Archivos les facilita las actividades de ordenamiento de la información de la institucional, en la eliminación de Documentos y el manejo de la misma, mientras que el 30% del universo restante, indica que dificulta cumplir con lo requerido, ya que tienen demasiadas tareas asignadas.

3) *¿El presente Manual de Gestión de Archivos, cumple con el objetivo u objetivos del procedimiento?*

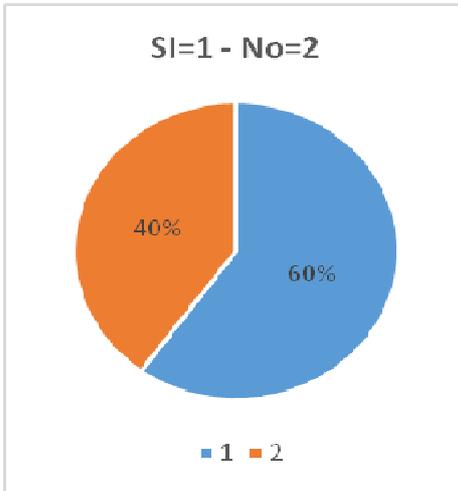
Gráfico N° 3



El 90% del universo encuestado, nos indica que el Manual de Gestión de Archivos cumple con los objetivos del procedimiento, mientras que el 10% del universo restante, trata que se cumplan los objetivos, pero, la sobrecarga de funciones y el factor tiempo de cada Encargado, dificultan el cumplimiento de los objetivos del procedimiento.

4) *¿En el presente Manual de Gestión de Archivos, se definen con claridad las responsabilidades para cada actividad?*

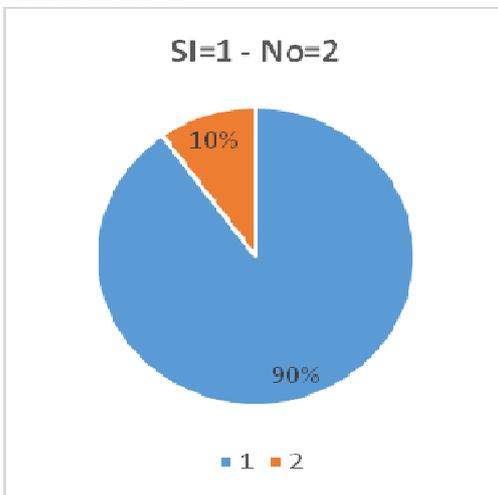
Gráfico N° 4



El 60% del universo encuestado, nos indica que el Manual de Gestión de Archivos, define claramente las responsabilidades para cada actividad, mientras que el 40% del universo restante, señala que existen materias, las que no se encuentran definidas, por ende, encuentran que existe poca claridad en la definición de las responsabilidades para cada actividad.

5) *¿El presente Manual de Gestión de Archivos, logra que se apliquen los criterios de **eficacia**, **eficiencia**, **control**, **calidad** y de **entrega de información** en Archivo Central y Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación?*

Gráfico N° 5

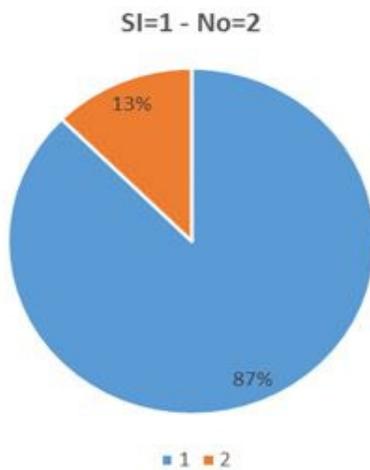


El 90% del universo encuestado, nos señala que el Manual de Gestión de Archivos, aplica los criterios de eficacia, eficiencia, control, calidad y de entrega de información, mientras que el 10% del universo restante, nos indica que no se aplican todos los criterios del Manual de Gestión de Archivos.

6) *Tomando en cuenta las fases del Plan de Trabajo establecido en el Manual de Gestión de Archivos, ¿en qué fase se encuentra su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación?*

- a) Control de Documentos.
- b) Administración de Archivos.
- c) Descripción de Documentos.

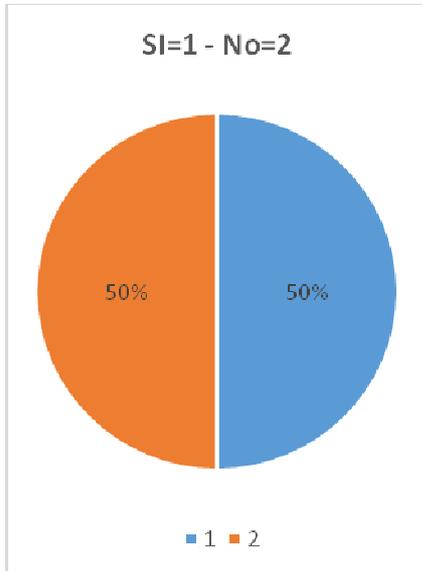
Gráfico N° 6



El 87 % del universo encuestado, nos señala que el Manual de Gestión de Archivo, ha sido ventajoso y muy importante, debido a que les ha permitido ordenar la documentación Original de la institución y posteriormente eliminarla, esto nos indica que pasaron por Fase 3 Descripción de Documentos y luego realizaron la eliminación correspondiente, mientras que el 13 % del universo restante, nos señala no se encuentran en ninguna de las etapas consultadas.

- 7) Si su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación se encuentra solo en la fase inicial, es decir, en la de Control de Documentos, ¿cuáles son las razones por las que no han podido avanzar a la siguiente fase, o sea, de Administración de Archivos?

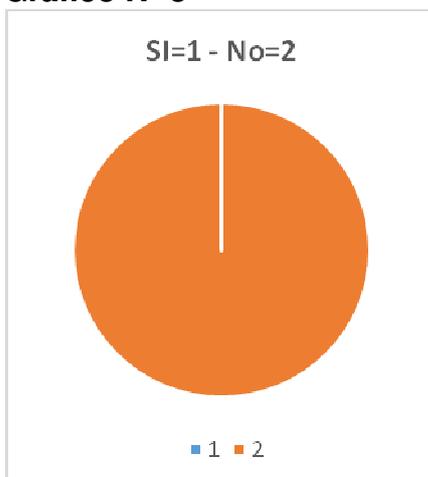
Gráfico N° 7



El 50% del universo encuestado, nos señala que se encuentran en la primera fase, es decir, en la de Control de Documentos y los motivos por los cuales no pasan a la otra fase, o sea, la de Administración de Archivos, es por un exceso de carga laboral, lo cual les dificulta seguir con el proceso del Manual de Gestión de Archivos, ya que demanda demasiado tiempo, mientras que el 50% del universo restante, nos muestra que no se encuentran en ninguna de las etapas consultadas.

