



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA 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:

PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE ARCHIVO DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE MIXTO SITAYACU S.A. DE LA CIUDAD DE PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA.

AUTORA:

CHIMBO SHIGUANGO ALICIA NIVIA

PUYO – ECUADOR

2016

CERTIFICACION DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Srta. **Chimbo Shiguango Alicia Nivia**, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación

Ing. Hernán Vinicio Villa Sánchez
DIRECTOR

Dr. Regis Ernesto Parra Proaño
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Chimbo Shiguango Alicia Nivia**, 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, 03 de marzo de 2016

CHIMBO SHIGUANGO ALICIA NIVIA

160080050-0

DEDICATORIA

A Dios por darme la sabiduría para culminar una etapa más en mi vida profesional. A mi madre por ser mi apoyo y fuerza en todo lo que me propongo. A mi esposo que en paz descanse por su ayuda en el campo investigativo. A mis hijos por su comprensión y paciencia en mi ausencia para la realización de este trabajo de titulación y a mis amigos que en todo momento me apoyaron con sus palabras de ánimo a seguir adelante.

Alicia

AGRADECIMIENTO

Al culminar el presente trabajo de titulación, quiero dar gracias a Dios, por darme la vida y estar en cada paso que doy, por iluminar mi mente y haber puesto en mi camino a aquellas personas que son mi familia y amigos que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio, a la ESPOCH de la Facultad de Administración de Empresas por el cúmulo de valores y conocimientos brindados para culminar y alcanzar mi carrera profesional.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo principal proponer un plan de mejoramiento del sistema de archivo para fomentar el desarrollo de la Compañía de Transporte Mixto Sitayacu S.A. de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, por cuanto no poseen un sistema adecuado en la organización, que le ayude a mantener correctamente el sistema de archivo. De esta manera permitirá minimizar el tiempo de trámite de los documentos teniendo en cuenta las normas adecuadas para garantizar la conservación y la seguridad, a su vez facilite la gestión documental y archivo en la persona responsable.

Mediante las encuestas aplicadas a los socios y observación realizadas, se pudo evidenciar las falencias del manejo de los documentos de la institución. En base a estos resultados obtenidos se propone un mejoramiento del sistema de archivo que contiene la aplicación de todos los procesos de: clasificación, ordenación, descripción y conservación, como también la fase de transferencia documental del archivo. Además se debe tener muy en cuenta que para una correcta organización y conservación de documentos es fundamental elegir el mobiliario apropiado, dependiendo las necesidades que presenta la documentación y considerando en si el espacio físico adecuado, para la custodia de los documentos de archivo.

La presente investigación es una herramienta innovadora que permitirá el manejo de la documentación de archivo en la institución, que conjuntamente con el plan de mejoramiento aplicado a la organización mejorará la imagen corporativa de la Compañía.

Palabras claves: Archivo, Plan de mejoramiento, Organización Documental.

Ing. Hernán Vinicio Villa Sánchez
DIRECTOR

EXECUTIVE ABSTRACT

The present work of degree has as main objective to propose an improvement plan of file system to encourage the development of Sitayacu S.A. Mixed Transport Company in Puyo city, Pastaza Province, because of not have appropriate file system in the organization, to help it to maintain correctly the file system. This way it will let to minimize the processing time of documents considering appropriate measures to ensure the conservation and security standards, which in turn facilitates document management and file the responsible person.

Through surveys of partners and realized observations, it was evident, flaws in the handlings of documents of the institution. Based on these results an improvement of the system file that contains the implementation of all processes is proposed: classification, arrangement, description and conservation, as well as the phase of file documentary transference: in addition it should have very aware that for a proper organization and preserve documents it is essential to choose the right furniture, depending on the needs presented documentation and considering if the physical space adequate to the correct custody of archive of documents.

The present research is an innovative tool that will allow the management of archival documents in the institution, which together with the improvement plan applied to the organization will improve the corporate image of the company.

Keywords: File, Improvement Plan, Documentary Organization.

INDICE GENERAL

| | |
|---|----------|
| Portada..... | i |
| Certificación del tribunal | ii |
| Declaración de autenticidad..... | iii |
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Resumen ejecutivo..... | vi |
| Executive abstract | vii |
| Indice general..... | viii |
| Índice gráficos..... | xi |
| Índice tablas | xii |
| Introducción..... | 1 |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA..... | 3 |
| 1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA..... | 3 |
| 1.1.1 Formulación del Problema..... | 4 |
| 1.1.2 Delimitación del Problema | 4 |
| 1.2 OBJETIVOS | 4 |
| 1.2.1 Objetivo General..... | 4 |
| 1.2.2 Objetivo Especifico | 4 |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 5 |
| CAPITULO II MARCO TEÓRICO | 6 |
| 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION | 6 |
| 2.1.1 Definición de Archivo: | 6 |
| 2.1.1 El documento archivístico | 6 |
| 2.1.3. La Importancia de un Archivo en una Empresa Moderna..... | 10 |
| 2.1.4. Valores de los documentos | 11 |
| 2.1.5. Los sistemas de archivo..... | 12 |
| 2.1.6. Plan de mejoramiento | 17 |
| 2.1.7. Clasificación y ordenación de los documentos..... | 23 |
| 2.1.8. Compañía..... | 25 |
| 2.2. MARCO SITUACIONAL..... | 27 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.2.1. | Generalidades de la empresa | 27 |
| 2.2.2. | Organigrama Estructural: | 28 |
| 2.2.3. | Gestión de archivo: | 30 |
| 2.3. | MARCO CONCEPTUAL | 31 |
| CAPITULO III MARCO METODOLOGICO | | 32 |
| 3.1. | IDEA A DEFENDER | 32 |
| 3.2. | TIPO DE INVESTIGACIÓN | 32 |
| 3.2.1 | Modalidad de la Investigación | 32 |
| 3.2.2 | Tipo de Investigación | 33 |
| 3.2.3 | Método de Investigación | 33 |
| 3.2.4 | Técnicas | 34 |
| 3.3 | POBLACIÓN Y MUESTRA | 35 |
| 3.3.1 | Población | 35 |
| 3.3.2 | Muestra | 35 |
| 3.3.3 | Observaciones..... | 35 |
| 3.4 | MÉTODOS, TECNICAS E INSTRUMENTOS | 36 |
| 3.4.1 | Método Deductivo | 36 |
| 3.4.2 | Método Descriptivo | 36 |
| 3.4.3 | Técnica e Instrumento | 36 |
| 3.5 | RESULTADOS | 38 |
| 3.5.1 | Encuesta a Socios | 38 |
| 3.5.2 | Encuesta a Clientes Externos..... | 46 |
| 3.5.3 | Entrevista a Directivos..... | 55 |
| 3.5.4 | Verificación de Resultado | 57 |
| CAPITULO IV MARCO PROPOSITIVO | | 59 |
| 4.1. | PROPUESTA DE MEJORAMIENTO | 59 |
| 4.1.1. | Datos Informativos | 59 |
| 4.2. | ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA..... | 59 |
| 4.2.1. | Contenido de Propuesta | 60 |
| 4.2.2. | Objetivos:..... | 60 |
| 4.2.3. | Identificación de la Situación Actual: | 61 |
| 4.2.4. | Visión estratégica | 63 |

| | | |
|--------|--|----|
| 4.3. | Diseño del sistema de archivo a utilizar | 64 |
| 4.4. | Propuesta de un Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo..... | 67 |
| 4.4.1. | Operatividad del Sistema de archivo de la Compañía..... | 67 |
| | CONCLUSIONES | 81 |
| | RECOMENDACIONES..... | 82 |
| | BIBLIOGRAFIA | 83 |
| | ANEXOS | 86 |

ÍNDICE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico N° 1: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL..... | 29 |
| Gráfico N° 2: Información rápida y oportuna..... | 38 |
| Gráfico N° 3: Organización de la documentación..... | 39 |
| Gráfico N° 4: Perdida de documentación..... | 40 |
| Gráfico N° 5: Archivo organizado..... | 41 |
| Gráfico N° 6: Conocimientos en manejo de documentos..... | 42 |
| Gráfico N° 7: Mejora de documentación..... | 43 |
| Gráfico N° 8: Beneficios de archivo..... | 44 |
| Gráfico N° 9: Aprobación de plan de mejoramiento..... | 45 |
| Gráfico N° 10: Plan de mejoramiento..... | 46 |
| Gráfico N° 11: Tramites realizadas..... | 47 |
| Gráfico N° 12: Solución de inconvenientes..... | 48 |
| Gráfico N° 13: Servicio en la entrega de documentos..... | 49 |
| Gráfico N° 14: Personal adecuado..... | 50 |
| Gráfico N° 15: Documentos seguros..... | 51 |
| Gráfico N° 16: Organización de archivos..... | 52 |
| Gráfico N° 17: Elementos de clasificación..... | 53 |
| Gráfico N° 18: Capacitación al persona..... | 54 |

