



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:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL CENTRO DE DESARROLLO DE LA NIÑEZ ECUADOR 268 NIÑOS DE AGUA VIVA, CANTÓN CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA, PROVINCIA DE NAPO”

AUTORA:

ASHQUI RAMÍREZ MARÍA RAQUEL

PUYO - ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Señorita María Raquel Ashqui Ramírez, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Eco. Jenny Isabel Chávez Rojas

DIRECTORA

Dr. Rodrigo Gabriel Abarca Carrasco

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, María Raquel Ashqui Ramírez, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 17 de Diciembre del 2015

María Raquel Ashqui Ramírez

C.I. 150102180-0

DEDICATORIA

Los sueños y deseos son parte esencial en nuestras vidas, por ello le dedico la presente tesis a: Dios: porque me acompaña a todos lados, está presente en mi corazón y mi alma, me da fuerzas para seguir adelante cada día, por estar conmigo a cada paso que doy guiándome y fortaleciéndome.

Son muchas las personas a quienes tengo que agradecer por brindarme su cariño, amistad, apoyo y compañía en las diferentes etapas de mi vida. Algunas están conmigo y otras en mis recuerdos y en el corazón.

A mis padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presenta, sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Los amo por ser parte de mi vida.

Con mucho amor a mi madre Eugenia Ramírez quien ha sido pilar fundamental en cada etapa de mi vida tanto personal como profesional siempre estando junto a mí en las buenas y en las malas, apoyándome y brindándome su amor incondicional.

A mi padre Ramón Ashqui a quien amo con todo mi corazón, con sus oraciones, consejos y su ejemplo ayudó a que uno de mis sueños se hiciera realidad.

A mi abuelita Tomaza, mis hermanas, Anita, Ruth, Rosa, mis hermanos Samuel, Juan y José ya que siempre he contado con ellos para todo, gracias a la confianza que siempre nos hemos tenido; y por formar un pilar fundamental en mi vida. Y a mis 6 angelitos que me guían siempre desde el cielo: mis hermanos a quienes nunca los conocí y mi abuelito Lucho, añoro tenerlos a mi lado para compartir esta felicidad

María Ashqui

AGRADECIMIENTO

La gratitud, hermosa virtud que hace inclinarnos ante la grandiosidad del Eterno Creador de todas las cosas, para expresarle nuestro agradecimiento por la inmensidad de cosas bellas que nos otorga día a día.

Gracias a cada una de las personas que hicieron posible poder cumplir esta meta, y tendieron su mano para convertir este noble gesto en una esperanza. Es por esto que extendiendo un abrazo sincero a todas y cada una de las personas que me apoyaron e hicieron posible que alcance la meta de este trabajo de investigación.

Al Centro de Desarrollo de la Niñez Ecuador 268, por la facilidad que me brindó en la realización de este proyecto, así mismo al Pastor José Gusñay y a cada uno de los hermanos quienes forman parte de la Iglesia al cual yo asisto.

A mi querida Institución, la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de quien me siento orgullosa y agradecida por permitirme formar parte de la familia Politécnica y a cada uno de mis maestros de elevados conocimientos intelectuales y profesionales, principalmente un agradecimiento profundo a mi Directora de tesis la Economista Jenny Chávez Rojas y al Doctor Rodrigo Abarca Carrasco, por su disposición y paciencia, quienes se convirtieron en mi guía fundamental de este trayecto.

María Ashqui

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen ejecutivo.....	xii
Summary.....	xiii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	2
1.1.1. Formulación del Problema	3
1.1.2. Delimitación del Problema.....	3
1.2. OBJETIVOS	4
1.2.1. Objetivo general	4
1.2.2. Objetivos específicos	4
1.3. JUSTIFICACIÓN	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO.....	5
2.1.1. Empresa.....	5
2.1.2. Administración Documental	6
2.1.2.1. Objetivo de la administración documental.....	6
2.1.2.2. Clasificación de la Administración de Documentos	7
2.1.2.3. Clasificación de los documentos.....	8
2.1.3. Sistemas de Archivos	8
2.1.3.1. Clasificaciones de los Sistemas de Archivo.....	8

2.1.3.2. Gestión Documental o de Documentos.....	9
2.1.3.3. Objetivos de la Gestión documental	10
2.1.3.4. Fases de la Gestión de Documentos.....	10
2.1.3.5. Beneficios de la Gestión Documental	11
2.1.3.6. Ventajas de la Gestión Documental	12
2.1.3.7. Procesos técnicos en la gestión documental.....	12
2.1.3.8. Valores primarios de los archivos administrativos	14
2.1.3.9. Valores Secundarios del Archivo Permanente o Histórico	15
2.1.3.10. Garantizar la conservación documental	16
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	17
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	20
3.1. IDEA A DEFENDER	20
3.1.1. Idea a defender	20
3.2. VARIABLES	20
3.2.1. Variable independiente	20
3.2.2. Variable dependiente	20
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	20
3.3.1. Tipo de estudio de investigación	20
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	21
3.4.1. Población.....	21
3.4.2. Tamaño de la muestra	22
3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	24
3.5.1. Métodos	24
3.5.2. Técnicas	24
3.5.3. Instrumentos.....	25
3.6. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.....	25
3.6.1. Análisis y resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo de la institución.....	25
3.6.2. Análisis y resultados de la encuesta aplicada a los clientes internos y externos de la institución.....	35
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	42
4.1. TÍTULO.....	42
4.2. INTRODUCCIÓN	42

4.3.	OBJETIVOS	43
4.4.	FUNDAMENTO TEÓRICO	43
4.5.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	45
4.5.1.	Misión	45
4.5.2.	Visión	45
4.5.3.	Valores	45
4.5.4.	Planteamiento Administrativo.....	46
4.5.5.	Organigrama Estructural de la Institución	46
4.5.5.1.	Organigrama Funcional.....	47
4.5.5.1.1	Director	47
4.5.5.1.2.	Secretaria	48
4.5.5.1.3	Contador.....	49
4.5.5.1.4	Coordinadora de Salud.....	52
4.5.5.1.5	Tutor de Educación Cristiana.....	52
4.5.5.1.6	Tutor Educativo.....	53
4.5.5.1.7	Responsable de Cocina	54
4.5.5.1.8	Asistente de Servicios Varios.....	55
4.5.5.2.	Diseño o Propuesta	55
4.5.5.2.1.	Creación de Un Sistema de Gestión Documental.....	55
4.5.5.2.1.1.	Recepción de documentos externos	57
4.5.5.2.1.1.2.	Codificación.....	57
4.5.5.2.1.1.3.	Registro.....	57
4.5.5.2.1.1.4.	Clasificación	58
4.5.5.2.1.1.5.	Distribución	61
4.5.5.2.1.1.6.	Entrega de documentación.....	61
4.5.5.2.1.1.7.	Instalación de documentos, material y mobiliario	61
4.5.5.2.1.1.8.	Norma	66
	CONCLUSIONES	69
	RECOMENDACIONES.....	69
	BIBLIOGRAFÍA	70
	ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Cuadro 1: Identificación de elementos	21
Cuadro 2: Composición de la muestra	23
Cuadro 3: La organización no dispone de un sistema de gestion documental.	26
Cuadro 4: La entidad no cuenta con el personal profesional.	27
Cuadro 5: No existe control de documentos	28
Cuadro 6: Si se comparte información con otras áreas.....	29
Cuadro 7: Si se recibe duplicidad de documentos	30
Cuadro 8: Con la creación del sistema de gestión documental mejorará la administración documental	31
Cuadro 9: Se reducirá la pérdida de documentos	32
Cuadro 10: La entidad no cuenta con métodos de archivo	33
Cuadro 11: No se realiza descripción documental.....	34
Cuadro 12: Se realiza trámites administrativos cuando la ocasión amerita.....	35
Cuadro 13: La respuesta a un trámite no a sido ágil.....	36
Cuadro 14: En la entidad se originan pérdidas de documentos.	37
Cuadro 15: Es importante tener una buena administración documental	38
Cuadro 16: La atención que reciben los usuarios es mala	39
Cuadro 17: Es importante implementar el sistema de gestión documental.	40
Cuadro 18: Mediante la creación del sistema de gestión documental mejorará la atención a los clientes.	41
Cuadro 19: Registro de entrada de documentación	60
Cuadro 20: Registro de salida de documentación.....	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Identificación de elementos	21
Gráfico 2: Composición de la muestra	23
Gráfico 3: No existe un sistema de gestión documental.....	26
Gráfico 4: No existe personal profesional	27
Gráfico 5: No hay control documental.	28
Gráfico 6: Comparten información.....	29
Gráfico 7:Ha recibido el mismo documento.....	30
Gráfico 8: Mejorará la administración documental	31
Gráfico 9: Disminuirá la pérdida de documentos	32
Gráfico 10: No existe métodos de archivos.....	33
Gráfico 11: No se realiza descripción documental	34
Gráfico 12: Realiza trámites cuando la ocasión amerita.....	35
Gráfico 13: El tiempo de respuesta no es ágil	36
Gráfico 14:Se ha extraviado sus documentos	37
Gráfico 15: Importancia de la administración documental en la institución	38
Gráfico 16:Atención es mala.	39
Gráfico 17: Es importante implementar el diseño	40
Gráfico 18: Se mejorará la atención	41

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Base legal nacional e institucional	71
Anexo 2: Encuesta aplicada al personal administrativo del centro de desarrollo de la niñez ecuador 268 niños de agua viva.	72
Anexo 3: Encuesta aplicada a los clientes internos y externos del centro de desarrollo de la niñez ecuador 268 niños de agua viva.	74
Anexo 4: Fotografías	76
Anexo 5: Registro de transferencia de documentos.....	77
Anexo 6: Formato del inventario de documentos que va a utilizar el archivo	78
Anexo 7: Formato de calendario de transferencia de documentos	79

RESUMEN EJECUTIVO

Diseñar un Modelo de Sistema de Gestión Documental, a través de una reorganización de archivos, para generar un eficiente manejo de los documentos Administrativos del Centro de desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva, durante el segundo semestre del 2015. El desarrollo del presente trabajo permitió mejorar la gestión documental, por ende las actividades administrativas que se desarrollan en el Centro de Desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva. El presente proyecto está diseñado para la aplicación práctica tipo manual que será de gran utilidad a fin de que la Secretaria pueda guiarse de manera oportuna en la organización, archivo de los documentos internos y externos de la entidad. Para la recolección de datos se aplicó encuestas, al personal administrativo, clientes internos y externos de la organización, Se pudo verificar que existe falencias en la recepción de documentos, organización, archivo, donde además se originan pérdidas, duplicidad y demora a la hora de localizar un documento, también se constató desconocimiento de la persona responsable del área, para la adecuada organización y archivo, por tal razón se propone el diseño de un sistema de gestión documental a fin de detectar su problemática y dar oportuna solución para mejorar la administración documental con formatos y procedimientos acorde a la necesidad institucional, además proporcionando solución a la problemática Institucional se garantiza un mejor servicio y atención a los usuarios de la Institución.

Se recomienda:

Tomar en cuenta la creación del diseño de un sistema de gestión documental, considerar el proceso de archivo propuesto, desde que ingresa a la Institución hasta su respectiva instalación y realizar un presupuesto para la adquisición de mobiliario

Palabras Claves:

Gestión Documental, Centro de Desarrollo, Administración documental, Archivo

Eco. Jenny Isabel Chávez Rojas
DIRECTORA

SUMMARY

To design a model of document management system, through a reorganization of files, to generate an efficient management of Ecuador 268 children development center of administrative documents children of living water, during the second half of the year 2015. The development of this study allowed improving document management, thus administrative activities that develop children of living water in the center of Ecuador 268 children development. This project is designed for the practical manual type which will be very useful so that the Secretary can be guided in a timely manner in the Organization, internal and external documents of the entity file.

For data collection surveys was applied to administrative staff, internal and external clients of the Organization, it could verify that there are flaws in the receipt of documents, organization file, where in addition loss, duplication and delay when it comes to locating a document, originating also found ignorance of the person responsible for the area, for the proper organization and file for this reason intends to design a document management system in order to detect problems and give timely solution to improve document management formats and procedures according to the institutional need, in addition to providing solution to the institutional problem is guaranteed a better service and attention to the users of the institution.

Recommended:

To take into account the creation of the design of a document management system, consider the proposed process, since you enter the facility until their respective installation and perform a budget for the purchase of real estate.

INTRODUCCIÓN

La ejecución del proyecto, fue posible gracias a la colaboración de las autoridades de la Iglesia y el Centro de Desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva, ubicado en el Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, Provincia de Napo. Su misión es ser una organización defensora de los niños para liberarlos de la pobreza espiritual, económica, social y física proveyéndoles la oportunidad de llegar a ser adultos cristianos responsables y realizados y su visión ser reconocida a nivel mundial a través del programa de patrocinio.

Compassion International es una organización sin fines de lucro que trabaja con las Iglesias Cristianas en beneficio de los niños y niñas de escasos recursos económicos. El Centro de Desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva fue creada hace 4 años prestando sus servicios dentro de la Iglesia Socia, cada año la organización incrementa a nuevos niños de una edad aproximada de 3 a 9 años, vale mencionar que el programa presta sus servicios hasta que el beneficiario cumpla los 22 años de edad.

A medida que la organización ha tenido un incremento de alumnado y personal por ende la gestión documental también crece, más trabajo para la secretaria del CDN, el área no cuenta con un proceso para la correcta organización de los documentos y archivo. El desconocimiento a generado acumulación de documentos, pérdida de tiempo y malestar en los clientes internos y externos de la entidad.

En este contexto el Centro de Desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva dispone de una oficina y una Secretaria, lo cual es pertinente diseñar un sistema de gestión documental para satisfacer las necesidades de los usuarios y beneficiarios de la organización, cabe recalcar de la suma importancia de la realización de la presente investigación como un mecanismo idóneo para la adecuada organización de documentos que permita cumplir a cabalidad la visión institucional y que además contribuya al desarrollo de sí misma.

Se presenta este proyecto el cual tiene como finalidad elaborar un Diseño de un sistema de gestión documental que permita mejorar la administración de los documentos que se realiza en el área de Secretaría del CDN, basándose en la situación actual y futura de la entidad.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El Centro de desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva del Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, Provincia de Napo, siendo una institución ONG, que trabaja en beneficio de los niños y niñas de escasos recursos económicos del Cantón en las áreas como son: Espiritual, Cognitiva, Física-Salud y Socio-Emocional, genera gran cantidad de documentos que están almacenados en cada dirección o bodega, lo que dificulta la buena gestión y transparencia en sus funciones.

El Centro de desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva, no posee un sistema de gestión de archivo formal que permita el acceso ágil y efectivo de la información que los usuarios requieren, ni la infraestructura física adecuada para el resguardo de los mismos.

Actualmente parte de esta información está ubicada en espacios llamados archivadores y/o bodegas sin ningún tipo de control, organización y en condiciones físicas no adecuadas y expuestas al deterioro, además se desconoce el paradero de toda la información generada durante todos estos años de existencia de la institución, por lo que se hace necesario el rescate de la memoria histórica institucional para su debida conservación y preservación como patrimonio documental.

Otro de los problemas es que no se está cumpliendo con lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública aprobada desde junio del 2007, que obliga a las entidades públicas y privadas a garantizar y promover el ejercicio del derecho al acceso de la información pública a la ciudadanía.