- 8) Si su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación ya ha cumplido con las fases inicial e intermedia, es decir, de Control de Documentos y de Administración de Archivos, respectivamente ¿cuáles son las razones por las que no han podido avanzar a la siguiente fase, o sea, de Descripción de Documentos?

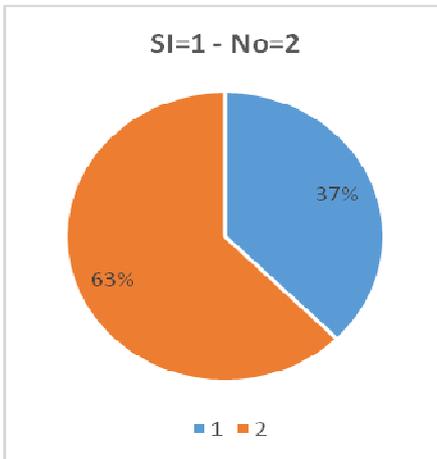
Gráfico N° 8



El 100% del universo encuestado, nos señala que no se ha cumplido con lo requerido, por falta de tiempo, sobrecarga laboral y poco interés de las Jefaturas en contratar a una persona dedica a solo ver este tema, ya que los Encargados se ven sobrepasados laboralmente y no les alcanza el tiempo para cumplir con todas las otras tareas asignadas.

9) *¿Cómo es el nivel de coordinación con el Archivo Central?*

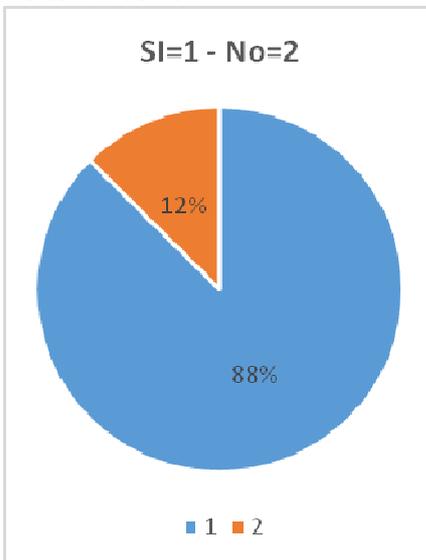
Gráfico N° 9



El 37% del universo encuestado, señala que la coordinación con el Archivo Central es buena, fluida y tienen disponibilidad para cualquier consulta que se requiera, mientras que el 63%, nos da a entender que el nivel de coordinación es poco fluido, en consecuencia, su coordinación es muy baja.

10) *Respecto al ordenamiento de los Documentos Administrativos, con ¿qué dificultades se encontraron en su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación para completar el Cuadro Clasificador de Documentos de acuerdo a los parámetros establecidos por el Manual de Gestión de Archivos?*

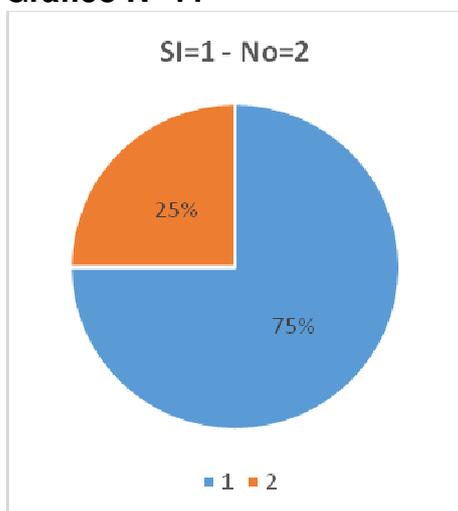
Gráfico N° 10



El 88 % del universo encuestado, señala que no tuvieron dificultad para completar el Cuadro Clasificador de Documentos de acuerdo a los parámetros establecidos por el Manual de Gestión de Archivos; por otro lado, el 12 % restante, nos da a entender que las dificultades fueron muchas, ya que existía un desorden de documentación y ésta se encontraba sin ninguna clasificación, la iluminaria no es la más adecuada y hay deterioro de los Documentos por roedores en el lugar.

- 11) *En cuanto a la sistematización de información, con ¿qué dificultades se encontraron en su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación para completar el Cuadro de Catastro de Documentos de Archivo de acuerdo a los parámetros establecidos por el Manual de Gestión de Archivos?*

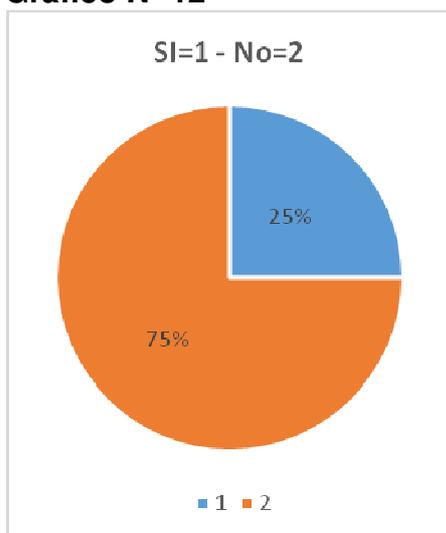
Gráfico N° 11



El 75 % del universo encuestado, señala que no tuvieron dificultad para completar el Cuadro de Catastro de Documentos de Archivo de acuerdo a los parámetros establecidos por el Manual de Gestión de Archivos, mientras el 25 %, nos da a entender que las dificultades fueron muchas, ya que existía un desorden de documentación y además no cuenta con ningún tipo de referencias en su clasificación.

- 12) *Respecto a la transferencia de Documentos Administrativos del Archivo Local al Archivo Central, con ¿qué dificultades se encontraron en su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación para completar la ficha correspondiente de acuerdo a los parámetros establecidos por el Manual de Gestión de Archivos?*

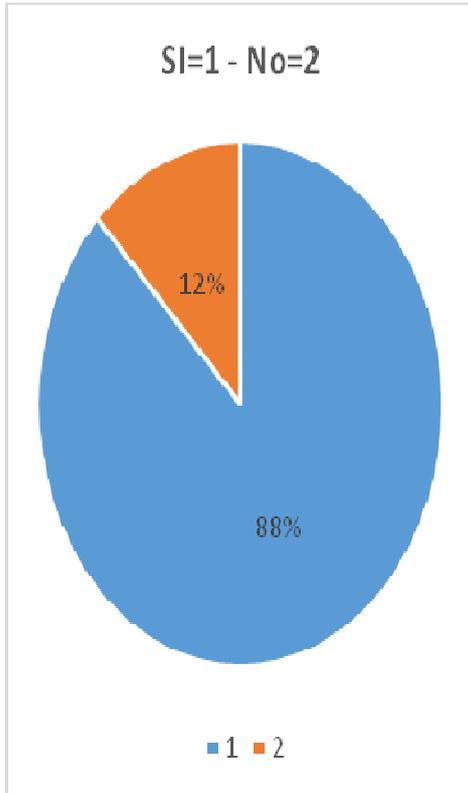
Gráfico N° 12



El 25 % del universo encuestado, señala que no tuvieron dificultad para completar la ficha de transferencia, mientras que el 75 % restante de la muestra, nos da a entender que no han podido completar la ficha de transferencia, debido a que no se ha terminado la clasificación, ordenamiento y expurgación de los Documentos que se encuentran en sus dependencias, por lo anterior no se ha podido proceder con el procedimiento.

