



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

**“REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS DE ARCHIVO Y COMUNICACIONES
PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL DECANATO DE LA FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, DE LA ESCUELA SUPERIOR
POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2014”**

AUTORA:

ELVIA DOLORES JARAMILLO MOYANO

Riobamba – Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Se certifica que el presente trabajo de titulación sobre el tema “Reingeniería de los procesos de archivo y comunicaciones para mejorar la gestión del Decanato de la Facultad de Administración de Empresas, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, período 2014”, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Gerencial, ha sido desarrollada por Elvia Dolores Jaramillo Moyano, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra

DIRECTOR

Ing. Gerardo Luis Lara Noriega

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo, Elvia Dolores Jaramillo Moyano, estudiante de la carrera de Licenciatura en Secretariado Gerencial, declaro que el Trabajo de Titulación que presento es auténtico y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Elvia Dolores Jaramillo Moyano

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y bendecirme siempre, a Jorgito mi esposo, a Nicole y Carlitos mis hijos por todo su amor, ternura y apoyo incondicional, a mis padres Carlitos y Lolita las personas más lindas del mundo quienes me han apoyado siempre, a mis hermanos, a mi familia, a mis queridos amigos y amigas.

Elvia Dolores Jaramillo Moyano

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas a la Unidad de Educación a Distancia, por darme la oportunidad de educarme en esta prestigiosa institución, al Ing. Giovanni Alarcón e Ing. Gerardo Lara, quienes han compartido sus valiosos conocimientos para el desarrollo de este trabajo de titulación, y todas las personas que aportaron su granito de arena para la conclusión del mismo.

Elvia Dolores Jaramillo Moyano

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Certificado de responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	xi
Índice de anexos.....	xii
Resumen ejecutivo.....	xiii
Summary.....	xiv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1. Formulación del Problema.....	2
1.1.2. Delimitación del Problema.....	2
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	3
1.3.1. Objetivo General	3
1.3.2. Objetivos Específicos.....	3
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1.1. Antecedentes Históricos	5
2.2.1. Archivo	7
2.2.2. Documento.....	7
2.2.3. Gestión de la Información	8
2.2.4. El documento archivístico: esencia de la gestión documental.....	8

2.2.5. Principios archivísticos	10
2.2.6. Caracteres de los documentos archivísticos.....	12
2.2.7. Valores de los documentos	14
2.2.8. Procesos	15
2.2.9. Características de los Procesos	16
2.2.10. Enfoque basado en Procesos.....	16
2.2.11. Gestión por procesos.....	17
2.2.12. La gestión de procesos permite una visión integral	17
2.2.13. Modelamiento visual de los procesos	17
2.2.14. Mapa de procesos global.....	18
2.2.15. Indicadores del proceso, ABC y BSC	18
2.2.16. Puntos de intervención sobre los procesos	19
2.2.17. Describir los procesos.....	20
2.2.18. Mejorar los procesos	21
2.2.19. Rediseñar los procesos	21
2.2.20. Reingeniería.....	22
2.2.21. Metodología para hacer reingeniería de procesos	23
2.3. IDEA A DEFENDER	25
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	26
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	26
3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	28
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	43
4.1 TÍTULO	43
4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA	43
4.2.1. Etapa 1 Preparación.....	43
4.2.2. Etapa 2 Identificación	46

4.2.2.1 Mapa de macro procesos de la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH.....	46
4.2.3 Normas y procedimientos para recepción de documentos	48
4.2.3.1. Proceso para la recepción de documentos	48
4.2.4. Normas y procedimientos para trámite o despacho de documentos	52
4.2.5. Normas y procedimientos para informar disposiciones	55
4.2.6. Normas y procedimientos para proporcionar información.....	58
4.2.7. Normas y procedimientos para realizar asistencia administrativa	61
4.2.8. Normas y procedimientos para transcribir trabajos	64
4.2.9. Normas y procedimientos preparación de documentación para sesiones	67
4.2.10. Normas y procedimientos para asistir a sesiones.....	70
4.2.11. Normas y procedimientos para mantener actualizado el archivo	73
4.2.12. Normas y procedimientos para el registro de asistencia en el trabajo.....	76
CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES.....	80
BIBLIOGRAFÍA	81
ANEXOS	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Comunicación clara y efectiva.....	29
Tabla 2. Atención Cordial.....	30
Tabla 3. Comunicación Comprensiva.....	31
Tabla 4. Servicio a Usuarios	32
Tabla 5. Importancia de documentos	33
Tabla 6. Solicitudes y necesidades	34
Tabla 7. Confianza hacia el personal	35
Tabla 8. Trámites Ágiles.....	36
Tabla 9. Extravío de Trámites.....	37
Tabla 10. Información de Archivos Pasivos	38
Tabla 11. Número de seguimiento del trámite.....	39
Tabla 12. Conocimiento de funciones	40
Tabla 13. Procesos y manejo de archivos adecuados	41
Tabla 14. Ficha del proceso ingreso de documentación	49
Tabla 15. Actividades del proceso ingreso de documentación.....	50
Tabla 16. Ingreso de documentación	51
Tabla 17. Ficha del proceso redacción de documentación	52
Tabla 18. Actividades del proceso redacción de documentación	53
Tabla 19. Redactar documentación.....	54
Tabla 20. Ficha del proceso informar disposiciones.....	55
Tabla 21. Actividades del proceso informar disposiciones	56
Tabla 22. Información disposiciones	57
Tabla 23. Ficha del proceso proporcionar información	58
Tabla 24. Actividades del proceso proporcionar información.....	59
Tabla 25. Proporcionar información	60
Tabla 26. Ficha del proceso asistencia administrativa.....	61
Tabla 27. Actividades del proceso asistencia administrativa	62
Tabla 28. Asistencia administrativa.....	63
Tabla 29. Ficha del proceso transcripción de trabajos.....	64
Tabla 30. Actividades del proceso transcripción de trabajos.....	65
Tabla 31. Transcribir trabajos	66
Tabla 32. Ficha del proceso preparar documentos para sesiones	67

Tabla 33. Actividades del proceso preparación de documentación para sesiones.....	68
Tabla 34. Documentos para sesiones	69
Tabla 35. Ficha del proceso asistir a sesiones	70
Tabla 36. Actividades del proceso asistir a sesiones	71
Tabla 37. Asistir a sesiones.....	72
Tabla 38. Ficha del proceso actualizar el archivo.....	73
Tabla 39. Actividades del proceso actualizar el archivo	74
Tabla 40. Actualizar el archivo.....	75
Tabla 41. Ficha del proceso registro asistencia	76
Tabla 42. Actividades del proceso registro asistencia	77
Tabla 43. Asistencia en el trabajo	78

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Comunicación clara y efectiva	29
Gráfico 2. Atención Cordial.....	30
Gráfico 3. Comunicación Comprensiva.....	31
Gráfico 4. Servicio a Usuarios	32
Gráfico 5. Importancia de documentos	33
Gráfico 6. Solicitudes y necesidades	34
Gráfico 7. Confianza hacia el personal	35
Gráfico 8. Trámites Ágiles.....	36
Gráfico 9. Extravío de Trámites	37
Gráfico 10. Información de Archivos Pasivos.....	38
Gráfico 11. Número de seguimiento del trámite.....	39
Gráfico 12. Conocimiento de funciones	40
Gráfico 13. Procesos y manejo de archivos adecuados	41

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Encuesta.....	84
Anexo 2 Clasificación de los Documentos.....	86
Anexo 3 Ubicación de documentos en folders.....	87
Anexo 4 Etiquetas para folders.....	88
Anexo 5 Manual de procesos.....	90

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación ha sido diseñada con el propósito de mejorar la gestión de la secretaría del Decanato de la Facultad de Administración de Empresas, para que el cliente interno y externo realice con mayor facilidad y fluidez sus trámites académicos y administrativos.

La calidad de la comunicación y el desarrollo de los procesos administrativos servirá para que los usuarios tengan mejor acceso a la información y el tiempo de los trámites sean eficientes, la esencia de toda organización son los valores, principios, y actitud de las personas que llevan a cabo cada uno de los procesos.

La diferencia entre estas actitudes es satisfacción del cliente, mediante el tratamiento adecuado de la información que se obtiene al diseñar los nuevos procesos administrativos para la secretaría de la FADE.

La herramienta utilizada nos permite verificar que existen falencias en los procesos, que han sido ejecutados de manera empírica, debido a que no existen manuales de procesos, además las funciones que se han encomendado a las personas que trabajan en secretaría no han sido difundidas para su ejecución.

El diseño de los procesos generan calidad en el servicio y mejora la comunicación entre la secretaría y los usuarios, este tiene una mejor percepción durante y después de su pedido o trámite, logrando que este tenga una experiencia positiva.

El seguimiento que se dé en las principales actividades que tienen relación directa con el cliente contribuirá para tener una nueva visión del servicio ofrecido, de tal manera que los procesos mejoren día a día para la gestión de la secretaría de la Facultad

Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra

DIRECTOR

SUMMARY

This research has been designed with the purpose of improving the management of the secretariat of the Dean of Business Administration School, so that the internal and external customer makes with greater ease and fluidity academic administrative procedures

The quality of communication and the development of administrative processes will help users have better access to information and the time of the procedures are efficient. The essences of any organization are the values, principles, and attitude of the people who carry out each of the processes.

The difference between these attitudes is customer satisfaction through proper treatment of information. It is obtained to design new business processes to the secretariat of the FADE.

The tool used allows us to verify that there are shortcomings in the processes that have been implemented empirically, because there are no manual process also functions entrusted to people who work in secretary not been disseminated for execution.

The design of the processes generates service quality and improves communication between the Secretariat and users. It has a better feel during and after your order or process, achieving this have a positive experience.

The follow-up given to the major activities that have a direct relationship with the customer contribute to have a new vision of the service. So, that the processes every day to improve the management of the Secretary of the Faculty.

INTRODUCCIÓN

Los desafíos existentes en la gestión de las dependencias de secretaría son muy extensos por la cantidad de trámites existentes y el tipo de comunicación formal existente, estos elementos objetivos requieren la mayor de las atenciones de las personas que laboran en la secretaria, para hacer un trabajo eficiente y con efectividad.

Los resultados de la investigación brindarán un punto de vista diferente, estableciendo las principales deficiencias al momento de recibir al usuario con cada una de sus peticiones, y a partir de ello proponer y diseñar acciones de mejora en los procesos.

El compromiso y la disciplina más la gestión de detalles son claves para diferenciarse y dar Valor Agregado al cliente. La presente investigación servirá para que la secretaria del Decanato de la Facultad de Administración de Empresas ofrezcan a den solución a los trámites solicitados con agilidad, calidad y calidez

En el capítulo I, se manifiesta la esencia del problema, porque se realiza la investigación.

En el capítulo II se muestra el marco teórico, es el respaldo científico para el trabajo de investigación actual, presenta la recopilación de elementos que los expertos consideran importantes en relación a la reingeniería de procesos, se da algunos datos importantes acerca de la comunicación formal que se desarrolla dentro de las dependencias de secretaria, así como también la importancia de los procesos dentro de las organizaciones

El capítulo III se hace referencia a la metodología, diseño, tipo de investigación, cálculo de la muestra, técnicas y métodos de investigación, recolección de la información. Se efectúa el análisis e interpretación de resultados de la investigación

En el capítulo IV se explica la propuesta. El diseño de los procesos de en relación a las actividades que tiene la secretaria para tramitar la documentación y ser un respaldo académico administrativo para las autoridades, lo que permitirá a la secretaria mejorar la gestión administrativa.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Facultad de Administración de Empresas, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, cuenta con siete carreras presenciales, una en la Modalidad DUAL, cinco carreras en la educación semipresencial, en los Centro de Apoyo Riobamba, Ambato, Puyo, Tena y Extensiones de Morona Santiago y Norte Amazónica.

En el Decanato de la Facultad se centraliza las actividades académicas y administrativas, tal como lo determina el Estatuto Politécnico vigente; lo que permite que exista gran afluencia de ingreso y salida de documentos necesarios para el normal desarrollo de las actividades diarias. Por el gran volumen de papeles que se maneja en el Decanato se dificulta el control de los mismos.

Es decir existe un ineficiente manejo del archivo y comunicaciones, un deficiente control de la documentación que ingresa y sale lo que ocasiona pérdida de tiempo y malestar en los clientes porque no se da el trámite con oportunidad.

1.1.1. Formulación del Problema.

¿Cómo incide la reingeniería de los procesos de archivo y comunicación en el Decanato de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, período 2014?

1.1.2. Delimitación del Problema

La presente investigación será de mucha utilidad para la Secretaría del Decanato de la Facultad de Administración de Empresas, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo lo cual permitirá mejorar el manejo de archivos y comunicaciones de una forma más técnica, lo que conllevará a una gestión adecuada.

1.2. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad vivimos en constante cambio, a los que debemos elevar la satisfacción de los usuarios para mejorar nuestras actividades en el campo laboral, el tema propuesto atiende a la necesidad de minimizar el impacto que se genera en los usuarios del decanato, producido por las deficiencias con respecto al manejo de la documentación y comunicación, ocasionando malestar en los trámites de oficina.

La oficina del Decanato, fue creada para dar un servicio a los profesionales que trabajan en la Facultad así como a nuestro más importante usuario, el estudiante, por lo que si mejoramos los procesos de recepción y salida de documentos y la comunicación es eficiente las personas no dudarán en pedir nuestra ayuda.

Los procesos adecuados en la oficina del decanato, es de interés de todas y cada una de las personas que trabajan en la institución, que necesitan de una u otra manera realizar trámites en esta dependencia, los procesos propuestos llevados de manera adecuada servirán como herramienta óptima para el desarrollo de las actividades diarias.

La presente investigación sirve para la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, particularmente a la Facultad de Administración de Empresa, como una forma de llegar eficientemente a los objetivos institucionales, mejorar la gestión en el decanato, y además como fuente de consulta para futuras investigaciones.

Por lo analizado tiene el sello de originalidad por lo que amerita su respectiva aprobación.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Rediseñar los procesos de archivo y comunicación para mejorar la gestión en el Decanato de la Facultad de Administración de Empresas, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, período 2014.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar las teorías de procesos y de reingeniería en cuanto a manejo de archivos y comunicaciones en el Decanato de la Facultad de Administración de Empresas, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, período 2014.

- Realizar un diagnóstico de las actividades comunicacionales y de archivo para el Decanato de la Facultad de Administración de Empresas, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, período 2014.
- Diseñar los procesos de archivo y comunicaciones para mejorar la gestión en el Decanato de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, período 2014.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La presente investigación me ha conllevado a diagnosticar en mi lugar de trabajo y en la institución si han existido investigaciones anteriores sobre el tema objeto del presente trabajo.

En la institución no ha existido trabajos de investigación idénticos o parecidos, por lo tanto esta investigación se constituye en el pionero ejemplo para mejorar el desempeño de las secretarías gerenciales. Por supuesto que han existido otro tipo de investigaciones pero muy distantes a la que presento.

2.1.1. Antecedentes Históricos

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ESPOCH, tiene su origen en el Instituto Tecnológico Superior de Chimborazo, creado mediante Ley No. 6090, expedida por el Congreso Nacional, el 18 de abril de 1969. Inicia sus actividades académicas el 2 de mayo de 1972 con las Escuelas de Ingeniería Zootécnica, Nutrición y Dietética e Ingeniería Mecánica. Se inaugura el 3 de abril de 1972.

Según Ley 6909 del 18 de abril de 1969, expedida por el Congreso Nacional publicada por el registro Oficial N°, 173 del 7 de mayo de 1969, se crea el Instituto Superior Tecnológico de Chimborazo, iniciando sus labores académicas el 2 de mayo de 1972. El cambio de denominación a Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ESPOCH, se produce mediante Ley No. 1223 del 29 de octubre de 1973 publicada en el Registro Oficial N° 425 del 6 de noviembre del mismo año. Las Escuelas de Nutrición y Dietética y de Ingeniería Zootécnica convirtieron en facultades conforme lo estipula la Ley de Educación Superior en sus artículos pertinentes.

En 1978 se crea la Facultad de Química y Administración de Empresas. El 15 de agosto de 1984 se crean las Escuelas de Doctorado en Física Matemática que junto a las Escuelas de Doctorado y Tecnología en Química ya existentes entran a constituir la Facultad de Ciencias.

El 21 de diciembre de 1985 se crea la Escuela de Cómputo pasando a depender de la Facultad de Ciencias. La carrera de Bioquímica y Farmacia se crea según Resolución No. 311 del Honorable Consejo Politécnico (H.C.P.) del 7 de Septiembre de 1999.