La carencia de políticas y normas tampoco contribuyen a solventar esta problemática, por lo que se hace urgente la creación del Archivo Institucional con todas las condiciones de infraestructura, personal, y algunas normas que posibiliten o faciliten tanto la gestión de los documentos de archivo como su acceso entre otras cosas.

La creciente necesidad de almacenar en forma segura, acceder eficiente y rápidamente a la información es la constante en el mundo. En el Centro de desarrollo de la Niñez

Ecuador 268 Niños de Agua Viva, la recepción de los documentos físicos en el departamento de secretaria se realiza de manera dispersa ocasionando de esta manera retraso en el seguimiento de la información receptada.

En el Centro de desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva, el manejo de los trámites institucionales actualmente presenta muchos inconvenientes ya que la información se duplica o triplica, adicionalmente se debe mencionar que el archivo no está organizado técnicamente por lo que la documentación se torna más vulnerable a la pérdida o confusión.

La búsqueda de cualquier documento es larga y tediosa entre tanta información almacenada ocasionando desperdicio de tiempo y recursos, además de no contar con ningún tipo de seguridad para el respaldo de estos documentos.

1.1.1. Formulación del Problema

¿El diseño de un sistema de gestión documental incide en la eficiencia del manejo de los Archivos Administrativos del Centro de desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva, durante el segundo semestre del 2015?

1.1.2. Delimitación del Problema

El trabajo de investigación a realizarse está dirigida al área administrativa de la ONG del Centro de Desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva, Cantón Carlos Julio Arosemena Tola, Provincia de Napo, donde se propone el diseño de un sistema de gestión documental, para el mejoramiento de las actividades administrativas del Centro de Desarrollo, en el periodo del segundo semestre del 2015.

Objeto: Archivo

Campo: Gestión Documental

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

- Diseñar un modelo de sistema de gestión documental, a través de una reorganización de archivos, para generar un eficiente manejo de los documentos Administrativos del Centro de desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva, durante el segundo semestre del 2015.

1.2.2. Objetivos específicos

- Analizar la gestión documental actual, a fin de visualizar las falencias del área de Secretaría del Centro de Desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva.
- Definir las prioridades y atención del manejo de los trámites institucionales del Centro de desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva.
- Verificar si el área de Secretaría del Centro de Desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva, brinda las condiciones necesarias para el adecuado manejo de los archivos.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La gestión documental en una organización es fundamental para su correcto funcionamiento y adecuado desarrollo. A medida que una organización crece, su volumen de documentos también lo hace por ende conforme pasa el tiempo los documentos se acumulan, convirtiéndose en un proceso tedioso el hecho de buscar un archivo antiguo o archivar uno nuevo.

En muchas instituciones públicas y privadas no se tiene en cuenta el concepto de Gestión Documental y principalmente, no se tiene claro el concepto de Archivo como centro vital de la información institucional.

Este trabajo está enfocado a buscar el mejor medio para implementar un modelo de gestión documental que cumpla con todas las expectativas del Centro de desarrollo de la

Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva, por tal motivo se describirán en detalle los antecedentes de la misma (reseña histórica, estructura organizacional, misión, visión, objetivos), también se realizará un diagnóstico donde se describe la situación actual del Archivo de Gestión.

De igual manera se podrá encontrar la etapa de diseño del modelo donde se describirá la parte teórica de los procedimientos y técnicas de archivo a implementar dentro del diseño propuesto, para finalmente desarrollar la etapa de implementación del mismo, donde se evidencia claramente la manera en que se llegará a lograr la organización teniendo en cuenta aspectos como qué se va a implementar, cómo, cuándo y quién aplicará el modelo, costos y tiempos de implementación, entre otros aspectos.

La presente investigación es factible ya que contará con el apoyo de las autoridades del Centro de Desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva, que brindarán toda la información necesaria para la facilitación del trabajo, además cuenta con el respaldo de las autoridades de la ESPOCH y de la tesista para la respectiva aplicación de los conocimientos adquiridos.

La propuesta planteada es trascendental, de acuerdo a la realidad Institucional y de suma importancia para la Institución ya que serán beneficiados con un adecuado sistema de archivo manual que permitirá brindar un excelente servicio que por ende mejorará la administración de los documentos que como resultado obtendrán clientes y autoridades profundamente satisfechos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO

2.1.1. Empresa

(Maristany, 1994), una empresa en ante todo, una organización, como lo son la iglesia, las fuerzas armadas, un hospital o un club deportivo y las reglas generales o las características básicas son las mismas para todas ellas. Todas están dirigidas por personas, que forman una estructura de poder que actúa sobre otras personas y sobre las

cosas consiguiendo así éxitos y fracasos. Estas maneras de actuar de los dirigentes se los han dado en llamar Management, una forma anglosajona que es más amplia que el castellano dirigir y que describe los contenidos de las acciones de los que mandan en una organización.

2.1.2. Administración Documental

(Maristany, 1994), administración documental es el conjunto de operaciones administrativas y técnicas relacionadas con la planeación, dirección, organización, control, evaluación, conservación y servicios de todos los archivos de gestión de la institución.

(Villa, 2001), administración documentaria, manifiesta que la firma digital de documentos, correos, comunicaciones, transacciones, y las herramientas de gestión de documentos se encuentran a disposición de la organización para hacer un uso racional y eficiente de los tiempos y recursos.

Las investigadoras manifiestan que la administración documentaria es el conjunto de actividades dirigidas al manejo, tratamiento y organización de documentos desde su origen hasta el destino final acelerando su búsqueda, con el fin de cumplir con eficiencia los requerimientos de la institución.

Se dice que la Administración Documental enseña el tratamiento administrativo que se le debe dar a un documento o grupos documentales con el fin de facilitar su utilización y conservación.

2.1.2.1. Objetivo de la administración documental

(Villa, 2001), el objetivo de la administración documental es simplificar los sistemas de creación de los documentos con el fin de evitar la producción masiva o elaboración de documentos innecesarios para la institución, de esta manera podemos organizar técnicamente los archivos y facilitar la recuperación de la información.

2.1.2.2. Clasificación de la Administración de Documentos

(Villa, 2001), la clasificación de la administración de los documentos se realiza en base a un registro descriptivo de acuerdo al tipo y naturaleza de cada documento, incluyendo información relacionada, ubicación, persona que lo registró, fecha de registro, creación, consultas (quién y cuándo), descripción de su contenido, folio único, procesos relacionados, estatus y de acuerdo al tipo, campos o plantillas de información adicional.

Existen cuatro elementos esenciales que tienen relación con la clasificación de la administración de documentos que se describen a continuación:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

La autora considera que, tomando las ideas del párrafo anterior, la Gestión Documental consiste en el tratamiento y conservación que se les da a los documentos, desde el principio de su ciclo de vida, es decir, la producción del mismo, hasta su eliminación o conservación permanente, todo esto siguiendo las diversas etapas que constituyen el ciclo de vida de los documentos.

(Carrascosa, 1993), según reglas de catalogación: Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, 1995. Apéndice IX, “El Documento es el elemento en el que se transporta y difunde, guarda y conserva la información y conocimiento. Además, ni hay que olvidar que todas las operaciones de la biblioteca o de un centro de documentación se incluyen en un esquema más amplio que se denomina cadena documental o que el documento (que es el que conforma la colección) es precisamente lo que une al usuario y la biblioteca, lo que determina en último término la existencia de ésta.

Se puede decir que el documento sería toda información o hecho fijado o registrado en cualquier tipo de soporte material que sirvan para comprobar o acreditar algo.

Un documento es la propia información y su medio de soporte, es el conjunto de documentos de una institución que se denomina documentación independientemente de que tenga o no implementado de manera formal un sistema de gestión.

2.1.2.3. Clasificación de los documentos

(Carrascosa, 1993), la clasificación de documentos pretende sistematizar, aclarar conceptos e ideas, agrupar (y por tanto diferenciar) por criterios de afinidad. Pero esos criterios no siempre son los mismos: dependiendo del punto de vista que adoptemos para clasificar obtendremos una clasificación u otra para el mismo documento. No obstante, algunas de esas clasificaciones (si no todas) plantean controversias desde el momento en el que no resulta fácil o claro incluir un documento en una u otra de las clases o cuando no quedan bien delimitados los márgenes de las mismas.

2.1.3. Sistemas de Archivos

(Morales, 2007), sistemas de archivos “es un sistema de administración de documentos para poder almacenar y recuperar la información. Los documentos son un recurso y activo organizacional. Como recurso proveen información y como activo proveen documentación. Si utilizamos sistemas automatizados para archivar la información, éstos nos ayudan a localizar el documento de una forma rápida y desde cualquier lugar, sea en la empresa o fuera de ésta.

La autora manifiesta, que un sistema de archivos es la colección de datos que sirve para la entrada y salida de documentos físicos o magnéticos, son manejados con programas los archivos no se requiere de un tamaño predeterminado.

2.1.3.1. Clasificaciones de los Sistemas de Archivo

(Morales, 2007), ordenar los documentos consiste en agruparlos por nombre, fecha, número, lugar geográfico o asunto.

Es decir integrar los documentos de acuerdo a las características y necesidades de cada persona o institución.

La forma de clasificar y guardar escritos da lugar a que surjan diversos sistemas de archivos

Los más usados son:

- Alfabético
- Cronológico
- Geográfico
- Por asuntos
- Numérico
- Topográficos
- Convencionales
- Clasificación mixta

2.1.3.2. Gestión Documental o de Documentos

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

Es actividad casi tan antigua como la escritura, que nació debido a la necesidad de “documentar” o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe en los hechos.

(Russo P, 2011), indica que la gestión documental es “un conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos”.

(Morales, 2007), la gestión documental abarca el ciclo de vida completo de los documentos; es decir, el tratamiento secuencial y coherente que se da a los documentos desde que se producen y se reciben en las distintas unidades administrativas, o hasta el momento en que son eliminados o conservados, en función de su valor testimonial o histórico como fuente para el conocimiento de toda institución, y de toda una comunidad.

2.1.3.3. Objetivos de la Gestión documental

(Salinas, 2005), entre los objetivos que persigue la gestión documental, podemos citar lo que Cruz Mundet señala, y que es coherente con el diseño del modelo propuesto:

1. El diseño normalizado de los documentos.
2. Evitar la creación de documentos innecesarios, la duplicidad y la presencia de documentos caducados.
3. Simplificar los procedimientos.
4. Controlar el uso y la circulación de los documentos.
5. Clasificar, ordenar y describir los documentos para su adecuada explotación al servicio de la gestión y la toma de decisiones.
6. La conservación e instalación de los documentos a bajo coste en los Archivos Intermedios.
7. Valorar, seleccionar y eliminar los documentos que carezcan de valor para la gestión y para el futuro.
8. Asegurar la disponibilidad de los documentos esenciales en situaciones de crisis o emergencia.

2.1.3.4. Fases de la Gestión de Documentos

(Escalona Rios, 2013) Las fases básicas de la gestión de documentos son:

Primera fase: nacimiento y elaboración de documentos en los archivos de gestión.

Importancia: evitará la producción de documentos no necesarios.

Segunda fase: utilización y mantenimiento.

Esta fase comprende la utilización, control y almacenamiento de los documentos en el archivo central. Se caracteriza por asegurar:

- La disponibilidad de la información
- La selección de material auxiliar, equipos y lugar de almacenamiento de los documentos adecuados a la frecuencia y a la naturaleza de su utilización.

Tercera fase: Conservación y Eliminación

Implica decidir qué documentos se deben conservar como testimonio del pasado y cuáles se deben destruir. En el segundo caso, en cuánto a tiempo se deben conservar por razones administrativas o jurídicas. Abarcan las siguientes actividades:

- Identificación y descripción de las series documentales.
- Establecimiento de programas de conservación y evaluación de documentos.
- Evaluación de documentos; es decir la determinación de los documentos que se justifica conservar.
- Eliminación periódica de documentos no permanentes; y
- Transferencia de documentos permanentes a los archivos históricos, o a los nacionales.

2.1.3.5. Beneficios de la Gestión Documental

(Escalona Rios, 2013), entre los principales beneficios que una institución puede obtener al implementar un sistema de gestión de documentos, se pueden identificar los siguientes:

Reducción del Volumen Documental: Uno de los primeros resultados obtenidos es la disminución en el volumen de documentos que se producen en la organización, en particular aquellos documentos, considerados innecesarios o que no aportan ningún valor informativo o de otra naturaleza.

Mejoras en la Eficiencia Administrativa: La revisión de los procesos organizacionales permite reducir procesos redundantes, innecesarios u muy complejos, cuyo desarrollo implica la realización de actividades que solo aumentan los tiempos del proceso y no tienen un objetivo claro dentro del mismo.

Incremento de la Productividad Organizacional: El más significativo beneficio de la gestión de documentos, se refleja en el aumento de la productividad de los empleados (servidores públicos). Gracias a la reducción de los documentos, las actividades se vuelven menos dependientes de la producción, tramitación, consulta, conservación de documentos y facilitan la dedicación a labores propias del negocio.

Reducción de los Costos de Infraestructura: Con la estandarización del manejo de los documentos se obtiene igualmente una reducción en la infraestructura necesaria para la producción, distribución, utilización, acceso y conservación de los documentos, representados en mejor necesidad de equipos, espacio para archivo, mobiliario, tecnología, etc.

Aprovechamiento de las Tecnologías de la Información: La aplicación de los conceptos de gestión documental permite un mayor aprovechamiento de las tecnologías de la información, y en especial el mejor uso de los sistemas de información, como la automatización de oficina, etc.

De igual forma, la gestión documental permite mejorar los niveles de rentabilidad de la institución, por cuanto al reducir costos operativos, se aumenta la disponibilidad de recursos para ser invertidos en áreas claves del negocio, incluida la gestión de información.

2.1.3.6. Ventajas de la Gestión Documental

(Cortez, 1986) **Gestión y Control Efectivo:** Sencillez, Rapidez y Ahorro de una forma sencilla, la organización tiene acceso instantáneo a toda la documentación necesaria para su actividad de negocio, con las ventajas añadidas de la eliminación de desplazamientos, reducción de tiempo de consultas y tareas de archivo, ahorro de espacio físico, resolución del problema de localización de documentos.

Uso Racional de los Recursos. La gestión documental facilita que la información se comparta y se aproveche de forma más eficiente y como un recurso colectivo.

Como consecuencia, se reducen drásticamente situaciones como la duplicidad de documentos archivados, como fotocopias innecesarias, dobles grabaciones de datos, etc.

Productividad y Valor Añadido. Una gestión documental, además de ahorro de costos, genera una productividad y valor añadido, originados por el rápido acceso a la información dentro de la organización y su posterior distribución.

2.1.3.7. Procesos técnicos en la gestión documental

El desarrollo de los principios básicos a nivel operativo, se inicia con los procesos técnicos que constituyen herramientas de primera mano en la gestión documental.

Identificación, Valoración, Selección y Eliminación. Los dos primeros preceden la elaboración de las Tablas de Plazo de Conservación Documental (TPCD) o Tablas de Retención Documental (TRD) y los dos últimos son un resultado. A continuación se detalla cada uno.

a. Identificación

(Alberch R, 2013), la identificación permite reconocer la procedencia, caracterizar y describir la documentación motivo de análisis, es por eso que puntualiza lo siguiente sobre este tema:

Un proceso de investigación y sistematización de las categorías administrativas y archivísticas en que se sustenta la estructura de un fondo. Uno de los objetivos principales es asegurar, mediante sus resultados, la valoración de las series documentales. Esto implica, por un lado, el conocimiento previo del órgano que produce los documentos, así como de sus funciones.