13) *En relación a la organización y conservación de Documentos Administrativos, con ¿qué dificultades se encontraron en su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación para completar los cuadros de Inventario Analítico, de Registro y Esquemático de Series Documentales de acuerdo a los parámetros establecidos por el Manual de Gestión de Archivos?*

Gráfico N° 13



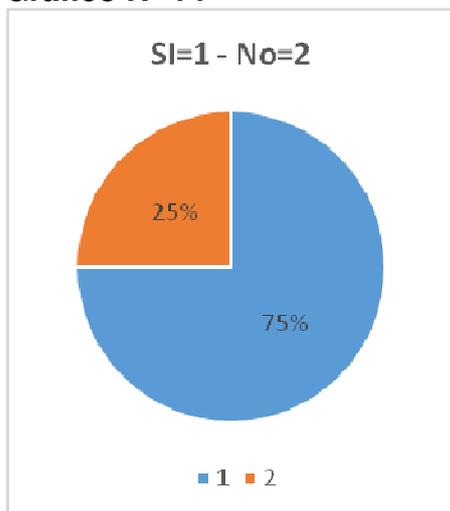
El 87 % del universo encuestado, señala que no tuvieron dificultad para completar los cuadros de Inventario Analítico, de Registro y Esquemático de Series Documentales, mientras que el 13 % restante de la muestra, inca que las mayores dificultades fueron:

- Documentos sin identificación o clasificación.
- Documentos sin ordenamiento.
- Documentos Duplicados.

Por lo anterior, no se ha podido proceder con el procedimiento o fases continuas.

- 14) *Respecto a la recepción de consultas y préstamo, con ¿qué dificultades se encontraron en su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación para completar el Formulario de Solicitud de Préstamos de Documentos de acuerdo a los parámetros establecidos por el Manual de Gestión de Archivos?*

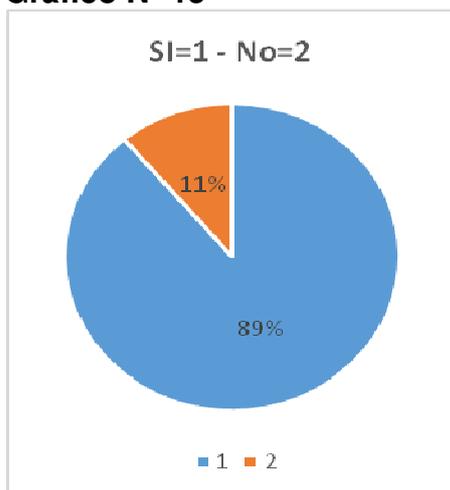
Gráfico N° 14



El 75 % del universo encuestado, señala que no tuvieron mayor dificultad para completar el Formulario de Solicitud de Préstamos de Documentos, mientras que el 25 % restante de la muestra, nos da a entender que no han logrado completar el Formulario debido a que no siguen las indicaciones que corresponden para realizar dicha tarea.

- 15) *Respecto al expurgo de Documentos Administrativos, ¿las actividades asociadas al mismo se realizan con normalidad?*

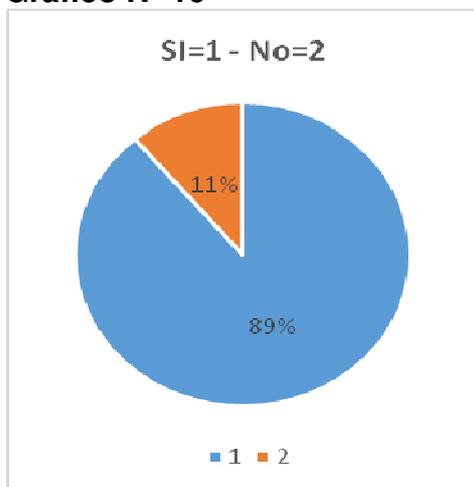
Gráfico N° 15



El 89 % del universo encuestado, señala que se está realizando con normalidad pero, es un proceso lento, mientras que el 11 % restante de la muestra, no han llegado a la fase de expurgo.

- 16) *¿En su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación, el expurgo de Documentos Administrativos, se realiza de acuerdo a lo programado, es decir, en el mes de mayo de cada año?*

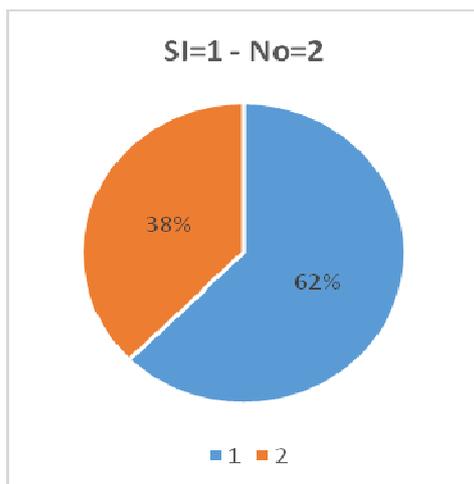
Gráfico N° 16



El 89 % del universo encuestado, señala que las tareas se realizan dentro del plazo establecido, mientras que el 11 % restante de la muestra, no cumple con lo requerido.

- 17) *El hecho de que, desde el 2 de febrero de 2015, se emitiera una Circular donde se instruye procedimientos para expurgar Documentos y Archivos del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), en donde se establece que “la autorización para eliminar los Documentos compete al Director Nacional”, lo anterior, ¿hace menos burocrático los procedimientos asociados a la eliminación de este tipo de Documentos?*

Gráfico N° 17



El 62 % del universo encuestado, señala que el proceso es menos burocrático y más rápido, mientras que el 38 % restante de la muestra, manifiesta que existe poco interés por partes de la Jefatura correspondientes lo cual, no es prioridad para ellos.

4.1.3. Resultados de las Preguntas Generales

Los resultados generales, que presentan las preguntas, fueron agrupados en distintas categorías y con un ordenamiento aleatorio, con el fin, de que los individuos que responden la encuesta, no estén sesgados por la pregunta anterior, así los resultados se agrupan en:

- Las preguntas 1, 2, y 4 corresponden al conocimiento directo del Manual de Gestión de Archivos.
- Las preguntas 3, 5, 11, 12, 13 y 14 corresponden al cumplimiento de los objetivos propuestos en el manual de Gestión de Archivos.
- Las preguntas 6, 7, 8, 9 y 10 corresponden al cumplimiento de las distintas fases del Manual de acuerdo a los procesos de control existentes objetivos propuestos en el Manual de Gestión de Archivos.
- Las preguntas 15, 16 y 17 corresponden al cumplimiento de las fases de Expurgación de Documentos indicados por el Manual de Gestión de Archivos.