ÍNDICE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla N° 1: Composición de la población | 35 |
| Tabla N° 2: Información rápida y oportuna | 38 |
| Tabla N° 3: Organización de la documentación | 39 |
| Tabla N° 4: Pérdida de documentación..... | 40 |
| Tabla N° 5: Archivo organizado | 41 |
| Tabla N° 6: Conocimientos en manejo de documentos | 42 |
| Tabla N° 7: Mejora de documentación | 43 |
| Tabla N° 8: Beneficios de archivo | 44 |
| Tabla N° 9: Aprobación de plan de mejoramiento..... | 45 |
| Tabla N° 10: Plan de mejoramiento | 46 |
| Tabla N° 11: Trámites realizadas | 47 |
| Tabla N° 12: Solución de inconvenientes | 48 |
| Tabla N° 13: Servicio en la entrega de documentos | 49 |
| Tabla N° 14: Servicio en la entrega de documentos | 50 |
| Tabla N° 15: Documentos seguros..... | 51 |
| Tabla N° 16: Organización de archivos | 52 |
| Tabla N° 17: Elementos de clasificación | 53 |
| Tabla N° 18: Capacitación al personal..... | 54 |
| Tabla N° 19: Priorización de aspectos críticos | 62 |
| Tabla N° 20: Base para la formulación estratégica..... | 64 |
| Tabla N° 21: Mapa de Ruta..... | 67 |
| Tabla N° 22: Verificación de la idea a defender | 79 |

INTRODUCCIÓN

Es necesario conocer las necesidades, demandas y usos de información que utilizan las organizaciones. De que la variedad de archivos constituyen una herramienta idónea para conseguir este fin. Además, la evaluación de la calidad de los servicios, permite establecer procesos de mejoras e innovación en aquellos archivos que presentan debilidad, como también fortalecer los que están funcionando correctamente.

Esta investigación se centra en el mejoramiento de un sistema de archivo en la compañía de transporte mixto Sitayacu S.A. de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, área de secretaria, que permitirá mejorar el servicio de calidad a sus usuarios. Principalmente, porque los usuarios internos y externos son la razón de ser de una organización.

El archivo debe ser indispensable dentro de una empresa para que se pueda satisfacer sus necesidades de información. De ahí la importancia de esta investigación reside, por que analiza las necesidades y demandas que tiene el usuario, con la finalidad de establecer propuesta de mejoramiento para brindar un servicio de calidad.

De acuerdo con los antecedentes, se propone implementar el plan de mejoramiento de sistema de archivo en el área de secretaria de la Compañía de Transporte Mixto Sitayacu S.A. de la Ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza con el propósito de plantear reformas necesarias para lograr la satisfacción de los clientes.

Esta investigación consta en el primer capítulo los antecedentes, formulación y delimitación del problema, que estudia los aspectos formales relacionados con el objeto de estudio, así como también el objetivo general y específico, y la justificación que se pretende alcanzar en el transcurso de la investigación.

En el segundo capítulo está el marco teórico el cual engloba la fundamentación científica basada en las dos variables de estudio: el mejoramiento de archivo y calidad de archivo.

El tercer capítulo trata acerca del marco metodológico el mismo que determinará la idea a defender, tipo de investigación población y muestra, métodos, técnicas u instrumento

utilizando a lo largo del desarrollo de la presente investigación, los resultados de la entrevista realizada al directorio de la empresa, que permitirá la verificación de la idea a defender.

Por último en el cuarto capítulo tenemos el marco propositivo en el mismo se determinará la propuesta, los antecedentes de la compañía, el diagnóstico, el diseño, la misma que se completará toda la propuesta del plan para el buen desarrollo de la empresa.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La Compañía de Transporte Mixto Sitayacu S.A., fue creada el 08 de mayo de 2009, formada con 15 socios, se constituyó legalmente el 08 de febrero de 2012, la misma que después de cumplir con los requerimientos solicitados la Superintendencia de Compañías a partir de la resolución N° **SD.DIC.A.12.038/30-01-2012**, se encuentra legalmente constituida; y el Informe Técnico Previo de Constitución Jurídica RENOVA se expidió la resolución N° **003-CJ-016ANT/14-10-2011** y **003-CPO-016-ANT/19-09-2012**.

Actualmente por esta actividad se generan documentos, los cuales no se identifican a tiempo, así mismo se ha descuidado en la designación de una persona que los asegure.

Esta tarea implica analizar la ruta seguida por la entidad al entregar un documento tanto a usuarios internos como externos, y como afecta a la imagen de la Institución, en el cumplimiento de sus actividades con los objetivos, metas, políticas y normas establecidas por la legislación vigente. Esta situación se refleja en las siguientes problemáticas:

- El ineficiente manejo del Sistema de Archivo que mantiene la Compañía, ha presentado problemas en la administración de documentos.
- La no aplicación de normas y procedimientos archivísticos debido a la poca experiencia de la persona que maneja la documentación.
- Poca inversión en muebles de oficina que permita la correcta conservación, custodia y protección de la documentación.

1.1.1 Formulación del Problema

La documentación que se maneja en la Compañía de Transporte Mixto Sitayacu S.A. de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, no se encuentra organizado, son poco accesibles y no está custodiado, por lo que se evidencia la necesidad urgente de implantar un sistema de archivo que mejore las condiciones actuales para el manejo de la información.

1.1.2 Delimitación del Problema

La presente propuesta se planteó en respuesta a la demanda del usuario interno y externo, de atención de forma oportuna en los trámites que desea realizar, entregando de manera ágil y acertada la documentación mediante un plan de mejoramiento del sistema de archivo que se realizará en la secretaría de la Compañía de Transporte Mixto Sitayacu S.A. ubicada en la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, en las calles Guayas y Guaranda.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Proponer un plan de mejoramiento del sistema de archivo de la Compañía de Transporte Mixto Sitayacu S.A. de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, con el fin de aplicar normas y procedimientos archivísticos.

1.2.2 Objetivo Especifico

- Analizar el sistema de archivo actual de la empresa.
- Diseñar el plan el mejoramiento del sistema de archivo.
- Proponer el plan de mejoramiento en el sistema de archivo dentro de la compañía, el cual detalle los procedimientos a aplicar para cada actividad que se requiera mejorar en el manejo de los documentos de la Institución.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El plan de mejoramiento del sistema de archivo es importante para los procesos administrativos actuales en el área de secretaría de la Compañía de Transporte Mixto Sitayacu S.A., porque asegurará el correcto manejo y protección de la documentación, al aplicar técnicas y métodos para el ordenamiento del archivo.

El Sistema de Archivo de documentos ofrecerá amplios beneficios, ya que regulará las prácticas efectuadas por los responsables del archivo, así como por cualquier otra persona que cree o use documentos en el ejercicio de sus actividades. Este Plan pretende ser un instrumento eficaz para todo el personal administrativo que tenga que organizar documentos y que no tenga conocimientos de técnicas de archivo.

Este trabajo investigativo es original, porque en materia de plan de mejoramiento de los sistemas de archivo en nuestro país son muy pocas las investigaciones que se han realizado respecto al caso, y específicamente en la Provincia de Pastaza, realmente son muy bajos los conocimientos que se tienen en materia archivística, por lo que este plan vendría a proporcionar conocimientos básicos y específicos de primordial ayuda para el manejo de los archivos administrativos de la Compañía de Transporte Mixto Sitayacu S.A.

Los beneficiarios de esta investigación serán directamente la Compañía de Transporte Mixto Sitayacu S.A., y los clientes internos debido a que ayudará de una manera eficaz en la organización de los documentos en las diferentes áreas de la Compañía, igualmente se beneficiarán los clientes externos ya que podrán obtener con mayor rapidez la documentación que soliciten para realizar alguna gestión.

La presente investigación es viable porque cuenta con el apoyo de la Compañía Sitayacu, que permitirá establecer los problemas exactos y posibilita una solución, así como la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo con docentes preparados, quienes orientaran a la alumna en el desarrollo del trabajo de titulación.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.1.1 Definición de Archivo:

Diferentes autores lo definen de la siguiente manera:

Según (Antonia Heredia, 2007). “El verdadero concepto de archivo va ligado indiscutiblemente a los documentos, pero no cualquier documento sino a los documentos de archivo, y sobre todo al servicio y utilidad de esos documentos para la sociedad.

(Cruz Mundet, José Ramón. 2010) “Los conjuntos orgánicos de documentos, o la reunión de varios de ellos, reunidos por las personas jurídicas, públicas o privadas, en el ejercicio de sus actividades al servicio de su utilización para la investigación, la cultura, la información y la gestión administrativa.