Debe partirse del FONDO identificándolo con toda la documentación producida por la entidad, pasando por la SECCIÓN y SUB-SECCIÓN que son las agrupaciones documentales generadas en este caso por las unidades administrativas de mayor y menor rango. Una vez identificados y establecidos los anteriores niveles jerárquicos se descenderá a nivel documental inferior.

(Gavilan C, 2009), la SERIE está constituida por unidades documentales que bien pueden ser: simples (un solo tipo documental) o complejas (tipos documentales diferentes). Las series inventariadas son la base para verificar y controlar las transferencias documentales.

Así mismo, constituyen la unidad básica de valoración porque reflejan las actividades desarrolladas por la oficina productora en virtud de las funciones asignadas. Para puntualizar nos indica lo que para él la identificación documental implica:

- Por un lado, recoger toda la información posible acerca del organismo y sus funciones, saber qué documentación posee, en cuanto a cantidad, dónde se encuentra, quienes la producen y cómo.
- Por otro, analizar toda esa información, averiguar las series producidas por el organismo, descubriendo las señas de identidad de los documentos, las tipologías

documentales que reflejan sus funciones y competencias, lo que permitirá su valoración y elaboración de propuestas de conservación o eliminación.

b. Valoración de las series documentales

(Rubio A, 2007), el objetivo de la Valoración es proteger el Patrimonio Documental ya que permite el establecimiento de los valores primarios y secundarios, así como su permanencia en cada una de las fases de archivo. De igual forma para el autor considera también que la valoración tiene por objeto “determinar los valores de los documentos y su fin es la selección de las series a conservar, teniendo en cuenta la calidad y cantidad de información y procurando que no se pierdan datos susceptibles de ser útiles en algún momento”. Existen distintos valores para la documentación. Veámoslos a continuación.

2.1.3.8. Valores primarios de los archivos administrativos

(Rubio A, 2007)

1. Valor Administrativo: el que contiene un documento, una serie de documentos o un grupo documental para la entidad productora, relacionado con el trámite o asunto que motivó su creación. Este valor se encuentra en todos los documentos producidos o recibidos en cualquier institución u organismo para responder a una necesidad administrativa mientras dure su trámite y son importantes por su utilidad referencial para la toma de decisiones y la planeación.

2. Valor Jurídico: Aquel del que se derivan derechos u obligaciones legales regulados por el derecho común.

3. Valor Legal: Aquel que tiene los documentos que sirven de testimonio ante la ley

4. Valor Fiscal: Es la utilidad o aptitud que tienen los documentos para el tesoro o hacienda pública.

5. Valor Contable: Es la utilidad o aptitud de los documentos que soportan el conjunto de cuentas, registros de los ingresos y egresos, y de los movimientos económicos de una entidad pública.

2.1.3.9. Valores Secundarios del Archivo Permanente o Histórico

(Margarita Parra Betancourt), considera que son los que adquieren los documentos una vez que pierden sus valores primarios y tienen utilidad histórica y social, porque la información que contienen es relevante para la sociedad por ser testimonio del origen, desarrollo y evolución de un acontecimiento y sirve como fuente para futuras investigaciones.

Entonces son aquellos que sirven de referencia para la elaboración o reconstrucción de cualquier actividad de la administración; como fuente primaria para la historia y como testimonio de la memoria colectiva. Son el Patrimonio Documental de la comunidad que los creó y los utiliza.

Algunos documentos nacen con valores permanentes, por las razones arriba mencionadas. Otros alcanzan estos valores como consecuencia de la valoración, su clasificación es la siguiente:

1. Evidencial: El documento que da una prueba de carácter legal o administrativo para un reclamo parte del ciudadano o el gobierno.

2. Testimonial: manifiesto de una acción tomada por un cuerpo directivo u oficial de la entidad productora. Sirve para comprobar la decisión dispositiva o constancia en un asunto tratado. Un documento en que se testimonia la evolución y cambios más trascendentales, que desde el punto de vista legal sufren las organizaciones.

3. Informativo: Aquel que da cuenta de los fenómenos sociales o institucionales. Sirve de referencia para la elaboración o reconstrucción de cualquier actividad administrativa. Contiene información sobre personas, lugares y temas diferentes a las acciones de un organismo.

c. Selección

(Morales, 2007) La selección es el proceso mediante el cual se determina la conservación parcial de la documentación por medio del muestreo que permite:

- Optimizar el control y facilitar el acceso a los documentos requeridos por la administración o por el usuario externo.

- Ofrecer acervos documentales integrales que reflejen la estructura de la entidad productora.
- Reducir costos en espacio, tiempo y materiales.

2.1.3.10. Garantizar la conservación documental

(Pulido, 2011), La selección es un proceso que debe institucionalizarse para lo cual es necesario establecer pautas generales que sean observadas y aplicadas en el ámbito administrativo. Si bien es cierto que no hay una norma general de selección se pueden señalar algunos elementos imprescindibles para abordar este proceso y que se deben aplicar a:

- Documentación que ha perdido su vigencia.
- Series documentales voluminosas y cuyo contenido informativo se repite o se encuentra registrado en otras series.
- Series documentales cuyo valor informativo no amerita su conservación total.
- Cuando una serie documental no requiere conservarse totalmente debe seleccionarse a través del muestreo.

Entonces para puntualizar, los procesos de identificación, valoración y selección documental permiten establecer qué documentos deben ser eliminados.

d. Eliminación

Es la destrucción de los documentos que han perdido su valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable, y que por lo tanto no tienen valor histórico o que carecen de relevancia para la ciencia y la tecnología.

- La decisión de eliminar documentos, si no está establecida por la Ley o Reglamento, es responsabilidad del Comité de archivo de cada entidad.
- Un principio que debe observarse es aquel según el cual los documentos inactivos que han sido de antemano señalados como eliminables, deben destruirse tan pronto como se cumpla el plazo fijado por las Tablas de Plazos de Conservación Documental.

- Ninguna serie documental puede ser destruida sin estar previamente registrada en la correspondiente T.P.C.D. La eliminación deberá realizarse atendiendo lo estipulado al respecto.
- Las eliminaciones deben formar parte del proceso de preparación de las transferencias primarias y secundarias, es decir, cuando los archivos de gestión transfieren al central y este al histórico. En todos los casos deberá levantarse un acta acompañada de su respectivo inventario.

e. Inventario Documental

El inventario documental es el instrumento archivístico que detalla de manera sistemática y detallada las unidades documentales de un fondo documental, siguiendo la organización de las series documentales. El procedimiento para elaborar el inventario es el siguiente:

1. Selección de la documentación de acuerdo con el procedimiento que requiere el inventario (transferencia, eliminación, conservación, traslado, etc.)
2. Foliación de los documentos.
3. Descripción de las unidades documentales o series con sus fechas extremas, número de folios, tipo y número de unidades de conservación y observaciones.
4. Verificación del inventario con la documentación elegida para el procedimiento técnico correspondiente.
5. Firma del inventario por los responsables de la documentación y/o el procedimiento efectuado.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

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

Archivo: Son documentos acumulados por un proceso natural en el curso de la tramitación de los asuntos de cualquier tipo, público o privado, en cualquier fecha, y conservados después para su consulta, bajo la custodia de las personas.

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

Archivística: Disciplina que trata de los aspectos teóricos y prácticos de los archivos y el tratamiento archivístico de sus fondos. Se ocupa de la teoría, la metodología y la práctica relativa a los archivos, su naturaleza, sus documentos y sus funciones.

Baja documental: Eliminación de la documentación que haya prescrito en sus valores administrativos, legales, fiscales o contables y que no tenga valores históricos.

Cliente: Es la persona más importante de una empresa que recibe el trabajo que hacemos, sea producto o servicio.

Confidencialidad: Aseguramiento de que el documento digital sea conocido sólo por quienes están autorizados para ello.

Disponibilidad: Aseguramiento de que los usuarios autorizados tengan acceso oportuno al documento digital y sus métodos de procesamiento.

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

Eliminación: Proceso mediante el cual se destruye los documentos que han perdido su valor administrativo, legal o fiscal y que no tiene valor histórico y carecen de relevancia para la investigación, la ciencia y la tecnología.

Expurgo: consiste en el retiro de los documentos repetidos o inútiles dentro de un expediente determinado, durante su formación, previo a su transferencia al archivo. Esta acción debe realizarse sujetándose a las normas y principios vigentes en la institución en materia de disposición documental.

Foliación: Operación incluida en los trabajos de ordenación que consiste en numerar correlativamente todos los folios que integran el expediente.

Gestión: Proceso que desarrolla actividades productivas con el fin de generar rendimientos de los factores que en él intervienen. Diligencia que conduce al logro de un negocio o satisfacción de un deseo. (Enciclopedia Secretaria Moderna, 1994)

Información: Contenido de un documento digital o físico.

Implementar: El uso de herramientas gerenciales y organizativas para alcanzar los resultados estratégicos.

Mejoramiento: Consiste en la búsqueda de mejores métodos de trabajo y procesos organizativos a partir de una constante revisión de los mismos con objeto de realizarlos cada vez mejor.

Organización: Consiste en el proceso técnico y físico de cualquier material, sin importar el soporte en el cual se encuentre, con base en normas y estándares bibliotecarios utilizados internacionalmente que permitan dar un lugar físico y temático a cada material dentro de su Unidad de Información.

Organización de archivos: Conjunto de operaciones técnicas y administrativas cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos o funcionales para revelar su contenido.

Patrimonio documental: Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural.

Procedimientos: Consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz.

Reglamento de archivos: Son los lineamientos generales, administrativos y técnicos, para dar cumplimiento a diversas disposiciones de la ley.

Registro: Series de datos que identifican o conforma un documento.

Sección documental: Es una subdivisión del fondo, integrada por un conjunto de documentos generales, en razón de esa subdivisión orgánico-funcional de la entidad productora.

Serie documental: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplo: Historias Laborales, Contratos, Actas, Informes, etc.

Sistema: Es un conjunto de normas y procedimientos para almacenar la información.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. IDEA A DEFENDER

3.1.1. Idea a defender

La implementación de un Sistema de Gestión Documental, garantizará un eficiente manejo de los Archivos Administrativos del Centro de desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva durante el segundo semestre del 2015.

3.2. VARIABLES

3.2.1. Variable independiente

Sistema de Gestión Documental

3.2.2. Variable dependiente

Manejo de los Archivos

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Tipo de estudio de investigación

Investigación de campo

Según Luis Alfredo Jaramillo Álvaro (tesis 2008). Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador tomo contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto. El estudio y recolección de la información a través del contacto con los responsables del manejo del archivo.

Investigación bibliográfica - documental

El presente estudio busca ampliar y profundizar las diferentes técnicas de archivo que serán manejadas en la institución, basándose en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones que brinden un mejor conocimiento del problema.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población a analizar en esta investigación consta de la siguiente manera: Primero el Personal Administrativo (5), Segundo Clientes Internos (15), maestros que asisten a cada una de las actividades que se desarrolla en el Centro de Desarrollo de la Niñez, y Tercero, Clientes Externos (150) los cuales asisten aproximadamente cada semana. Cabe recalcar que dentro de los clientes internos no se ha considerado al alumnado de la institución puesto que son 2011 niños de aproximadamente 3 a 12 años, edad que no les permite conocer a fondo sobre el manejo de los archivos, sumando nos da un total de 170 elementos, que se detallan en el siguiente cuadro.

Cuadro 1: Identificación de elementos

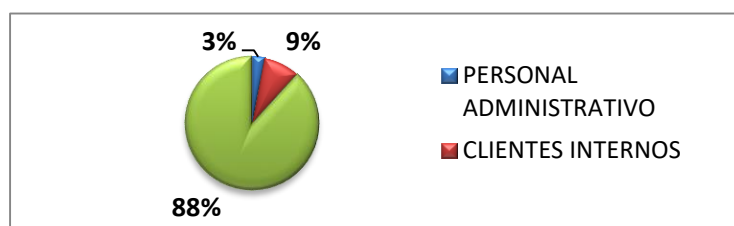
POBLACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
PERSONAL ADMINISTRATIVO	5	2,941
CLIENTES INTERNOS	15	8.82
CLIENTES EXTERNOS	150	88.20
TOTAL DE LA POBLACIÓN	170	100%

Elaborado por: María Ashqui

Fecha: Agosto del 2015

Fuente: Archivo del CDN Ec- 268 Niños de Agua Viva

Gráfico 1: Identificación de elementos



Elaborado por: María Ashqui

Fuente: Cuadro No. 1

3.4.2. Tamaño de la muestra

La fórmula se utilizará sólo para el número de los clientes externos, para el Personal Administrativo y Clientes Internos se trabajará con el total de la población ya establecida, constando de lo siguiente:

FÓRMULA A APLICAR:

Clientes Externos:

Para el caso de los clientes externos se aplicará la fórmula de muestreo para poblaciones finitas:

$$n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza

E= Error de muestreo (precisión)

N= Tamaño de la Población

P= Proporción estimada

Q= 1-P

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	150
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1.645

Muestra Óptima **21**

Aplicando el respectivo cálculo se determina que el tamaño de la muestra es de 21 clientes externos. La muestra a aplicar en la presente investigación consta en el siguiente cuadro:

Cuadro 2: Composición de la muestra

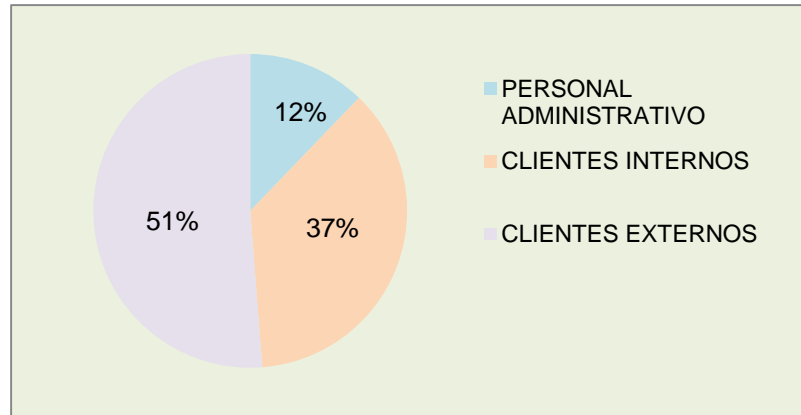
POBLACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
PERSONAL ADMINISTRATIVO	5	12,195
CLIENTES INTERNOS	15	36,585
CLIENTES EXTERNOS	21	51,219
TOTAL DE LA POBLACIÓN	41	100%

Elaborado por: María Ashqui

Fecha: Agosto del 2015

Fuente: Archivo del CDN Ec- 268 Niños de Agua Viva

Gráfico 2: Composición de la muestra



Elaborado por: María Ashqui

Fecha: Agosto del 2015

Fuente: Cuadro No. 2

- La muestra definitiva con la cual se aplicó en la presente investigación es la siguiente:
- Primer grupo de elementos: Personal Administrativo integrado por 5 personas, se aplicó la encuesta a todos los elementos.
- Segundo grupo: Clientes internos constituida por 15 personas de igual forma fueron encuestados en su totalidad.
- Tercer grupo: Clientes externos conformado por 150 personas, a estos elementos se tomó una muestra aplicando la respectiva fórmula, los cuales son 21 clientes externos encuestados que asisten semanalmente a la institución.