El 27 de septiembre de 1992 se crean las Escuelas de Ingeniería en Banca y Finanzas y Tecnología en Marketing que se integran a la Facultad de Administración de Empresas; Ingeniería en Sistemas que se integra a la Facultad de Ciencias, Licenciatura en Educación Sanitaria que pasa a ser parte de la Facultad de Nutrición y Dietética, hoy denominada de Salud Pública.

El 17 de noviembre de 1994. Por medio de las resoluciones del H. C. P. N° 238 y 239, se crean las Escuelas de Ingeniería en Ecoturismo y Escuela de Tecnología Agroforestal como parte de la hoy Facultad de Agronomía, hoy denominada de Recursos Naturales.

El 7 de julio de 1995 se crea la Escuela de y Lingüística y el 31 de junio de 1997, cambia de denominación a Escuela de Lenguas y Comunicación, mediante resolución N° 296.

El 15 de agosto de 1995 a través de la resolución N° 167 del H. C. P. se crea la Escuela de Ingeniería en Industrias Pecuarias como parte de la Facultad de Ciencias Pecuarias, anteriormente llamada Facultad de Ingeniería Zootécnica.

El 7 de septiembre de 1995, la Facultad de Mecánica, crea las Carreras de Ingeniería de Ejecución en Mecánica y de Ingeniería de Mantenimiento Industrial, mediante resoluciones 200 y 200^a, del H. C. P.

El 19 de agosto de 1996, mediante resolución N° 236, la Facultad de Ciencias crea, adjunta a la Escuela de Computación, la carrera de Ingeniería Electrónica.

El 31 de julio de 1997, la Facultad de Administración de Empresas crea la Escuela de Tecnología en Marketing y la carrera de Ingeniería en Marketing, mediante resolución No. 317 del H. C. P. Las carreras de Comercio Exterior e Ingeniería Financiera se crean según resolución No. 142 del H.C.P del 28 de marzo del 2000.

El del 2000, mediante resolución No. Del H.C.P. se crea la Facultad de Informática y Electrónica la misma que agrupa a las escuelas de Ingeniería en Sistemas, Ingeniería Electrónica y Tecnología en Computación y Diseño Gráfico.

La ESPOCH es una institución con personería jurídica de derecho público totalmente autónoma, se rige por la Constitución Política del Estado ecuatoriano, la Ley de Educación Superior y por su propio Estatuto y reglamentos internos y tiene su domicilio principal en la ciudad de Riobamba. (Yasaca, S. 2007)

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Archivo

(Nordes & Palma, 1996) Manifiesta: A lo largo de la historia los pueblos han sentido la necesidad de guardar y conservar los documentos para poder perpetuar la memoria de los hechos e instituciones de sus antepasados. En este sentido, el propio término archivo que deriva del griego arche y archaios, significa origen o antiguo, que los latinos tradujeron directamente por archivium.

El concepto actual conlleva tres acepciones:

- Conjunto de documentos producidos y conservados por personas o entidades.
- La institución que administra una documentación.
- El lugar donde se conservan los documentos.

2.2.2. Documento

(Mundet, C 1994) en sus análisis de investigaciones acerca de los documentos etimológicamente procede del latín «documentum», derivado del verbo «docere»: enseñar, instruir; mas como quiera que este es un significado poco preciso, ha evolucionado hacia el significado de prueba y se halla ampliamente utilizado en el vocabulario legislativo.

Los documentos son producidos o recibidos por una persona o institución durante el curso de gestión o actividad para el cumplimiento de sus fines y conservados como prueba o información. (Heredia, A, 1999).

(Landa, L, 2002) Manifiesta: “El documento de archivo o archivístico tiene como principal característica el ser el testimonio de una gestión, reflejando las funciones y actividades del hombre en forma objetiva, asimismo, es un documento único e

irrepetible, producido en forma natural a través del trabajo habitual de la vida administrativa, pública o privada”

2.2.3. Gestión de la Información

(http://www.gestiondelconocimiento.com/conceptos_capitalintelectual.htm [Consulta: 7/10/2003], 2003) Se ha definido como: “conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por cualquier organización en el desarrollo de sus actividades”.

2.2.4. El documento archivístico: esencia de la gestión documental

Ante todo, es necesario señalar que no todos los documentos son los que desde la disciplina archivística se entiende por documento, dicho de otro modo, hay documentos que no son de archivo. Desde un punto de vista amplio el término documento ha sido abordado por varias disciplinas que lo tienen por objeto, existe coincidencia en que etimológicamente la palabra documento procede del término latín documentum, derivado a su vez, del verbo docere (enseñar), de manera que el significado etimológico del nombre sería algo que enseña o instruye sobre algo.

Por otro lado BRIET, por su parte, en 1951 introduce un elemento que resulta definitorio para el abordaje del concepto de documento, al precisar que: “un “documento es evidencia que soporta un hecho”, esta particularidad lo acerca más a la denominación de documento de archivo, como “testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, de acuerdo con unas características de tipo material y formal”. Diccionario de Terminología Archivística, 1992.

Con relación al estudio del documento archivístico se plantea que dos ciencias han coincidido en tenerlo por objeto fundamental: la Diplomática y la Archivística, la primera lo ha estudiado en su individualidad, la segunda como parte de agregaciones documentales.

Ambas fueron prácticas que se establecieron subordinadas al Derecho primero, y a la Historia después cuando se constituyen como ciencias con un cuerpo organizado de teoría y metodología, hasta que en los años 60 del siglo XX se independizan y ocurre un

proceso de asimilación de la metodología de la Diplomática en la Archivística, que se intensifica notablemente después de la aparición de las llamadas nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (Duranti, L, 1996)

Es necesario aclarar que hasta el momento término documento archivístico se ha utilizado para referirnos al objeto informativo propio de los archivos, sin embargo, en la revisión de la literatura archivística suele encontrarse dos conceptos diferentes para el mismo propósito, el record y el archive, que al traducirse al español se representan por los términos de “registro” y “documento de archivo”.

En los primeros se incluyen todos los documentos generados por entidades públicas o privadas, corporativas o individuales, destinados a dejar constancia y dar fe de la acción de esas entidades en virtud de sus obligaciones legales o por la de trámites administrativos o de cualquier otra índole, documentos que son preservados por sus poseedores, como evidencia o testimonio de tales actuaciones y los segundos son, de los documentos anteriores, los que ameritan preservación permanente con fines de investigación y son depositados en instituciones archivísticas, debido a los valores secundarios que se les reconocen. (Setien, E, 2007)

Esta división de carácter más pragmático que científico, está determinada por el lugar de conservación y el uso de los documentos, y no por las explicaciones científicas de las esencias, manifestaciones fenoménicas, evolución genético histórica, leyes y regularidades propias del fenómeno archivístico. Es evidente, que lo que se produce desde el punto de vista científico es una interrelación entre los conceptos abordados.

La esencia del documento archivístico no varía en una organización, como afirma (Duranti, L, 1996) “son los medios primarios a través de los cuales un funcionario rinde cuentas de la acción y es tenido por responsable de la acción”, ellos “son creados y usados diariamente para documentar acciones, confirmar decisiones, establecer derechos y responsabilidades y comunicar información” Casas de Barrán, A. (2003), dicho de otro modo viabilizan el proceso de gestión documental; sin documentos las empresas no podrían funcionar; no es posible recordar vastas cantidades de información sin crear un registro independiente: “un documento, lo es en una circunstancia específica de tiempo y lugar: la evidencia involucrada en los documentos como plasmación de la información es situacional.

La información como cosa es entonces también situacional, depende de una agregación específica de juicios subjetivos, que como fenómeno social trasciende o va más allá de la coexistencia de una serie de juicios u opiniones individuales para existir en forma de consenso. Es consenso, según (Buckland, 1995)

Otros enfoques muy actuales sobre el documento archivístico relacionados con el planteamiento anterior son referidos en la norma ISO 15489-1:2006, y la Ley 25323 del Sistema Nacional de Archivos de Perú, la primera lo denomina como “información creada o recibida, conservada como información y prueba, por una organización o individuo en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales” y la segunda ofrece un concepto de avanzada porque involucra a los nuevos soportes, no sólo al papel tradicional, sino que deja una posibilidad para comprender el futuro que las tecnologías nos puede ofrecer, cuando plantea que el “documento archivístico es aquel que contiene una información de cualquier fecha, forma o soporte, producido o recibido por persona natural o jurídica, institución pública o privada en el ejercicio de su actividad y cualquier otro que se genere como resultado del avance tecnológico”. (Mendoza, A, 2000)

El documento archivístico es la expresión de un tipo de consenso que de antemano se ha establecido en la sociedad a través del cual los hombres han convenido realizar sus relaciones por medio de documentos escritos que les sirvan de evidencia de sus actuaciones y en los cuáles ellos puedan confiar.

Las nociones y funciones del documento han cambiado con el paso del tiempo, a causa del resultado de los impactos de individuos, organizaciones y la sociedad. Hoy la evolución del documento está dada en diferentes aspectos como: la densidad de información, la longevidad, la unicidad, duplicabilidad, movilidad, conectividad e integración, como consecuencias del cambio de medios de comunicación impresos para los medios de comunicación digitales.

2.2.5. Principios archivísticos

El principio de procedencia y orden natural de los documentos se considera como el aspecto más importante a tener en cuenta para la organización de un archivo, y en la que todos los estudiosos de la archivística coinciden en que sin su aplicación correcta sería

imposible el tratamiento de un fondo, pues se perdería el contexto lógico en que se produjo el documento, como resultado de las actuaciones del sujeto productor.

(Heredia, A, 1993), lo describe como cada documento debe estar situado en el fondo documental del que procede y en este en su lugar de origen. Este principio establece que los documentos deben conservarse en los archivos de acuerdo al sujeto productor de estos (institución o persona), lo que constituiría el fondo documental de esa institución o persona, y dentro de estos en el orden y en lugar donde fueron generados (las oficinas), en el cumplimiento de las funciones que les son asignadas. Es un principio universal aceptado por todos los archiveros y del cual se derivan otros principios y conceptos fundamentales.

Según la misma autora, los principios archivísticos están dados por el doble valor interno, que es denominado: El respeto a la procedencia de los fondos: Se ve el fondo como un todo orgánico emanado de un sujeto productor

El respeto a la estructura al orden natural de los documentos: respeta la estructura que crea el fondo y las funciones del sujeto productor de los documentos series documentales y agrupaciones documentales.

Como en un archivo puede existir más de un fondo documental, la aplicación de este principio permite mantener separados cada uno de ellos y evitar que se mezclen entre sí, también permite una correcta organización de los documentos, que no estén organizados por materias, pues lo que interesa no es la información que contienen los documentos, deduce esta autora, sino ellos como objeto de la archivística en su triple dimensión (archivo – documento de archivo – información), puesto que en ellos, se plasman las actuaciones de las administraciones en el cumplimiento de su objeto social, son las evidencias y testimonios de las mismas.

Ventajas de aplicación del Principio de Procedencia y Orden Natural de los Documentos

- Permite conservar el valor de prueba y testimonial de los documentos.
- Evita la subjetividad y la interpretación en el agrupamiento de los documentos.
- Facilita los procesos de organización y clasificación de la documentación.
- Evita la posibilidad de dispersión, la pérdida indiscriminada y destrucción de los

documentos de una institución.

- Permite la recuperación de la información mediante la utilización de instrumentos de búsqueda sin necesidad de organizar los documentos por materias.

2.2.6. Caracteres de los documentos archivísticos.

Para la determinación de los caracteres de los documentos acudiremos a la definición dada por (Schellenberg, T, 1958), el cual precisó que los documentos archivísticos tenían tanto una estructura física (caracteres externos) como un contenido sustantivo (caracteres internos). Según esta definición los caracteres externos son aquellos referidos a la clase, tipo, formato cantidad y forma.

Clase: Está relacionada con el procedimiento que se utilice para transmitir la información. Pueden ser textuales, sonoros, audiovisuales, electrónicos).

Tipo: Este no está relacionado con la forma física o externa del documento, la forma específica o documental en la que se plasma o refleja una función, actividad o tarea de un sujeto productor. Ejemplos: cartas, informe, acta o expediente.

Formato: Se refiere a la forma de los documentos. Ejemplo: Formatos de papel, formatos de almacenamiento de documentos electrónicos, (discos extraíble), almacenamiento en los archivos, entre otros.

Cantidad: Referida al volumen de las unidades de almacenamiento (legajos, cajas, documentos).

Forma: Condición de original o copia de los documentos y los diferentes tipos de estas últimas.

Al referirse a los caracteres internos los agrupó en entidad productora, orígenes funcionales, fecha y lugar de producción y contenido sustantivo.

Entidad productora: Se ha dicho que los documentos de archivo surgen en un proceso natural como testimonio, plasmación o prueba de las funciones y actividades desarrolladas por las instituciones o las personas. Estas son las entidades productoras o sujetos productores de los documentos y representan el primero de sus caracteres internos.

Orígenes funcionales: Relacionado con la función, actividad o tarea de una institución o persona que provoca el surgimiento de un documento.

Fecha y lugar de producción: Sitúa en tiempo y espacio el documento.

Contenido sustantivo: Es la temática del documento, el asunto del cual trata.

La condición de documento archivístico no está dada por el soporte en que se asiente ni el formato que adquiera sino por el origen orgánico o funcional de su producción. Como se evidencia en el epígrafe anterior son varios los autores que han centrado su atención en el estudio del documento archivístico, a partir de este reconocimiento se pueden señalar algunas cualidades y valores importantes de los documentos archivísticos, sin olvidar su naturaleza.

La naturaleza del documento archivístico es justamente su funcionalidad como instrumento y como testimonio, prueba o evidencia de los actos o transacciones de la sociedad”, cuestión que lo convierte en elemento indispensable para el desarrollo de la gestión documental, apunta la misma autora que “la definición de documento archivístico, desde los inicios, no estuvo determinada por la naturaleza del soporte o del tipo de registro sino por la función del documento, por la función de la información que portaba ese documento: su naturaleza era precisamente dar fe y crédito; y este documento tenía o podría tener consecuencias jurídicas o dar fe para su uso como fuente para la historia”.

En la norma ISO 15489-1:2006 se reflejan un conjunto de características que deben poseer un documento de archivo, además de la inclusión de los metadatos necesarios para documentar una determinada operación, o estar permanentemente ligado o asociado a dichos metadatos, entre las características que refiere la norma se encuentran:

Autenticidad: Se refiere a la implantación y documentación de políticas y procedimientos en las organizaciones para el control de la creación, recepción, transmisión, mantenimiento y disposición de los documentos de archivo de manera que se asegure que los creadores de los mismos estén autorizados e identificados y que los documentos estén protegidos frente a cualquier adición, supresión, modificación, utilización u ocultación no autorizadas.

Fiabilidad: Se manifiesta cuando el contenido del documento puede ser considerado una representación completa y precisa de las operaciones, las actividades o los hechos de los que da testimonio y al que se puede recurrir en el curso de posteriores operaciones o actividades. Se plantea que los documentos de archivo deben ser creados en el momento, o poco después, en que tiene lugar la operación o actividad que reflejan, por individuos que dispongan de un conocimiento directo de los hechos o automáticamente por los instrumentos que se usen habitualmente para realizar las operaciones.

Integridad: Se hace necesario la protección del documento contra modificaciones no autorizadas. Las políticas y los procedimientos de gestión de documentos deben especificar qué adiciones o anotaciones pueden realizarse en un documento después de su creación, en qué circunstancias pueden autorizarse dichas adiciones o anotaciones y quién está autorizado para llevarlas a cabo. Cualquier anotación, adición o supresión autorizada que se realice en un documento debe indicarse de forma explícita y dejar traza.

Disponibilidad: Se manifiesta cuando el documento de archivo puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado. Su presentación debe mostrar la actividad u operación que lo produjo. Las indicaciones sobre el contexto de los documentos de archivo deberían contener la información necesaria para la comprensión de las operaciones que los crearon y usaron. Debe ser posible identificar un documento en el contexto amplio de las actividades y las funciones de la organización. Se deben mantener vínculos existentes entre los documentos de archivo que reflejan una secuencia de actividades.

Todas estas características permiten producir documentos de archivo fidedignos, acordes a las políticas y procedimientos de gestión de documentos de la organización.

2.2.7. Valores de los documentos

En una organización muchos de sus documentos son mantenidos sólo por un tiempo corto, para proporcionar pruebas o información de la actividad que fue objeto de su creación, otros sin embargo mantienen un valor más duradero, como prueba o información de las acciones o las funciones de un organismo en el transcurso del tiempo, este proceso al cual nos estamos refiriendo es denominado en materia archivística valoración documental, en el cual se determinan los valores primarios y

secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo.

Según (Barran, 2003), el valor primario de los documentos refiere a la actividad y al fin por el que fueron creados y deriva de su capacidad de testimoniarla.