Dentro de cada institución se generan archivos que pasa su etapa de conservación, por lo que es muy relevante lo expuesto por la autora considerando valioso a todos los documentos, debido a que todo archivo se debe clasificar de acuerdo al uso, tiempo, tema, periodo entre otros.

2.1.1 El documento archivístico

Es preciso señalar que no todos los documentos son los que desde la disciplina archivística se entiende por documento, dicho de otro modo hay documentos que no son de archivo desde el punto de vista amplio el término de documento ha sido abordado por varias disciplinas que no lo tienen por objeto, existen coincidencia en que etimológicamente la palabra documento procede del término latín (documentum) derivado a su vez ,del verbo

docere (enseñar) de manera que el significado etimológico del hombre sería algo que enseñar o instruye sobre algo.

Las definiciones existentes sobre documento, cambian según el objeto de estudio de la ciencia que lo utiliza como por ejemplo los historiadores dicen: “documento es cualquier soporte que lleva fijado una información referida a un pasado humano y que haga referencia al hombre en algún sentido “para los jurista en cambio, documento es todo soporte que lleva fijado un texto y que goza de valor legal para imponer algo o para probar un hecho. Esta particularidad lo acerca más a la dominación de documento de archivo, como testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por personas físicas, jurídicas, públicas o privadas de acuerdo con unas características de tipo material y formal.” (Mena, 2005).

Según Heredia, A. (1993). Lo describe como cada documento debe estar situado en el fondo documental del que procede y este en su lugar de origen, este principio establece que los documentos deben conservarse en los archivos de acuerdo al sujeto productor de estos (institución o persona) lo que constituirá el fondo documental de esa institución o persona y dentro de estos en el orden y en el lugar donde fueron generados (las oficinas) en el cumplimiento de las funciones que les son asignadas, es un principio universal aceptado por todos los archiveros del cual se derivan otros principios y conceptos fundamentales. Según la misma autora, los principios archivísticos están dados por el doble valor interno que es denominado:

- **El respeto a la procedencia de los fondos:** Se ve el fondo como todo orgánico emanado de un sujeto productor.
- **El respecto a la estructura al orden natural de los documentos:** respeta la estructura que creo el fondo y las funciones del sujeto producto de los documentos series documentales y agrupaciones documentales.

Como en un archivo puede existir más de un fondo documental, aplica de este principio que permite mantener separados cada uno de ellos y evitar que se mezclen entre sí también

admite una correcta organización de los documentos, que no estén organizados por materias, pues lo que interesa no es información que contienen los documentos.

2.1.2.1. Definición de documentación de archivo

El diccionario terminología archivística elaborado en 1993 por la dirección de archivos estatales españoles lo definen “un documento de archivo es el testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por personas físicas o jurídicas públicas, privadas de acuerdo con unas características de tipo material y formal.

Esta definición del documento de archivo se hace más amplia o extensiva, atendiendo a todo los caracteres externos e internos, que enumerados de forma didáctica para que quede constancia clara de los mismos y su relación con la entidad productora como lo son los siguientes:

Caracteres externos: Documento Archivístico es toda expresión testimonial en cualquier lengua, forma o soporte (forma oral, escrita, textual, gráfica manuscrita impresa, en lenguaje natural o codificado, en cualquier soporte documental así como en cualquier otra expresión gráfica, sonora en imagen o electrónica) generalmente en ejemplar único, sin embargo puede ser multicopiado o difundido en imprenta.

Caracteres internos: de carácter auténtico, objetivo e imparcial esencialmente administrativo y jurídico generado en cualquier fecha, de forma automática y espontánea conservado íntegro en forma original indivisible, seriado o unido a otros de su especie por su vínculo originario y necesario, interdependiente o interrelacionado (condicionado a los demás, siendo para ello condicionado y formando parte de un fondo o conjunto orgánico. (Relación con la actividad productora) producto recibido y acumulado como resultado del proceso natural de la actividad o gestión de una persona o entidad pública o privada en cumplimiento de sus funciones con fines jurídicos y administrativos conservando como prueba la información y continuidad de gestión. (Ruiz, Marzo 2001).

El autor considera al Archivo como uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia. Y de esta manera cumplir con una gestión documental eficiente.

2.1.2.2. Clases de documentos especiales y tipos de archivos que lo conforman

Clases o tipos de archivo que distinguen los autores sin duda es necesario categorizarlos si en el objetivo de estudio de la Archivística, sin embargo no siempre existe un criterio uniforme para dicha tarea, lo que sí es importante es determinar bajo qué criterio se clasifican como por ejemplo si se habla de archivos según el ciclo de vida de la documentación esto se clasifican de trámite, concentración e histórico.

La pregunta sería si deben determinarse los tipos de archivos y la forma de agrupación de estas clases documentales a partir del lenguaje empleado para transmitir la información considerando su soporte esto puede resultar obvia la respuesta, sin embargo resulta prudente puntualizar algunas ideas al respecto.

Cuando Antonia Heredia habla de los nuevos documentos se refiere precisamente a aquellos que se encuentran en soportes distintos al papel, a los que también denomina como audiovisuales, englobando la mayoría de los que se han definido aquí como documentos especiales escribe la Doctora que:

“En el caso de nuevos documentos no hay duda que el calificativo va unido exclusivamente a los nuevos soportes ¿Son por lo tanto algo distinto? En cuanto que el soporte es algo externo y material la esencia no varía para ser riesgosos habría que decir no nuevos documentos sino, documentos con nuevos soportes”.

Reuniendo ambas observaciones en la problemática que plantea el diferenciar a los documentos que son de archivo de los que no lo son; e igualmente concluyen que la delimitación habrá de sustentarse en los documentos que designen al documento Archivístico.

Es decir, se otorga al soporte una función secundaria en la identificación del documento, elemento que sin embargo, es necesario para que este pueda existir. Archivísticamente hablando, cuando hacemos referencia al término audiovisual estamos considerando los componentes del documento soporte e información, hablamos solo de sonido o de imagen, nos referimos solo a la información y no al soporte, que teóricamente es aceptable pero en la realidad es imposible. El lenguaje para transmitir la información igualmente podría resultar secundario sin embargo, está más ligado al contenido informativo del documento, es aquí intrínsecamente ligado a la génesis como determinante en la organización de los documentos especiales.

Si la información es relevante para el usuario que utiliza y requiere para que el documento cumpla el objetivo por el cual se generó, en efecto el soporte resulta solo el medio para que pueda fijarse, por lo tanto el elemento material podrá variar más no su contenido en cuanto al lenguaje es la necesidad de gestión la que lo condiciona y define un informe una factura, un plano, una grabación sonora, responde a orígenes funcionales distintos. El formato y el soporte dependerán no solo de necesidades sino también de las posibilidades tanto económicas como tecnológicas, así como de las limitaciones jurídicas. (Cervantes, 2008).

2.1.3. La Importancia de un Archivo en una Empresa Moderna

Un archivo es la memoria colectiva de una empresa y por tanto es de suma importancia para su supervivencia y su buen funcionamiento. Para ello precisa que todos estén involucrados en la labor aunque la gestión y ordenación sea realizada por un profesional especializado y que el archivo sea fácil de manejar.

El desorden es el conjunto de decisiones aplazadas. Todo papel encima del escritorio requiere decisiones y para cualquier tipo de información tenemos tres tipos de decisiones: tirarla, archivarla, actuar sobre ella. Tirar es la primera opción. Según Bárbara Hemphill “Si usted no sabe lo que tiene, o no puede encontrarlo, no vale nada para usted”. Nos es difícil desechar por los siguientes motivos: el hábito de ojear, no tener los objetivos claros y el miedo a deshacerse.

Antes de desechar la información nos debemos de hacer las siguientes preguntas:

- ¿Requiere esto alguna acción por mi parte?
- ¿Puedo encontrarlo en otro sitio?
- ¿La información es suficientemente reciente para ser útil?
- ¿Para qué puedo utilizar esta información?
- ¿Existen implicaciones legales o financieras?
- ¿Qué es lo peor que me podría pasar si no tengo esta información?
- ¿Necesita alguien esta información?

Los conceptos claves de un archivo son funciones, finalidad, fundamentos y criterios y reglas básicas. Un archivo tiene que permitir al menos dos funciones: almacenar y recuperar de inmediato.

2.1.4. Valores de los documentos

En una organización muchos de sus documentos son mantenidos solo por un tiempo corto para proporcionar pruebas o información de la actividad que fue objeto de su creación otros sin embargo mantienen un valor más duradero como prueba de información de las acciones y funciones de un organismo en el transcurso del tiempo en este proceso son al cual están referidos y se han dominado como materia archivística y su valoración documental, en el cual se determina los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo.