3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.5.1. Métodos

Método Inductivo – Deductivo

Inductivo – Deductivo, que nos permitirá lograr los objetivos propuesto y ayudarán a verificar las variables planteadas.

La inducción permite pasar del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general en este caso se analiza el sistema de archivo y en sí el servicio que la Institución brinda a los usuarios.

Método Analítico – Sintético

Analítico - Sintético, Porque este método hizo posible la comprensión de todo el hecho, fenómeno, idea, caso, etc.

Mediante el método analítico – sintético se determina y se conoce la realidad que se está generando en el área de Secretaría para de esa manera tomar la decisión correcta en bien de la Institución.

3.5.2. Técnicas

Las técnicas que se utilizarán en esta investigación son:

La Observación, Es una técnica destinada a obtener datos específicos y que serán ingresados en una hoja registro, la observación se enmarcará en el proceso de archivo actual para poder determinar los cuellos de botella.

La Encuesta, Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales, las mismas, que serán consideradas dentro de este estudio con la finalidad de establecer las prioridades y atención del manejo de los trámites institucionales del Centro de desarrollo de la Niñez Ecuador 268 de Agua Viva que nos permita Sistematizar el proceso del manejo de archivo institucional para optimizar tiempos de búsqueda y mejorar la atención.

3.5.3. Instrumentos

Guía de Observación y/o Hoja de registro, en este instrumento se registrará la información del seguimiento de archivo que se realiza en el Centro de Desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva.

El Cuestionario, se estructurará con preguntas cerradas y de selección múltiple que se aplicará a los empleados, clientes internos y externos.

3.6. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

3.6.1. Análisis y resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo de la institución.

Objetivo.- Identificar la gestión documental que se lleva en el Centro de Desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva.

PREGUNTA N° 1

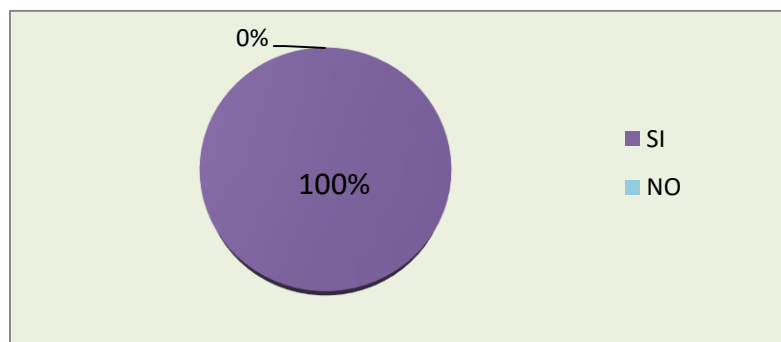
1. ¿El Centro de Desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva, dispone de un sistema de gestión documental?

Cuadro 3: Resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo respecto a la pregunta N° 1.

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	0	0
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta de datos
Elaborado por: María Ashqui

Gráfico 3: Sistema de gestión documental, pregunta N° 1.



Fuente: Cuadro No. 3
Elaborado por: María Ashqui

Es evidente que la mayor parte de los encuestados respondieron que no disponen de un sistema de gestión documental, lo que influye severamente en la administración y seguimiento adecuado de los mismos.

La proliferación de bases de datos sobre distintos aspectos, que en algunos casos están sustituyendo a los documentos como soporte de información valiosa para la organización.

PREGUNTA N° 2

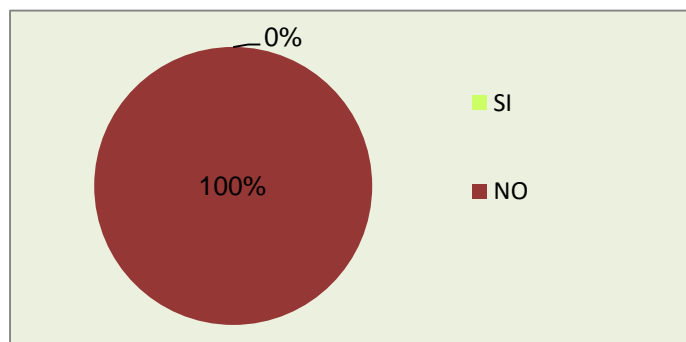
2. ¿La institución cuenta con el personal profesional para la buena administración de los documentos?

Cuadro 4: Resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo respecto a la pregunta N° 2.

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	0	0
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta de datos
Elaborado por: María Ashqui

Gráfico 4: Personal profesional para la buena administración de los documentos, pregunta N° 2.



Fuente: Cuadro No. 4
Elaborado por: María Ashqui

Los encuestados manifiestan que no cuenta con personal profesional para la buena administración de los documentos, al no existir una correcta administración dificulta el seguimiento apropiado de los mismos, lo que influye en el desconocimiento de ciertos procesos en lo que incurre la documentación. La gestión de documentos se ha transformado en un término bastante usual en la Sociedad de Información, debido al creciente desarrollo de la información y la generación de contenidos que esto conlleva y su repercusión en las organizaciones que la utilizan cotidianamente.

PREGUNTA N° 3

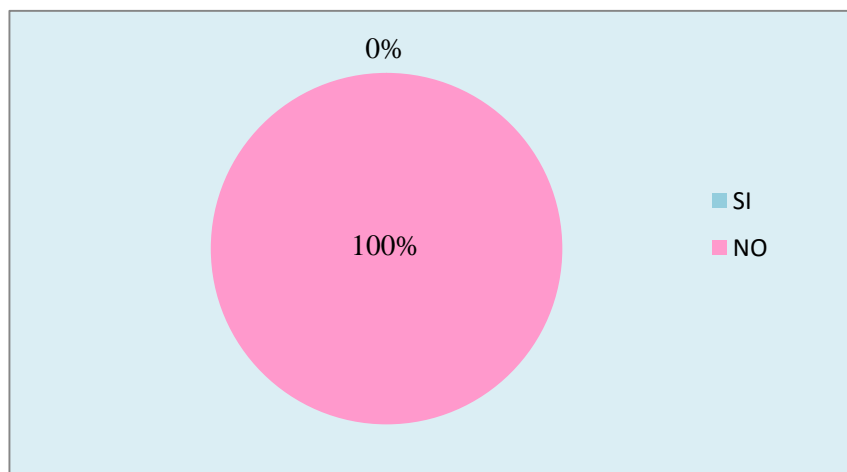
3. ¿Tiene un control preciso sobre sus documentos? (acceso, uso, localización....)

Cuadro 5: Resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo respecto a la pregunta N° 3.

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	0	0
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta de datos
Elaborado por: María Ashqui

Gráfico 5: Control preciso sobre sus documentos, pregunta N° 3.



Fuente: Cuadro No. 5
Elaborado por: María Ashqui

El 100% de los encuestados manifiesta que no tienen un control preciso de los documentos, esto se debe a que no existe un registro que permita el seguimiento, así como procesos de gestión documental que garanticen el manejo oportuno y correcto de los mismos.

PREGUNTA N° 4

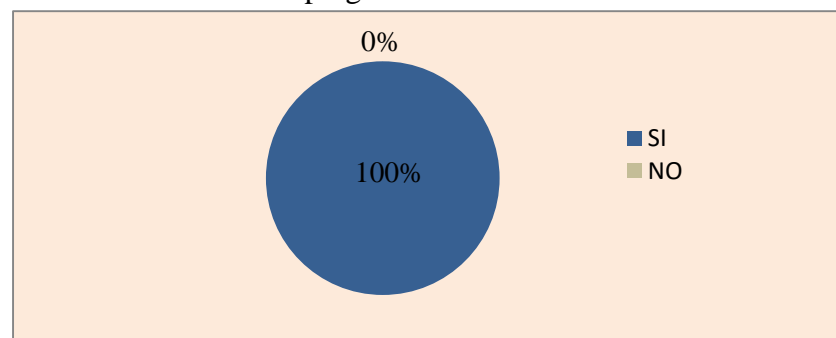
4. ¿Su área de trabajo comparte recursos de información y documentos con otros departamentos?

Cuadro 6: Resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo respecto a la pregunta N° 4.

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	5	100%
NO	0	0
Total	5	100%

Fuente: Encuesta de datos
Elaborado por: María Ashqui

Gráfico 6: Comparte recursos de información y documentos con otros departamentos, pregunta N°4.



Fuente: Cuadro N° 6
Elaborado por: María Ashqui

El 100% de los encuestados manifiesta que si comparten recursos de información y documentos con otros departamentos, esto se debe al ser una institución educativa tiene una estructura organizativa que requiere intercomunicación a través de diferentes documentos, a la vez necesita comunicarse con organismos externos. Los departamentos principales son secretaría, área de salud, área de contabilidad, área espiritual. El disponer de un sistema de gestión de documentos reduce acertadamente los costos de la entidad, ya que se hace frente a problemas como es la duplicación innecesaria de los documentos, los costos de personal, el mantenimiento, el cuidado, el espacio de

almacenamiento, los implementos de oficina (carpetas, sellos, papel, tintas, etc.) y la tecnología de registro y recuperación contribuyen al alto costo de la información.

PREGUNTA N° 5

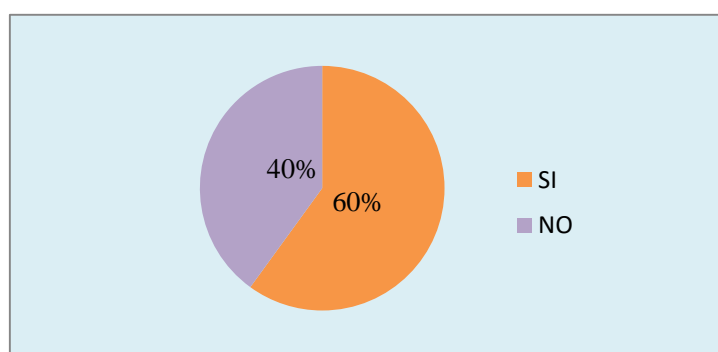
5. ¿Ha recibido alguna vez el mismo documento por diversos procedimientos?

Cuadro 7: Resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo respecto a la pregunta N° 5.

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	3	60%
NO	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta de datos
Elaborado por: María Ashqui

Gráfico 7: Documento por diversos procedimientos, pregunta N°5.



Fuente: Cuadro N° 7
Elaborado por: María Ashqui

El 40% de los encuestados manifiestan que no han recibido el mismo documento por diversos procedimientos, pero la mayoría de ellos esto es el 60% expresa que si han recibido el documento por motivo similar, lo que retrasa o duplica los procedimientos a realizarse. La adecuada implementación de un sistema de Gestión Documental, reduce la pérdida generada por la traspapelación de documentos, lo cual permite ahorro en tiempo y dinero a la hora de buscar un dato específico.

PREGUNTA N° 6

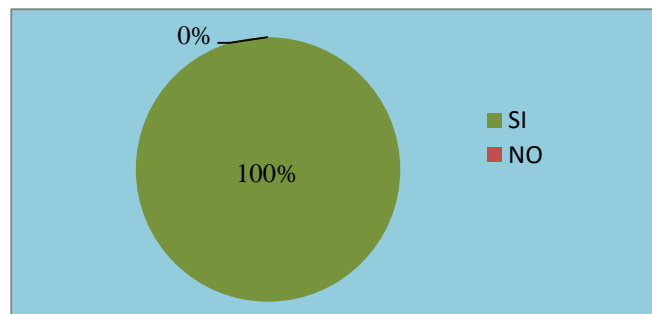
6. ¿Cree usted que al diseñar un sistema de gestión documental mejore la administración de los documentos del Centro de Desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva?

Cuadro 8: Resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo respecto a la pregunta N° 6.

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	5	100%
NO	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta de datos
Elaborado por: María Ashqui

Gráfico 8: Un sistema de gestión documental mejorará la administración documental, pregunta N° 6.



Fuente: Cuadro N° 8
Elaborado por: María Ashqui

El 100% de los encuestados manifiestan que es necesario diseñar un sistema de gestión documental, ya que esto permitirá avanzar y mejorar los procesos de trabajo dentro de la institución, esto se debe a que si hay una adecuada gestión de los documentos ayudara a organizar de mejor manera los procesos.

REGUNTA N° 7

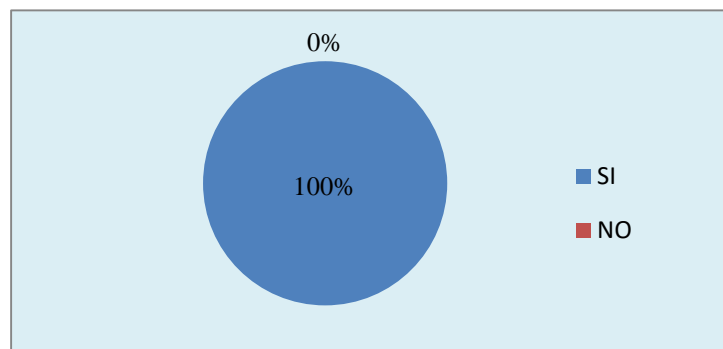
7. ¿Considera usted que mediante el diseño de un sistema de gestión documental disminuirá la pérdida de documentos?

Cuadro 9: Resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo respecto a la pregunta N° 7.

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	5	100%
NO	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta de datos
Elaborado por: María Ashqui

Gráfico 9: Disminuirá la pérdida de documentos, pregunta N° 7.



Fuente: Cuadro No. 9
Elaborado por: María Ashqui

El 100% de los encuestados considera de suma importancia que se implemente el diseño de un sistema de gestión documental ya que permitirá disminuir la pérdida de los documentos que se genera en la institución.

Una de las tareas más comunes en cualquier oficina es la gestión documental, sin embargo este proceso común se puede convertir en una pesadilla si no se realiza adecuadamente. Para realizarla de manera eficaz se tienen que llevar a cabo tareas precisas de identificación de los documentos para su posterior archivo y localización.

PREGUNTA N° 8

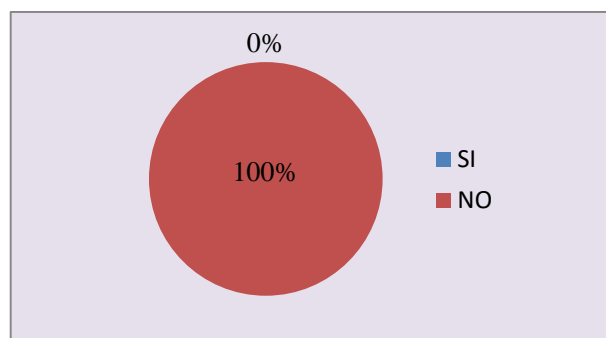
8. ¿Existe un método para archivar documentos en su dependencia?

Cuadro 10: Resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo respecto a la pregunta N° 8.

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta de datos
Elaborado por: María Ashqui

Gráfico 10: Método para archivar documentos, pregunta N° 8.



Fuente: Cuadro No. 10
Elaborado por: María Ashqui

El 100% de los encuestados considera que no existen métodos establecidos para archivar documentos en la institución lo que incide en que se improvisen formas de redacción, diseño de documentos, lo que repercute en la imagen institucional. La gestión documental, al fin y al cabo, tiene una influencia decisiva en el funcionamiento de la asesoría, sin embargo, no es frecuente encontrarnos con despachos que ejecuten una planificación respecto al sistema de archivo.