En las preguntas:

- 1) ¿El presente Manual de Gestión de Archivos, es comprensible?
- 2) ¿El presente Manual de Gestión de Archivos, le facilita el desarrollo de sus actividades?
- 4) ¿En el presente Manual de gestión de Archivos, se definen con claridad las responsabilidades para cada actividad?

Los resultados del análisis obtenido de la encuesta realizada presencialmente, nos indica que el procedimiento es entendible, ya que se trabaja de forma más ordenada, explicando claramente el trato que deben tener los Documentos y como deben ser aplicados los procedimientos, pero a su vez, es poco práctico, pues demanda demasiado tiempo a los Encargados Regionales, esto debido a que se realizan otras funciones, las cuales no permiten que el procedimiento se cumpla paso a paso, esto nos señala que para que el Manual de Gestión de Archivos cumpla con estas condiciones, se requiere a una persona que solo se haga cargo de las Bodegas de Archivos.

En las preguntas:

- 3) ¿El presente Manual de Gestión de Archivos, cumple con el objetivo u objetivos del procedimiento?
- 5) ¿El presente Manual de Gestión de Archivos, logra que se apliquen los criterios de eficacia, eficiencia, control, calidad y de entrega de información en Archivo Central y Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación?
- 11) En cuanto a la sistematización de información, con ¿qué dificultades se encontraron en su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación para completar el Cuadro de Catastro de Documentos de Archivo de acuerdo a los parámetros establecidos por el Manual de Gestión de Archivos?
- 12) Respecto a la transferencia de Documentos Administrativos del Archivo Local al Archivo Central, con ¿qué dificultades se encontraron en su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación para completar la ficha correspondiente de acuerdo a los parámetros establecidos por el Manual de Gestión de Archivos?

- 13)** En relación a la organización y conservación de Documentos Administrativos, con ¿qué dificultades se encontraron en su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación para completar los cuadros de Inventario Analítico, de Registro y Esquemático de Series Documentales de acuerdo a los parámetros establecidos por el Manual de Gestión de Archivos
- 14)** Respecto a la recepción de consultas y préstamo, con ¿qué dificultades se encontraron en su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación para completar el Formulario de Solicitud de Préstamos de Documentos de acuerdo a los parámetros establecidos por el Manual de Gestión de Archivos?

Los resultados del análisis obtenido de la encuesta realizada presencialmente, nos señalan que el Manual de Gestión de Archivos se define con claridad, dando pautas de ordenamiento archivístico, las cuales puedan ser aplicadas según se requiera.

En cuanto a si cumple con los criterios de eficacia, eficiencia, control, calidad y de entrega de información, va a depender del Encargado de Archivo de cada Región y de la forma que aplique el procedimiento.

Respecto a la sistematización de información, los computadores no compatibilizan o no son óptimos para el ingreso de la información de Catastro de Documentos, dado a que su tecnología se encuentra obsoleta por lo que se realizó todo en forma manual, lo que requirió más tiempo del que se consideraba para poder realizarlo.

En cuanto a las consultas y préstamos de Documentos, éstas se generan por medio de carta y, en el caso de los Funcionarios, vía correo electrónico, dado esto, los cuadros y formularios no son utilizados por la demanda de tiempo y la carencia de tecnología acorde con los tiempos actuales, dejando nuevamente en

evidencia la falta de una persona que solo se enfoque en estos temas y no en otros.

En las preguntas:

- 6) Tomando en cuenta las fases del Plan de Trabajo establecido en el Manual de Gestión de Archivos, ¿en qué fase se encuentra su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación?
 - a) Control de Documentos.
 - b) Administración de Archivos.
 - c) Descripción de Documentos

- 7) Si su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación se encuentra solo en la fase inicial, es decir, en la de Control de Documentos, ¿cuáles son las razones por las que no han podido avanzar a la siguiente fase, o sea, de Administración de Archivos?

- 8) Si su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación ya ha cumplido con las fases inicial e intermedia, es decir, de Control de Documentos y de Administración de Archivos, respectivamente ¿cuáles son las razones por las que no han podido avanzar a la siguiente fase, o sea, de Descripción de Documentos?

- 9) ¿Cómo es el nivel de coordinación con el Archivo Central?

- 10) Respecto al ordenamiento de los Documentos Administrativos, con ¿qué dificultades se encontraron en su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación para completar el Cuadro Clasificador de Documentos de acuerdo a los parámetros establecidos por el Manual de Gestión de Archivos?

Los resultados del análisis obtenido de la encuesta realizada presencialmente, nos indica que la cantidad de Documentos a ordenar ha sido lenta, ya que demanda demasiado tiempo, también, nos señala que nunca se había organizado la documentación en las Bodegas de Archivos, por lo que existen diversos Documentos deteriorados por factores ambientales, de higiene y, además, por la presencia de roedores e insectos en el lugar; por otro lado, existe una carencia de iluminación, temperatura, estanterías acorde a lo requerido etc., lo que nos indica que su lugar físico no es óptimo para el resguardo de la documentación, por lo mencionado anteriormente, podemos concluir que las Regiones en su mayoría se encuentra en la descripción de los Documentos, donde se ha presentado la mayor dificultad, la cual fue no tener claridad en los registros resguardados, dado que no eran legibles por su estado de conservación y por no tener ningún tipo de rotulación, para poder clasificarlos, por ende, es muy difícil completar tablas o cuadros solicitados, fuera de que los sistemas computacionales se encuentran obsoletos a los tiempos actuales y, por último, el factor tiempo una vez más se hace presente, pues por cumplir otras funciones de mayor prioridad, se deja de lado el ordenamiento de los registros Documentales, lo cual no hace posible que esos Documentos puedan ser transferidos, eliminados o expurgados, esto con el fin de liberar espacio en las Bodegas de Archivo y obtener un mejor ordenamiento de la documentación ingresada.

En las preguntas:

- 15) Respecto al expurgo de Documentos Administrativos, ¿las actividades asociadas al mismo se realizan con normalidad?
- 16) ¿En su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación, el expurgo de Documentos Administrativos, se realiza de acuerdo a lo programado, es decir, en el mes de mayo de cada año?

17) El hecho de que, desde el 2 de febrero de 2015, se emitiera una Circular N° 5.762, donde se instruye procedimientos para expurgar Documentos y archivos del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), en donde se establece que “la autorización para eliminar los Documentos compete al Director Nacional”, lo anterior, ¿hace menos burocrático los procedimientos asociados a la eliminación de este tipo de Documentos?