Puede ser: valor administrativo, fiscal, o valor jurídico-legal. Desde su nacimiento, los documentos al espejar la actividad que los produce son prueba o testimonio de ella”, dicho valor va unido a la finalidad inmediata por la cual el documento se ha producido por la institución.

Correspondiente con el valor primario, los documentos poseen un valor secundario, que emerge transcurrido el plazo de tiempo en el que se diluye el valor primario. Este valor secundario está vinculado a la información que también desde el nacimiento obra en el documento, que una vez cumplido el objetivo para el que fue creado puede servir en el futuro como testimonio institucional, como fuente para la investigación histórica o como fuente de información para múltiples usuarios.

Los documentos pueden identificarse como archivísticos en el momento de su creación, y de hecho, incluso antes de su creación, pero habitualmente son transferidos a un depósito archivístico para su preservación permanente sólo cuando han dejado de ser de uso administrativo inmediato para el organismo que los creó. Los valores se relacionan también con el ciclo de vida de los documentos, cuestión que será abordada en epígrafes siguientes.

2.2.8. Procesos

Zariategui, J(1999, pág. 33): Los procesos se consideran actualmente como la base operativa de una gran parte de las organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas.

Se debe considerar que los elementos de entrada para un proceso son generalmente los resultados de procesos anteriores. Además, debe tomarse en cuenta que los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

2.2.9. Características de los Procesos

Las características esenciales de todo proceso son dos:

- Repetitividad del proceso como clave para su mejora.
- Variabilidad del Proceso

La gestión de un proceso se desarrolla como consecuencia de una de sus características fundamentales que es la repetitividad. Las actividades de un proceso están dentro de una secuencia que se repite cada cierto tiempo o bajo ciertas condiciones, por lo tanto el resultado de un proceso no será siempre igual.

Apareciendo la noción de la otra característica fundamental que es la variabilidad del resultado del proceso. Por tanto, hay que conseguir la estabilización y mejora del proceso, y que es posible gracias a esta característica.

2.2.10. Enfoque basado en Procesos

Uno de los ocho principios de gestión de la calidad sobre los que se basa la serie de Normas ISO 9000:2000 se refiere al “Enfoque basado en Procesos y dice que un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”.

Norma ISO (9001-2000) establece que:

“Un enfoque basado en procesos, cuando se lo utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

La comprensión y el cumplimiento de los requisitos

La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.

La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y

La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas

2.2.11. Gestión por procesos

Bravo, J(2009, pág. 22) La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes.

La Gestión por procesos es la generalización de la gestión de un proceso y se aplica a una organización en su conjunto, por lo tanto una organización vista en su conjunto también “procesa”. La Gestión por procesos supone una evolución fundamental de la forma de gestionar una empresa.

2.2.12. La gestión de procesos permite una visión integral

Más allá de un conjunto de actividades, un proceso nos ayuda a entender la globalidad de la tarea que desempeñamos, de esta manera, nos daremos cuenta que estamos construyendo una casa, en una visión más amplia que pegando ladrillos... es la sorpresa que tuvimos, cuando niños, de aprender el significado de las palabras, más allá de juntar letras. Es la llamada “visión de procesos”, saliendo de la absurda y miope orientación a la tarea, donde las personas dicen “no es mi responsabilidad” cuando ellos creen haber hecho bien su tarea pero el proceso no funcionó.

Dice (Hammer, M 2006, pág. 76): “Una empresa de procesos es la que estimula, posibilita y permite que sus empleados realicen una labor de proceso. La labor de proceso es toda tarea que se centra en el cliente; toda labor que tiene en cuenta el contexto más amplio dentro del que se está realizando; toda tarea que va dirigida a alcanzar unos resultados, en lugar de ser un fin en sí misma; toda tarea que se realiza siguiendo un diseño disciplinado y repetible. La labor de proceso es toda tarea que permite obtener los altos niveles de rendimiento que los clientes exigen actualmente”.

2.2.13. Modelamiento visual de los procesos

El modelamiento visual de los procesos es la nueva propuesta de la teoría de modelos para lograr la participación de todas las personas de la organización.

Es vital, porque ya pasaron los tiempos en que unos pocos modelos eran sólo entendidos por pocos especialistas.

Reinhard, F (2007, pág. 17):“El juego está cambiando. La nueva economía no se basa en la información, en el conocimiento o en la tecnología, sino en la experiencia y la creatividad. La nueva competencia central es la creatividad —la tarea del cerebro derecho que las empresas inteligentes están incorporando para generar un crecimiento de alto nivel—”.

Para efectos del modelamiento visual de los procesos de la organización, utilizamos tres modelos:

- Mapa de procesos global
- Mapa de procesos de ámbito
- Flujograma de información

2.2.14. Mapa de procesos global

Lo primero es contar con la visión de conjunto, global, porque muestra todos los procesos de la empresa. Este mapa debe estar siempre actualizado y pegado en las paredes de cada área.

- Mapa de procesos de ámbito

El mapa de procesos de ámbito detalla una parte del mapa de procesos global, puede ser un macroproceso o más de uno.

- Flujograma de información (FI)

Por cada uno de los procesos operativos se dibuja un FI, por ejemplo, para el proceso de despacho inmediato

2.2.15. Indicadores del proceso, ABC y BSC

Los indicadores y mediciones siempre acompañan a la gestión de procesos. ¿Qué se mide? Aspectos clave del proceso conocidos como *variables críticas*. El tiempo es la variable más común en la gestión de procesos y la productividad.

También se trabaja en disminuir la cantidad de errores, aumentar la satisfacción del cliente y muchos otros. Una de esas variables es el costo del proceso, difícil de obtener porque la contabilidad financiera tradicional aporta poca información para realizar un

monitoreo aceptable, haciendo necesario establecer sistemas de información *ad-hoc* con ese objetivo.

Hay ocasiones en que estos sistemas de información son simples y su implementación no tiene mayor dificultad, en otras, la complejidad es tal que es discutible la calidad de la información y se comienzan a tener problemas de credibilidad.

Un aspecto crucial y que puede conducir a establecer un sistema de información es ¿cómo se mantendrá la medición?, es decir, ¿será una medición continua? ¿O una medición contratada ha pedido? Tal como informes periódicos al dueño del proceso.

El tema de las mediciones es uno de los más complejos y al mismo tiempo necesario. Algunas claves pueden ayudar:

- Defina pocos indicadores y comprométase con ellos
- Asegúrese de la oportunidad de la medición
- Establezca un rango de normalidad y sólo mire el indicador cuando se salga de ese rango
- Actúe en las dos líneas de trabajo que define el análisis causal:
- Identifique las pocas causas inmediatas y reaccione con prontitud
- Identifique las pocas causas raíces y modifique el proceso para evitar el problema o aprovechar la oportunidad.

En las empresas emplean a veces fórmulas más amplias y con apoyo computacional que son verdaderas técnicas de gestión, tales como BSC y ABC, relacionadas entre sí. Son buenas técnicas aunque como tienen su complejidad han resultado sólo en una minoría de empresas.

2.2.16. Puntos de intervención sobre los procesos

La gestión de procesos considera tres grandes puntos de acción sobre los procesos: describir, mejorar y rediseñar, no como opciones excluyentes, sino como selecciones de un abanico de infinitas posibilidades. No son diferencias absolutas. Por ejemplo, en la práctica puede suceder que del rediseño de procesos surja un cambio pequeño y que de un proyecto de aseguramiento de calidad se obtenga un gran cambio.

Una buena parte de la motivación es describir o documentar procesos para perfeccionarlos y que respondan a una lógica actualizada, que sean consistentes y que se transformen en estándares, intentando que esas prácticas efectivamente se usen.

2.2.17. Describir los procesos

Un objetivo deseable es tener procesos documentados, actualizados y consistentes que capitalicen el conocimiento de la organización.

Algunas características de la descripción de procesos son:

- Un proceso bien descrito puede ser comunicado y enseñado, reforzando las posibilidades de la capacitación y de la inducción.
- En la misma línea, cuando los procesos están descritos se puede confeccionar un plan de capacitación más rico y consistente.
- Se tiene la visión de conjunto de las actividades, en lugar de “compartimentos estancos”, o visión en “feudos”.
- Se puede llevar un mejor control de costos.
- Es una oportunidad de reforzar la comunicación y la participación, ya que la descripción de procesos requiere del aporte de todos.
- Se logra mejor control con el conocimiento de cómo se hacen las cosas, se refuerza el trabajo de la auditoría de procedimientos. Se incrementa la posibilidad de estandarización y normalización, con la descripción es posible comparar con otros procesos.
- Cuando el trabajo es conocido, se incrementa la posibilidad de trabajar en equipo y hay menores motivos de conflicto. En consecuencia, aumenta la motivación.
- También queda en evidencia cuáles son los procesos más rentables, aquellos donde hay que poner énfasis.
- El trabajo se orienta a describir lo que se hace y a garantizar que así se hace.
- Junto con conocer los procesos se pueden aplicar algunas fórmulas de costeo.
- Permite dejar bien establecidas las fronteras y responsabilidades.
- Es el mínimo exigido en las normas de calidad y auditorías de procedimientos.
- Se puede acceder a la certificación en normas de calidad

2.2.18. Mejorar los procesos

La idea es perfeccionar lo que se está haciendo. En muchas organizaciones esta es una opción relativamente fácil de implementar cuando existe una cultura de participación.

Mejorar los procesos incluye practicar benchmarking, es decir, comparar nuestros procesos con las mejores prácticas del medio y así aprender y mejorar. Aunque, en estricto rigor, el benchmarking está a medio camino entre mejorar y rediseñar, porque los cambios que se proponen a veces son tan grandes que pueden transformar totalmente un proceso. La mejora de procesos exige la descripción previa de los procesos, por lo tanto, es una línea de trabajo que se complementa con la anterior (describir los procesos).

Algunas características de la mejora de procesos:

- Normalmente el cambio es pequeño.
- Se busca perfeccionar los detalles del proceso existente, para mejorar en aspectos bien estudiados de costo, eficiencia, resultados, tiempo, calidad de atención, etc.
- Se habla del cliente interno y su satisfacción.
- Desde el comienzo del proyecto se discuten nuevas actividades, tareas y procedimientos relacionados con el proceso.
- Se aprecia una orientación más al interior del proceso, a mejorar sus detalles.
- Se tiende a crear equipos de trabajo con las mismas personas que realizan o dirigen un proceso.

2.2.19. Rediseñar los procesos

Hacemos rediseño de procesos para obtener un beneficio mayor, con la probable consecuencia de que el cambio en el proceso también sea grande. Por lo tanto, es preferible no entrar demasiado al detalle del funcionamiento previo del proceso, es suficiente con una descripción general

Hammer M, y Champy, J (1994, pág. 136): “Antes de proceder a rediseñar, el equipo necesita saber ciertas cosas acerca del proceso existente: qué es lo que hace, cómo lo hace (bien o mal), y las cuestiones críticas que gobiernan su desempeño. Como la meta del equipo no es mejorar el proceso existente, no necesita analizarlo y documentarlo para exponerlo en todos sus detalles. Lo que necesita es más bien una visión de alto

nivel, apenas lo suficiente para obtener la intuición y la penetración necesarias para crear un diseño totalmente nuevo y superior. Uno de los errores más frecuentes que se cometen en esta etapa de reingeniería es que los equipos tratan de analizar un proceso en sus más mínimos detalles en lugar de tratar de entenderlo.

2.2.20. Reingeniería

(HAMMER Y CHAMPY, 1995) “El rediseño rápido y radical de los procesos estratégicos de valor agregado y de los sistemas, políticas y estructuras organizacionales con el afán de optimizar el trabajo”.

Una breve definición: “empezar de nuevo”. No significa chapucear con lo que ya existe ni hacer cambios incrementales que dejan intactas las estructuras básicas.

“Reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez”.

Esta definición contiene cuatro palabras claves.

- Fundamental. ¿Por qué hacemos lo que estamos haciendo?. ¿Por qué lo hacemos en esa forma? Hacerse estas preguntas lo obliga a uno a examinar las reglas tácticas y los supuestos en que descansa el manejo de sus negocios.
- La reingeniería empieza sin ningún preconceito, sin dar nada por sentado. La reingeniería determina primero que debe hacer una empresa, como debe hacerlo. No da nada por sentado. Se olvida por completo de lo que es y se concentra en lo que debe ser.
- La segunda palabra clave de nuestra definición es radical, del latín radix, que significa raíz. Rediseñar radicalmente significa llegar hasta la raíz de las cosas: no efectuar cambios superficiales ni tratar de arreglar lo que ya está instalado sino abandonar lo viejo, rediseñar radicalmente. Rediseñar es reinventar el negocio, no mejorarlo o modificarlo.
- Espectacular, la mejora espectacular exige eliminar lo viejo y cambiarlo por algo nuevo.
- La cuarta palabra es procesos, “orientadas a los procesos”, están enfocadas en

tareas, en oficios, en personas , en estructuras, pero no en procesos, un proceso de negocios como un conjunto de actividades que recibe uno a mas insumos y crea un producto de valor para el cliente. La idea de Adam Smith, de dividir el trabajo en sus tareas más simples y asignar cada una de éstas a un especialista, las compañías modernas y sus administradores se concentran en tareas individuales de este proceso y tienden a perder de vista el objetivo grande, que no es otro que poner los bienes en las manos del cliente que los pidió. Las tareas individuales dentro de este proceso son importantes, pero ninguna de ellas tiene importancia para el cliente si el proceso global no funciona.

2.2.21. Metodología para hacer reingeniería de procesos

(Salamanca) La metodología rápida reingeniería se compone de varias técnicas administrativas actualmente familiares, como: lluvia de ideas, análisis de procesos, medidas de desempeño, identificación de oportunidades, etc. La metodología se basa en 5 etapas que permiten resultados rápidos y sustantivos efectuando cambios radicales en los procesos estratégicos de valor agregado. La metodología se diseñó para que la utilicen equipos de reingeniería en organizaciones de negocios sin tener que basarse de expertos de fuera.

Etapas 1. Preparación

Definir las metas y los objetivos estratégicos que justifiquen la reingeniería y los vínculos entre los resultados de la reingeniería y los resultados de la organización.

Etapas 2. Identificación

El propósito de esta etapa es el desarrollo de un modelo orientado al cliente, identificar procesos específicos y que agregan valor. Aquí se incluye la definición de clientes, procesos, rendimiento, éxito, recursos, etc. Además requiere un conocimiento profundo de toda la empresa y sus procesos.

Etapas 3. Visión

El propósito de esta etapa es desarrollar una visión del proceso capaz de producir un avance decisivo en rendimiento. La visión del nuevo proceso debe ser comprensible

para todo el personal, describir las características primarias del proceso, debe ser motivadora e inspiradora.

Etapa 4. Solución

En esta etapa se produce un diseño técnico y un diseño cultural-organizacional de la empresa. La etapa de diseño técnico busca realizar la visión (Etapa 3), especificando las dimensiones técnicas del nuevo proceso.

El diseño social necesariamente debe ser realizado al mismo tiempo que el técnico, pues para que un proceso sea eficaz, estos diseños deben ser congruentes.

Etapa 5. Transformación

El propósito de esta etapa es realizar la visión del proceso implementando el diseño de la etapa 4.

2.3. IDEA A DEFENDER

La reingeniería de archivo y comunicaciones mejorará positivamente la gestión en el Decanato de la Facultad de Administración de Empresas, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación no experimental, no hay la utilización de laboratorios.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Se aplicó un tipo de investigación explicativa – causal, ya que nos permite explicar los motivos y las causas del fenómeno que se va a investigar, para ello fue necesario explorar y describir el mismo fenómeno.

Este estudio fue de corte transversal, ya que se hizo un corte en el tiempo para determinar el fenómeno específicamente en el año 2014, se utilizaron datos retrospectivos, los mismos que sirvieron para proyectarnos al futuro.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Las unidades de observación que se investigaron ascienden a 13.230, divididos en estratos en el siguiente Tabla estadísticos.

Estratos	Frecuencia	Porcentaje
Autoridades	9	0.27
Docentes	170	5.18
Personal administrativo	50	1.52
Clientes externos	50	1.52
Estudiantes	3000	91.49
Total	3279	100%

MUESTRA

$$n = \frac{m}{e^2 (m - 1) + 1}$$

$$\begin{aligned} n &= \text{muestra} \\ m &= \text{población} \\ e &= \text{error admisible} \end{aligned}$$

$$n = \frac{3279}{0,09^2 (3279 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{3279}{00,081(3278) + 1}$$

$$n = \frac{3279}{27,55}$$

$$n = 119$$

CÁLCULO DE LA FRACCIÓN MUESTRAL

$$Cf = \frac{119}{3270}$$

$$Cf = 0,03639144$$

ESTRATOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Docentes	6	5
Personal administrativo	2	2
Clientes externos	2	2
Estudiantes	109	91
TOTAL	119	100%

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

Inductivo

Es el que va de lo fácil a lo difícil, de lo simple a lo complejo, de lo conocido a lo desconocido, de lo concreto a lo abstracto, y será utilizado en el Planteamiento del problema, marco teórico, análisis de datos, propuesta.