PREGUNTA N° 9

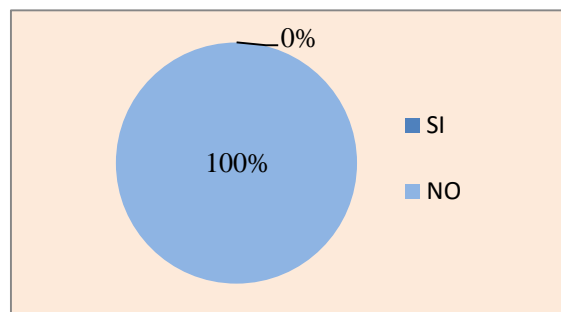
9. ¿Realizan descripción documental?

Cuadro 11: Resultado de las encuestas aplicadas al personal administrativo respecto a la pregunta N° 9.

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	0	0%
NO	5	100%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta de datos
Elaborado por: María Ashqui

Gráfico 11: Descripción documental, pregunta N° 9.



Fuente: Cuadro No. 11
Elaborado por: María Ashqui

El 100% de los encuestados manifiestan que no realizan descripciones documentales lo que afecta en la dificultad de realizar un seguimiento adecuado de los mismos.

3.6.2. Análisis y resultados de la encuesta aplicada a los clientes internos y externos de la institución.

PREGUNTA N°1

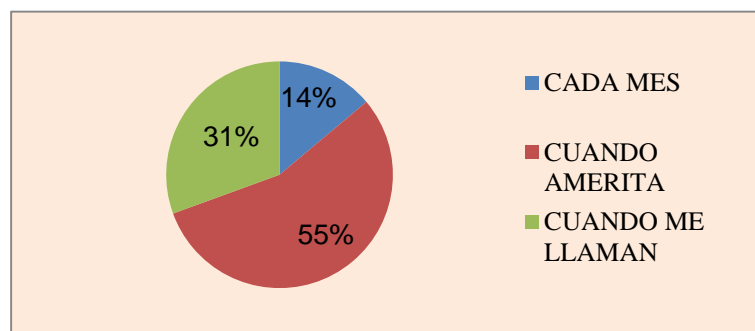
1. ¿Con que frecuencia realiza trámites administrativos en el Centro de Desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua?

Cuadro 12: Resultado de las encuestas aplicadas a los clientes internos y externos respecto a la pregunta N° 1.

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
CADA MES	5	14%
CUANDO AMERITA	20	55%
CUANDO ME LLAMAN	11	31%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta de datos
Elaborado por: María Ashqui

Gráfico 12: Frecuencia en la realización de trámites, pregunta N° 1.



Fuente: Cuadro N° 12
Elaborado por: María Ashqui

El 14% de la población manifiesta que acude a la institución cada mes, el 31% menciona que asiste cuando me llaman y el 55% da a conocer que acude cuando amerita, a las personas que asisten periódicamente es importante brindarles una atención de calidad.

PREGUNTA N° 2

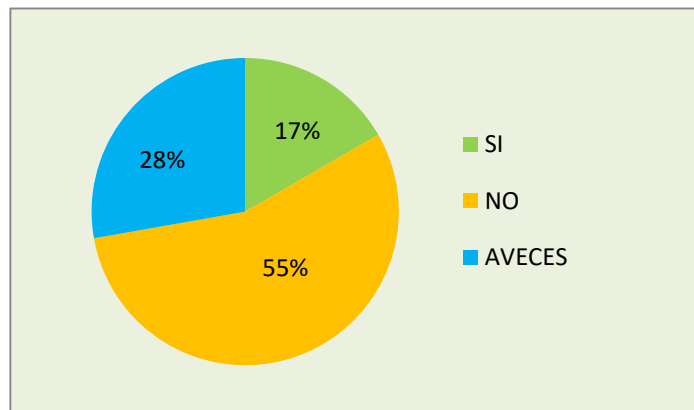
2. ¿Cuándo ha realizado un trámite, el tiempo de respuesta ha sido ágil?

Cuadro 13: Resultado de las encuestas aplicadas a los clientes internos y externos respecto a la pregunta N° 2.

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	6	17%
NO	20	55%
A VECES	10	28%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta de datos
Elaborado por: María Ashqui

Gráfico 13: El tiempo de respuesta ha sido ágil, pregunta N° 2.



Fuente: Cuadro No. 13
Elaborado por: María Ashqui

El 17% de los encuestados mencionan que la atención recibida ha sido ágil, mientras que el 28% pronuncia a veces y el 55% manifiesta que no se recibe una atención ágil por lo tanto es menester mejorar la atención.

PREGUNTA N° 3

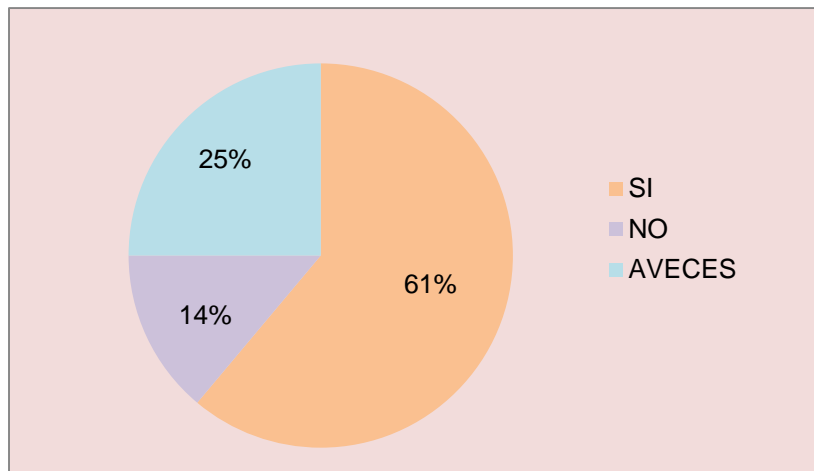
3. ¿Se le ha extraviado algún documento en la institución?

Cuadro 14: Resultado de las encuestas aplicadas a los clientes internos y externos respecto a la pregunta N° 3.

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	22	61%
NO	5	14%
AVECES	9	25%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta de datos
Elaborado por: María Ashqui

Gráfico 14: Extraviado algún documento en la institución, pregunta N° 3.



Fuente: Cuadro No. 14
Elaborado por: María Ashqui

Respecto a esta pregunta un 14% de la población manifiesta que no se le ha extraviado documentación dentro de la institución, un 25% que a veces y el 61% de la población menciona que sí, razón por la cual es importante implementar un sistema de archivo.

PREGUNTA N° 4

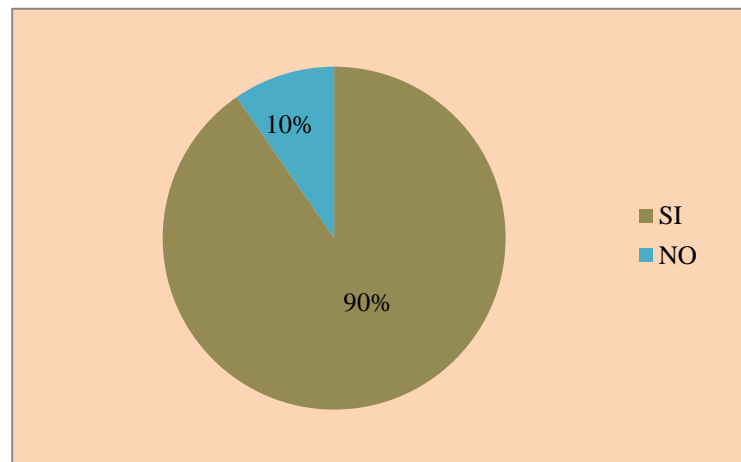
4. ¿Cree usted que sería importante la correcta administración de los documentos del CDN EC- 268 Niños de Agua Viva?

Cuadro 15: Resultado de las encuestas aplicadas a los clientes internos y externos respecto a la pregunta N° 4.

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	30	90%
NO	6	10%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta de datos
Elaborado por: María Ashqui

Gráfico 15: Importancia de la correcta administración de los documentos, pregunta N° 4.



Fuente: Cuadro No. 15
Elaborado por: María Ashqui

El 10% de los encuestados informan que no es importante llevar una correcta administración de los documentos mientras que un 90% de la población manifiesta que si sería importante ya que actualmente se puede percibir que hay una variedad de falencias dentro de la oficina.

PREGUNTA N° 5

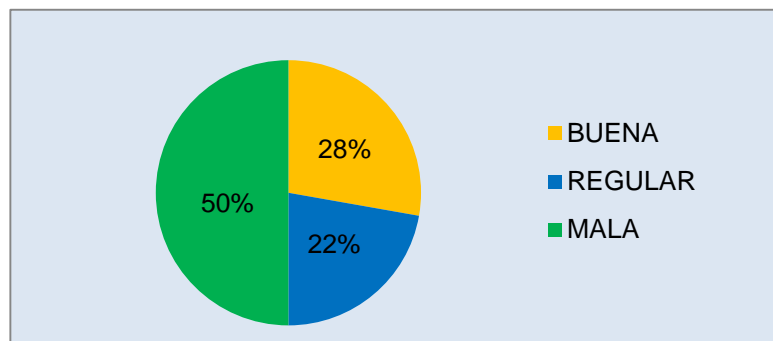
5. ¿La atención que usted ha recibido en la oficina de la organización considera?

Cuadro 16: Resultado de las encuestas aplicadas a los clientes internos y externos respecto a la pregunta N° 5.

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
BUENA	10	28%
REGULAR	8	22%
MALA	18	50%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta de datos
Elaborado por: María Ashqui

Gráfico 16: Atención que recibe en la oficina, pregunta N° 5.



Fuente: Cuadro No. 16
Elaborado por: María Ashqui

Un 22% de los clientes manifiestan que es regular la atención que reciben, el 28% buena y el 50% de los clientes se pronuncia que consideran que es mala la atención, ya que se debe a que la responsable del área no se encuentra debidamente capacitada.

PREGUNTA N° 6

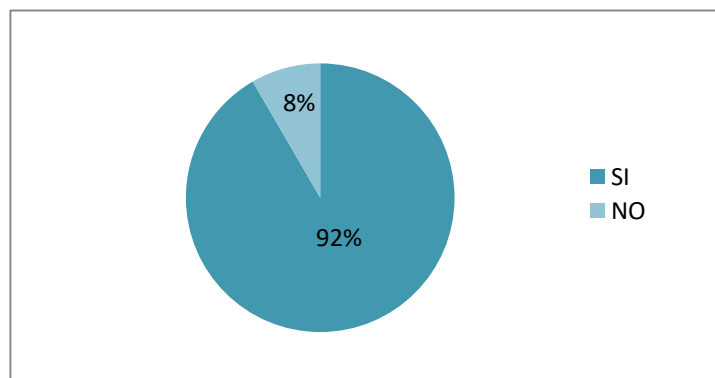
6. ¿Considera usted que sería importante la implementación de un sistema de gestión documental?

Cuadro 17: Resultado de las encuestas aplicadas a los clientes internos y externos respecto a la pregunta N° 6.

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	35	92%
NO	1	8%
Total	36	100%

Fuente: Encuesta de datos
Elaborado por: María Ashqui

Gráfico 17: Importancia de la implementación de un sistema de gestión documental, pregunta N° 6.



Fuente: Cuadro No. 17
Elaborado por: María Ashqui

El 8% de la población no le da mayor importancia a que se mejore el sistema de gestión documental, mientras que el 92% manifiestan que si es necesario a fin de que se mejore la administración de los documentos y cambie la imagen institucional.

PREGUNTA N° 7

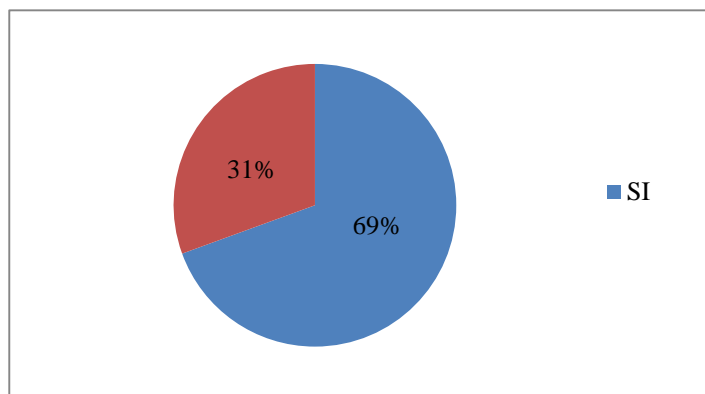
7. ¿Con la creación de un sistema de gestión documental, cree usted que se mejorará la atención al cliente?

Cuadro 18: Resultado de las encuestas aplicadas a los clientes internos y externos respecto a la pregunta N° 7.

Opciones de respuestas	N° Encuestados	% Porcentajes
SI	25	
NO	11	
Total	36	100%

Fuente: Encuesta de datos
Elaborado por: María Ashqui

Gráfico 18: Mejorará la atención al cliente, pregunta N° 7.



Fuente: Cuadro No. 18
Elaborado por: María Ashqui

El 31% manifiesta que no mejorará la atención y el 69% pronuncian que si se mejorará la atención al usuario ya que contando con un buen diseño de un sistema de gestión documental permitirá mejorar la atención y así lograrán poder satisfacer sus necesidades en un 100%.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TÍTULO

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL CENTRO DE DESARROLLO DE LA NIÑEZ ECUADOR 268 NIÑOS DE AGUA VIVA, CANTÓN CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA, PROVINCIA DE NAPO

4.2. INTRODUCCIÓN

La implementación del sistema de gestión documental en el CDN debe ser cumplido por todos los funcionarios para el buen manejo y desarrollo de las actividades de la entidad. Por ello los lineamientos aquí definidos se aplicarán al manejo de toda la documentación que ingresa incluyendo documentos en papel y electrónicos, disponibles en diferentes medios como discos, video, DVD, contenidos del sitio web institucional y mensajes electrónicos, los cuales requieren de una serie de pasos y requerimientos que deben ser cumplidos a cabalidad para el servicio de calidad y atención a los usuarios.

El presente trabajo se realiza con el fin de lograr facilitar la búsqueda y conservación de información, la misma que debe transmitirse de una manera muy clara y detallada con todo lo relacionado a la gestión documental, la cual hace parte del área de administración de documentos.

El diseño del Sistema de Gestión Documental se compone de la siguiente manera:

1. Objetivo de la propuesta
2. Fundamentación
3. Direccionamiento estratégico (misión, visión, valores y organigrama estructural y funcional.
4. Planteamiento administrativo.
5. Propuesta a implantarse mediante la aplicación de técnicas y procedimientos a cumplirse.

En primera instancia se formula la recepción, registro, control, clasificación y distribución de documentos, cuyo trabajo le corresponde al director con la colaboración administrativa de la secretaria y así evitar la pérdida de información.

Seguidamente en el segundo proceso, se basa en los procesos de archivo que se debe seguir, para demostrar la forma de cómo se debe llevar la organización de documentos y sobre todo la relación del asunto solicitado y con ello acceder a la localización rápida y efectiva de los documentos o carpetas que se requieren.

Posteriormente se presente el diseño del Sistema de archivo que ayuda a proceder al archivo de los documentos fácilmente y al manejo de la información.