Según Casas De Barrán, A. (2003). El valor primario de los documentos se refiere a la actividad y al fin por lo que fueron creados esto se deriva de su capacidad de testimoniarla esto puede ser valor administrativo, fiscal jurídico-legal, desde su nacimiento los documentos al despejar la actividad que los produce son prueba o testimonio de ella, dicho valor va unido a la fidelidad inmediata por la cual el documento fue producido por la institución.

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

Para Vázquez, M. (1998). Define el término patrimonio como “un conjunto de bienes que nos llegan de nuestros antepasados que nosotros utilizamos y que han de pasar a nuestros sucesores de ser posible enriquecidos”. Dentro del patrimonio cultural y junto con el Patrimonio Arquitectónico y Folclórico, encontramos aquel que están constituidos por libros y publicaciones periódicas, así como documentos de Archivo han sido seleccionados para su conservación permanente por el alto grado de importancia que presentan, como fuentes de información para la investigación y su difusión cultural que constituye lo que se ha dado en determinar patrimonio bibliográfico y documental.

2.1.5. Los sistemas de archivo

Para el autor (Cruz Mundet J. , 2011). Un sistema de archivos son los métodos y estructuras de datos que un sistema operativo utiliza para seguir la pista de los archivos de un disco o partición; es decir, es la manera en la que se organizan los archivos en el disco el término también es utilizado para referirse a una partición , disco que se está utilizando para almacenamiento, o el tipo del sistema de archivos

que utiliza, así uno puede decir tengo dos sistemas de archivo refiriéndose a que tiene dos particiones en las que almacena los archivos.

2.1.5.1. Organización de documentos

Es un proceso técnico archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y sellar los documentos de cada entidad, en esta etapa se debe alcanzar a identificar las respectivas series y sub-series documentales que son:

Clasificar documentos: Significa separarlos o dividirlos en clases o grupos que sean susceptibles de sub-divisiones, teniendo en cuenta la estructura orgánica y/o las funciones institucionales.

Ordenar documentos: Se entiende por unir y relacionar los elementos de cada grupo mediante el sistema más conveniente: ordenamiento alfabético, numérico, alfanumérico, cronológico, etc.

Sellar o Signar documentos: Es asignarles símbolos de codificación para su rápida identificación (por unidades orgánicas, por series documentales, etc.). Pueden ser letras, números o la combinación de ambos.

2.1.5.2. Selección documental

Según (Cruz Mundet J. , 2011). Señala que es un proceso técnico archivístico que consiste en identificar, analizar y evaluar las series documentales generadas en una institución, esto sirve para establecer el tiempo que estas series pueden seguir siendo utilizadas para fines administrativos y cuáles se han de conservarse permanentemente para la consulta ciudadana, con fines culturales. Este proceso permite programar las transferencias de documentos además de la eliminación periódica de los documentos innecesarios, de acuerdo a su ciclo vital y de acuerdo al siguiente detalle:

a) Transferencia de documentos: A través de este proceso archivístico evitamos que los documentos que se producen a diario se acumulen en los primeros niveles de archivo en forma indefinida. Esto permite además disponer de un mayor espacio

físico, equipos y materiales, garantizando la integridad y la conservación del patrimonio documental.

Se recomienda también en verificar que los documentos a transferirse hayan sido debidamente foliados.

b) Eliminación de documentos: Este proceso archivístico consiste en la destrucción de los documentos considerados innecesarios, previa autorización del Archivo General de la Nación o los Archivos Regionales en el ámbito de su competencia, para ello es necesario conformar un (Comité evaluador de documentos *CED*). Que se constituye en la máxima autoridad archivística en cada institución.

2.1.5.3. Clasificación del sistema de archivos

Según el autor (Quiñones, s.f.). Señala que en una empresa los archivos se clasifican según la información y su frecuencia con la que se consultan los documentos, así existen archivos semiactivos e inactivos.

Los archivos activos: Representan un material de información indispensable en la actividad diaria es una empresa ya que su consulta es constante.

Los archivos semiactivos: Se establece en un tiempo prudente, de acuerdo a las necesidades de la empresa, para la conservación de documentos; con la finalidad de dejar espacio a otros documentos ya que de lo contrario, el de las gavetas sería insuficiente.

Los archivos inactivos: se guardan los documentos que son consultados ocasionalmente. Por ejemplo, los datos de establecimiento de las empresas anónimas, estados contables, etc. Todos estos documentos nunca deben ser destruidos.

Dentro de un sistema de archivo, todo documento lleva una continuidad: se clasifica en registrar y archivar.

Clasificar: Es reunir todos los documentos de una misma clase o de un mismo asunto.

Registrar: Es anotar en tarjetas o libretas los datos de los documentos clasificados anteriormente.

Archivar: Es guardar ordenadamente en el archivo los documentos previamente clasificados, registrados y colocados en carpetas.

Los sistemas de archivo más usuales son: Alfabético, Cronológico, Geográfico. Por asuntos. Existen otros como el numérico y el decimal. (Moreno, 1998)

Sistema Alfabético: El uso de este sistema es el más frecuente y fácil de entender; se puede llevar a cabo sin dificultad. Como su nombre lo indica es ordenar alfabéticamente por los nombres.

Es uno de los sistemas fundamentales de archivo, esto tiene como base la secuencia de letras del alfabeto este sistema denomina unidad de archivo a cada una de las partes en que se divide el nombre de una persona, empresa o institución, a continuación tenemos los pasos correctos para archivar alfabéticamente:

- 1) **Inspeccionar:** Se revisan los documentos o papeles para comprobar si ha sido autorizado el archivo.
- 2) **Clasificación:** Se determina el título bajo el cual se archivarán los documentos, esto dependerá de la frecuencia que se le conceda, bien al nombre del remitente de la correspondencia al asunto de que se trata, al nombre del destinatario y nombre de la localidad donde provienen o hacia donde se envía.
- 3) **Marcar o codificar:** Se procederá a señalar el título bajo el cual se archivara la correspondencia, este paso se realiza subrayando el título seleccionado.
- 4) **Distribuir:** Consiste en separar alfabéticamente los títulos marcados.
- 5) **Archivar:** Se procede a colocar los papeles o documentos en sus respectivas carpetas para luego proceder a archivarlos en su estricto orden alfabético.

Sistema Geográfico: En este sistema la clasificación es muy sencilla ya que se realiza con base en un ordenamiento alfabético de regiones, territorios, estados y provincias, etc.

Para el ordenamiento de los expedientes dentro de los muebles y archivadores, se usan guías divisionarias a cinco cortes en cuyas pestañas se anotan los nombres geográficos en el orden de su división política: nación, estado, ciudad, pueblo, etc.; ordenadas alfabéticamente o bien por los apellidos y nombres de los interesados en los asuntos empleando siempre juegos de guías y en una distribución alfabética dentro de cada lugar.

En tales condiciones el sistema puramente geográfico es una combinación del geográfico con el alfabético de nombres de personas físicas, morales, asuntos este sistema de Archivos, es directo si se contrae a los lugares geográficos en ordenamiento estrictamente alfabéticos; pero requiere del catálogo si hay que determinar por los apellidos y nombres de personas, instituciones por asunto y el lugar en que radican la alfabetización se hace siguiendo la regla general de la materia.

En cuanto a la redacción de los nombres geográficos y a fin de evitar repeticiones se tratará en las reglas de redacción de catálogos, los documentos se ordenan siguiendo un orden decreciente de importancia con respecto al lugar, estado, ciudad, provincia y municipios. (Quiñones, s.f.)

Sistema Cronológico: Este sistema se lleva tomando en consideración la fecha de expedición de los documentos, en el caso de papeles con la misma fecha, será necesario recurrir a la ayuda del sistema alfabético. Los documentos se ordenan tomando en cuenta primero el año, después el mes y por último, el día.

Sistema de Archivo por Asunto: La clasificación que se hace por este sistema es tomando en cuenta el asunto tratado en los documentos y no tomando en consideración el nombre de la empresa remitente.

Archivo Numérico: Los expedientes se ordenan por número progresivo, del expediente se asignará a cada persona física o moral conforme se vayan "abriendo". Los Sistemas de Archivo pueden usarse combinados como por ejemplo: Nombre y fecha; número progresivo y alfabético; El sistema de archivo más común y el más utilizado por las instituciones es el Número progresivo y Alfabético, llamado también (Alfa-numérico).

Archivo Inactivo: Es ventajoso este sistema porque permite la destrucción de cantidades considerables de documentos con el objeto de economizar espacios; además la microfilmación de documentos importantes tiene la ventaja de que se guardan en cajas de seguridad.

Microfilmación: Es una técnica de archivamiento de documentos basados fundamentalmente en el cambio de soporte de los documentos de papel, de un material sintético plástico flexible muy resistente y durable normalmente se trata de una cinta se “fotografían” los documentos con fuertes reducciones sin perder calidad o información.