Los resultados del análisis obtenido de la encuesta realizada presencialmente, nos indica que en relación al expurgo de Documentos Administrativos, se realizan según la realidad de cada Región, algunas con más dificultades que otra, por el nivel de volumen de Documentos y el desorden que existe, por ejemplo las Regiones más grandes (De los Ríos, Los Lagos y Araucanía) se demoran más que en las Regiones más pequeñas (Copiapó, Iquique, y Arica y Parinacota), lo que nos demuestra que no se realizan con normalidad, a esto se le suma que su mayor dificultad, es no tener tiempo para dedicarlo de lleno al cumplimiento de este objetivo, ya que no es una prioridad para los Jefes según lo especificado por los Encargados Regionales, por aquello se puede concluir que el expurgo no se realiza en el mes de Mayo de cada año, si no posterior a lo indicado.

Los Usuarios insisten en que debe ser más amigable el Manual Gestión de Archivos tanto como Sistema Gestión de Documentos, ya que las/os Encargados/os tienen que cumplir con demasiadas funciones a su haber y todas son con mayor prioridad que el expurgo de Documentos.

En cuanto a la Circular N° 5.762, los/as Encargados/as, nos indican que se agiliza la tramitación, pues se hace menos burocrática, ya que gracias a ésta se lograron realizar expurgos que se encontraban atrasados debido a que la Contraloría General de la República no dio la autorización dado que existía poca claridad y concordancia en los registros existentes, al comparar los registros digitales con los registros físicos, los Encargados Regionales, encontraban que no existía concordancia entre el Archivo digital y el físico y viceversa, lo cual esta Circular

ayudo bastante, pues agilizó el proceso de autorización para expurgar los Documentos, lo cual llevo al logro de los objetivos pero, no en el mes indicado.

4.1.4. Percepción que los Encuestados tienen respecto a la Efectividad del Manual de Gestión de Archivos del INDAP

En cuanto a la percepción que dejan los encuestados con respecto al Manual Gestión de Archivos, ellos indican que es una herramienta muy útil para el tema de organización y clasificación de Documentos, pero, a su vez, es poco amigable con la expurgación de aquellos, ya que no existen parámetros definidos los cuales puedan encasillar criterios que unifiquen un conjunto de Documental, lo cual genera confusiones al Usuario, por esta razón se determinó realizar un documento que faciliten estos procedimiento, este documento es la Circular N° 5.762, este documento quita el tema burocrático y le da las responsabilidades administrativas al Director Nacional y Directores Regionales para los fines correspondientes a la expurgación y transferencias de estos Documentos, en consecuencia, y en conclusión, el Manual Gestión de Archivos, no logra que se apliquen los criterios de eficacia, eficiencia, control, calidad y de entrega de información, por razones de tiempo, tecnología acorde a los tiempos, poco interés por parte de las Autoridades, etc., dando como resultado un nuevo documento, el cual les facilitara el proceso y que las Autoridades le dieran más énfasis o mayor atención a la normalización que se pretende obtener en sus Bodegas de Archivo.

4.1.5. Aspectos Específicos respecto a las Fases del Manual de Gestión de Archivos del INDAP

Los aspectos específicos de las fases del Manual Gestión de Archivos son los siguientes:

Las Unidades Administrativas que no tengan sus Documentos organizados y/o descritos, deberán comenzar el Plan de trabajo por la primera fase, la cual es la de

Control de Documentos, con el objetivo de conocer qué Documentos se cuenta en cada una de ellas, este proceso implica:

- Organizar, identificar y conservar los Documentos.
- Formar Series Documentales, impidiendo dispersión o eliminación de Documentos.
- Elaborar instrumentos de control e información.
- Preparar la transferencia al Archivo Central.
- Cumplir y hacer cumplir las directrices, normas y procedimientos.

El producto final deberá ser un Catastro de Documentos, una vez terminado este proceso, los Encargados de Archivos, estarían en condiciones de proceder con la segunda fase, cual es la Administración de Archivos, donde su objetivo es regularizar los procesos archivísticos internos y sus productos principales son:

- Transferencia de Documentos al Archivo Central.
- Expurgo y disposición de Documentos.
- Solución a situaciones especiales.

Una vez finalizada la Administración de Archivos, se procederá a su última fase, la cual es la Descripción Documental, esta indica que toda Unidad Administrativa, que transfiera Documentos al Archivo Central, expurgue Documentos, podrá comenzar o continuar por esta, su objetivo es describir los Documentos existentes y su producto final será una base de datos normalizada de los Documentos existentes.

4.2. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Al analizar los resultados de la encuesta podemos apreciar que de 17 preguntas que se le realizaron a los Funcionarios responsables de los Archivos en INDAP únicamente frente a las preguntas 1, 2, 4, 6, 7 y 17; las respuestas cumplen con los estándares positivos de manejo Documental, pero frente a las preguntas 3, 5, 9,10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16; las respuestas indican de forma negativa el uso que le están dando a los Documentos de esta Entidad pública.

Por lo consiguiente, es necesario realizar una nueva versión del Manual de Gestión de Archivos, que tenga una mayor difusión y despliegue institucional.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La gestión Documental se ha transformado en una estrategia para optimizar la administración de la información, donde la organización eficiente y el perfeccionamiento en el flujo de información y datos, son vitales a la hora de responder en forma óptima a los cambios continuos que enfrentan cada una de las áreas de una organización.

Mientras que la implementación de un sistema de gestión, permite definir metodologías, criterios y procedimientos de trabajo para las distintas áreas de la institución, los cuales unifican la forma de trabajar, aseguran la calidad del servicio generado y la consecuente satisfacción tanto del cliente interno como externo.

Mencionado lo anterior y por medio del estudio realizado, se demostró a través de encuestas de carácter semi cerradas la cual, se aplicó a actores considerados claves, a partir de la información entregada por ellos (as), se puede observar de una manera más precisa el estudio, de esta forma se puede deducir y señalar que el nivel de implementación estaba en directa relación con la utilización que se le daba al sistema por parte del usuario, y no por un mal diseño de éste, en cuanto a la facilitación de los procesos de control de Documentos, Administración de Archivos, Descripción Documental y su expurgación de Documentos, estos no se han implementado de forma completa, ya que existe poco interés por parte de las Jefaturas en el procedimiento de implementación, a esto se le suma el tiempo de dedicación que deben tener las personas para que se logre, donde especifican que el tiempo es limitado, pues dependerá de las prioridades de sus funciones o tareas, estableciendo como una opción para solucionar esta problemática, sería la implementación de un software que soportara la gestión Documental de la institución y capacitar a las Jefaturas, con el fin de que entiendan el concepto que se les plantea con la finalidad de que comprendan la importancia legal que tienen los Documentos de la institución, por ende a lo anterior, la hipótesis no se estaría

cumpliendo, ya que para que suceda este fenómeno, es necesario que se logre cumplir con los objetivos planteados.

Por otra parte, no se está logrando alcanzar el *Objetivo General*, pues éste, no estaría cumpliendo con los objetivos planteados los cuales son, soportar, mantener y mejorar continuamente.