4.3. OBJETIVOS

- Establecer y cumplir con los procedimientos que permitan la organización, conservación y acceso a la información dentro del área de Secretaria del Centro de Desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva.
- Facilitar un efectivo, ágil y veras manejo documental, archivístico y de los demás temas relacionados con el sistema de gestión documental, con ello brindar un servicio de calidad, durante el desarrollo de las actividades diarias de la entidad.
- Implementar un sistema de gestión documental que permita llevar un registro de archivo organizado y así supervisar el control de documentos ingresados para dar seguimiento interno al trámite correspondiente.

4.4. FUNDAMENTO TEÓRICO

El Centro de Desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva, fue fundada el 24 de septiembre del 2011, ubicada en la provincia de Napo, cantón Carlos Julio Arosemena Tola en la avenida Amazonas y Chimborazo, trabaja en sociedad con la Iglesia Evangélica Quichua Zartzayacu, una entidad jurídicamente posesionada.

La Ley General de Archivos define, **Gestión Documental**, “en una organización es fundamental para su correcto funcionamiento y adecuado desarrollo, a medida que una organización crece, su volumen de documentos también lo hace por ende conforme pasa el tiempo los documentos se acumulan, convirtiéndose en un proceso tedioso el hecho de buscar un archivo antiguo o archivar uno nuevo”.

Para la implementación del Programa de Gestión Documental, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Requisitos técnicos:** Se refieren a las condiciones o instrumentos técnicos previos como: contar con manuales de procesos y procedimientos, con compilación de formas o formatos regulados, manual de funciones y tablas de retención documental, tablas de valoración documental, adopción de normas técnicas y normatividad en general, existencia de archivos en las diferentes fases del ciclo vital y de la Unidad de Correspondencia.

- b. Requisitos administrativos:** Hacen relación a la necesidad de integrar el programa de gestión documental (PGD) con todas las funciones administrativas de la entidad, así como con los sistemas de información, con los aplicativos y demás herramientas informativas de las que haga uso la entidad

La **producción documental** consiste en la generación de documentos en las dependencias de la Superintendencia en cumplimiento y ejercicio de sus funciones.

Este componente, regulariza y parametriza todas las actividades y procedimientos que intervienen durante la generación de un documento en cualquier dependencia, de tal manera que satisfaga todas las necesidades en materia de producción documental, de modo tal que su redacción debe ser sencilla, clara, concreta, breve y cortés.

La **recepción documental** es el conjunto de actividades de verificación y control que la Superintendencia realiza para la admisión de los documentos que son remitidos por entes externos o personas naturales y jurídicas.

4.5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El direccionamiento estratégico se basa en los principios corporativos: misión, visión, valores de la organización, a nivel de la Institución, la misma que implica tomar decisiones para una organización que presta servicios a los niños y niñas de escasos recursos económicos.

4.5.1. Misión

COMPASSION INTERNATIONAL es una organización defensora de los niños, para liberarlos de su pobreza espiritual, económica, social y física, proveyéndoles la oportunidad de llegar a ser adultos cristianos responsables y realizados.

4.5.2. Visión

Como resultado de nuestro ministerio dirigido hacia los niños en pobreza, COMPASSION será reconocida mundialmente por la Iglesia como una autoridad en desarrollo integral de la niñez y será el referente global de excelencia en patrocinio

4.5.3. Valores

Integridad

La integridad cristiana alinea nuestros pensamientos, motivaciones, actitudes y acciones con los principios éticos encontrados en la palabra de Dios. Tanto en nuestra vida personal como en nuestro ministerio, lo que creemos, lo que decimos y lo que hacemos, debe ser consistente, congruente, confiable y transparente.

Excelencia

La excelencia es hacer las cosas a la manera de Dios, realizando consistentemente todo lo que se nos ha llamado a hacer con una excelente calidad. Hacemos lo correcto, de la forma correcta, todo el tiempo.

Mayordomía

El ministerio de Compassion pertenece a los niños, a nuestras Iglesias socias ejecutoras, a nuestros patrocinadores y donantes, a nuestras Iglesias socias Contribuyentes y, fundamentalmente, a Dios. Por lo tanto, protegemos, desarrollamos y desplegamos todos nuestros recursos (personas, tiempo, dinero, conocimiento, reputación y materiales) con gran cuidado y sabiduría.

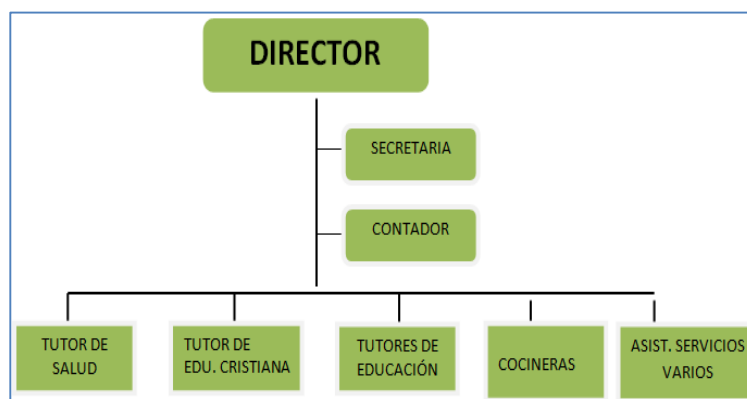
Dignidad

Cada persona es creada a imagen y semejanza de Dios. Jesús trató a todos con respeto y por voluntad propia Él dio su vida para la redención de toda la humanidad. Por lo tanto, todas las personas son dignas de nuestro respeto y amor.

4.5.4. Planteamiento Administrativo

Presenta la estructura organizacional y las funciones del comité directivo y la secretaria, implementando un sistema de gestión documental de archivo a través del área de secretaria general, dando a conocer que cada uno de los miembros del Comité Directivo presentan la posición en el organigrama, los cuales tienen responsabilidad acorde con sus funciones y su vez cumplen con el orgánico existen el mismo que se plantea a continuación:

4.5.5. Organigrama Estructural de la Institución



Fuente: CDN Ec-268

Elaborado por: Maria Ashqui

4.5.5.1. Organigrama Funcional

4.5.5.1.1. Director

Supervisado/a por Comité del CDN y reporta a la Directiva de la Iglesia.

Requisitos del cargo

- + Ser cristiano comprometido en el servicio al Señor.
- + Ser miembro activo de la iglesia cristiana evangélica.
- + Tener estudios superiores o experiencia equivalente.
- + Tener experiencia en la administración y manejo de personal.
- + Respaldo del pastor o junta de la Iglesia. Funciones:

Funciones

- + Administrar en forma correcta y responsable los fondos del CDN. Firmar las cuentas bancarias junto con el presidente del Comité y el representante de la Iglesia.
- + Cuando el CDN mantiene cuentas corrientes, debe girar los cheques necesarios para cancelar las compras y gastos que se realicen, registrando su movimiento en el libro auxiliar de Bancos, siendo además responsable de la seguridad de las respectivas chequeras.
- + Manejar el dinero en efectivo y registrar su movimiento en el libro auxiliar de caja.
- + Puede delegar a otra persona, bajo su responsabilidad, el manejo de un fondo de caja chica, en cuyo caso ésta llevará el control respectivo en el libro auxiliar.
- + Es responsable de que todos los ingresos y gastos del CDN tengan un documento de respaldo que cumpla con los requisitos mínimos exigidos por la ley para su validez.
- + Debe revisar, firmar y asumir la responsabilidad de los datos contenidos en el informe económico mensual que el CDN envía a la oficina de Compassion International-Ecuador.

- ✚ Debe participar, junto con el representante de la Iglesia, el comité y más personal del CDN en la planificación anual de las actividades y la formulación del respectivo presupuesto de gastos del CDN y enviarlo a la Oficina Nacional de Compassion International-Ecuador para su aprobación dentro del tiempo que se establezca para esta actividad.
- ✚ Debe realizar, junto con los otros miembros de la comisión de compras, la adquisición de bienes para el CDN, en especial los de mayor valor.
- ✚ Debe presentar a la comisión de compras, para todas las adquisiciones que tengan un valor de doscientos dólares (USD 200,00) o más, dos proformas como mínimo, para que ésta seleccione las propuestas y decida por el proveedor que más convenga.
- ✚ Debe presentar mensualmente a la Directiva de la Iglesia un informe de las actividades realizadas en el CDN.
- ✚ En caso de faltantes y/o pérdida de bienes o dinero, el director es responsable en forma solidaria con la administración del CDN y la Iglesia para reponer los valores faltantes.
- ✚ Estar dispuesto a apoyar en las tareas y actividades del CDN necesarias para mantener el ministerio de desarrollo integral del niño en la Iglesia, la familia y la comunidad.

4.5.5.1.2. Secretaria

Reporta a Director e informa al Facilitador de Sociedad de Compassion International.

Requisitos del cargo

- Ser cristiano comprometido en el servicio al Señor.
- Ser miembro activo de una iglesia cristiana evangélica.
- Ser graduado de bachiller en secretaría, estudiante con especialización o tener estudios básicos no formales de esta materia. De no tener estos estudios, es válida la práctica por algún tiempo.
- Si el CDN tiene patrocinadas o patrocinados que estudien esta especialización, pueden ser considerados para desempeñar estas funciones.

Funciones

- ✓ Manejar la correspondencia del CDN tanto para la Oficina Nacional de Compassion, como para otras organizaciones o instituciones con las que mantiene relación el CDN.
- ✓ Ingresar todos los datos de los inscritos en el SIIDEN.
- ✓ Mantener los documentos completos y actualizados en las carpetas individuales de los inscritos y del personal.
- ✓ Llenar las matrices de programas.
- ✓ Enviar toda la información requerida por el Área de Servicios al Donante y Patrocinador (SDS).
- ✓ Controlar y enviar la información obtenida de los tutores como: el Registro de Asistencia de los niños al CDN, Registro de Logros de los niños y jóvenes del CDN y Registro de Visitas a hogares.
- ✓ Llevar el Libro de Vida del CDN, el Registro de Asistencia del personal del CDN y las carpetas individuales de los niños y jóvenes.
- ✓ Llevar controles del envío de documentos a la Oficina Nacional de Compassion, como: cartas de los niños para sus patrocinadores, solicitudes de cancelación, bianuales, memos, boletines mensuales y más correspondencia enviada y recibida.
- ✓ Participar en la planificación anual de actividades (POA).
- ✓ Colaborar en la compra de regalos y bienes para los inscritos.
- ✓ Mantener la higiene de las instalaciones a su cargo.
- ✓ Estar dispuesta a apoyar en las tareas y actividades del CDN necesarias para mantener el ministerio de desarrollo integral del niño en la Iglesia, la familia y la comunidad.

4.5.5.1.3. Contador

Reporta a Director e informa mensualmente a Compassion International.

Requisitos del cargo.

- Ser cristiano comprometido en el servicio al Señor.
- Ser miembro activo de una iglesia cristiana evangélica.

- Ser graduado de bachiller en contabilidad, estudiante con especialización o tener estudios básicos no formales de esta materia.
- De no tener estudios específicos de esta materia, es válida la práctica contable por algún tiempo como en el caso de profesionales en secretaría.

Funciones

- Utilizar en forma obligatoria el sistema de contabilidad dado por Compassion International-Ecuador.
- Registrar en forma cronológica, clara, ordenada y oportuna el movimiento económico del CDN (ingresos y egresos) en el libro Diario. Si utiliza el programa computarizado no necesita ingresar datos al Mayor o Balances. Al final del mes luego de realizado el registro en el diario solamente tiene que imprimir todos los documentos que procesa el programa:

- Diario, Mayor, Balance de Comprobación, Estado de Situación y Estado de Resultados.

Si el registro lo hace manualmente, al mismo tiempo que anota los datos en el libro Diario debe hacerlo también en el libro Mayor. Al final de cada mes con el resultado del movimiento de cada cuenta en este libro llenará los formatos del Balance de Comprobación Mensual. La anotación se hará diariamente, si el movimiento del CDN lo requiere y como tiempo máximo cada semana, si el CDN no tiene mayor actividad.

- Realizar el último día laborable de cada mes el control de los fondos en efectivo que mantiene la persona responsable de caja chica, utilizando el formato de Arqueo de Caja.
- Realizar cada mes la conciliación del saldo de la cuenta corriente cuando recibe el estado de cuenta emitido por el banco.
- Realizar en cada compra la retención de impuestos utilizando el respectivo formato.
- Llenar cada mes las listas de bonificaciones para que el director realice el pago respectivo al personal.
- Preparar el informe económico mensual, con las copias de los documentos requeridos, para que sea enviado por el director a la Oficina Nacional de Compassion International-Ecuador, dentro del plazo previsto en este manual.

- Participar con el director y el personal del comité del CDN en la planificación de las actividades y formulación del presupuesto anual.
- Comprobar que todos los gastos del CDN se sujeten al presupuesto y respondan a la planificación de actividades, aprobados por Compassion International-Ecuador y verificar que los gastos que no han sido considerados en éstos, tengan la correspondiente autorización escrita de Compassion.
- Verificar que los comprobantes presentados como respaldo del egreso de fondos en los gastos realizados por el director u otra persona, sean documentos legales y tengan los datos requeridos por la Ley y Reglamento de Régimen Tributario Interno.
- El contador no debe aceptar ni registrar en la contabilidad:
 - Documentos que no tienen claridad o una explicación correcta del gasto.
 - Comprobantes que correspondan a gastos extrapresupuestarios no autorizados.
 - Comprobantes que tengan correcciones o alteraciones en las cantidades u otros datos.
 - Comprobantes que no tienen los requisitos legales exigidos por el SRI.
 - Documentos de dudosa procedencia o cuya ilegalidad ha sido comprobada.
- Llevar los Inventarios de todos los bienes del CDN, actualizando el registro en forma oportuna en los libros respectivos y con todos los datos pedidos en el formato.
- Mantener en orden los archivos de todos los documentos que se utilizan en el área financiera del CDN, cumpliendo las normas que constan en este manual.
- Presentar la documentación contable cuando Compassion International-Ecuador realice auditorías del movimiento económico del CDN y estar dispuesto a colaborar con el Auditor en cualquier requerimiento que se le haga sobre documentación de respaldo, informes, libros de registro, controles, etc., que estén bajo su responsabilidad.
- Mantener la higiene de las instalaciones a su cargo.
- Estar dispuesto a apoyar en las tareas y actividades del CDN necesarias para mantener el ministerio de desarrollo integral del niño en la Iglesia, la familia y la comunidad.

4.5.5.1.4. Coordinadora de Salud

Reporta a Coordinador/a espiritual y/o Director/a del CDN.

Requisitos del cargo.

- Ser cristiano comprometido en el servicio al Señor.
- Ser miembro activo de una iglesia cristiana evangélica.
- Tener estudios de seminario o cursos de formación cristiana.

Respaldo de Pastor o Junta de la Iglesia.

Funciones

- Velar por la salud espiritual y emocional de los niños, niñas y adolescentes. Seguimiento a los problemas emocionales y espirituales de los niños, niñas y adolescentes.
- Documentar la aplicación y seguimiento de las actividades planificadas y cumplidas.
- Visitar sus hogares y familias.
- Llevar un registro de las vivencias y experiencias del crecimiento y desarrollo espiritual de cada uno de los niños.
- Participar en la planificación anual de actividades (POA). Estar dispuesto a apoyar en las tareas y actividades del CDN necesarias para mantener el ministerio de desarrollo integral del niño en la Iglesia, la familia y la comunidad.

4.5.5.1.5. Tutor de Educación Cristiana

Reporta a Coordinador/a espiritual y/o Director/a del CDN requisitos del cargo.