Deductivo

Va de lo abstracto a lo complejo, de lo desconocido a lo conocido, de lo complejo a lo simple, de lo difícil a lo fácil, de lo general a lo particular.

Analítico

Se realizó el análisis de lo apartados en la investigación, en el tema, planteamiento del problema, objetivo, justificación, marco teórico, marco conceptual, propuesta, muestra.

Sintético

Se determinó la síntesis en toda la investigación.

3.4.2 Técnicas

Para la recopilación de la información en el presente trabajo de investigación, se utilizó las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Guía de Observación

3.4.3 Instrumentos

Para la encuesta se diseñará un cuestionario con ítems de carácter cerrado, dicotómicas y de selección múltiple; aproximadamente en un número de 10.

Además se aplicará una guía de entrevista y se diseñará alrededor de 4 o 5 preguntas con las mismas características.

3.5. RESULTADOS

ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA SECRETARÍA DEL DECANATO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

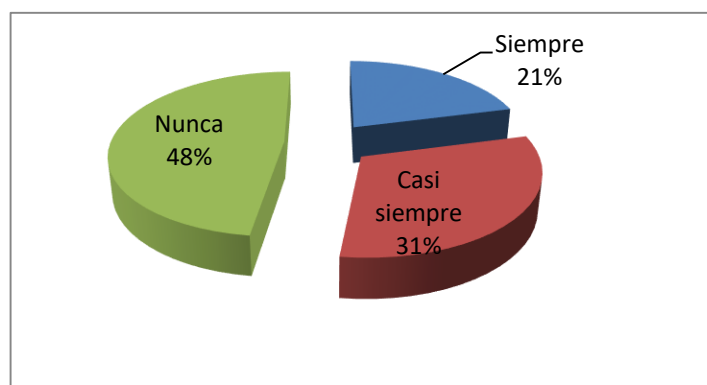
1. ¿Cuándo solicita alguna explicación de un trámite en la Secretaría del Decanato de la FADE, la comunicación es clara y de fácil comprensión?

Tabla 1. Comunicación clara y efectiva

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	25	21,0	21,0
	Casi siempre	37	31,1	52,1
	Nunca	57	47,9	100,0
	Total	119	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Gráfico 1. Comunicación clara y efectiva



Fuente: Tabla 1
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Interpretación

De las 119 personas encuestadas se observa que el 47,9% dicen que cuando se solicita la explicación de algún trámite en la Secretaria del Decanato de la FADE la comunicación nunca es clara y no se comprende dicha información, mientras que sólo el 21% responde que siempre existe una comunicación clara y comprensiva.

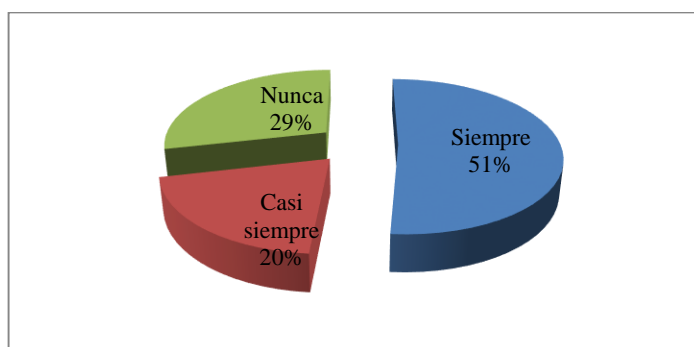
2. ¿Recibe usted una atención cordial por parte del personal de secretaría del Decanato?

Tabla 2. Atención Cordial

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	61	51,3	51,3
	Casi siempre	24	20,2	71,4
	Nunca	34	28,6	100,0
	Total	119	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Gráfico 2. Atención Cordial



Fuente: Tabla 2
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Interpretación

El 51,3% de los encuestados dicen que la atención que presta el personal de secretaría del Decanato es cordial, y el 20,2% según su criterio manifestaron que casi siempre son atendidos de manera cordial al acudir a esta dependencia.

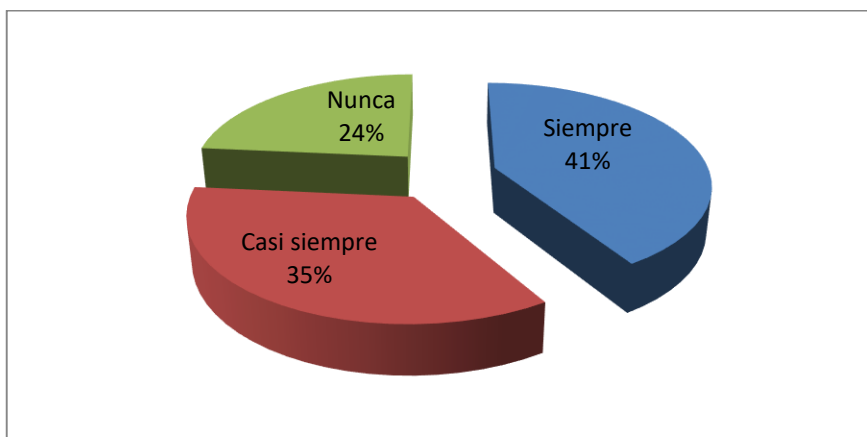
3. ¿Considera usted que la comunicación formal recibida es de fácil comprensión?

Tabla 3. Comunicación Comprensiva

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	49	41,2	41,2
	Casi siempre	42	35,3	76,5
	Nunca	28	23,5	100,0
	Total	119	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Gráfico 3. Comunicación Comprensiva



Fuente: Tabla 3
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Interpretación

Del total de los encuestados 49 personas, equivalente al 41,2% manifestaron que las comunicaciones formales que reciben son de fácil comprensión, mientras que solo el 23,5% dicen que no nunca se comprende la información dada en las comunicaciones formales.

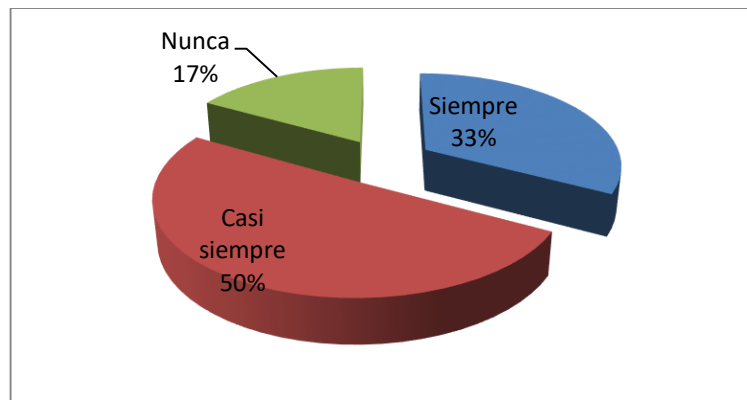
4. ¿El personal de secretaría del Decanato de la FADE tiene una actitud positiva y se muestra interesado por servir a los usuarios?

Tabla 4. Servicio a Usuarios

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	39	32,8	32,8
	Casi siempre	60	50,4	83,2
	Nunca	20	16,8	100,0
	Total	119	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Gráfico 4. Servicio a Usuarios



Fuente: Tabla 4
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Interpretación

Relacionándose a la actitud del personal de la secretaría de la FADE, el 50,4% respondieron que casi siempre existe una actitud positiva y se muestra interés para servir a los usuarios, mientras que el 16,8% manifestaron que nunca existe una actitud positiva para atender los requerimientos de los usuarios.

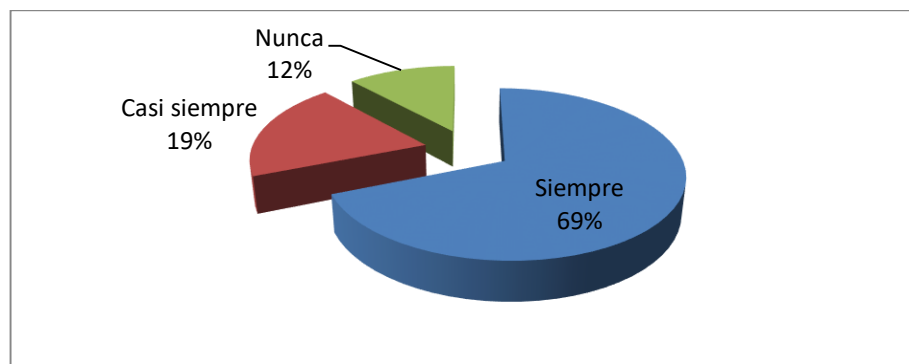
5. ¿Considera que la información y los documentos generados en la secretaría del Decanato, son parte importante para la toma de decisiones?

Tabla 5. Importancia de documentos

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	82	68,9
	Casi siempre	23	19,3
	Nunca	14	11,8
	Total	119	100,0

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Gráfico 5. Importancia de documentos



Fuente: Tabla 5
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Interpretación

En gran mayoría los encuestados piensan que los documentos generados en la secretaría de la FADE son importantes para la toma de decisiones; mientras que 14 personas que representan el 11.8% de los encuestados dicen que nunca se tomarían como importantes para tomar decisiones los documentos generados en la secretaría.

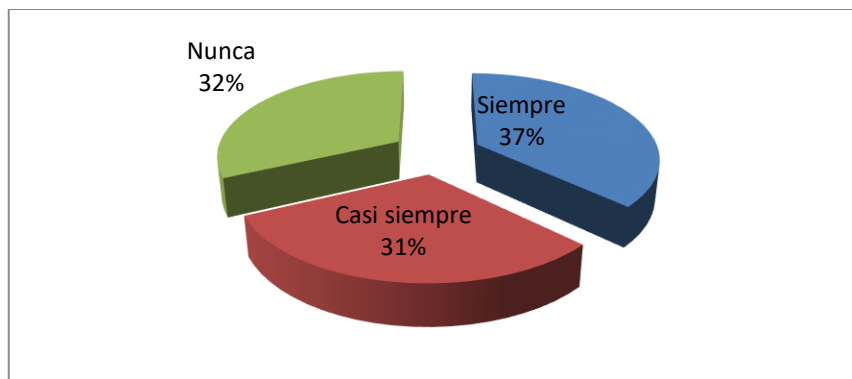
6. ¿El personal de secretaría del Decanato de la FADE está pendiente de mis solicitudes y necesidades?

Tabla 6. Solicitudes y necesidades

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	44	37,0
	Casi siempre	37	68,1
	Nunca	38	100,0
	Total	119	100,0

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Gráfico 6. Solicitudes y necesidades



Fuente: Tabla 6
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Interpretación

En cuanto a la atención a las solicitudes y necesidades de los usuarios el 37% piensa que siempre es pertinente la atención a sus solicitudes, mientras que existe una cercanía en la opinión de los usuarios ya que el 31,9% opinan que nunca se cumple sus solicitudes y el restante 31,1% creen que casi siempre el personal está pendiente de sus necesidades.

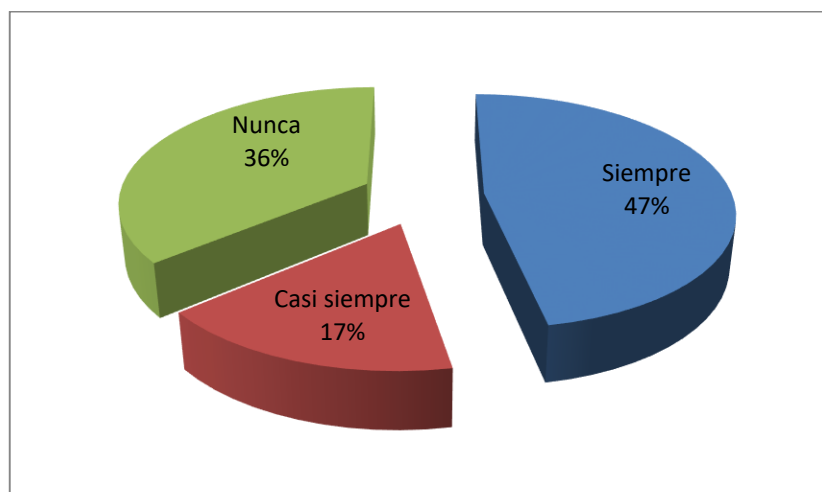
7. ¿Siente toda la confianza de acudir al personal de secretaría del Decanato de la FADE para que se haga cargo de sus peticiones?

Tabla 7. Confianza hacia el personal

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	56	47,1	47,1
	Casi siempre	20	16,8	63,9
	Nunca	43	36,1	100,0
	Total	119	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Gráfico 7. Confianza hacia el personal



Fuente: Tabla 7
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Interpretación

De los 119 encuestados el 47,1% sienten confianza para acudir a la secretaría de la FADE y dar a conocer sus peticiones, mientras que el 16,8% opinan que casi siempre se sienten en confianza para acudir con tranquilidad y exponer sus solicitudes.

PERSPECTIVA MANEJO DE ARCHIVOS

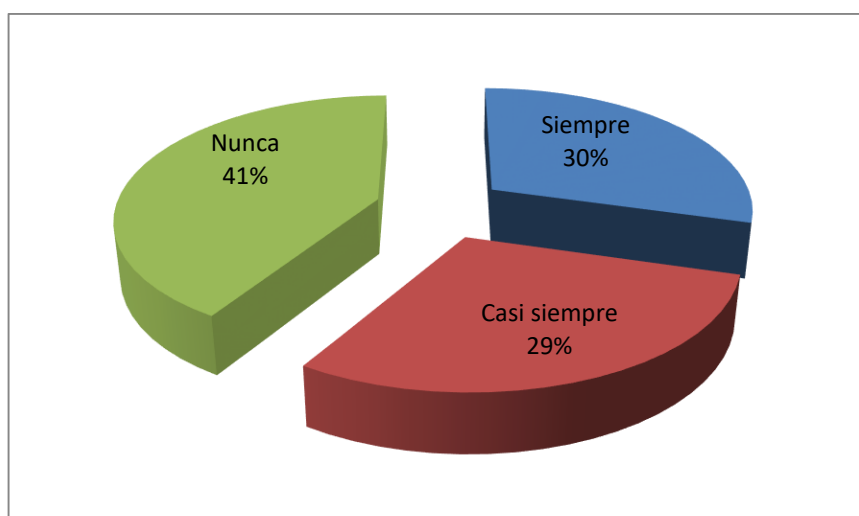
8. ¿Considera usted que los trámites en la Secretaría del Decanato de la Facultad de Administración de Empresas son ágiles?

Tabla 8. Trámites Ágiles

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	35	29,4	29,4
	Casi siempre	35	29,4	58,8
	Nunca	49	41,2	100,0
	Total	119	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Gráfico 8. Trámites Ágiles



Fuente: Tabla 8
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Interpretación

El 41,2 % de los encuestados piensan que los trámites que se realizan en la secretaría de la FADE no son ágiles, mientras que existe una igualdad entre la opinión de los encuestados ya que el 29,4% dicen que siempre los trámites son ágiles, y el restante 29,4% dicen que casi siempre es así.

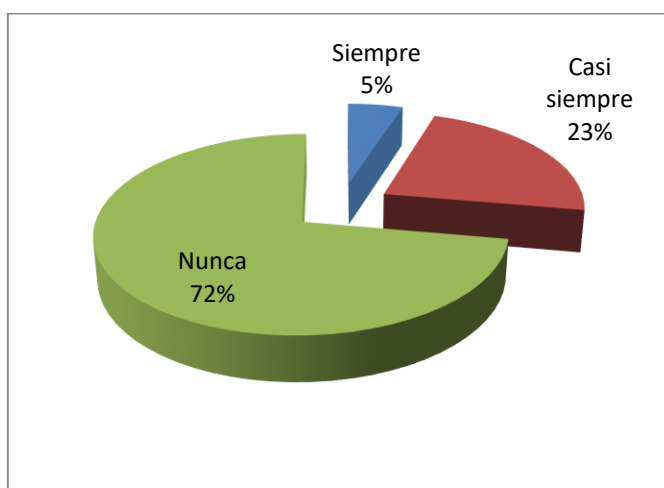
9. ¿Se le ha extraviado alguno de sus trámites en la Secretaría del Decanato de la FADE?