El objeto de este proceso es el producir películas y microfichas de todos los documentos de un archivo de manera de conservar permanentemente las imágenes contenidas en los rollos de microfilmación, para ello cada empresa utilizan sistemas apropiados a sus necesidades con el objeto de proporcionar seguridad y acceso inmediato a la información microfilmada.

2.1.6. Plan de mejoramiento

Para el siguiente autor (Harrington, 1993). El mejoramiento debe adjudicarse como un proyecto a corto, mediano y largo plazo y debe también planificarse de una manera apropiada y acertada. El plan radica en la delineación de una sucesión de pasos orientados a eliminar, en lo posible, las debilidades del sistema con el cual funciona actualmente una institución.

El plan de mejoramiento tiene como plataforma los resultados de la evaluación realizada, dentro del marco de referencia de la entidad encargado de la elaboración de los mismos, el objetivo es orientar las gestiones demandadas para eliminar las debilidades determinadas y sus causas, sin afectar las fortalezas conseguidas.

El marco de referencia en que se cimenta el plan de mejoramiento, priorizará el tratamiento de las necesidades señaladas por la evaluación y las causas o condiciones que las propician es decir eliminarlas por completo y nos permita evidenciar que el plan fue eficaz.

2.1.6.1. Definición de plan de mejoramiento

Diferentes autores lo definen de la siguiente forma:

Según (Guarenas, Miranda, Venezuela, 2009) Los Planes de mejoramientos son aquellos que consolidan las acciones de mejoramiento derivadas de la autoevaluación, de las recomendaciones generadas por la evaluación independiente y de los hallazgos del Control Fiscal, como base para la definición de un programa de mejoramiento de la función administrativa de la entidad a partir de los objetivos definidos, la aprobación por la autoridad competente, la asignación de los recursos necesarios para la realización de los planes, la definición del nivel responsable, el seguimiento a las acciones trazadas, la fijación de las fechas límites de implementación y la determinación de los indicadores de logro y seguimiento de las mejoras, con lo cual se establecen las especificaciones de satisfacción y confiabilidad.

Por lo tanto el Plan de Mejoramiento es el conjunto de elementos de control, que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos en una determina organización.

James Harrington (1993), Para mejorar un proceso, significa: cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Según Eduardo Deming (1996), la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

2.1.6.2. Importancia del mejoramiento

Según (Grupo Kaizen, 2011). La importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.

A través del mejoramiento se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes.

La dirección debería emprender actividades de mejora continua escalonada integradas en los procesos existentes, así como oportunidades de iniciativa, con el fin de conseguir el máximo beneficio para la Organización y para las partes interesadas. Entre los beneficios claves que cita este grupo tenemos:

- Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.

La aplicación del principio de mejora se implementa por medio de:

- Aplicar un enfoque a toda la Organización coherente para la mejora continua del desempeño.
- Proporcionar al personal de la Organización formación en los métodos y herramientas de la mejora continua.
- Hacer que la mejora continua de los servicios, procesos y sistemas sea un objetivo para cada persona dentro de la Organización.
- Establecer objetivos para orientar la mejora continua, y medidas para hacer el seguimiento de la misma.
- Reconocer y admitir las mejoras.
- Proceso para la mejora continua

Partiendo de la importancia señalada por este grupo y los beneficios que esto transfiere el objetivo estratégico para toda organización debería ser el logro de la mejora continua de los

procesos de la gestión documental para optimizar el desempeño de la organización y beneficiar a las partes interesadas, la mejora continua en un sistema de archivo debería ser interpretada como una actividad recurrente (paso a paso). Lo que esto quiere decir es que cuando se identifiquen oportunidades de mejora y cuando tales mejoras estén justificadas, es necesario decidir cómo van a ponerse en práctica, sobre la base de los recursos disponibles.

Cuando se identifiquen oportunidades simultáneas, se podría establecer una prioridad para su implementación.

2.1.6.3. Conceptos de serie documental

Etimológicamente el término serie proviene del verbo la latino (serere) que significa entretrejer o encadenar, de ahí que la serie documental la podamos entender como el conjunto de expedientes entrelazados de una misma función o la integración de documentos agrupados de una forma específica que resuelven una actividad o trámite, (Aguilera N. 2008, 36).

Conceptualmente, la primera versión de la Norma Internacional General de Descripción Archivística, (Isad G. 1997,16), define la serie documental como “el conjunto de documentos organizados de acuerdo con el procedimiento administrativo o conservados como una unidad porque son el resultado de la misma gestión o procedimiento, o de la misma actividad, que tienen una misma tipología, o debido a cualquier otra relación derivada de su creación, recepción o utilización”.

Por lo expuesto la autora considera que los documentos deberían estar estrictamente relacionados acorde a su función y de igual forma se conserve acorde a los procedimientos de archivos de la institución.

2.1.6.4. Gestión documental

Según Cruz, F. (2011), la gestión de documentos es un concepto y una actividad cuyos orígenes se sitúan a comienzos de los años treinta del siglo XX en los Estados Unidos de Norteamérica cuando se configura el sistema archivístico nacional. Esta unión viene a ser la traducción literal del término norteamericano *records management*, que también se pudiera traducir como administración de documentos, pues la palabra management admite ambas acepciones, no es más que el tratamiento archivístico al que se someten los documentos en las primeras fases del ciclo de vida, orientado a una explotación más eficaz, eficiente, y económica de los mismos por parte de las organizaciones, durante el tiempo que son necesarios por la gestión administrativa, la toma de decisiones y la obtención de pruebas. Es el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las organizaciones.

Entonces, la gestión documental es una actividad que tiene repercusión desde el surgimiento del documento, es parte de la actividad administrativa, en la que se receipta, utiliza y conserva, con el fin de que sea evidencia de la realidad y podría llegar a convertirse en documento histórico. A través de las fases del ciclo de vida se garantiza la mayor eficiencia y eficacia del trabajo, que se traduce en organización, agilidad, rentabilidad. En base a esta analogía muchos autores aciertan en que se requiere del estudio constante del Sistema de Gestión Documental, o algunos de sus procesos, para conocer en una institución, empresa u organismo, el estado en que se encuentra y así constatar la realidad y poder desarrollar programas que mejoren la situación.

Por tal razón es evidente concretar los archivos de relevancia y en base a su importancia tomar decisiones de archivo y establecer procesos de uso.

2.1.6.5. El Diagnóstico Documental.

Diferentes autores lo definen de la siguiente manera:

Para Fernández, M. (2001). "Es entendido como la búsqueda e identificación de problemas, oportunidades y objetivos, así como el análisis y evaluación de las necesidades de información y mantenimiento del programa, además de planes de mejoramiento y planes de contingencia".

(Restrepo Mariluz; Rubio Ángulo, Jaime, 1992) Diagnóstico que quiere decir "conocer a través de". El diagnóstico es esencial para conocer la situación sobre la que se desea actuar. En nuestro caso, el permanente diagnóstico de los procesos de comunicación de la organización se hace indispensable para poder intervenir en ella.

El diagnóstico implica siempre una evaluación de la situación y toda evaluación corresponde a un proceso que permite valorar acciones y/o resultados en relación con ciertos objetivos que los generaron.

Un diagnóstico, entonces, es una investigación sobre lo esencial, lo particular, lo singular, lo inherente a una situación para evaluarla, comprenderla y poder actuar sobre ella. Es, en síntesis, una investigación sobre lo individual.

(Andrade de Souza , 1968). Define el diagnóstico como: "Un método de conocimiento y análisis del desempeño de una empresa o institución, interna y externamente, de modo que pueda facilitar la toma de decisiones"

En base a lo que ha definido estos autores podría decir que un diagnóstico son el o los resultados que se arrojan luego de un estudio, evaluación o análisis sobre determinado ámbito u objeto. El diagnóstico tiene como propósito reflejar la situación actual, estado o sistema para que luego se proceda a realizar una acción o tratamiento que ya se previera realizar y que a partir de los resultados del diagnóstico arrancar medidas de análisis profundo enfocado en la mejora.

2.1.7. Clasificación y ordenación de los documentos

La organización de un archivo responde a una doble necesidad: por un lado, proporcionar una estructura lógica al fondo documental de modo que refleje las actividades que desarrolla la asesoría y, por otro lado, facilitar la localización de los documentos. Los documentos son el resultado de los procesos administrativos que la asesoría lleva a cabo en el desempeño de sus funciones y por eso la organización del archivo es producto de los procesos mediante los cuales se crean los diversos tipos de documentos. Pero además, debe hacer posible la rápida localización de los documentos: cada expediente o documento debe tener asignada una ubicación y no otra, de forma que su búsqueda sea ágil y siempre encuentre la respuesta justa.