Otra problemática que sumerge de este análisis, es la falta de tiempo, lo que genera una poca dedicación al mantenimiento de las Bodegas de Archivos, tanto a Nivel Central como de cada Región, ya que los Encargados (as), tienen demasiadas funciones o tareas a su haber, en consecuencia, cumplir con todos los procedimientos descritos en cada una de las Fases del Manual de Gestión de Archivos, causa dificultad en cuanto al tiempo a utilizar.

En cuanto a los *Objetivos Específicos*, se logró su diagnóstico mediante la recolección de datos a través de encuestas formuladas a los Usuarios (as) de la institución, donde esta herramienta nos permite realizar el análisis, para posteriormente solucionar problemas e incluso tomar decisiones inmediatas o a largo plazo, con este método se puede facilitar el control de los procedimientos y, a su vez, especificar el contenido de cada archivador existente por medio del etiquetado, y así minimizar el tiempo de búsqueda de la información, entregando una respuesta más rápida y certera.

Para lograr saber la situación del INDAP, fue necesario agrupar los datos obtenidos en distintas categorías y ordenados de forma aleatoria, esto con el fin, de que los individuos que responden la encuesta, no estén sesgados por la pregunta anterior.

Los resultados del análisis obtenido, nos indica que el procedimiento es entendible, que fue diseñado para que los Usuarios (as) trabajen de forma más ordenada, explicando el trato que deben tener los Documentos y como deben ser

aplicados los procedimientos, pero, a su vez, es poco práctico, pues demanda demasiado tiempo a los Encargados (as) de las respectivas Bodegas de Archivo del INDAP, porque realizan otras funciones a las cuales se les da mayor prioridad, por ende no permiten que el procedimiento se cumpla paso a paso.

Por otro lado, en el Manual de Gestión de Archivos se define con claridad, dando pautas de ordenamiento archivístico, con respecto a si cumple con los criterios de eficacia, eficiencia, control, calidad y de entrega de información, va a depender del Encargado de Archivo de cada Región, en cuanto a la sistematización de información, los computadores no compatibilizan o no son óptimos para el ingreso de la información de Catastro de Documentos, dado a que su tecnología se encuentra obsoleta por lo que todo se realiza en forma manual, lo que requirió más tiempo del que se consideraba, respecto a las consultas y préstamos de Documentos, estas se generan por medio de carta y en el caso de los Funcionarios vía correo electrónico, dado esto, en consecuencia, los cuadros y formularios no son utilizados.

La cantidad de Documentos a ordenar ha sido lenta y nos señala que nunca se había organizado la documentación en las Bodegas de Archivos, existen Documentos deteriorados por factores ambientales, de higiene y también por la presencia de roedores e insectos en el lugar, lo que nos habla de que tampoco se ha fumigado ni se ha realizado una limpieza y modernización de las estanterías e iluminación de las respectivas Bodegas para que se encuentren acorde a las condiciones en las cuales deben ser mantenidos los Documentos,

Por lo mencionado anteriormente podemos concluir que las Regiones en su mayoría se encuentra entre la en la descripción de los Documentos, donde se presenta la mayor dificultad, por la falta de información y poca claridad en los registros por su estado de conservación y por no tener ningún tipo de rotulación, para poder clasificarlos, en relación al expurgo de documento, se realizan según la realidad de cada Región, algunas con más dificultades que otra, por el nivel de

volumen de Documentos y el desorden que existe, por ende, no se realizan con normalidad, en consecuencia, se puede concluir que el expurgo no se realiza en el mes de Mayo de cada año, si no posterior a lo indicado, esto hasta que se normalicen las Bodegas de Archivos del INDAP.

Las (os) Encardas/os tienen que cumplir con demasiadas funciones a su haber y todas son con mayor prioridad que el expurgo de Documentos, en consecuencia, se creó la Circular N° 5762, con el fin de agilizar la tramitación, a fin de que se logren realizar los expurgos que se encuentran atrasadas y así lograr el objetivo, pero no en el tiempo estimado, sino posterior a aquello.

El Presente Manual tiene como base lo establecido en la Resolución Exenta N° 186.813 del 29 de diciembre de 2011, donde los pilares principales es la gestión y modernización de los Archivos Públicos, con el fin de garantizar a los ciudadanos el libre acceso a la información, salvo las excepciones establecidas por la Ley, por otro lado, el Estado tiene el deber de fortalecer la organización de sus sistemas de información mediante procedimientos eficientes y actualizados de gestión de Documentos y Archivos, la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, se reguardan el manejo y procedimiento respecto a la gestión Documental de las Instituciones del Estado, por ende, es necesario, establecer pautas y un procedimiento de carácter específico a través de un Manual que oriente las acciones y el cumplimiento, con el fin de unificar criterios bajo los cuales se deberán gestionar los Archivos institucionales, con el objetivo de garantizar que los Documentos conservados y la Información contenidas en éstos sea utilizada con eficiencia y eficacia por el INDAP y la ciudadanía.

En consecuencia, a lo anterior, los (as) Usuarios (as), tienen que priorizar funciones, dejando de lado la labor que tienen que cumplir en las Bodega de Archivos, por esta razón, se recomienda contar con una persona más, la cual dedique su tiempo, exclusivamente al mantenimiento y orden de los registros que se encuentran en dicha dependencia.

Es necesario, modernizar las condiciones de las Bodegas de Archivos, pues los Documentos cuentan con una serie de características en su mantención, como por ejemplo, tener una temperatura ideal para no dañarlos, que no se encuentre polvo almacenado, las estanterías de maderas que se encuentren en malas condiciones, cambiarlas por estanterías nuevas en lo posible que sean de metal, con la finalidad memorizar plagas de insectos los cuales puedan dañar los Documentos existentes, para que sean acorde a los requerimientos y exigencias necesarias para mantener una óptima condición de los Documentos institucionales.

Es fundamental la limpieza y el saneamiento básico, ya que estos establecen dos principales estrategias, dentro de las acciones que se deben implementar para su conservación y de la conservación preventiva, dada las características climáticas y geográficas de Chile.

Con esto se puede prever y controlar las cargas de polvo y de contaminantes biológicos, los cuales son causales de deterioros de los Documentos, Archivos, cajas, carpetas y los diferentes tipos de soportes Documentales, que existan en las Bodegas de Archivo del INDAP.

Los problemas más recurrentes se originan por la falta de un Sistema para la Gestión Documental, dado que se carece de criterios para la clasificación de Documentos, la capacitación llevada adelante, los procedimientos adoptados, los registros de información, la normativa existente y la falta de espacio físico para almacenar los Documentos oficiales existentes, tanto propios como foráneos.

Dado que estamos pensando en gestión Documental, hay o no problemas relacionados con: la manipulación y uso inadecuado de los mismos, tanto de Funcionarios como Usuarios; la ausencia de un nuevo sistema de clasificación; la no existencia de nuevos métodos de ordenación de los mismos; la no aplicación de nuevos instrumentos de carácter descriptivo que permitan localizar de manera

más oportuna y eficaz los Documentos correspondiente, la carencia de sistemas de control para la utilización y mantención de los Documentos.