Tabla 9. Extravío de Trámites

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	6	5,0
	Casi siempre	27	22,7
	Nunca	86	72,3
	Total	119	100,0

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Gráfico 9. Extravío de Trámites



Fuente: Tabla 9
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Interpretación

La gran mayoría de los encuestados dijeron que nunca se le ha extraviado alguno de sus trámites siendo un equivalente del 72,3%, mientras que sólo 6 personas que representan el 5% respondieron que siempre se extravían los trámites en la secretaría.

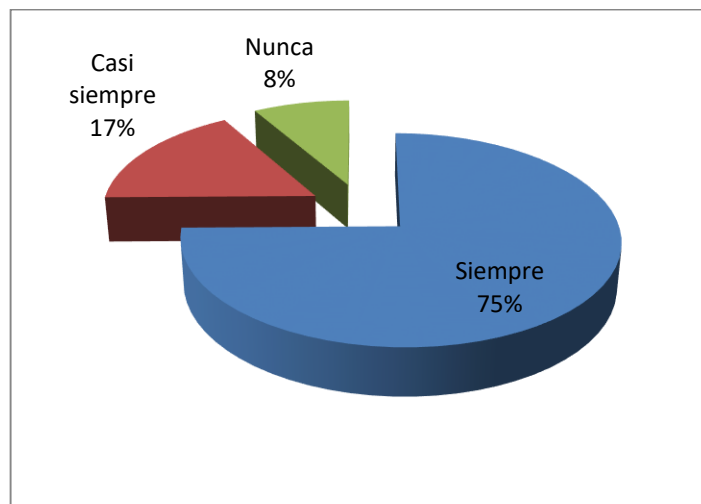
10. ¿Cuándo requiere información de Archivos Pasivos esta le es proporcionada inmediatamente?

Tabla 10. Información de Archivos Pasivos

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	89	74,8
	Casi siempre	20	16,8
	Nunca	10	8,4
	Total	119	100,0

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Gráfico 10. Información de Archivos Pasivos



Fuente: Tabla 10
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Interpretación

El 74,8% de los encuestados dijeron que cuando requieren algún tipo de información de los Archivos Pasivos siempre se les entrega inmediatamente, mientras que el 8,4% manifestaron que nunca se les ha sido proporcionada de forma inmediata la información de los Archivos Pasivos.

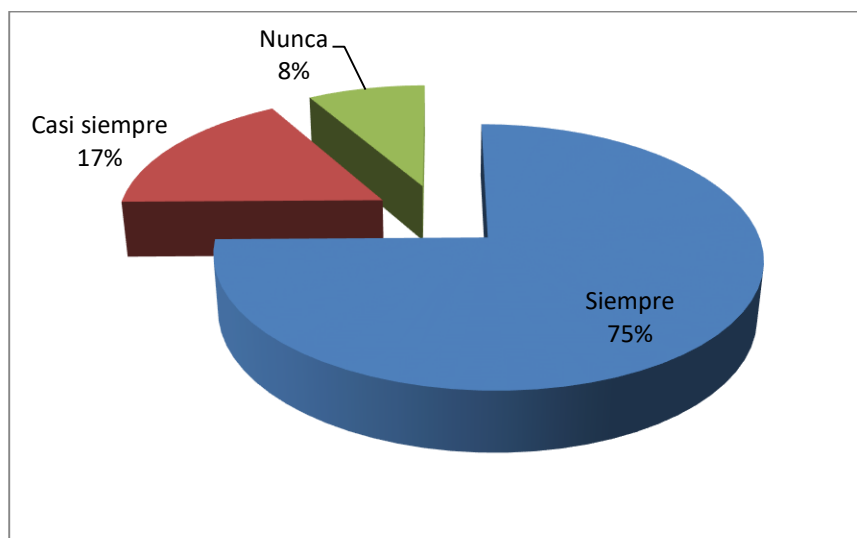
11. ¿Le entregan un número de trámite para efectuar el seguimiento a su documentación?

Tabla 11. Número de seguimiento del trámite

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	46	38,7
	Casi siempre	40	33,6
	Nunca	33	27,7
	Total	119	100,0

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Gráfico 11. Número de seguimiento del trámite



Fuente: Tabla 11
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Interpretación

De los 119 encuestados, 46 personas que equivalen al 38,7% del total dijeron que siempre se les entrega un número que permite el seguimiento de su documentación; mientras que el 27,7% manifestaron que nunca les ha sido entregado un número de trámite.

12. ¿Considera usted que el personal de secretaría del Decanato de la FADE conoce sus funciones?

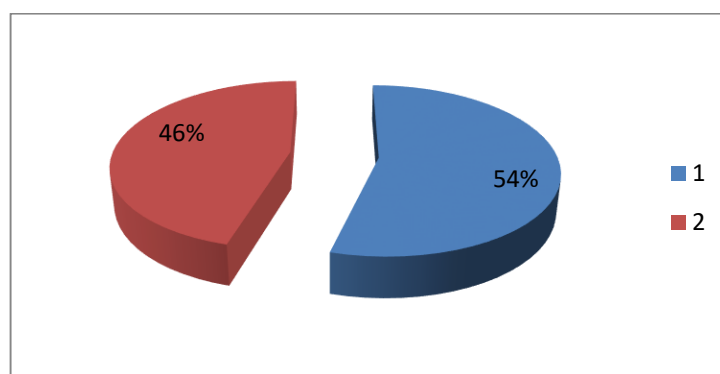
Tabla 12. Conocimiento de funciones

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	77	64,7	64,7
Válidos Casi siempre	42	35,3	100,0
Total	119	100,0	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Gráfico 12. Conocimiento de funciones



Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Interpretación

El 64,7% de los encuestados manifestaron que el personal de la secretaría de decanato de la FADE conocen cuáles son sus funciones, mientras que el 35,2% restante respondieron que casi siempre el personal está al tanto de sus funciones.

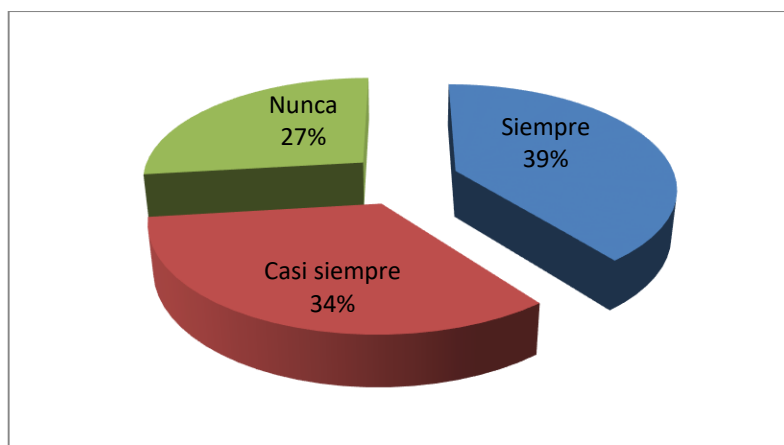
13. ¿Considera usted que existen procesos adecuados de documentación y manejo de archivos en la secretaría del Decanato de la FADE?

Tabla 13. Procesos y manejo de archivos adecuados

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	47	39,5	39,5
	Casi siempre	40	33,6	73,1
	Nunca	32	26,9	100,0
	Total	119	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Gráfico 13. Procesos y manejo de archivos adecuados



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Elvia Jaramillo

Interpretación

47 de 119 personas encuestadas piensan que existen procesos adecuados en el manejo de documentación y archivos lo cual representa 39,5% , mientras que el 26,9% dijeron que nunca se establecen procesos adecuados de documentación y manejo de archivos en la secretaría del Decanato de la FADE.

3.6. VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER

En la secretaría del Decanato de la Facultad de Administración de Empresas, no existen procesos establecidos para el manejo de archivos y comunicaciones lo que no permite cumplir con una atención ágil a los usuarios internos y externos.

El rediseño de archivo y comunicaciones permitirá mejorar positivamente la gestión en el Decanato de la Facultad de Administración de Empresas, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en razón que se ha creado un manual para estandarizar procesos, lo que permitirá un mejor desempeño laboral, que conlleva a la satisfacción de los usuarios.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Reingeniería de los procesos de archivo y comunicaciones para mejorar la gestión en el Decanato de la Facultad de Administración de Empresas, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, período 2014.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1. Etapa 1 Preparación

La Facultad de Administración de Empresas es una unidad académica de carácter científico, tecnológico y humanístico. Está integrado por escuelas, extensiones, centros de apoyo y unidades de apoyo.

En el Decanato de la Facultad de Administración de Empresas tiene el sistema Presencial y Semipresencial, por el mismo número de estudiantes se realizan diversos trámites en esta dependencia lo que ocasiona manejo en gran volumen de comunicaciones, tanto documentación que ingresa como la que egresa, por ende el manejo de los archivos es complicado que en muchas ocasiones se ha traspapelado la documentación, porque no existe un adecuado manejo de la misma.

A continuación se detalla las funciones de la Decana o Decano, en base al Estatuto Politécnico, aprobado mediante Resolución RCP-SO-27-No.278-2013, del Consejo de Educación Superior del 17 de julio de 2013.

Artículo 98 Decana o Decano.- La Decana o Decano es el responsable académico y administrativo de la Facultad.

Artículo 100. Funciones de la Decana o Decano.

- a) Cumplir y hacer cumplir la Ley, el Estatuto Politécnico, reglamentos y aplicar las resoluciones de los órganos y autoridades superiores;
- b) Ejecutar las políticas de planificación, desarrollo académico y de evaluación definidas a nivel institucional;
- c) Ejecutar y coordinar los procesos y las actividades de planificación, desarrollo académico, evaluación y aseguramiento de la calidad con los correspondientes órganos de la facultad e institucionales;

- d) Elaborar la planificación anual en coordinación con la Dirección de Planificación;
- e) Planificar, organizar y evaluar las actividades académicas y administrativas de grado y coordinar las de posgrado de acuerdo a las normas establecidas;
- f) Monitorear y evaluar los resultados de la gestión académica y administrativa de la facultad;
- g) Formular los reglamentos internos y remitirlos al Consejo Politécnico para su análisis y aprobación;
- h) Designar a las y los coordinadores de las áreas académicas de cada escuela de la facultad y a los miembros, no autoridades académicas, de las comisiones asesoras de la facultad y de las escuelas;
- i) Presentar a la Vicerrectora o Vicerrector Académico la distribución del tiempo de dedicación del personal académico, para su análisis y posterior evaluación del Consejo Politécnico;
- j) Presentar a la Vicerrectora o Vicerrector Académico los proyectos de diseño, rediseño, actualización o regularización curricular de las carreras de la facultad, de conformidad con las normas institucionales;
- k) Presentar al Consejo Politécnico propuestas de convenios de carácter académico de grado o posgrado, científico, tecnológico y productivo;
- l) Presentar al Consejo Politécnico las necesidades de personal académico titular;
- m) solicitar a la Rectora o Rector la contratación del personal académico y administrativo;
- n) Presentar mensualmente a la Vicerrectora o Vicerrector Administrativo el informe de cumplimiento de las actividades académicas del personal académico de la facultad;
- o) Solicitar a los órganos correspondientes estímulos y sanciones para los miembros de la Facultad de acuerdo a la Ley, el Estatuto Politécnico, reglamentos y demás normativa interna;
- p) Proponer al Consejo Politécnico, la creación reestructuración o supresión de escuelas, carreras, centros de investigación y transferencia de ciencia y tecnología, empresas públicas y unidades de servicios complementarios a la academia, conforme con la Ley y el Estatuto Politécnico;
- q) Proponer eventos de posgrado y eventos de educación continua al Instituto de posgrado y educación continua;

- r) Proponer programas académicos en modalidad de estudios semipresencial, a distancia o virtual al Instituto de Educación Semipresencial, a Distancia y Virtual;
- s) Planificar, coordinar y evaluar los proyectos de investigación y transferencia de ciencia y tecnología de la facultad;
- t) Coordinar las actividades de investigación de la facultad con la Dirección del Instituto de Investigaciones;
- u) Coordinar la difusión de los resultados de las investigaciones y la producción de ciencia y tecnología de la facultad con la Dirección de Publicaciones;
- v) Coordinar las actividades de vinculación con los órganos de facultad e institucionales;
- w) Implementar y mantener actualizado el sistema para el seguimiento de graduados de la facultad;
- x) Vincular las actividades académicas, productivas y de servicios a la comunidad, mediante la realización por parte de las y los estudiantes de la facultad de prácticas o pasantías preprofesionales, debidamente monitoreadas, de conformidad con los lineamientos generales definidos por el Consejo de Educación Superior y las políticas institucionales;
- y) Presentar la Rector o Rectora, hasta el 1 de noviembre de cada año, su informe anual de rendición de cuentas; y,
- z) Las demás contempladas en la Constitución de la República del Ecuador, leyes, Estatuto Politécnico, reglamentos y resoluciones normativas internas.

Actividades esenciales de la Secretaria Administrativa

Las actividades de la Secretaria Administrativa según la descripción y perfil del puesto son las siguientes:

- Efectúa la recepción y clasificación, de la documentación que se tramita en la dependencia, a fin de mantener un control y realizar el seguimiento correspondiente.
- Redactar la documentación requerida para dar respuesta a comunicaciones recibida o informar disposiciones emitidas por el responsable de la unidad académica.

- Atiende a clientes internos y externos para proporcionar información de los trámites que se realizan en la unidad; citas, y/o reuniones de trabajo, en forma personal o telefónica.
- Proporcionar asistencia administrativa y de secretariado al personal de la unidad, en la ejecución o transcripción de determinados trabajos.
- Preparar la documentación que va hacer tratada en reuniones y/o sesiones, asistir a las mismas para tomar notas y elaborar actas y/o resoluciones.
- Mantener actualizado el archivo de la unidad, bajo un sistema de fácil acceso que permita la localización inmediata de documentos.

4.2.2. Etapa 2 Identificación

4.2.2.1 Mapa de macro procesos de la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH

La Facultad de Administración de Empresas cuenta con el siguiente mapa de procesos, el cual muestra todos los macro procesos que en ella se ejecutan y el tipo de proceso al que pertenecen.

Podemos identificar los macro procesos gobernantes:

- Gestión Administrativa
- Gestión Académica
- Gestión de la Calidad

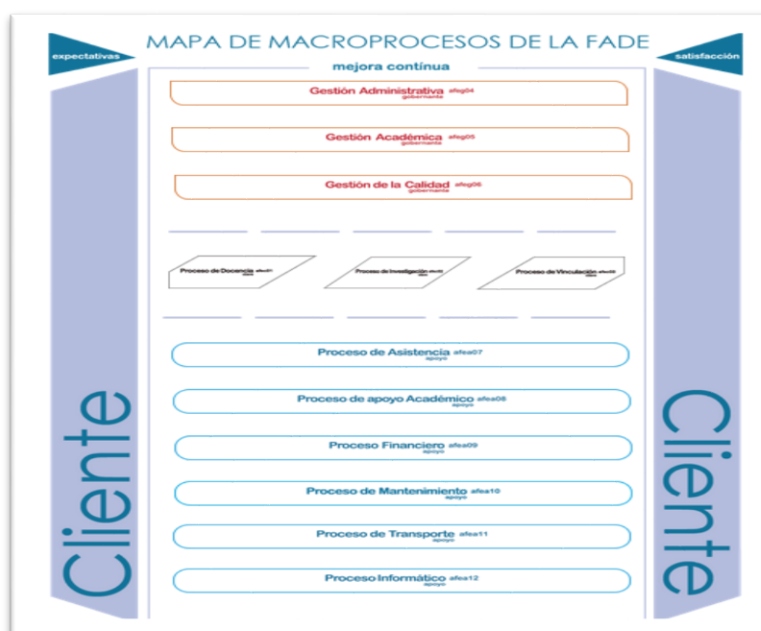
También observamos los macro procesos claves

- Docencia
- Investigación

Vinculación Y finalmente los macro procesos de apoyo:

- Asistencia
- Apoyo académico
- Financiero
- Mantenimiento
- Transporte
- Informático

Gráfico 14. Mapa de procesos de la FADE



Elaborado por: Giovanni Alarcón

4.2.3 Normas y procedimientos para recepción de documentos

Objeto

Registrar la documentación recibida a la secretaría del Decanato de la Facultad de Administración de Empresas

Alcance

Esta norma aplica a la secretaria Administrativa del Decanato de la FADE

Disposiciones generales

El registro de entrada de correspondencia y control de la gestión documental será el canal para la recepción de los documentos oficiales que se dirijan a las dependencias de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, cualquiera que sea su destino, garantizando seguridad, eficiencia y eficacia en el envío.

No se considera como correspondencia oficial la folletería, periódicos, propaganda o publicidad, a excepción de que sea anexo de alguna comunicación administrativa oficial. Tales materiales serán remitidos a su destinatario sin ser registrados.