2.1.7.1. Tipos de ordenación

(Navarro Araya, 2005), Este autor no dice que una vez que se ha elaborado el cuadro de clasificación con sus respectivas series o tipos documentales, es necesario definir el sistema de ordenación más adecuado para cada serie, a partir de las características que la definen. La ordenación va a indicar qué lugar exacto ocupa un expediente o documento concreto dentro de la serie a la que pertenece.

Los diferentes tipos de ordenación permiten seleccionar un criterio por el cual los expedientes o documentos serán situados de manera correlativa: según la fecha (ordenación cronológica), según el nombre (ordenación alfabética), según el código (ordenación numérica), según la división territorial o geográfica (ordenación topográfica) o según la temática (ordenación por materias):

- **La ordenación cronológica** se basa en un elemento presente en prácticamente cualquier documento, su fecha, y se concreta en la secuencia año, mes, día. Comenzando por el año más remoto, los documentos se suceden hasta la fecha más reciente, dentro de cada año por meses y dentro de éstos por días. Los libros de contabilidad o los libros de actas de una empresa son ejemplo de documentos que se deben ordenar cronológicamente por períodos anuales.

- La **ordenación alfabética** suele tener como referente principal los apellidos de una persona o la razón social de una empresa y utiliza las letras del abecedario como criterio de ordenación. Es el idóneo, por ejemplo, para series de expedientes personales, como es el caso del personal contratado de una empresa.
- La **ordenación numérica** responde habitualmente a un sistema de códigos que permiten identificar inequívocamente un documento concreto. Por ejemplo, el número asignado a una factura o un recibo, el número de un expediente, el número de registro de entrada o salida de la correspondencia, etc. Es el sistema más utilizado en las tareas más vinculadas a la contabilidad y las tareas administrativas comunes.
- La **ordenación geográfica o topográfica** permite la ordenación de elementos en función de su situación en una zona o territorio; sería el sistema empleado por un agente de la propiedad inmobiliaria para ordenar los inmuebles de una zona ya que emplearía la secuencia localidad, barrio o distrito, calle, etc.
- La **ordenación por materias** parte del contenido de los documentos y refleja los asuntos o temas tratados por ellos. Si existe abundante documentación es preciso elaborar listas alfabéticas de materias. Es un sistema adecuado para ordenar estudios, informes y memorias técnicas, agrupándolos por áreas temáticas.

En base esta esta teoría se puede decir que con una adecuada gestión documental se mantendrá un buen dominio del sistema para la toma de decisiones, se protegerán y preservarán los documentos permitiendo a las organizaciones trabajar de forma ordenada, lo cual redundará en la mejor eficiencia y eficacia del trabajo. Para lo cual también será necesario el funcionamiento del subsistema de archivos y poseer y aplicar, todas las herramientas de la gestión documental y de esta forma lograr un sistema de archivo moderno.

2.1.8. Compañía

El Artículo 1 de la Ley de Compañías, la define así: “*contrato mediante el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias para emprender sus operaciones mercantiles y participar de sus utilidades.*”

De esta definición podemos destacar lo siguiente:

- Que la compañía fundamentalmente es una asociación de personas.
- Según la legislación ecuatoriana la compañía es un contrato.
- Otras legislaciones conciben a la compañía como un acto de creación de personas jurídicas:
 - ✓ La legislación ecuatoriana sigue la corriente contractualista y ello tiene importantes efectos jurídicos. Ejemplo: No puede constituirse compañía entre cónyuges, puesto que los cónyuges no podrán celebrar entre sí otros contratos que los de mandato y capitulaciones matrimoniales.
 - ✓ Que las personas unen sus aportaciones, que pueden consistir en capitales o industrias.
 - ✓ Con el término capitales se refiere la ley al aporte de dinero, y con el término industrias, se refiere a la aportación de la fuerza de trabajo y capacidad personal del socio.
 - ✓ Esta asociación de personas y aportaciones se hace para emprender en operaciones “*mercantiles*” las compañías sujetas a la ley de compañías son mercantiles para la forma.
 - ✓ Todo ello conlleva a participar en utilidades.

El Código Civil en el artículo 1957 define a la sociedad o compañía como “*el contrato en el cual dos o más personas estipulan poner algo en común (dinero, bienes servicios, industrias o trabajo apreciables en dinero), con el fin de dividir entre sí los beneficios que de ello provengan.*”

La sociedad forma una persona jurídica, distinta de los socios individuales considerados.”

La ley de Compañías es el ordenamiento jurídico principal que regula a las sociedades

mercantiles y cuya normativa define a la compañía como un contrato mediante el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades.

2.1.8.1. Compañías de Transporte

Como está escrito en los artículos siguientes de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial dice:

Art. 55.- El transporte público se considera un servicio estratégico, así como la infraestructura y equipamiento auxiliar que se utilizan en la prestación del servicio. Las rutas y frecuencias a nivel nacional son de propiedad exclusiva del Estado, las cuales podrán ser comercialmente explotadas mediante contratos de operación.

Art. 56.- El servicio de transporte público podrá ser prestado por el Estado, u otorgado mediante contrato de operación a compañías o cooperativas legalmente constituidas. Para operar un servicio público de transporte deberá cumplir con los términos establecidos en la presente Ley y su Reglamento. Comprende también al que se presta mediante tranvías, metros, teleféricos, funiculares y otros similares y será servido a través de rutas, cables o fajas transportadoras preestablecidas.

2.2. MARCO SITUACIONAL

2.2.1. Generalidades de la empresa

La empresa Transporte Mixto Sitayacu S.A., fue creada el 08 de mayo de 2009, formada con 15 socios, se constituyó legalmente el 08 de febrero de 2012, la misma que después de cumplir con los requerimientos solicitados se emitió la resolución de la superintendencia de compañías N° **SD.DIC.A.12.038/30-01-2012**, que se encuentra legalmente constituida; y las resoluciones N° **003-CJ-016ANT/14-10-2011** y **003-CPO-016-ANT/19-09-2012**, mediante las cuales se expidió el Informe Técnico Previo de Constitución Jurídica RENOVA en su orden. La misma que se ha caracterizado porque los documentos que se generan en las diversas actividades no se identifican a tiempo, así mismo se ha descuidado la designación de una persona que los custodie, lo que implica analizar la ruta seguida por la entidad al entregar un documento tanto a usuarios internos como externos, y como afecta a la imagen de la Institución, en el cumplimiento de sus actividades con los objetivos, metas, políticas y normas establecidas por la legislación vigente.

2.2.1.1. Gestión corporativa:

a) Misión

Prestar servicio de transporte en las diversas modalidades que el cliente solicite teniendo como premisa la satisfacción del cliente, asegurando calidad, responsabilidad y seguridad a quienes depositan su confianza en nosotros.

b) Visión

Consolidarnos como empresa líder en el sector, brindando cada día un mejor servicio, de manera eficiente. Estableciendo alianzas estratégicas comprometidas con las necesidades del cliente y en la búsqueda de un servicio cada vez más integral que nos permita alcanzar un reconocido prestigio nacional e internacional.

2.2.2. Organigrama Estructural:

El organigrama estructural de la Compañía de transporte Sitayacu, tiene por objeto representar su estructura administrativa, lo que nos permite identificar los niveles Jerárquicos y las relaciones que se dan entre las diferentes unidades de cada nivel.

La Compañía de Transporte Sitayacu, acorde a lo estipulado en la Ley de Compañías, cuenta con una estructura básica, la cual se detalla a continuación:

a) Nivel Directivo:

En el nivel directivo se destaca a las principales autoridades de la Compañía, las mismas que serán responsables del manejo de la Institución entre ellas tenemos:

- **Asamblea General**

Es la máxima autoridad de la Compañía, y sus decisiones son obligatorias tanto para los demás organismos directivos, como para los socios de la entidad.

- **Presidente**

El presidente de la Compañía será nombrado por la asamblea general, el mismo que será el representante de la Compañía en todo lo relacionado con la misma. Actualmente la presidente de la Compañía de Transporte Mixto Sitayacu S.A. es la Señora Ubilluz Vieira Glenda Maricruz.

- **Gerente General**

El gerente de la Compañía será designado por el consejo de administración y puede o no ser socio de la Compañía. De igual manera el Gerente es el Señor Díaz Pilamala Alcívar Marcelo.

b) Nivel Auxiliar:

Este nivel se destaca al secretario(a) de la compañía el mismo que estará encargado de realizar las disposiciones a él/ella encomendadas.

c) Nivel Operativo:

En este nivel se encuentra las personas que llevarán en orden tanto la economía como las actividades de la institución para lo cual se crea el departamento de Contabilidad.