- Ser cristiano comprometido en el servicio al Señor.
- Ser miembro activo de una iglesia cristiana evangélica.
- Tener estudios de seminario o cursos de formación cristiana.

Respaldo de Pastor o Junta de la Iglesia.

Funciones

- Velar por la salud espiritual y emocional de los niños, niñas y adolescentes. Seguimiento a los problemas emocionales y espirituales de los niños, niñas y adolescentes.
- Documentar la aplicación y seguimiento de las actividades planificadas y cumplidas.
- Visitar sus hogares y familias.
- Llevar un registro de las vivencias y experiencias del crecimiento y desarrollo espiritual de cada uno de los niños.
- Participar en la planificación anual de actividades (POA). Estar dispuesto a apoyar en las tareas y actividades del CDN necesarias para mantener el ministerio de desarrollo integral del niño en la Iglesia, la familia y la comunidad.

4.5.5.1.6. Tutor Educativo

Reporta a Coordinador de educación y/o director/a del CDN.

Requisitos del cargo

- Ser cristiano comprometido en el servicio al Señor.
- Ser miembro activo de una iglesia cristiana evangélica.
- Ser graduado de bachiller o contar con estudios formales superiores al nivel de tutoría que acompañará.
- El CDN puede hacer uso de los ex patrocinados que deseen colaborar en estas funciones.

Respaldo de Pastor o Junta de la Iglesia.

Funciones

- Elaborar los planes educativos anuales.
- Cumplir con el Plan curricular de cada uno de los programas de desarrollo (Expedicionarios, Conquistadores y MQV).
- Elaborar y aplicar los planes de clase, de acuerdo al Plan Curricular.

- Alcanzar los indicadores de resultados de los niños, niñas y adolescentes.
- Aplicar, dar seguimiento y registrar los logros de cada uno de los niños.
- Registrar la asistencia de los niños al CDN.
- Realizar evaluaciones individuales periódicas de todos los inscritos.
- Participar en la planificación anual de actividades (POA).
- Colaborar en la compra de regalos y bienes para los inscritos.
- Mantener la higiene de las instalaciones a su cargo.
- Estar dispuesto a apoyar en las tareas y actividades del CDN necesarias para mantener el ministerio de desarrollo integral del niño en la Iglesia, la familia y la comunidad.

4.5.5.1.7. Responsable de Cocina

Reporta a Coordinador de salud y/o al Director/a del CDN

Requisitos del cargo

- Ser cristiano comprometido en el servicio al Señor.
- Ser miembro activo de una iglesia cristiana evangélica.

Funciones

- Junto con la Coordinadora de salud debe aplicar el Programa Nacional de Salud en el área de nutrición y alimentación.
- Dar seguimiento y registro de la programación del menú, cuidar de su preparación y combinación adecuada de alimentos sanos, nutritivos y valor vitamínico y proteico.
- Participar en la compra de los víveres con las personas indicadas por el director.
- Mantener la higiene de las instalaciones a su cargo. Estar dispuesta a apoyar en las tareas y actividades del CDN necesarias para mantener el ministerio de desarrollo integral del niño en la Iglesia, la familia y la comunidad.

4.5.5.1.8. Asistente de Servicios Varios

Reporta a Director/a del CDN.

Requisitos del cargo

- Ser cristiano comprometido en el servicio al Señor.
- Ser miembro activo de una iglesia cristiana evangélica.
- Respaldo de Pastor o Junta de la Iglesia.

Funciones

- Cuidar y mantener el aseo y la seguridad de las instalaciones del CDN.
- Demostrar agilidad y clara actitud de servicio cristiano.
- Estar dispuesto a apoyar en las tareas y actividades del CDN necesarias para mantener el ministerio de desarrollo integral del niño en la Iglesia, la familia y la comunidad.

4.5.5.2. Diseño o Propuesta

4.5.5.2.1. Creación de Un Sistema de Gestión Documental

Como ya hemos evidenciado la realidad del archivo institucional del CDN, es tal que no existe un área adecuada, ni buen manejo de la gestión de información entrante y saliente, en base a esta urgente necesidad de contribuir al desarrollo institucional y facilidad de búsqueda de información, es que se hace la siguiente propuesta.

Se propone la creación de un sistema de gestión documental con directrices para un funcionamiento adecuado, con un mínimo de recursos económicos para la adquisición de equipamiento, así como la designación del personal mínimo requerido, con conocimiento en esta área.

A continuación se presenta el proceso que se debe seguir para la documentación entrante y en trámite del Centro de Desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva.

FLUJOGRAMA DE PROCESOS A IMPLANTARSE



Fuente: Archivo del CDN Ec- 268 Niños de Agua Viva
Elaborado por: Maria Ashqui

4.5.5.2.1.1. Recepción de documentos externos

- ✓ **Recibo del documento.-** Los documentos externos se pueden recibir vía fax, correo postal, correo interno o correo electrónico y en físico.
- ✓ **Identificación y verificación.-** Hacer una revisión de la información del documentos, como quien lo remite, cual es el destinatario, confirmación de firmas.
- ✓ **Radicación del documento.-** Establecer los procedimientos para radicar las comunicaciones oficiales, haciendo énfasis que se debe enumerar el documento de forma consecutiva ascendente sin reservar números de radicación, luego se asigna el número en estricto orden de recepción.

4.5.5.2.1.1.2. Codificación

Se tomará en cuenta el sistema de codificación para el desarrollo del sistema de archivo el mismo que será alfanumérico, permitiendo una visualización de rápida y oportuna.

De esta manera poder comprender y proceder a la realización del diseño, teniendo en cuenta que es un sistema alfanumérico.

Siendo una combinación de letras y números, pues las carpetas estarán denominadas en letras y números consecutivos, desde luego dependiendo de la necesidad que se presente, cuyas secciones o subdivisiones contarán con una identificación de los nombres de los documentos a clasificarse.

4.5.5.2.1.1.3. Registro

Se designará a una persona para la recepción de correspondencia y que controle el despacho de la documentación, el cual debe quedar registrado en una planilla o base de datos lo siguiente.

- Nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria.
- Nombre y código de la dependencia competente
- Numero de radicación.
- Nombre del funcionario responsable del trámite entre otros.

4.5.5.2.1.1.4. Clasificación

Una vez receptada, codificada y registrada la documentación ingresada a la planilla o base de datos, se procederá a la clasificación de documentación, es decir ver qué tipo de documentación ha ingresado, ya sea solicitudes, memorándum, actas, informes, acuerdos y resoluciones, para de inmediato dar paso al trámite pertinente con la persona asignada por el director.

Ordenación de documentos

Realizado el cuadro de clasificación de la oficina del CND, se menciona fases correspondientes a la creación del diseño de un sistema de gestión documental.

Ordenación de Documentos

Una vez realizado el Cuadro de Clasificación de la oficina del CDN abordaremos tres etapas relacionadas en la creación de un diseño de sistema de gestión documental.

- Organización
- Recuperación
- Adquisición e Instalación

Se iniciará con **la organización**.- Como sabemos dentro de una oficina se destaca la organización, adquisición e instalación de documentos y mobiliario, cuyas fases mantienen relación estrecha con la recuperación de documentos e información interna.

Mientras que en la fase de recuperación de documentos, se procederá a la supervisión, verificación y control de anaqueles de archivo y/o cartones donde se guardan los mismos, con ello organizarlos, ordenarlos e instalarlos en el lugar adecuado e idóneo.

Organización en forma cronológica – numérica

Se determina la organización u ordenación mediante la fecha y el número de documentos en la planilla o base de datos que se encuentra dentro del registro de correspondencia interna.

- Se debe tener en cuenta la fecha del registro, para tener una mayor validez legal.
- Los documentos se organizarán u ordenarán por día, meses y año.

Al hacer esta ordenación ayudará de referencia el seguimiento de los documentos en trámite, facilitando de manera inmediata el trabajo del responsable (secretaria) y director.

Recuperación de documentos

La oficina administrativa tiene necesidades urgentes en relación con los documentos entrantes y salientes, es decir:

- Estar al tanto de como archivar los documentos.
- Supervisar y Verificar donde están.
- Saber el proceso de tramitación de los documentos.
- Encontrar con pronta rapidez una información solicitada.

Seguidamente se explica cómo se llevará la supervisión, verificación y control de los documentos dentro del área de Secretaria, y así recuperarlos de mejor manera.

El control de documentos permitirá facilitar de inmediato la documentación requerida, implantando ciertas medidas correctivas desde de su creación, sin embargo existirán factores como el volumen de los documentos y sus carpetas y el color del papel, mismos que intervienen en el manejo del sistema de gestión documental.

Identificación de documentos

Se debe realizar la identificación del documento, es decir quienes firman, para el momento de recuperación de documentos e información poderlos encontrar de mejor manera y así proceder a organizarlos u ordenarlos, clasificarlos e identificarlos y posteriormente archivarlos fácilmente.

Control de documentación circundante

Como es de conocimiento en el CDN existe una pérdida de documentación, convirtiéndose en un grave problema, producido por la falta de verificación y control de la documentación, siendo así que se desconoce el trámite en que se encuentra, y así provocando un malestar al personal administrativo y usuarios.

Además la ausencia del personal asignado para llevar el archivo del CDN, incluye en la existencia de una desorganización de los documentos dentro de la entidad.

Por ello se expone la necesidad urgente a la atención en la organización de documentos y archivo, creando registros manuales e informáticos de carpetas, con el fin de ser una herramienta de recuperación y ubicación.

Cuadro 19: Registro de entrada de documentación

N° Hojas	Fecha	Ruta	Asunto	Responsable	Firma	Observaciones
03	10/10/2015	Área financiera	Anticipo de sueldo por calamidad doméstica	Lic. Noemí Escobar		Solicita al área financiera del CDN.

Fuente: CDN Ec- 268 Niños de Agua Viva
Elaborado por: Maria Ashqui

Cuadro 20: Registro de salida de documentación

N° Hojas	Fecha	Ruta	Asunto	Responsable	Firma	Observaciones
03	11/10/2015	Área de salud.	Solicitando medicamentos	Ing. Samuel Cando		Falta la Hoja No. 03

Fuente: CDN Ec- 268 Niños de Agua Viva
Elaborado por: Maria Ashqui

4.5.5.2.1.1.5. Distribución

Se procederá a distribuir de manera adecuada las dependencias o destinatario.

Así pues la distribución de documentos recibidos cumple con las siguientes actividades:

- Registrar los documentos en la planilla o base de datos de distribución de documentos recibidos.
- Clasificar los documentos por dependencias.
- Dependiendo de las políticas de la unidad de correspondencia, ubicar los documentos en carpetas.
- Registro y control de entrega de documentos en la planilla o base de datos de registro de correspondencia recibida.

4.5.5.2.1.1.6. Entrega de documentación

- ✓ **Entrega manual de correspondencia.-** Se asignará a una persona para distribuir la correspondencia interna, el tendrá carpetas por dependencia y entregará los documentos en un horario establecido.
- ✓ **Carpetas de correspondencia.-** El responsable de la correspondencia interna entrega personalmente a la persona designada para dar seguimiento al trámite.
- ✓ **Electrónicamente.-** El CDN contará con una base de datos a la cual el resto de funcionarios puedan acceder gracias al internet a la correspondencia.

4.5.5.2.1.1.7. Instalación de documentos, material y mobiliario

Factores y Condiciones

Se ha tomado en consideración que esta fase tiene mayor importancia para el creación del diseño de un sistema de gestión documental dentro del CDN, así como la también la

adquisición del tipo de material y mobiliario, el mismo que permitirá al desarrollo progresivo del sistema a implantarse.

Sin duda la clasificación, organización y recuperación de documentos son herramientas necesarias para la organización de archivos dentro de la entidad, y si en el supuesto caso de existir falla alguna en la adquisición del material y mobiliario de oficina, pues sería un fracaso.

Parámetros que debe tener el diseño del sistema de gestión documental del CDN.

- Flexibilidad y facilidad
- Extensible
- Ágil identificación de documentos
- Magnifico estado y conservación de los documentos
- Buena relación precio – calidad

Flexibilidad y facilidad.- la facilidad a los documentos tiene que ser inmediato, pronto, eficaz y satisfactorio, es decir el mueble archivador debe estar dentro del área de secretaria y muy cerca de ella, conjuntamente con las carpetas las mismas que deben ser visible y de fácil acceso, así como su tamaño idóneo, como lo son los folders, pues caso contrario la Archivación pasará a ser una tarea muy rigurosa y tediosa, ocasionando la acumulación de documentos a la persona responsable.

Extensible.- se debe prever la posibilidad del crecimiento de forma más o menos limitada y continua de los documentos.

Ágil identificación de documentos.- se debe dar prioridad a la pronta identificación de los contenidos, así como también con el mobiliario y las carpetas, las mismas que deben contener un espacio en el cual se exista la descripción de los documentos archivados.

Magnifico estado y conservación de documentos.- se debe tomar en cuenta que los sistemas de archivo permitirán un buen estado y conservación de los mismos y por ende evitar que las carpetas de material riguroso con pinzas o pestañas que ocasionen daños al papel. Finalmente se debe considerar necesario la buena relación entre la calidad y el precio del material y mobiliario, cuyo material debe ser de resistente, elegante y amplio para sobrellevar el almacenamiento y uso frecuente.

Material de Archivo

Elementos complementarios

Se refiere al material de oficina que apoya en el proceso de organización de los documentos, cuyas ventajas son la flexibilidad de uso, el bajo costo y la fácil adquisición en las papelerías especializadas en suministros de oficina.

Etiquetas adhesivas

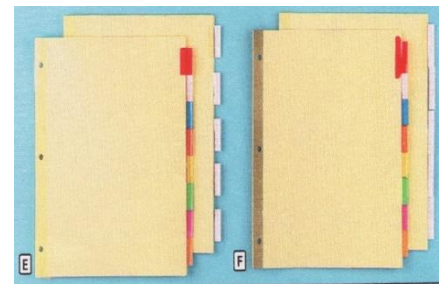
Existen etiquetas en diferentes costos, tamaños o dimensiones y colores, además presentan una franja adhesiva en la superficie del papel que permite su colocación al documento, cuya ventaja es de fácil retiro es decir no es permanente, y de gran utilidad en la fase de organización de documentos.



Serán de mucha ayuda pues para ser colocadas en el borde superior de una hoja de papel como identificación para la organización, además pueden ser utilizados momentáneamente hasta su definitiva ubicación.

Separadores de carpetas

Se colocará los primeros separadores en vista de tener las letras del alfabeto en sus pestañas, mientras que en los segundos espacios en blanco será para insertar el texto que se desee, estos pueden llevar espacios de diferente color, además se recomienda utilizar separadores de plástico y no de cartón o cartulina para mayor durabilidad y conservación.



Carpetas de anillas

Estas carpetas tienen un sistema de sujeción rígida mediante un mecanismo de palanca de fácil manejo, existen en varios tamaños y colores (A4, A5); pues la más aconsejable es la de plástico porque llevan una cubierta protectora, que permite una mejor conservación y visibilidad e identificación.



Ventajas de utilizar carpetas de anillas

- Existe la posibilidad de organizar u ordenar los documentos por medio de separadores adheribles que gracias a su mecanismo fijador, permanecen muy estables, así evitando su pérdida.
- Presenta variedad de colores para escoger las carpetas con ello dar un mayor interés en su organización.