Lo descrito, redundante en el que el servicio que se entrega no es el más adecuado, pues la búsqueda de Documentos se hace más lenta, lo que va en contra de un acceso expedito al o los Documentos solicitados por los Usuarios -internos y externos-, lo que se traduce en ineficiencia, ya que no se están cumpliendo con los objetivos planteados, pero, también, en aspectos relativos a la calidad, pues no es oportuno el servicio entregado a los mismos, a pesar de ser “accesible”.

A lo anterior, se suma, además, el problema de que hay un desconocimiento respecto a los procedimientos relativos a gestión Documental, los cuales, a su vez, se ven entorpecidos por las normativas existentes, dado que no es sólo un Organismo el que establece las directrices de gestión Documental a seguir sino que se suman otros, lo que en cierta medida genera entorpecimiento al momento de iniciar la búsqueda de los mismos, lo que se traduce en la práctica no sólo en pérdida de tiempo sino que, también de recursos.

Lo señalado incide, además, en todos aquellos aspectos relacionados con la “administración del ciclo de vida” de los Documentos archivados, sean en papel o digitalizados.

Por lo tanto, es necesario, establecer dentro de la Unidad en estudio, en lo relativo a Documentación, un mejoramiento del Manual Gestión Archivo y de sus Procedimientos para el Archivo de Documentos que vayan desde su organización física, pasando por la conservación de los mismos -vida útil de los Documentos-, hasta el acceso y difusión de éstos, todo enmarcado en el cumplimiento de las normativas y directrices asociadas al manejo de Documentos.

Todo lo anterior, se plantea ante la necesidad de optimizar los tiempos de respuesta de los Usuarios, tanto internos como externos a la organización en

estudio, para de esta manera, no solo aprovechar de mejor forma las bondades de la gestión Documental, sino que, también, los recursos materiales y humanos existentes, pero por sobre todo, el recurso de información.

BIBLIOGRAFÍA

- Circular N° 51 de 09 de febrero del año 2009 de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, sobre disposiciones y recomendaciones referentes a conservación, transferencia y eliminación de Documentos.
- Circular N° 5762 de 02 de Febrero del año 2015 de la Dirección Nacional del INDAP – Instruye procedimiento para expurgar Documentos y Archivos del INDAP.
- Contraloría General de la Republica - División de Coordinación e Información Jurídica.
- Disponible en: <http://portal.indap.cl>
- Disponible en: <https://vlex.ec/vid/expidese-manual-documental-archivo-418275762>
- Disponible en: http://transparencia.indap.cl/Archivosenlace/Normativa/Res_42250.pdf
- Disponible en: <http://onegolive.com/es/faq/gestion-documental/que-es-gestion-docu>
- Disponible en: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=276363#top>
- Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/1941/194118804003/>
- Disponible en : http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol19_5_09/aci02509.htm
- Decreto Ley N° 830 - sobre código tributario.

- DIBAN – Jurisprudencia de la Contraloría General de la República, respecto de la aplicación del Art. 14 del DFL N° 5.200 de 1929.
- Disponible en:
<http://www.dibam.cl/Recursos/Contenidos/Archivo%20Nacional/archivos/DirecOrgaFondDocumen.pdf>
- Instructivo para la Gestión de Transferencias Documentales al Archivo Nacional (Edición 2008).
- Ley N° 20.285 de 11 de agosto de 2008, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, sobre Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado.
- Ley N° 18.845 del Ministerio de Justicia, la cual establece Sistemas de Microcopia o Micrograbación de Documentos.
- Manual de Gestión de Archivos, elaborado por INDAP en el año 2012.
- Manual de Procedimientos Archivos Públicos (Comisión de Probidad y Transparencia) – Ministerio Secretaria General de la Presidencia.
- Memoradun N°068081 emitido el 26/10/2012, emitido por el Departamento de Gestión Administrativa.
- Metodología de La Investigación 4ta Edición Sampieri 2006.
- Normas generales contenidas en el Decreto con Fuerza de Ley N° 5.200 de 1929, del Ministerio de Educación Pública.

- Oficio Circular N° 28.704 de 27 de agosto de 1981, de la Contraloría General de la Republica, sobre disposición y recomendaciones referente a eliminación de Documentos.

- Peis, E. y Ruiz-Rodríguez, A. EL ARCHIVOCOMOSISTEMA DE INFORMACION. Granada. España. Facultad de Biblioteconomía y Documentación.

ANEXOS

ANEXO N° 1

ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS ENCARGADOS DE LA UNIDAD OFICINAS DE PARTES Y DOCUMENTACIÓN DEL INDAP A NIVEL CENTRAL Y A NIVEL REGIONAL

Preguntas Manual Gestión de Archivos

Para responder las alternativas, marque con una X al costado de ella.

Ejemplo:

Si – X
No

1) ¿El presente Manual de Gestión de Archivos, es comprensible?

Si –

No –

Si su respuesta es afirmativa o negativa, explicar por qué.

2) ¿El presente Manual de Gestión de Archivos, le facilita el desarrollo de sus actividades?

Si –

No –

Si su respuesta es afirmativa o negativa, explicar por qué.

3) ¿El presente Manual de Gestión de Archivos, cumple con el objetivo u objetivos del procedimiento?

Si –

No –

Si su respuesta es afirmativa o negativa, explicar por qué.

4) ¿En el presente Manual de Gestión de Archivos, se definen con claridad las responsabilidades para cada actividad?

Si –

No –

Si su respuesta es afirmativa o negativa, explicar por qué.

5) ¿El presente Manual de Gestión de Archivos, logra que se apliquen los criterios de **eficacia, eficiencia, control, calidad** y de **entrega de información** en Archivo Central y Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación?

Si –

No –

Si su respuesta es afirmativa o negativa, explicar por qué.

6) Tomando en cuenta las fases del Plan de Trabajo establecido en el Manual de Gestión de Archivos, ¿en qué fase se encuentra su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación?

1. Control de Documentos.
2. Administración de Archivos.
3. Descripción de Documentos.

Si se encuentra en la fase de Control de Documentos, ¿cuáles han sido las ventajas al aplicar los procedimientos establecidos en el Manual de Gestión de Archivos?

Si se encuentra en la fase de Administración de Archivos, ¿cuáles han sido las ventajas al aplicar los procedimientos establecidos en el Manual de Gestión de Archivos?

Si se encuentra en la fase de Descripción de Documentos, ¿cuáles han sido las ventajas al aplicar los procedimientos establecidos en el Manual de Gestión de Archivos?