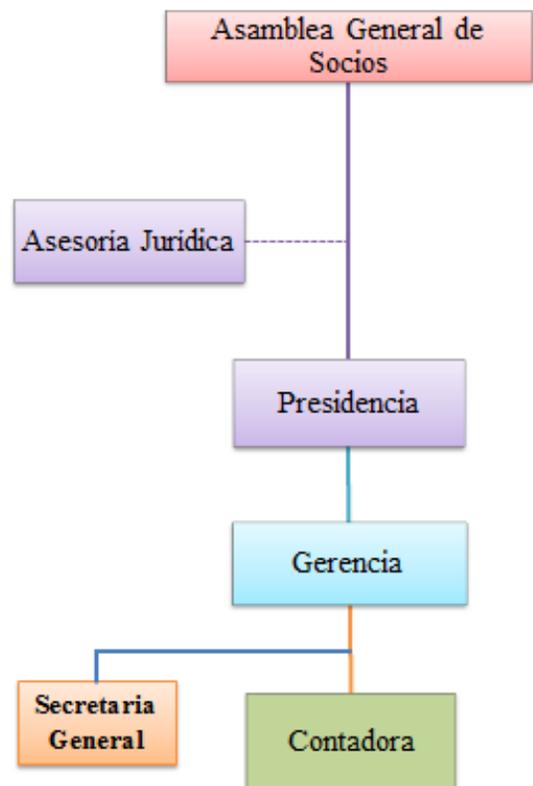
d) Nivel asesor:

En el nivel de asesoría poseen un abogado el cual es el encargado de brindar asesoría jurídica y resolver problemas judiciales y extrajudiciales que posea la Compañía.

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE MIXTO SITAYACU S.A.

Gráfico N° 1: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

| | |
|-----------------------|-------------------|
| RESPONSABLE: | |
| REALIZADO POR: | ALICIA CHIMBO |
| SUPERVISADO: | ING. HERNAN VILLA |



2.2.3. Gestión de archivo:

En este examen de la situación o realidad en que se encuentra el manejo del archivo documental de la Compañía y los principales ajustes que debe producir para alcanzar sus objetivos. Cabe resaltar que el análisis del manejo del archivo documental de la empresa es la base para visualizar algunas ideas razonables acerca de lo que va a pasar en los próximos años en la organización.

De esta manera en el presente trabajo de investigación se requiere analizar el estado actual del manejo del archivo en la Compañía, es así que se evidencia la falta de:

- Disposición de información confiable al momento de la consulta documental de los usuarios internos y externos.
- Identificación y ubicación la documentación de manera generalizada de forma tal que otras persona puedan acceder a ella.
- Existencia de un espacio físico adecuado para fomentar el buen uso de la documentación generada por la compañía.

Puesto que la documentación de la compañía actualmente no se la maneja aplicada a ninguna técnica y/o normativa legal vigente por lo que:

- Almacenan digitalmente en carpetas clasificadas, como oficios, memos, sanciones, convocatorias.
- Físicamente la información se archiva por carpetas organizadas por asunto.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Según Arévalo (1998), “diccionario de términos archivísticos”

Plan: Es conjunto coordinado de metas, directivas, criterios y disposiciones con que se instrumentiza un proceso, pudiendo ser integral o sectorial y en distintos niveles: comunal, urbano, local, regional, nacional.

Mejoramiento: Es mejorar un proceso, cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Sistema: Es un objeto complejo cuyos componentes se relacionan con al menos algún otro componente; puede ser material o conceptual.

Archivo: Conjunto orgánico de documentos en cualquier soporte, que son producidos o recibidos en el ejercicio de sus atribuciones por las dependencias y entidades.

Documentos: Es un testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías.)

Clasificación: Operación archivística que consiste en el establecimiento de las categorías o grupos que reflejan la estructura jerárquica del fondo. Es el primer paso del proceso de organización.

Ordenación: Operación archivística realizada dentro del proceso de organización que consiste en establecer secuencias naturales cronológicas y/o alfabéticas, dentro de las categorías o grupos definidos en la clasificación.

Organización de Documentos: Proceso que, mediante las etapas de clasificación y ordenación, aplica las conclusiones establecidas en la fase de identificación a la estructura de un fondo.

Custodia: Protección o vigilancia que se hace de la documentación que se tiene a cargo.

CAPITULO III MARCO METODOLOGICO

3.1. IDEA A DEFENDER

La propuesta de un plan de mejoramiento de archivo fomentará el desarrollo dentro de la institución en forma eficiente y beneficiará a los usuarios internos y externos de la entidad, ya que obtendrán la información requerida de manera ágil y rápida.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación que se propone es cualitativa, porque se constituirán en el soporte que ayudará a determinar el tipo de estrategias a aplicar para el manejo del archivo en la Compañía de Transporte Sitayacu S.A., lo cual se establecerá mediante el empleo de métodos de recolección de datos, como la encuesta, la observación, etc., que al ser tabulados, arrojará una idea general de cómo se debe manejar el archivo en esta institución, lo cual llevará a la investigadora a tomar la decisión en cuánto al diseño de estrategias útiles y prácticas que resuelvan el problema ya detallado.

La investigación que se propone es de tipo descriptiva y bibliográfica por cuanto se limitó a reseñar la situación actual de la documentación en la Secretaría de la Compañía de Transporte Mixto Sitayacu S.A.

3.2.1 Modalidad de la Investigación

3.2.1.1 Bibliográfica.

Consistirá en la realización de búsquedas sobre temáticas relacionadas con la administración de documentos, y más específicamente con los Sistemas de Archivo, incluyendo guías y manuales para saber cómo se lleva este proceso en las organizaciones.

3.2.1.2 De campo

Esta modalidad permitirá permanecer directamente en el espacio estudiado, es decir en el área administrativa de la Compañía de Transporte Mixto Sitayacu S.A., la cual cuenta con una cantidad pequeña de personal administrativo laborando en la misma, todo esto con el fin de que se obtendrá la información necesaria para la Elaboración del Plan de Mejoramiento en el Sistema de Archivo.

3.2.2 Tipo de Investigación

3.2.2.1 Descriptiva.

Este estudio permitió describir la distribución actual del Sistema de Archivo de la Compañía de Transporte Mixto Sitayacu S.A. y los elementos que se encontrarán en el mismo.

3.2.3 Método de Investigación

3.2.3.1 Inductivo.

Con este método se definirá las principales causas del porque no se maneja adecuadamente el archivo de documentos, tales causas serán el que no se aplican las tablas de plazos de conservación, inventarios, foliación, y así también que no cuentan con las condiciones apropiadas como físicas, técnicas y ambientales que permitan aplicar una correcta administración de documentos.

3.2.3.2 Deductivo.

Este método consiste en partir de una Ley General para llegar a conocer antecedentes particulares, en este caso, se parte de que en la Compañía de Transporte Mixto Sitayacu S.A., es inadecuado el manejo del Sistema de Archivo, por cuanto se verificará aspectos

como la capacidad y conocimiento que posee el personal administrativo en materia de archivo de documentos.

3.2.4 Técnicas

3.2.4.1 La Observación Directa.

Esta técnica se realizará directamente en el área administrativa de la Compañía de Transporte Sitayacu, la misma que será muy útil y significativa puesto que el contacto directo con la problemática, permitirá captar información real, confiable y objetiva, la cual una vez procesada aportará en todos los aspectos de esta investigación.

3.2.4.2 Entrevista.

La información de la entrevista que se realizará al Señor Gerente de la Compañía, permitirá sustentar más la propuesta, en vista que se reflejará la necesidad de contar con un Plan de Mejoramiento para poder tratar adecuadamente cada uno de los documentos que se manejan a diario en toda la Compañía.

3.2.4.3 Encuesta.

Con esta técnica se podrá conocer la opinión, valoración y aceptación que tienen tanto los socios y clientes externos de la Compañía de Transporte Mixto Sitayacu S.A., para el desarrollo de un Plan de Mejoramiento en el Sistema de Archivo para el adecuado manejo de la documentación.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Para realizar esta investigación se tomó en cuenta el universo que está dividido en tres grupos: el primero conformado por Directivos, el segundo por los socios y el tercero por usuarios externos promedio atendidos en un laborable de la Compañía Sitayacu.

Tabla N° 1: Composición de la población

| CATEGORÍA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|-------------------|----------|------------|
| Directores | 3 | 3,61 |
| Socios | 20 | 24,10 |
| Clientes externos | 60 | 72,29 |
| TOTAL | 83 | 100 |

Fuente: Empresa

Autor: Alicia Chimbo

3.3.2 Muestra

Se realizará una entrevista a los Directivos de la compañía y la encuesta a los socios y usuarios externos. Proporcionando la información al 100% del universo.