4.2.3.1. Proceso para la recepción de documentos

El proceso de recepción de documentos dirigidos a las unidades se aplicará el siguiente procedimiento:

- a. Al recibir la documentación debe cerciorarse de que ésta sea efectivamente para la dependencia en alguna de sus unidades y que se encuentre íntegra y completa;
- b. La correspondencia que tenga la leyenda de “personal”, “confidencial” y “reservado” no se abrirá, ésta se dirigirá al destinatario o autoridad pertinente.
- c. La correspondencia recibida, se abrirá para la constatación del contenido, su digitalización registro y entrega a las unidades correspondientes.
- d. Para dar seguimiento administrativo a la gestión que da lugar todo documento ingresado a la dependencia, los documentos se inscribirán en el registro con la fecha correspondiente dirigiendo a la máxima autoridad para su revisión y despacho.

- e. Se identificará la correspondencia por unidad, con base en la estructura y contenido de los documentos que recibe, establecerá la prioridad para su envío a las unidades.
- f. Se entregará la correspondencia a los destinatarios, quienes firmarán y sellarán de recibido. En caso de que la documentación tenga anexos, éstos deberán relacionarse en el acuse.
- g. Organizará y conservará por unidad los acuses de recibo.

Tabla 14. Ficha del proceso ingreso de documentación

Código	
Nombre del proceso	Ingreso de documentación
Objetivo del proceso	Registrar y controlar la entrada de la documentación
Responsable	Secretaria administrativa
Lugar de ejecución	Decanato FADE
Recursos e Insumos	Licenciada en secretariado gerencial Fechador Esfero Carpetas Internet
Indicador	Archivo completo mensual
Entradas	Manual de descripción de puestos Documentos
Salidas	Respuesta a documentación Archivo de la documentación

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Tabla 15. Actividades del proceso ingreso de documentación

Ingreso de documentación
Actividades
<ol style="list-style-type: none">1. Receptar documentación2. Ingresar el documento3. Receptar con la firma, fecha y hora4. Entregar la documentación a la autoridad5. Revisar6. Clasificar7. Tramitar8. Despachar o archivar

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Tabla 16. Ingreso de documentación

PROCESO 001		ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		SECRETARÍA RESPONSABLE: ELVIA JARAMILLO Proceso de asistencia afec07 apoyo				
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		INGRESO DE DOCUMENTACIÓN		OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO				
				Registrar y controlar la entrada de la documentación				
				LUGAR DE EJECUCIÓN				
				DECANATO FADE				
ENTRADAS		INGRESO DE DOCUMENTACIÓN		SALIDAS				
INVOLUCRADOS	ELEMENTO DE ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	RECURSOS E INSUMOS	TIEMPO	INDICADORES	USUARIO	ELEMENTO O DOCUMENTO
SECRETARIA	INICIO	Receptar documentación	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL FECHADOR ESFERO CARPETAS INTERNET	3 MINUTOS	ARCHIVO COMPLETO MENSUAL	USUARIO O DEPENDENCIA	REPUESTA A DOCUMENTACIÓN
SECRETARIA	TRÁMITES O COMUNICACIÓN ADMINISTRATIVA OFICIAL	Ingresar el documento	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL FECHADOR ESFERO CARPETAS INTERNET	1 MINUTO	ARCHIVO COMPLETO MENSUAL	USUARIO O DEPENDENCIA	REPUESTA A DOCUMENTACIÓN
SECRETARIA	DOCUMENTO INGRESADO A SECRETARIA	Receptar con la firma, fecha y hora	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL FECHADOR ESFERO CARPETAS INTERNET	1 MINUTO	ARCHIVO COMPLETO MENSUAL	USUARIO O DEPENDENCIA	REPUESTA A DOCUMENTACIÓN
SECRETARIA	DESPACHO DE DOCUMENTO PARA REVISIÓN Y FIRMA DE LA AUTORIDAD COMPETENTE	Entregar la documentación a la autoridad	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL FECHADOR ESFERO CARPETAS INTERNET	5 MINUTOS	ARCHIVO COMPLETO MENSUAL	USUARIO O DEPENDENCIA	REPUESTA A DOCUMENTACIÓN
SECRETARIA Y DECANO	REVISIÓN Y VISTO BUENO AL DOCUMENTO	Revisar	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL FECHADOR ESFERO CARPETAS INTERNET	DE ACUERDO A DISPONIBILIDAD DE LA AUTORIDAD	ARCHIVO COMPLETO MENSUAL	USUARIO O DEPENDENCIA	REPUESTA A DOCUMENTACIÓN
SECRETARIA	DOCUMENTO PARA TRAMITAR	Clasificar	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL FECHADOR ESFERO CARPETAS INTERNET	1 MINUTO	ARCHIVO COMPLETO MENSUAL	USUARIO O DEPENDENCIA	REPUESTA A DOCUMENTACIÓN
SECRETARIA	REPUESTA O TRASLADO DE DOCUMENTOS A LA DEPENDENCIA QUE CORRESPONDA	Tramitar	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL FECHADOR ESFERO CARPETAS INTERNET	10 MINUTOS	ARCHIVO COMPLETO MENSUAL	USUARIO O DEPENDENCIA	REPUESTA A DOCUMENTACIÓN
SECRETARIA	FIN DEL PROCESO	Despachar o archivar	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL FECHADOR ESFERO CARPETAS INTERNET	24 HORAS	ARCHIVO COMPLETO MENSUAL	USUARIO O DEPENDENCIA	ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN

Elaborado por: Elvia Jaramillo

4.2.4. Normas y procedimientos para trámite o despacho de documentos

Objeto

Tramitar a cada dependencia la documentación recibida en la secretaría del Decanato de la Facultad de Administración de Empresas

Alcance

Esta norma aplica a la secretaria Administrativa del Decanato de la FADE

Disposiciones generales

La numeración de los documentos creados, sean internos o externos, será consecutiva, en orden cronológico, de manera anual, conforme establece el presente instructivo para normar el uso interno de la gestión documental.

Tabla 17. Ficha del proceso redacción de documentación

Código	
Nombre del proceso	Redactar documentación
Objetivo del proceso	Dar respuesta a documentos receptados
Responsable	Secretaria administrativa
Lugar de ejecución	Decanato FADE
Recursos e Insumos	Licenciada en secretariado gerencial Computador Impresora Documento Sello Esfero Hojas Internet
Indicador	Cumplimiento de redacción de oficios mensual
Entradas	Manual de descripción de puestos Documento recibido
Salidas	Oficio de respuesta Envió de oficio

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Tabla 18. Actividades del proceso redacción de documentación

Redactar la documentación
Actividades
<ol style="list-style-type: none">1. Elaborar oficios2. Imprimir oficios3. Revisar oficio4. Hacer firmar5. Enviar la documentación

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Tabla 19. Redactar documentación

Proceso 022		ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		AREA: SECRETARIA	RESPONSABLE: ELVIA JARAMILLO	Proceso de asistencia afead07 apoyo						
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		REDACTAR DOCUMENTACIÓN		OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Dar respuesta a documentos receiptados	LUGAR DE EJECUCIÓN	DECANATO FADE					
REDACTAR DOCUMENTACIÓN												
ENTRADAS				SALIDAS								
INVOLUCRADOS	ELEMENTO DE ENTRADA					ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	RECURSOS E INSUMOS	TIEMPO	INDICADORES	USUARIO	ELEMENTO O DOCUMENTO
SECRETARIA	INICIO	●				Elaborar oficios	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL COMPUTADORA IMPRESORA DOCUMENTO INTERNET	5 MINUTOS	CUMPLIMIENTO DE REDACCIÓN DE OFICIOS MENSUAL	USUARIO O DEPENDENCIA	OFICIO DE RESPUESTA ENVÍO DE OFICIO
SECRETARIA	DOCUMENTOS ELABORADOS PARA DESPACHO		●			Imprimir oficios	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL COMPUTADORA IMPRESORA DOCUMENTO INTERNET	1 MINUTO	CUMPLIMIENTO DE REDACCIÓN DE OFICIOS MENSUAL	USUARIO O DEPENDENCIA	OFICIO DE RESPUESTA ENVÍO DE OFICIO
SECRETARIA	REVISAR ADJUNTOS, DESTINATARIOS PARA DESPACHO		●			Revisar oficio	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL COMPUTADORA IMPRESORA DOCUMENTO INTERNET	1 MINUTO	CUMPLIMIENTO DE REDACCIÓN DE OFICIOS MENSUAL	USUARIO O DEPENDENCIA	OFICIO DE RESPUESTA ENVÍO DE OFICIO
SECRETARIA DECANO / A	TRASLADO PARA FIRMA DEL DECANO / A		●			Hacer firmar	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL COMPUTADORA IMPRESORA DOCUMENTO INTERNET	DE ACUERDO A DISPONIBILIDAD DE LA AUTORIDAD	CUMPLIMIENTO DE REDACCIÓN DE OFICIOS MENSUAL	USUARIO O DEPENDENCIA	OFICIO DE RESPUESTA ENVÍO DE OFICIO
SECRETARIA	FIN DEL PROCESO					Enviar la documentación	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL COMPUTADORA IMPRESORA DOCUMENTO INTERNET	24 HORAS	CUMPLIMIENTO DE REDACCIÓN DE OFICIOS MENSUAL	USUARIO O DEPENDENCIA	OFICIO DE RESPUESTA ENVÍO DE OFICIO

Elaborado por: Elvia Jaramillo

4.2.5. Normas y procedimientos para informar disposiciones

Objeto

Enviar a cada dependencia la documentación recibida en la secretaría del Decanato de la Facultad de Administración de Empresas, respecto a resoluciones, disposiciones, reglamentos.

Alcance

Esta norma aplica a la secretaria Administrativa del Decanato de la FADE

Disposiciones generales

Comunicar de manera inmediata todas las disposiciones, resoluciones, reglamentos adoptados por el máximo organismo de la institución.

Tabla 20. Ficha del proceso informar disposiciones

Código	
Nombre del proceso	Informar disposiciones
Objetivo del proceso	Socializar información
Responsable	Secretaria administrativa
Lugar de ejecución	Decanato FADE
Recursos e Insumos	Licenciada en secretariado gerencial Copiadora Computadora Impresora Documento Internet
Indicador	Comunicaciones realizadas
Entradas	Manual de descripción de puestos Requerimiento Documentación
Salidas	Comunicación

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Tabla 21. Actividades del proceso informar disposiciones

Informar disposiciones
Actividades
<ol style="list-style-type: none">1. Revisar la documentación2. Sacar copias3. Escanear4. Enviar la documentación

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Tabla 22. Información disposiciones

Proceso		ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS				ÁREA: SECRETARÍA		
						RESPONSABLE: ELVIA JARAMILLO		
						Proceso de asistencia alead7 apoyo		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		LUGAR DE EJECUCIÓN	DECANATO FADE			
		INFORMAR DISPOSICIONES		Socializar información				
INFORMAR DISPOSICIONES								
ENTRADAS		SALIDAS						
INVOLUCRADOS	ELEMENTO DE ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	RECURSOS E INSUMOS	TIEMPO	INDICADORES	USUARIO	ELEMENTO O DOCUMENTO
SECRETARÍA DECANO / A	INICIO	Revisar la documentación	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARÍADO GERENCIAL COMPUTADORA COPIADORA IMPRESORA DOCUMENTO INTERNET	5 MINUTOS	COMUNICACIONES REALIZADAS	USUARIO O DEPENDENCIA	COMUNICACIÓN
SECRETARIA	DOCUMENTOS PARA ENVIAR A LAS DEPENDENCIAS CORRESPONDIENTES	Sacar copias	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARÍADO GERENCIAL COMPUTADORA COPIADORA IMPRESORA DOCUMENTO INTERNET	1 MINUTOS	COMUNICACIONES REALIZADAS	USUARIO O DEPENDENCIA	COMUNICACIÓN
SECRETARIA	ENVIAR A LOS CORREOS ELECTRÓNICOS DE LOS USUARIOS	Escanear	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARÍADO GERENCIAL COMPUTADORA COPIADORA IMPRESORA DOCUMENTO INTERNET	5 MINUTOS	COMUNICACIONES REALIZADAS	USUARIO O DEPENDENCIA	COMUNICACIÓN
SECRETARIA	ENVIAR LA DOCUMENTACIÓN ELECTRÓNICA O FÍSICAMENTE FIN DEL PROCESO	Enviar la documentación	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARÍADO GERENCIAL COMPUTADORA COPIADORA IMPRESORA DOCUMENTO INTERNET	5 MINUTOS	COMUNICACIONES REALIZADAS	USUARIO O DEPENDENCIA	COMUNICACIÓN

Elaborado por: Elvia Jaramillo

4.2.6. Normas y procedimientos para proporcionar información

Objeto

Guiar al cliente sea interno o externo respecto al procedimiento a seguir en determinado requerimiento sea este académico o administrativo en la secretaría del Decanato de la Facultad de Administración de Empresas.

Alcance

Esta norma aplica a la secretaria Administrativa del Decanato de la FADE

Disposiciones generales

Proporcionar información adecuada con la finalidad que los trámites fluyan de manera eficiente.

Tabla 23. Ficha del proceso proporcionar información

Código	
Nombre del proceso	Proporcionar información
Objetivo del proceso	Informar que trámites deben efectuar respecto a un requerimiento
Responsable	Secretaria administrativa
Lugar de ejecución	Decanato FADE
Recursos e Insumos	Licenciada en secretariado gerencial Teléfono Correo electrónico Comunicación formal
Indicador	Calidad en la atención al cliente
Entradas	Manual de descripción de puestos Solicitud Requerimiento
Salidas	Información

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Tabla 24. Actividades del proceso proporcionar información

Proporcionar información
Actividades
<ol style="list-style-type: none">1. Recibir el requerimiento de información2. Asegurar la veracidad de la información3. Proporcionar información (medios: comunicación formal, correo electrónico, vía telefónica)4. Recibir retroalimentación5. Finalizar el proceso de comunicación

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Tabla 25. Proporcionar información

PROCESO 003		ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		ÁREA: SECRETARÍA
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Informar que trámites deben efectuarse respecto a un requerimiento	RESPONSABLE: ELVIA JARAMILLO
PROPORCIONAR INFORMACIÓN		INDICADORES	TIEMPO	Proceso de asistencia al cliente/ apoyo
PROPORCIONAR INFORMACIÓN		INDICADORES	TIEMPO	DECANATO FADE
PROPORCIONAR INFORMACIÓN				
ENTRADAS		SALIDAS		
INVOLOCRADOS	ELEMENTO DE ENTRADA	ACTIVIDAD	RECURSOS E INSUMOS	USUARIO
SECRETARÍA	INICIO	Recibir el requerimiento de información	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL TELEFONO CORREO ELECTRONICO COMUNICACION FORMAL	USUARIO O DEPENDENCIA
SECRETARÍA	REVISAR LA DOCUMENTACIÓN	Asegurar la veracidad de la información	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL TELEFONO CORREO ELECTRONICO COMUNICACION FORMAL	USUARIO O DEPENDENCIA
SECRETARÍA	CANAL DE COMUNICACIÓN FORMAL	Proporcionar información (medios: comunicación formal, correo electrónico, vía telefónica)	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL TELEFONO CORREO ELECTRONICO COMUNICACION FORMAL	USUARIO O DEPENDENCIA
SECRETARÍA	DEVOLUCIÓN O RESPUESTA DE LA INFORMACIÓN ENVIADA	Recibir retroalimentación	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL TELEFONO CORREO ELECTRONICO COMUNICACION FORMAL	USUARIO O DEPENDENCIA
SECRETARÍA	FIN DEL PROCESO	Finalizar el proceso de comunicación	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL TELEFONO CORREO ELECTRONICO COMUNICACION FORMAL	USUARIO O DEPENDENCIA
Dependencia de la forma de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> Inicio: Dependencia de la forma de comunicación Revisar la documentación: Dependencia de la forma de comunicación Canal de comunicación formal: Dependencia de la forma de comunicación Devolución o respuesta de la información enviada: Dependencia de la forma de comunicación Fin del proceso: Dependencia de la forma de comunicación 				

Elaborado por: Elvia Jaramillo

4.2.7. Normas y procedimientos para realizar asistencia administrativa

Objeto

Producir, organizar documentos en la secretaría del Decanato de la Facultad de Administración de Empresas.

Alcance

Esta norma aplica a la secretaria Administrativa del Decanato de la FADE

Disposiciones generales

Elaborar la documentación en base a la normativa vigente, para la ejecución de actividades.