- 7) Si su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación se encuentra solo en la fase inicial, es decir, en la de Control de Documentos, ¿cuáles son las razones por las que no han podido avanzar a la siguiente fase, o sea, de Administración de Archivos?
- 8) Si su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación ya ha cumplido con las fases inicial e intermedia, es decir, de Control de Documentos y de Administración de Archivos, respectivamente ¿cuáles son las razones por las que no han podido avanzar a la siguiente fase, o sea, de Descripción de Documentos?
- 9) ¿Cómo es el nivel de coordinación con el Archivo Central?
- 10) Respecto al ordenamiento de los Documentos Administrativos, con qué dificultades se encontraron en su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación para completar el Cuadro Clasificador de Documentos de acuerdo a los parámetros establecidos por el Manual de Gestión de Archivos.
- 11) En cuanto a la sistematización de información, con qué dificultades se encontraron en su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación para completar el Cuadro de Catastro de Documentos de Archivo de acuerdo a los parámetros establecidos por el Manual de Gestión de Archivos.
- 12) Respecto a la transferencia de Documentos Administrativos del Archivo Local al Archivo Central, con qué dificultades se encontraron en su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación para completar la Ficha

correspondiente de acuerdo a los parámetros establecidos por el Manual de Gestión de Archivos.

13) En relación a la organización y conservación de Documentos administrativos, con qué dificultades se encontraron en su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación para completar los cuadros de Inventario Analítico, de Registro y Esquemático de Series Documentales de acuerdo a los parámetros establecidos por el Manual de Gestión de Archivos.

14) Respecto a la recepción de consultas y préstamo, con qué dificultades se encontraron en su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación para completar el Formulario de Solicitud de Préstamos de Documentos de acuerdo a los parámetros establecidos por el Manual de Gestión de Archivos.

15) Respecto al expurgo de Documentos Administrativos, las actividades asociadas al mismo se realizan con normalidad.

Si –

No –

Si su respuesta es afirmativa o negativa, explicar por qué.

16) ¿En su Unidad Regional de Oficina de Partes y Documentación, el expurgo de Documentos Administrativos, se realiza de acuerdo a lo programado, es decir, en el mes de mayo de cada año?

Si –

No –

Si su respuesta es afirmativa o negativa, explicar por qué.

17) El hecho de que, desde el 2 de febrero de 2015, se emitiera una Circular donde se instruye procedimientos para expurgar Documentos y Archivos del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), en donde se establece que “la autorización para eliminar los Documentos compete al Director Nacional”, lo

anterior, hace menos burocrático los procedimientos asociados a la eliminación de este tipo de Documentos.

ANEXO Nº 2

ANÁLISIS DE FORTALEZAS / OPORTUNIDADES / DEBILIDADES / AMENAZAS

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p><u>CON RELACIÓN AL MANUAL DE GESTIÓN DE ARCHIVOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mayor Productividad: Eficacia y eficiencia en la búsqueda y recusación de Documentos. ✓ Acceso: Seguro y rápido a la información. ✓ Tiempos de respuestas más óptimos. ✓ Equipo humano más cohesionado y comprometido. ✓ Líneas de trabajo más definidos y claros. ✓ Homologación: Una tarea se realiza de diferentes maneras, lo cual hace más difícil el trabajo, estos que nos indica que el proceso no está siendo eficaz, por esta razón se creó el Manual Gestión de Archivo, con el fin de unificar y establecer un solo modelo, obteniendo mejores resultados para realizar las tareas asignadas. ✓ Políticas en Cero Papel. ✓ Compromiso para mejorar lo existente. 	<p><u>CON RELACIÓN AL MANUAL DE GESTIÓN DE ARCHIVOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora en los procesos, ya que este permite el control de los Documentos, optimizando los tiempos de tramitación y gestión, provocando una mejora continua, con el fin de que aumentar la eficacia de la persona encargada. ✓ Necesidad de Normalización de la gestión Documental en las oficinas. ✓ Mayor empoderamiento de las Bodegas de Archivo del INDAP ✓ Promover el uso de herramientas adecuadas para su desarrollo. ✓ Agilizar el cambio de infraestructura, acorde a las necesidades requeridas. ✓ Incentivar la gestión Documental de manera práctica y sencilla, que facilite la integración del Funcionario (a). ✓ Hacer ver la necesidad al Funcionario del manejo de la gestión Documental y como el sin saberlo está aportando al proceso. Esto también le da la importancia de las personas frente a la gestión Documental en su entidad. ✓ Establecer directrices para el manejo seguro de los Documentos desde la clasificación de la información
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p><u>CON RELACIÓN AL MANUAL DE GESTIÓN DE ARCHIVOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Deterioro del clima laboral en los últimos años ✓ Instalaciones inadecuadas de las Bodegas de Archivos, falta visibilidad de los registros. ✓ Falta de distribución del personal acorde a las capacidades y funciones. ✓ Falta de proyectos para capacitación continua y diferenciada del Personal. ✓ Lentitud en implementación. ✓ Seguimiento y acompañamiento en los procesos de cambio (Capacitación en los procesos actuales para todo el personal). 	<p><u>CON RELACIÓN AL MANUAL DE GESTIÓN DE ARCHIVOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de cultura institucional en la gestión de Documentos y Archivos. ✓ Resistencia a cumplir con los procedimientos. ✓ Insuficiencia de apoyo Institucional explícito y continuado. ✓ Limitación del recurso económico. ✓ Comunicación. ✓ Falta compromiso por parte de las Jefaturas, lo cual no permite sinergia. ✓ Resistencia del Funcionario al cambio. ✓ Falta Continuidad en los procesos

ANEXO Nº 3

CATASTRO DE ARCHIVOS EN REGIONES

- **Región de Tarapacá**



- **Región de Atacama**



- **Región de Coquimbo**



- **Región de Valparaíso**



- **Región de O'Higgins**



- **Región del Maule**



- **Región del Bío Bío**



- **Región de La Araucanía**



- **Región de Los Lagos**



indap **PRECIOS DE INSUMOS**
PUUEE ELEGIR LIBREMENTE DONDE RETIRAR

INSUMOS	CHILELAC	ANGONET	PROAGRO	VASCOHIA	DISMAT	DIMASUD	IMPORT
SUPERFOSFATO TRIPLE	11.350	11.320	11.350				
PIEZITA TRAPEZ	11.700	12.480	12.500				
SALITRE POTASICO 14% Sulfatos	12.600	18.600	18.650				
CAL AGRICOLA	1.920	1.920	1.930				
ALAMBRE PUA 12,5	23.730	24.280	23.700				
ALAMBRE PUA 13,5	24.670	23.200	22.650				
ALAMBRE PMOTTO 275 M.	16.010	16.370	15.990				
ALAMBRE Pua Puro 500 Mts.	28.390	28.950	28.390				
ZINC ACANALADO 3,66 Mts.	7.400	7.400	7.580				
ZINC ACANALADO 3,00 Mts.	6.170	6.170	6.190				
ZINC ACANALADO 2,50 Mts.	5.120	5.750	5.780				
Disco Vuelta y Vuelta							
Disco Torno 0,08 18 Puntas		145.735					
MOTOSIERRA STHL 08		240.385					