Carpetas Colgantes

Estas carpetas son de cartulinas de colores que llevan unos ganchos los cuales permiten su detención y deslizamiento hacia el mobiliario de oficina, por tanto se recomienda adquirirlos ya que son de bajo costo, colores llamativos y de fácil acceso para la persona a cargo del trabajo de organización en este caso la correspondencia de los niños.



Mobiliario de Archivo

Sea cual sea el mobiliario que adoptemos para nuestro archivo, tendrá que cumplir unas determinadas características para la buena conservación de los documentos:

SOLIDEZ: el mobiliario debe ser sólido, ya que la documentación llega a sumar muchos kilos de peso. En caso contrario los estantes empiezan a curvarse con el peso.

BUEN ACABADO FÍSICO: se ha de procurar que no tengan ni clavos ni ángulos metálicos, ni cualquier otro tipo de elemento que pueda producir agresiones a los documentos.

BUEN ACABADO QUÍMICO: lo ideal es que el mobiliario esté pintado con pintura anticorrosiva, repelente de insectos y resistente al fuego. Hoy se recomienda el acero cromado para las estanterías. Y en caso de que sean de madera (que no es recomendable porque son fácilmente atacables por los insectos xilófagos) tendremos que aplicarle algún tipo de producto sellador para evitar los problemas derivados de las pinturas y los barnices que llevan, y además le daremos un tratamiento contra los insectos.

BUENA VENTILACIÓN: es fundamental que el mobiliario tenga buena ventilación para evitar la condensación del aire en su interior. Para ello, procuraremos que en cajoneras y armarios existan pequeños orificios para dejar pasar el aire, pero procurando siempre que éstos queden cubiertos por un filtro muy fino que deje pasar el aire pero impida la entrada de insectos y roedores. Las estanterías fijas acostumbran a estar abiertas, y en el caso de los compactos deberemos exigir un modelo que tenga aberturas para facilitar la ventilación.

COMODIDAD: ha de ser cómodo y de fácil acceso.

Papeleras o mini archivadores

Son archivadores de tamaño pequeño de buena contextura y material resistente con facilidad de ser móviles porque son colocados sobre el escritorio el cual soporta una estimada cantidad de documentos almacenados posterior a su distribución departamental, dando así una mayor facilidad para la organización, clasificación y distribución de los documentos.



Sin embargo no existe, pues se recomienda hacer la adquisición del mismo para una mejor organización de documentos y presentar buena imagen del área o departamento.

Archivador de ruedas para carpetas colgantes

Son archivadores pequeños móviles cuya finalidad es permitir el traslado de los documentos de un área a otra conjuntamente



con ellos, son cómodos por la rapidez de encontrar la documentación en vista de estar en orden alfabético, sin embargo no tienen mayor capacidad para almacenar tantas carpetas, por consiguiente se sugiere implementar, adquirir e instalar un archivo apropiado y extensible para guardar, almacenar y conservar en buen estado la documentación física.

Armarios

Estos armarios suelen ser convencionales y compactos por tener rieles de un lado a otro, semejantes a las estanterías con cuya particularidad de tener puertas o sistemas de cierre para dar mayor seguridad y conservación de los documentos y evitar pérdidas de los mismos.



Es un mueble multi-funcional con novedosas puertas tipo persiana lateral ocultables o puertas tipo acordeón, batientes y plegables con entrepaños multi-uso móviles a voluntad del usuario sin la utilización de herramientas.

Pueden utilizarse para carpetas especiales, colgantes. Se compran de manera individual y son muy prácticos para la organización documental interna de un área o departamento.

4.5.5.2.1.1.8. Norma

En cuanto a la norma de que se debe seguir en el sistema de gestión documental, pues se ha considerado que una vez realizada la clasificación, y posterior la recuperación y entre otros, los cuales serán de gran aporte para la verificación y control del sistema de

gestión documental en la entidad, y así la persona responsable de la organización de archivos vaya acoplándose a este sistema.

Pues para ello es primordial la elaboración de normas que permitan cumplir a cabalidad la funcionalidad de la organización de archivos entrantes y salientes de la entidad, además de brindar una mayor rapidez a la búsqueda de información requerida.

Las normas estarán en un archivador práctico el cual permita accesibilidad y facilidad a estas, mismos que podrían ser analizados a posterior implementación y conocimiento amplio al personal que labora día a día en la entidad.

Normas de organización

A continuación se muestra en el diseño del sistema de gestión documental las cuales son:

- Asignación de la Oficina
- Funciones y Actividades
- Fecha de la organización
- Clasificación
- Organización de documentos
- Herramientas de Recuperación
- Adquisición e Instalación de material y mobiliario

Normas para el buen estado y conservación de los documentos

Se implantarán normas con la finalidad de llevar un adecuado sistema organizativo de un archivo en la oficina, sin olvidar aquellas normas que estarán destinadas a la seguridad, deterioro y protección de los documentos existentes y al fácil manejo de los mismos para el personal administrativo.

Factores que contribuyen al deterioro de los documentos:

- Mala utilización del material de oficina.
- Factores internos de los documentos
- Estado y Condiciones

Por ello debemos tener presente todo el tiempo como están los documentos, materiales, y mobiliarios, para evitar el deterioro y pérdida de documentos e información necesaria para la continuidad del trámite correspondiente.

Normas de acceso a la información

Cabe mencionar que estas normas de acceso a la información deben ser creadas y aprobadas por el comité directivo de la entidad, donde se manifiesta que designará a una sola persona para que se responsabilice de la organización de documentos es decir no todos tendrán acceso u autorización al sistema de gestión documental implantado.

Control del diseño de un sistema de gestión documental creado

Mediante la creación de las normas se puede decir que se concluye con el diseño del sistema de gestión documental.

Cabe mencionar que la organización de documentos es permanente y consecutivo el cual pueden tener cambios al sistema implantado, donde se pueden dar nuevas actividades y suprimir funciones, con el fin de establecer medidas correctivas para un mejor desarrollo de las actividades diarias.

CONCLUSIONES

- En el presente trabajo se logró verificar que la gestión documental que el área de Secretaría del Centro de Desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva maneja no satisface a los clientes puesto que se originan pérdidas, desorganización y duplicidad de los documentos.
- En este proceso de investigación se denotó que el archivo que se lleva a cabo no tiene ninguna secuencia lógica, distintivo en los folders, divisiones, subdivisiones, separadores, archivadores apropiados, la organización de los documentos es empírica ya que como consecuencia de aquello ha disminuido la credibilidad de los usuarios.
- Es necesario señalar que en el área de Secretaría no existe el mobiliario necesario ni las condiciones apropiadas para salvaguardar los archivos de la entidad, además la falta de conocimiento por parte de la persona responsable del área ha sido una de las debilidades para la organización.

RECOMENDACIONES

Tomar en cuenta la creación del diseño de un sistema de gestión documental, la misma que es de suma importancia para la buena administración de los documentos ya que permite mantener una buena organización y custodia de los trámites que permitirá satisfacer a los usuarios internos y externos de la entidad.

Se recomienda considerar el proceso de archivo propuesto, desde que ingresa a la Institución hasta su respectiva instalación, lógicamente siguiendo los pasos señalados para una correcta organización de tal manera que permita conservar su orden y proporcione seguridad y satisfacción al cliente.

Se recomienda realizar un presupuesto para la adquisición de mobiliario que permita facilitar y custodiar los documentos del CDN, además es necesario que la persona asignada para la organización de archivos y el manejo de los mismos debe tener conocimiento absoluto, conjuntamente con una buena capacitación.

BIBLIOGRAFÍA

- Carrascosa, J. (1993). Régimen legal de los soportes archivísticos. Revista Catalana d'Arxivística.
- Cortez, V. (1986). Administración Documental de Archivo (2da. ed.). México: Editorial Witty.
- Cruz, M. (1996). Archivística (3ra ed.). Madrid: Editorial Fundación Germán.
- Diccionario de terminología archivista. (2010).
- Enciclopedia secretaria moderna. (1994). Ed, MarcK Graw.
- Escalona Rios, J. (2013). Valoración Documental.
- Fugueras, A. (2012). Los Archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento.
- Maristany, J. (1994). Motivación, claves para una empresa exitosa. Buenos Aires - Argentina: Editorial Layetana.
- Morales, H. (2007). Sistema de Archivo.
- Pulido, N. (2011). La gestión de documentos: modelos y características. Bogotá, Colombia: Biblioteca básica de documentación.
- Salinas, C. (2005). Manual de Archivo y Correspondencia. Bogotá, Colombia.
- Vázquez, M. (1992). Manual de selección documental (2da. ed.). Bogotá: Archivo General de la Nación.
- Villa, Clara. (2001). Administración Documentaria.
- Zapata, I. (1996). Organización de Archivo (2da. ed.). Guadalajara: Editorial Sistema de Archivo.

ANEXOS

Anexo 1: BASE LEGAL NACIONAL E INSTITUCIONAL

- ACUERDO MINISTERIAL N°1043 EXPEDIR NORMA TÉCNICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO.
- NORMA TÉCNICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO.
- LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS.
- REGLAMENTO DE LA LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS.
- LEY DE TRANSPARENCIA Y DERECHO A LA INFORMACIÓN (LOTAIP) ART. 18 Y ART. 10.
- LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS ELECTRONICAS, Y MENSAJES DE DATOS, LEY N°2002 – 67 CONGRESO NACIONAL.

Anexo 2: ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE DESARROLLO DE LA NIÑEZ ECUADOR 268 NIÑOS DE AGUA VIVA.

Marque con una X según corresponda

1. ¿El Centro de Desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva, dispone de un sistema de gestión documental?
SI
NO

2. ¿La institución cuenta con el personal profesional para la buena administración de los documentos?
SI
NO

3. ¿Tiene un control preciso sobre sus documentos? (acceso, uso, localización....)
SI
NO

4. ¿Su área de trabajo comparte recursos de información y documentos con otros departamentos?
SI
NO

5. ¿Ha recibido alguna vez el mismo documento por diversos procedimientos?
SI
NO

6. ¿Cree usted que al diseñar un sistema de gestión documental mejore la administración de los documentos del Centro de Desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua Viva?
SI
NO

7. ¿Considera usted que mediante el diseño de un sistema de gestión documental disminuya la pérdida de documentos?

SI

NO

8. ¿Existe un método para archivar documentos en su dependencia?

SI

NO

9. ¿Realizan descripción documental?

SI

NO

Anexo 3: ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DEL CENTRO DE DESARROLLO DE LA NIÑEZ ECUADOR 268 NIÑOS DE AGUA VIVA.

Marque con una X según corresponda.

1. ¿Con que frecuencia realiza trámites administrativos en el Centro de Desarrollo de la Niñez Ecuador 268 Niños de Agua?

Cada mes

Cuando amerita

Cuando me llaman

2. ¿Cuándo ha realizado un trámite, el tiempo de respuesta ha sido ágil?

Si

No

A veces

3. ¿Se le ha extraviado algún documento en la institución?

Si

No

A veces

4. ¿Cree usted que sería importante la correcta administración de los documentos del CDN EC- 268 Niños de Agua Viva?

SI

NO

5. ¿La atención que usted ha recibido en la oficina de la organización considera?

Si

No

A veces

6. ¿Considera usted que sería importante la implementación de un sistema de gestión documental?

SI

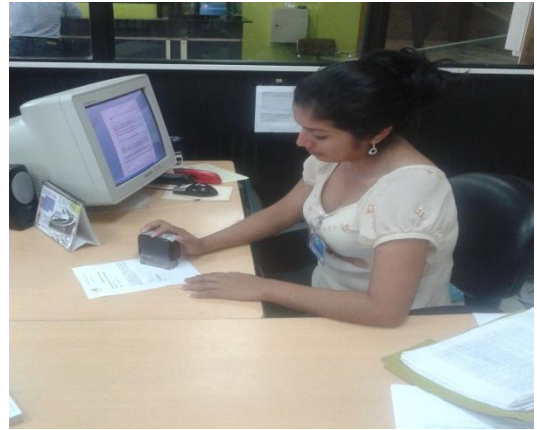
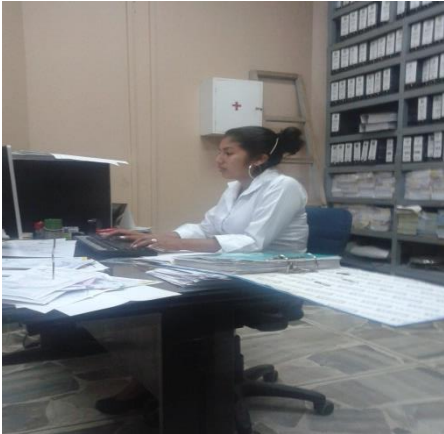
NO

7. ¿Con la creación de un sistema de gestión documental, cree usted que se mejorará la atención al cliente?

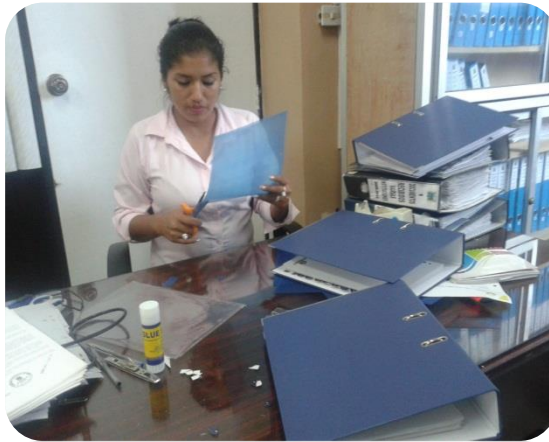
SI

NO

Anexo 4: FOTOGRAFÍAS



Realizando la codificación de los documentos internos y externos, además enseñando a realizar una correcta recepción de documentos.



Enseñando a crear un archivo organizado con sus respectivos separadores y Folders.

Anexo 6: FORMATO DEL INVENTARIO DE DOCUMENTOS QUE VA A UTILIZAR EL ARCHIVO

INVENTARIO GENERAL DE DOCUMENTOS DE ARCHIVOS

Hoja No. _____

ENTIDAD REMITENTE: _____
 ENTIDAD PRODUCTORA: _____
 UNIDAD ADMINISTRATIVA: _____
 OFICINA PRODUCTORA: _____
 OBJETO: _____

REGISTRO DE ENTRADA			
AÑO	MES	DIA	No.

CODIGO DE ARCHIVO	No. DE EXPEDIENTE	NOMBRE DE LA SERIE-SUBSERIE O ASUNTO	FECHAS EXTREMAS (aa -mm- dd)		UNIDAD DE CONSERVACIÓN				No. de Folios	SOPORTE	FRECUENCIA DE CONSULTAS	OBSERVACIONES
			Inicial	Final	Caja	Carpeta	Código	Otros				
Elaborado por: _____			Entregado por: _____				Recibido por: _____					
Cargo: _____			Cargo: _____				Cargo: _____					
Firma: _____			Firma: _____				Firma: _____					
Lugar: _____ Fecha: _____			Lugar: _____ Fecha: _____				Lugar: _____ Fecha: _____					

Anexo 7: FORMATO DE CALENDARIO DE TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS EN EL CDN

CALENDARIO DE TRANSFERENCIA																				
UNIDAD DE ARCHIVO	MES	ENE			FEB				MAR				ABR			MAY			JUN	
	SEMANA																			
DIRECCIÒN																				
SECRETARIA																				
FINANCIERO																				
SALUD																				
ESPIRITUAL																				
COCINA																				