Tabla 26. Ficha del proceso asistencia administrativa

Código	
Nombre del proceso	Realizar la asistencia administrativa
Objetivo del proceso	Proporcionar asistencia administrativa en la ejecución de actividades
Responsable	Secretaria administrativa
Lugar de ejecución	Decanato FADE
Recursos e Insumos	Licenciada en secretariado gerencial Computadora Impresora Internet Hojas Esferos Insumos de papelería
Indicador	Cumplimiento mensual de responsabilidad
Entradas	Manual de descripción de puestos Documentación Requerimiento
Salidas	Asistencia realizada

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Tabla 27. Actividades del proceso asistencia administrativa

Realizar la asistencia administrativa
Actividades
<ol style="list-style-type: none">1. Recibir comunicación formal2. Procesar la información3. Decidir la acción a seguir4. Ejecutar las acciones5. Enviar información según medio adecuado

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Tabla 28. Asistencia administrativa

Proceso 5		SECRETARIA		RESPONSABLE: ELVIA JARAMILLO		Proceso de asistencia administrativa apoyo	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		REALIZAR ASISTENCIA ADMINISTRATIVA		OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO		Proporcional asistencia administrativa en la ejecución de actividades	
LUGAR DE EJECUCIÓN		DECANATO FADE					
REALIZAR ASISTENCIA ADMINISTRATIVA							
ENTRADAS		SALIDAS					
INVOLUCRADOS	ELEMENTO DE ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	RECURSOS E INSUMOS	TIEMPO	INDICADORES	ELEMENTO O DOCUMENTO
SECRETARIA	INICIO	Recibir comunicación formal	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL, COMPUTADORA IMPRESORA, INTERNET HOJAS ESFEROS INSUMOS DE PAPELERIA	3 MINUTOS	CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPONSABILIDAD	USUARIO O DEPENDENCIA ASISTENCIA REALIZADA
SECRETARIA	REVISAR DOCUMENTACIÓN DE ACUERDO A LA NORMATIVA DE LA ESPOCH	Procesar la información	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL, COMPUTADORA IMPRESORA, INTERNET HOJAS ESFEROS INSUMOS DE PAPELERIA	5 MINUTOS	CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPONSABILIDAD	USUARIO O DEPENDENCIA ASISTENCIA REALIZADA
SECRETARIA	GESTIÓN DE ACUERDO A REGLAMENTOS DE LA INSTITUCIÓN PARA SU TRÁMITE	Decidir la acción a seguir	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL, COMPUTADORA IMPRESORA, INTERNET HOJAS ESFEROS INSUMOS DE PAPELERIA	1 MINUTO	CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPONSABILIDAD	USUARIO O DEPENDENCIA ASISTENCIA REALIZADA
SECRETARIA DECANO / A	COMUNICACIÓN DIRECTA CON EL DECANO/A PARA LLEVAR A CABO LAS ACCIONES PERTINENTES	Ejecutar las acciones	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL, COMPUTADORA IMPRESORA, INTERNET HOJAS ESFEROS INSUMOS DE PAPELERIA	DE ACUERDO A DISPONIBILIDAD DE LA AUTORIDAD	CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPONSABILIDAD	USUARIO O DEPENDENCIA ASISTENCIA REALIZADA
SECRETARIA	FIN DEL PROCESO	Enviar información según medio adecuado	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL, COMPUTADORA IMPRESORA, INTERNET HOJAS ESFEROS INSUMOS DE PAPELERIA		CUMPLIMIENTO MENSUAL DE RESPONSABILIDAD	USUARIO O DEPENDENCIA ASISTENCIA REALIZADA

Elaborado por: Elvia Jaramillo

4.2.8. Normas y procedimientos para transcribir trabajos

Objeto

Transcribir proyectos, resoluciones y cualquier tipo de trabajo de acuerdo a disposición de la autoridad en la secretaría del Decanato de la Facultad de Administración de Empresas.

Alcance

Esta norma aplica a la secretaria Administrativa del Decanato de la FADE

Disposiciones generales

Elaborar documentos (proyectos, resoluciones que serán tratados en las diferentes dependencias de la ESPOCH.

Tabla 29. Ficha del proceso transcripción de trabajos

Código	
Nombre del proceso	Transcribir trabajos
Objetivo del proceso	Presentar la documentación a los organismos correspondientes
Responsable	Secretaria administrativa
Lugar de ejecución	Decanato FADE
Recursos e Insumos	Licenciada en secretariado gerencial Computadora Impresora Hojas Internet Correo electrónico Insumos de papelería
Indicador	Cumplimiento de documentos transcritos
Entradas	Manual de descripción de puestos Documentación Requerimiento
Salidas	Trabajo transcrito Documento enviado

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Tabla 30. Actividades del proceso transcripción de trabajos

Transcribir trabajos
Actividades
<ol style="list-style-type: none">1. Recibir el requerimiento2. Recibir documentación3. Realizar la transcripción4. Presentar la documentación en los organismos correspondientes.5. Enviar la documentación por el medio adecuado

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Tabla 31. Transcribir trabajos

PROCESO 6		ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		ÁREA: SECRETARÍA RESPONSABLE: ELVA JARAMILLO Proceso de asistencia al área 07 apoyo				
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		TRANSCRIBIR TRABAJOS		OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Proportional asistencia administrativa en la ejecución de actividades			
				LUGAR DE EJECUCIÓN	DECANATO FADE			
TRANSCRIBIR TRABAJOS								
ENTRADAS		SALIDAS						
INVOLUCRADOS	ELEMENTO DE ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	RECURSOS E INSUMOS	TIEMPO	INDICADORES	USUARIO	ELEMENTO O DOCUMENTO
SECRETARIA	INICIO	Recibir el requerimiento	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL COMPUTADORA IMPRESORA INTERNET HOJAS INTERNET CORREO ELECTRÓNICO	3 MINUTOS	CUMPLIMIENTO DE DOCUMENTOS TRANSCRITOS	USUARIO O DEPENDENCIA	TRABAJO TRANSCRITO DOCUMENTO ENVIADO
SECRETARIA	OFICIOS EN BASE A RESOLUCIONES	Recibir documentación	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL COMPUTADORA IMPRESORA INTERNET HOJAS INTERNET CORREO ELECTRÓNICO	1 MINUTO	CUMPLIMIENTO DE DOCUMENTOS TRANSCRITOS	USUARIO O DEPENDENCIA	TRABAJO TRANSCRITO DOCUMENTO ENVIADO
SECRETARIA	TRANSCRIBIR RESOLUCIONES	Realizar la transcripción	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL COMPUTADORA IMPRESORA INTERNET HOJAS INTERNET CORREO ELECTRÓNICO	5 MINUTOS	CUMPLIMIENTO DE DOCUMENTOS TRANSCRITOS	USUARIO O DEPENDENCIA	TRABAJO TRANSCRITO DOCUMENTO ENVIADO
SECRETARIA DECANO / A	ENVIAR AL DOCUMENTACIÓN AL DESTINATARIO	Presentar la documentación en los organismos correspondientes.	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL COMPUTADORA IMPRESORA INTERNET HOJAS INTERNET CORREO ELECTRÓNICO	5 MINUTOS	CUMPLIMIENTO DE DOCUMENTOS TRANSCRITOS	USUARIO O DEPENDENCIA	TRABAJO TRANSCRITO DOCUMENTO ENVIADO
SECRETARIA	FIN DEL PROCESO	Enviar la documentación por el medio adecuado	SECRETARIA	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL COMPUTADORA IMPRESORA INTERNET HOJAS INTERNET CORREO ELECTRÓNICO		CUMPLIMIENTO DE DOCUMENTOS TRANSCRITOS	USUARIO O DEPENDENCIA	TRABAJO TRANSCRITO DOCUMENTO ENVIADO

Elaborado por: Elva Jaramillo

4.2.9. Normas y procedimientos preparación de documentación para sesiones

Objeto

Convocar a sesiones con la finalidad de dar trámite a la documentación ingresada en la secretaría del Decanato de la Facultad de Administración de Empresas.

Alcance

Esta norma aplica a la secretaria Administrativa del Decanato de la FADE

Disposiciones generales

Recabar toda la documentación sea esta requerimiento académico o administrativo, estatuto Politécnico, Reglamentos, entre otros. mismos que serán el soporte para tomar decisiones en la sesión.

Tabla 32. Ficha del proceso preparar documentos para sesiones

Código	
Nombre del proceso	Preparar documentos para sesiones
Objetivo del proceso	Tener la documentación lista para las sesiones
Responsable	Secretaria administrativa
Lugar de ejecución	Decanato FADE
Recursos e Insumos	Licenciada en secretariado gerencial Documentos Computador Impresora Hojas Internet Comunicación formal Insumos de papelería
Indicador	Documentación lista
Entradas	Manual de descripción de puestos Requerimiento Convocatoria a la reunión
Salidas	Documentación para sesión

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Tabla 33. Actividades del proceso preparación de documentación para sesiones

Preparar documentación para sesiones
Actividades
<ol style="list-style-type: none">1. Recibir el requerimiento2. Revisar la citación3. Recepción de documentos4. Elaboración la documentación5. Preparar la sala de reuniones6. Entregar la documentación

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Tabla 34. Documentos para sesiones

PROCESO 7		ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS				ÁREA SECRETARÍA							
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		PREPARAR DOCUMENTOS PARA SESIONES		OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Tener la documentación lista para LUGAR DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE: ELVIA JARAMILLO							
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		PREPARAR DOCUMENTOS PARA SESIONES		OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Tener la documentación lista para LUGAR DE EJECUCIÓN	Proceso de asistencia afca07 apoyo							
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		PREPARAR DOCUMENTOS PARA SESIONES		OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Tener la documentación lista para LUGAR DE EJECUCIÓN	DECANATO FADE							
PREPARAR DOCUMENTOS PARA SESIONES													
ENTRADAS		SALIDAS											
INVOLUCRADOS	ELEMENTO DE ENTRADA	○	↑	⬇	◇	◻	INDICADORES	TIEMPO	RECURSOS E INSUMOS	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	USUARIO	ELEMENTO O DOCUMENTO
SECRETARIA	INICIO	●	⬆	⬇	◇	◻	DOCUMENTACIÓN LISTA	5 MINUTOS	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL DOCUMENTOS COMPUTADOR IMPRESORA HOJAS INTERNET COMUNICACIÓN	SECRETARIA	Recibir el requerimiento	USUARIO O DEPENDENCIA	DOCUMENTACIÓN PARA SESIÓN
SECRETARIA	ELABORAR LA CONVOCATORIA	●	⬆	⬇	◇	◻	DOCUMENTACIÓN LISTA	5 MINUTO	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL FECHADOR ESFERO CARPETAS INTERNET	SECRETARIA	Revisar la citación	USUARIO O DEPENDENCIA	DOCUMENTACIÓN PARA SESIÓN
SECRETARIA	ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS	●	⬆	⬇	◇	◻	DOCUMENTACIÓN LISTA	3 MINUTO	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL FECHADOR ESFERO CARPETAS INTERNET	SECRETARIA	Recepción de documentos	USUARIO O DEPENDENCIA	DOCUMENTACIÓN PARA SESIÓN
SECRETARIA	REALIZAR LAS RESOLUCIONES	●	⬆	⬇	◇	◻	DOCUMENTACIÓN LISTA	5 MINUTO	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL FECHADOR ESFERO CARPETAS INTERNET	SECRETARIA	Elaboración la documentación	USUARIO O DEPENDENCIA	DOCUMENTACIÓN PARA SESIÓN
SECRETARIA	LOGÍSTICA PARA INICIO DE REUNIÓN	●	⬆	⬇	◇	◻	DOCUMENTACIÓN LISTA	10 MINUTOS	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL FECHADOR ESFERO CARPETAS INTERNET	SECRETARIA	Preparar la sala de reuniones	USUARIO O DEPENDENCIA	DOCUMENTACIÓN PARA SESIÓN
SECRETARIA	FIN DEL PROCESO	●	⬆	⬇	◇	◻	DOCUMENTACIÓN LISTA	2 HORAS	LICENCIADA EN SECRETARÍA GERENCIAL FECHADOR ESFERO CARPETAS INTERNET	SECRETARIA	Entregar la documentación	USUARIO O DEPENDENCIA	DOCUMENTACIÓN PARA SESIÓN

Elaborado por: Elvia Jaramillo

4.2.10. Normas y procedimientos para asistir a sesiones

Objeto

Asistir con la documentación ingresada en la secretaría del Decanato de la Facultad de Administración de Empresas a las sesiones de trabajo.

Alcance

Esta norma aplica a la secretaria Administrativa del Decanato de la FADE

Disposiciones generales

Realizar las resoluciones o comunicaciones en base a la normativa vigente.

Tabla 35. Ficha del proceso asistir a sesiones

Código	
Nombre del proceso	Asistir a sesiones
Objetivo del proceso	Asistir a las reuniones de comisión
Responsable	Secretaria administrativa
Lugar de ejecución	Decanato FADE
Recursos e Insumos	Licenciada en secretariado gerencial Documentos administrativos y académicos Internet Insumos de papelería Comunicación formal
Indicador	Asistencia a reuniones de comisión
Entradas	Manual de descripción de puestos Citación Requerimiento
Salidas	Resolución

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Tabla 36. Actividades del proceso asistir a sesiones

Asistir a reuniones
Actividades
<ol style="list-style-type: none">1. Instalar la sesión2. Recoger información3. Elaborar la resolución4. Entregar la resolución

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Tabla 37. Asistir a sesiones

PROCESO 8		ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS				AREA: SECRETARIA		
						RESPONSABLE: ELVIA JARAMILLO		
						Proceso de asistencia al staff apoyo		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		ASISTIR A SESIONES		OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	Asistir a las reuniones de comisión	LUGAR DE EJECUCIÓN	DECANATO FADE	
ASISTIR A SESIONES								
ENTRADAS				SALIDAS				
INVOLUCRADOS	ELEMENTO DE ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	RECURSOS E INSUMOS	TIEMPO	INDICADORES	USUARIO	ELEMENTO O DOCUMENTO
SECRETARIA	INICIO	Instalar la sesión	SECRETARIA	LICENCIA EN SECRETARIADO GERENCIAL DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS Y ACADÉMICOS INTERNET INSUMOS DE PAPELERIA COMUNICACIÓN FORMAL	3 MINUTOS	ASISTENCIA A REUNIONES DE COMISION	USUARIO O DEPENDENCIA	RESOLUCIÓN
SECRETARIA	TERMINADA LA REUNIÓN RETIRAR LA DOCUMENTACIÓN	Recoger información	SECRETARIA	LICENCIA EN SECRETARIADO GERENCIAL DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS Y ACADÉMICOS INTERNET INSUMOS DE PAPELERIA COMUNICACIÓN FORMAL	5 MINUTO	ASISTENCIA A REUNIONES DE COMISION	USUARIO O DEPENDENCIA	RESOLUCIÓN
SECRETARIA	REALIZAR RESOLUCIONES	Elaborar la resolución	SECRETARIA	LICENCIA EN SECRETARIADO GERENCIAL DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS Y ACADÉMICOS INTERNET INSUMOS DE PAPELERIA COMUNICACIÓN FORMAL	10 MINUTOS	ASISTENCIA A REUNIONES DE COMISION	USUARIO O DEPENDENCIA	RESOLUCIÓN
SECRETARIA	FIN DEL PROCESO	Entregar la resolución	SECRETARIA	LICENCIA EN SECRETARIADO GERENCIAL DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS Y ACADÉMICOS INTERNET INSUMOS DE PAPELERIA COMUNICACIÓN FORMAL		ASISTENCIA A REUNIONES DE COMISION	USUARIO O DEPENDENCIA	RESOLUCIÓN

Elaborado por: Elvia Jaramillo

4.2.11. Normas y procedimientos para mantener actualizado el archivo

Objeto

Mantener el archivo actualizado lo que facilitará el acceso a la documentación, de tal manera que se dará atención oportuna a los requerimientos internos y externos de los usuarios.

Alcance

Esta norma aplica a la secretaria Administrativa del Decanato de la FADE

Disposiciones generales

Clasificar y ubicar la documentación en los folders correspondientes, que está clasificado por dependencias de acuerdo al Orgánico estructural de la ESPOCH.

Tabla 38. Ficha del proceso actualizar el archivo

Código	
Nombre del proceso	Actualizar el archivo
Objetivo del proceso	Mantener el archivo actualizado
Responsable	Secretaria administrativa
Lugar de ejecución	Decanato FADE
Recursos e Insumos	Licenciada en secretariado gerencial Computador Impresora Folders Separadores Archivador
Indicador	Archivo actualizado
Entradas	Manual de descripción de puestos Requerimiento
Salidas	Archivo actualizado

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Tabla 39. Actividades del proceso actualizar el archivo

Actualizar el archivo
Actividades
<ol style="list-style-type: none">1. Clasificar la documentación2. Ubicar la documentación en los folders3. Identificar los folders4. Actualizar archivos

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Tabla 40. Actualizar el archivo

PROCESO 9		ACTUALIZAR EL ARCHIVO				OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	LUGAR DE EJECUCIÓN	AREA SECRETARIA		
						Mantener el archivo actualizado	DECANATO FADE	RESPONSABLE: ELVIA JARAMILLO Proceso de asistencia a la red de apoyo		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		ACTUALIZAR EL ARCHIVO								
ACTUALIZAR EL ARCHIVO										
ENTRADAS							SALIDAS			
INVOLUCRADOS	ELEMENTO DE ENTRADA	○	↑	□	◇	□	TIEMPO	INDICADORES	USUARIO	ELEMENTO O DOCUMENTO
SECRETARIA	INICIO	●	○	□	◇	□	60 MINUTOS	ARCHIVO ACTUALIZADO	USUARIO O DEPENDENCIA	ARCHIVO ACTUALIZADO
SECRETARIA	UBICAR LA DOCUMENTACIÓN DE ACUERDO A SU CLASIFICACIÓN	●	○	□	◇	□	5 MINUTOS	ARCHIVO ACTUALIZADO	USUARIO O DEPENDENCIA	ARCHIVO ACTUALIZADO
SECRETARIA	IDENTIFICAR Y ETIQUETAR FOLDERS	●	○	□	◇	□	10 MINUTOS	ARCHIVO ACTUALIZADO	USUARIO O DEPENDENCIA	ARCHIVO ACTUALIZADO
SECRETARIA	FIN DEL PROCESO	●	○	□	◇	□		ARCHIVO ACTUALIZADO	USUARIO O DEPENDENCIA	ARCHIVO ACTUALIZADO

Elaborado por: Elvia Jaramillo

4.2.12. Normas y procedimientos para el registro de asistencia en el trabajo

Objeto

Cumplir con los horarios establecidos en el puesto de trabajo, para lo cual hay que registrar los ingresos y las salidas tanto en la mañana como en la tarde.

Alcance

Esta norma aplica a la secretaria Administrativa del Decanato de la FADE

Disposiciones generales

Registrar en el reloj biométrico institucional los ingresos y salidas por parte del personal administrativo y trabajadores.

Tabla 41. Ficha del proceso registro asistencia

Código	
Nombre del proceso	Registro asistencia en el trabajo
Objetivo del proceso	Evidenciar el cumplimiento del horario de trabajo
Responsable	Secretaria administrativa
Lugar de ejecución	Decanato FADE
Recursos e Insumos	Licenciada en secretariado gerencial Reloj biométrico
Indicador	Cumplimiento del horario
Entradas	Manual de descripción de puestos Contrato de trabajo
Salidas	Inicio/fin de actividades

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Tabla 42. Actividades del proceso registro asistencia

Registro asistencia en el trabajo
Actividades
<ol style="list-style-type: none">1. Acercarse al reloj biométrico2. Ingresar la clave3. Colocar la mano4. Esperar el registro5. Confirmar visualmente el registro

Elaborado por: Elvia Jaramillo

Tabla 43. Asistencia en el trabajo

PROCESO 10			OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO			LUGAR DE EJECUCIÓN			DECANATO FADE		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO			REGISTRO ASISTENCIA EN EL TRABAJO			Evidenciar el cumplimiento del horario de trabajo			DECANATO FADE		
AREA: SECRETARIA			RESPONSABLE: ELVIA JARAMILLO			Proceso de asistencia alea07 apoyo					
REGISTRO ASISTENCIA EN EL TRABAJO											
ENTRADAS						SALIDAS					
INVOLUCRADOS	ELEMENTO DE ENTRADA	○	↑	□	◇	□	◇	INDICADORES	USUARIO	ELEMENTO O DOCUMENTO	
SECRETARIA	INICIO	●						CUMPLIMIENTO DEL HORARIO	SECRETARIA	INICIO / FIN DE ACTIVIDADES	
SECRETARIA	CLAVE DE RELOJ BIOMÉTRICO	●						CUMPLIMIENTO DEL HORARIO	SECRETARIA	INICIO / FIN DE ACTIVIDADES	
SECRETARIA	IDENTIFICACIÓN DEL SISTEMA DEL RELOJ BIOMÉTRICO	●						CUMPLIMIENTO DEL HORARIO	SECRETARIA	INICIO / FIN DE ACTIVIDADES	
SECRETARIA	SCANEADO DEL DISPOSITIVO	●						CUMPLIMIENTO DEL HORARIO	SECRETARIA	INICIO / FIN DE ACTIVIDADES	
SECRETARIA	FIN DEL PROCESO	●						CUMPLIMIENTO DEL HORARIO	SECRETARIA	INICIO / FIN DE ACTIVIDADES	
Elaborado por: Elvia Jaramillo											

CONCLUSIONES

1. Una vez efectuado el análisis teórico se concluyó que la gestión de procesos es el no adecuado para gestionar la Facultad y sus áreas para cumplir mayores estándares de calidad.
2. Se determinó al realizar el diagnóstico situacional de las actividades comunicacionales y de archivo, no están claramente definidas, ya que el 39.5% de los encuestados manifiestan que existen procesos adecuados mientras que el 26.9% indican que no están establecidos procesos documentación y manejo de archivos en la Secretaría del Decanato de la Facultad de Administración de Empresas.
3. En vista de que la gestión de comunicación y archivos no es eficiente el 31 % de usuarios que llegan a la secretaria del Decanato consideran que las personas que laboran en esta dependencia no atienden de buena manera sus solicitudes, por lo que es necesario diseñar los proceso de archivo y comunicación para mejorar la gestión.

RECOMENDACIONES

1. Determinar cuáles son los tiempos en que se tramita la documentación en el Decanato de la FADE, de esta manera exista un control adecuado para agilizar la entrega de documentos entre dependencias o al usuario final.
2. Aplicar y difundir el manual de procesos a cada persona que labora en la dependencia para que exista un empoderamiento del puesto de trabajo y sus actividades se realicen de manera sistemática y ordenada en el período de trabajo.
3. Mejorar la actitud y el comportamiento de las personas que atienden a los usuarios determina la calidad y la eficiencia en el servicio, las personas que trabajan en la secretaria deben actualizar sus competencias específicas y conductuales para mejorar la gestión de su puesto de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Fernandez, A. (2006). *Secretaria profesional. Secretariado ejecutivo*. Madrid: Actitud y cambio.
- Barran, A. C. (2003). *Gestión de documentos del sector público desde una perspectiva archivística I*. Montevideo: Grafinel.
- Buckland. (1995). Information as Thing. *Journal of the American Society for American Science*, 351-360.
- Carlos, M. (2008). *Análisis, descripción y diseño de puestos*. Buenos Aires.
- Cedeño, G. y. (2012). *Módulo de asistencia ejecutiva*. Guaranda: Universidad Estatal de Bolívar.
- Champy, J. (1995). *Reingeniería*. Bogotá: Norma S.A.
- Heredia, A. (1993). *Archivística General: Teoría y práctica*. Sevilla: Publicaciones Diputación de Sevilla.
- Heredia, A. (1999). *Archivística General Teoría y práctica*. Sevilla: Trea.
- Molina, J. (1996). *Técnicas de archivo y tratamiento de la documentación administrativa*. Guadalajara: Anabad Castilla-La Mancha.
- Duranti, L. (1996). *Diplomática: Usos nuevos para una antigua ciencia*. Madrid: S&C Ediciones.
- LLamares, A. y Cortes, A. (2002). *Técnicas y prácticas de Oficina*. México: McGraw Hill.
- Molina, L. M. (2002). *Gestión de documentos*. Lima: San Marcos.
- Mundet, C. (1994). *Manual de archivística*. Madrid: Germán Sánchez.
- Navarro, A. L. (2000). *La prueba documental y los archivos*. Lima: Bruño.

- Quezada, E. S. (2007). *Niveles, fases y etapas del fenómeno archivístico desde la teoría bibliológica informativa*. La Habana: Instituto de información Científica y Tecnológica.
- Reyes, J. B. (2012). *Nuevo Perfil de la Secretaria y Asistente Administrativa*. Mexico: Océano.
- Reyes, J. B. (2014). *Nuevo perfil de la secretaria y asistente Administrativa*. Mexico: Océano.
- Schellenberg, T. (1958). *Los archivos modernos, principios y técnicas*. La Habana: Citma.
- Zapata, I. (1987). *Manual de la secretaria eficiente*. Madrid: Oceano.

WEBGRAFÍA

- http://www.gestiondelconocimiento.com/conceptos_capitalintelectual.htm
[Consulta: 7/10/2003]. (07 de 10 de 2003). Recuperado el 15 de 05 de 2015, de <http://www.scielo.sld.cu>.
- Germania, O. (2013). *Informe de archivo*. Cuenca: Wordexpress.com.
- of..., U. B. (2012). *Secretarios y asistentes administrativos*. New York: www.bis.gov/...office-administrative-support...
- Salamanquez, S. F. (s.f.). *Formación Gerencial*. Recuperado el 29 de Mayo de 2015, de <http://zorayaformaciongerencial.blogspot.com/2008/06/metodologia-para-hacer-reingeniera.html>
- Yasaca, S. (2007). www.esPOCH.edu.ec. Recuperado el 20 de enero de 2015, de http://www.esPOCH.edu.ec/index.php?action=i_general

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO 1 ENCUESTA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA SECRETARÍA DEL DECANATO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Con el objetivo de mejorar la gestión en temas de archivo y comunicación en la secretaría del Decanato de la Facultad de Administración de Empresas, le solicito muy comedidamente, dar contestación a las siguientes preguntas:

PERSPECTIVA COMUNICACIÓN

1. ¿Cuándo solicita alguna explicación de un trámite la comunicación es clara y de fácil comprensión en la Secretaría del Decanato de la FADE?

Siempre _____
Casi siempre _____
Nunca _____

2. ¿La atención del personal de secretaría del Decanato es cordial?

Siempre _____
Casi siempre _____
Nunca _____

3. ¿Considera usted que las comunicaciones recibidas son con lenguaje de fácil comprensión?

Siempre _____
Casi siempre _____
Nunca _____

4. ¿La atención al cliente en la secretaría del Decanato de la FADE es eficiente?

Siempre _____
Casi siempre _____
Nunca _____

5. ¿Considera que la información y los documentos generados en la secretaría del Decanato, son parte importante para la toma de decisiones?

Siempre _____
Casi siempre _____
Nunca _____

6. ¿Cuándo solicita usted información acerca de un trámite dejado en la secretaría del Decanato de la FADE, la misma es proporcionada inmediatamente?

Siempre _____
Casi siempre _____
Nunca _____

PERSPECTIVA MANEJO DE ARCHIVOS

7. ¿Considera usted que los trámites en la Secretaría del Decanato de la Facultad de Administración de Empresas son ágiles?

Siempre _____
Casi siempre _____
Nunca _____

8. ¿Alguna vez algún trámite suyo en la Secretaría del Decanato se le extravió?

Siempre _____
Casi siempre _____
Nunca _____

9. ¿Cuándo requiere información de Archivos Pasivos esta le es proporcionada inmediatamente?

Siempre _____
Casi siempre _____
Nunca _____

10. ¿Le entregan un número de trámite para efectuar el seguimiento a su documentación?

Siempre _____
Casi siempre _____
Nunca _____

11. ¿Considera usted que el personal de secretaría del Decanato de la FADE conoce sus funciones?

Siempre _____
Casi siempre _____
Nunca _____

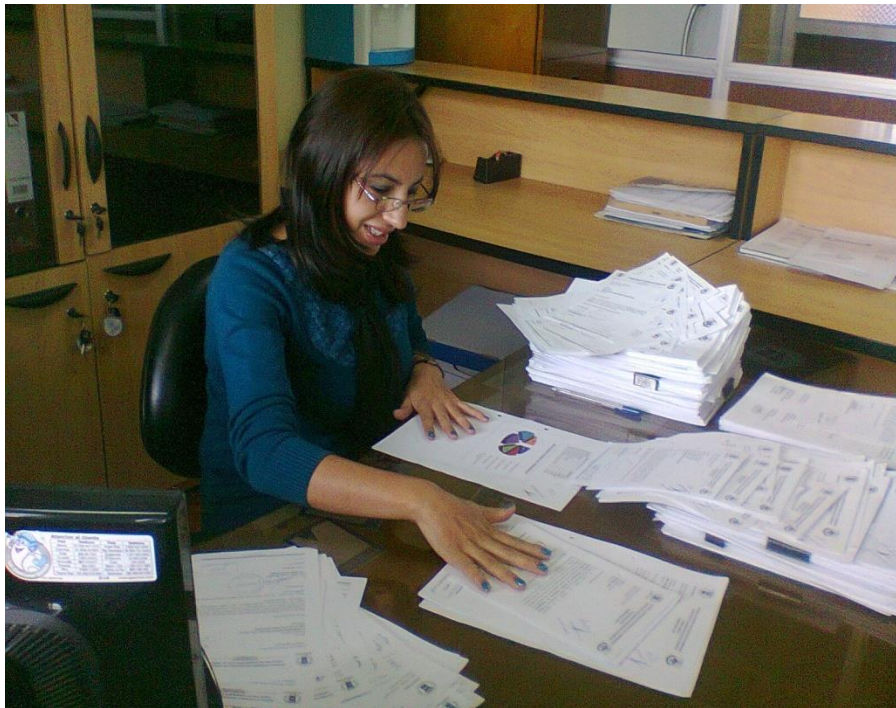
12. ¿Sabe usted si existe alguna normativa para el manejo de archivos y comunicaciones en el Decanato de la FADE?

Siempre _____
Casi siempre _____
Nunca _____

13. ¿Considera usted que la documentación de archivo la rotulan o identifican?

Siempre _____
Casi siempre _____
Nunca _____

ANEXO 2 CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS



ANEXO No. 3 UBICACIÓN DE DOCUMENTOS EN FOLDERS



ANEXO No. 4 ETIQUETAS PARA FOLDERS



**FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

2014

**ARCHIVO
SEGÚN
ORGÁNICO
ESTRUCTURAL**

**RECTORADO
RECIBIDOS**

1



**FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

2014

**ARCHIVO
SEGÚN
ORGÁNICO
ESTRUCTURAL**

**RECTORADO
ENVIADOS**

2



**FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

2014

**ARCHIVO
SEGÚN
ORGÁNICO
ESTRUCTURAL**

**DEPARTAMENTO
FINANCIERO
TESORERÍA
CONTROL BIENES
BODEGA CENTRAL
DIRECCIÓN
TECNOLOGÍAS INFOR
Y COMUNICACIÓN
SECRETARÍA
GENERAL**

3



**FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

2014

**ARCHIVO
SEGÚN
ORGÁNICO
ESTRUCTURAL**

**D. MANTENIMIENTO Y
DESARROLLO FÍSICO
AUDITORÍA INTERNA
PROCURADURÍA
C. VINCULACIÓN
C. PLANIFICACIÓN
D. EVALUACIÓN Y
ASEGUR CALIDAD
RELAC. PÚBLICAS
U. ADQUISICIONES**

4



**FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

2014

**ARCHIVO
SEGÚN
ORGÁNICO
ESTRUCTURAL**

**VICERECTORADO
ACADÉMICO
CENTRO DE
DOCUMENTACIÓN
SECRETARÍA ACADÉMICA
UNIDAD DESARROLLO
ACADÉMICO Y EDUC
A DISTANCIA
COMISIÓN EDITORIAL
POLITÉCNICA**

5



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

2014

ARCHIVO SEGÚN ORGÁNICO ESTRUCTURAL

VICERRECTORADO INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
DIRECCIÓN DE PUBLICACIONES
INSTITUTO POSGRADO Y EDU. CONTINUA

6



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

2014

ARCHIVO SEGÚN ORGÁNICO ESTRUCTURAL

VICERRECTORADO ADMINISTRATIVO
D.TALENTO HUMANO
D. BIENESTAR POLITÉCNICO
C. PROYECTOS Y TRANSFERENCIA
DISPENSARIO MÉDICO
MOVILIZACIÓN

7



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

2014

ARCHIVO SEGÚN ORGÁNICO ESTRUCTURAL

SISTEMA NIVELACIÓN SNNA
CENTRO DE IDIOMAS
CENTRO DE EDUCACIÓN FÍSICA
FACULTAD CIENCIAS
FACULTAD MECÁNICA
F. CIENCIAS PECUARIAS
F. INFORMÁTICA Y ELECTRÓNICA
F. RECURSOS NATURALES
F. SALUD PÚBLICA

8



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

2014

ARCHIVO

PROYECTO PROMETEO
UNION DE SECRETARIAS
ASOCIACIÓN DE PROFESORES
ASOCIACIÓN DE EMPLEADOS
FEDERACIÓN DE ESTUDIANTES

9