3.3.3 Observaciones

Una vez establecida la población y la muestra que son objeto de estudio en este trabajo investigativo, se procede a describir el método y herramientas para la determinación de los resultados del análisis.

a) Método:

- La búsqueda y ubicación de bibliografía propia de la Compañía, de manera tal que orienten este trabajo investigativo.
- Observación

- Recolección de información
- Análisis e interpretación de los resultados

b) Herramientas:

- La estructura orgánica funcional de la Compañía, constituye una base fundamental para comprobar la población objeto de investigación.
- Selección de la muestra mediante la fórmula de cálculo para poblaciones finitas.

3.4 METODOS, TECNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Método Deductivo

Se aplicó para determinar el área la problemática partiendo de causas y efectos generales hasta establecer el problema objeto de estudio. Además la utilización de este método sirvió para el estudio de los aspectos generales del problema de la falta de estrategias para manejo y control de la documentación en la Compañía

3.4.2 Método Descriptivo

Porque se expondrán los datos e información del área de archivo y como se desarrollan las actividades de manejo y control de correspondencia en la Compañía Sitayacu.

3.4.3 Técnica e Instrumento

Para la recolección de los datos en el presente trabajo se utilizó los siguientes instrumentos:

3.4.3.1 Encuesta

Se utilizará para aplicar la investigación a los socios y clientes externos, que representan el compuesto más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el

fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas de la población.

3.4.3.2 Entrevista

Se lo utilizará para entrevistar a los directivos con un conjunto de preguntas sobre los hechos o aspectos que interesan en una evaluación sobre el manejo y control de documentos, en una investigación o en cualquier actividad que requiera la búsqueda de información. Se trata de un instrumento fundamental para la obtención de datos.

3.4.3.3 Herramientas utilizadas:

3.4.3.3.1 Estadísticas:

Se las utilizaran para determinar porcentajes de aceptación a la propuesta.

3.4.3.3.2 Mapas estratégicos:

Gráficos estadísticos serán quienes visualmente guíen la opinión de los encuestados

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Encuesta a Socios

Resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Compañía Sitayacu S.A.

Preguntas

1. ¿Cuándo solicita de alguna información lo obtiene de manera rápida y oportuna?

Tabla N° 2: Información rápida y oportuna

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| SI | 5 | 25.00 |
| NO | 15 | 75.00 |
| TOTAL | 20 | 100 |

Fuente: Encuesta a los socios

Autor: Alicia Chimbo

Gráfico N° 2: Información rápida y oportuna



ANÁLISIS

Conforme a los datos obtenidos, se puede evidenciar que el 75% de los encuestados correspondiente a la mayoría de la población manifiestan que no es factible obtener pronta la información cuando se requiere de ella; el restante de los encuestados que es el 25% manifiesta tener poca facilidad a la información.

Como se puede apreciar el mayor porcentaje de la población está insatisfecha con el tardío al adquirir una información lo favorable será que exista una organización de documentos, así facilitará al usuario una previa atención, por lo que en la actualidad no se encuentran clasificados de acuerdo a su naturaleza.

2. ¿A observado usted que existe organización de la documentación dentro de la institución?

Tabla N° 3: Organización de la documentación

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| SI | 3 | 15.00 |
| NO | 17 | 85.00 |
| TOTAL | 20 | 100 |

Fuente: encuesta a los socios

Autor: Alicia Chimbo

Gráfico N° 3: Organización de la documentación



ANÁLISIS

El 85% de la totalidad de los encuestados afirman que existe escasa organización en los documentos para una adecuada atención, y el 15% manifiesta que mínima cantidad de documentos están en el lugar que corresponde en la oficina.

Es muy indispensable para la institución en primera instancia mejorar su orden de los escritos siguiendo un sistema de organización de archivo, ya que así permitirá agilizar los trámites pendientes y mejorar la agilidad de entrega de los documentos.

3. ¿Se ha perdido algún documento durante el proceso de gestión de la información?

Tabla N° 4: Perdida de documentación

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| SI | 16 | 80.00 |
| NO | 4 | 20.00 |
| TOTAL | 20 | 100 |

Fuente: encuesta a los socios

Autor: Alicia Chimbo

Gráfico N° 4: Perdida de documentación



ANÁLISIS

Se demuestra que el 80% de los participantes señala el sí, lo que indica que se han perdido un porcentaje significativo de documentos durante el tiempo de su trámite, y el 20% consideran que no hay inconveniente en pérdida de documentos, por lo general el trámite de documentos es muy extenso.

Esto significa que se debe tomar medidas necesarias de clasificación documental y un espacio apropiado para el archivo, en si mantener un registro de documentos que sirva de respaldo, de esta manera permitirá minimizar la pérdida de los documentos durante su trayectoria en trámite y archivo.

4. ¿Considera usted que tener un archivo organizado contribuye al buen servicio y atención a los usuarios?

Tabla N° 5: Archivo organizado

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| SI | 20 | 100 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100 |

Fuente: encuesta a los socios

Autor: Alicia Chimbo

Gráfico N° 5: Archivo organizado



ANÁLISIS

El 100% de los encuestados considera que una correcta distribución de papeles en la Oficina, accederá a lograr una eficiente organización y funcionamiento de los archivos.

Las personas estiman beneficioso, el aplicar una debida administración documental, mejoraría la conservación y archivo de la documentación en la Institución, evitando el deterioro de los mismos, a la vez facilitar el servicio.

5. ¿Considera usted que el personal al cargo posee conocimientos sobre el manejo de la documentación?

Tabla N° 6: Conocimientos en manejo de documentos

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| SI | 6 | 30.00 |
| NO | 14 | 70.00 |
| TOTAL | 20 | 100 |

Fuente: encuesta a los socios

Autor: Alicia Chimbo

Gráfico N° 6: Conocimientos en manejo de documentos



ANÁLISIS

El 70% de la clientes mencionan que el personal a cargo no sabe sobre el manejo del archivo, en si lo realizan con iniciativa propia, y el 30% reduda que si saben sobre el manejo de documento. Pero no conocen las normativas correctas.

Como se puede observar un alto porcentaje de los encuestados afirman que la funcionaria no aplica las normativas archivísticas, se sugiere que el personal se rija a las regla de clasificación de archivo, así contribuirá al mejoramiento en la Gestión documental.

6. ¿Cree usted que si existiera un sistema de archivo mejoraría la organización documental?

Tabla N° 7: Mejora de documentación

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| SI | 20 | 100 |
| NO | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 20 | 100 |

Fuente: encuesta a los socios

Autor: Alicia Chimbo

Gráfico N° 7: Mejora de documentación



ANÁLISIS

La totalidad del 100% de los encuestados considera que se debe mejorar el sistema de organización del archivo en la Institución, para un buen manejo y uso de los respectivos documentos recibidos y despachados.

La tesista manifiesta que una ajustada ordenación de archivos, permitirá la agilidad en el trabajo y alcanzar óptimos resultados, en cuanto a la información requerida por los funcionarios o usuarios internos y externos.

7. ¿Cuáles serían los beneficios al existir un manual para el manejo del archivo?

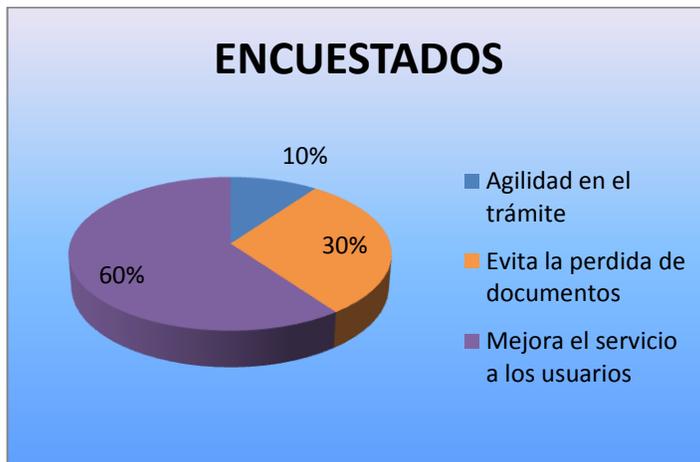
Tabla N° 8: Beneficios de archivo

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------------------------------|-------------|------------|
| Agilidad en el trámite | 2 | 10.00 |
| Evita la pérdida de documentos | 6 | 30.00 |
| Mejora el servicio a los usuarios | 12 | 60.00 |
| TOTAL | 20 | 100 |

Fuente: encuesta a los socios

Autor: Alicia Chimbo

Gráfico N° 8: Beneficios de archivo



ANÁLISIS

El 60% de las personas encuestadas considera más favorable es que mejoraría el desempeño en el servicio, el 10% responden que el beneficio también recae en la agilidad de trámite de los documentos; y el 30% ayudara para que no se pierda la información.

Basándose a los resultados se puede analizar que la existencia de un manual de manejo del archivo facilitarían el trabajo y no existirá los inconvenientes de desaparición de documentos, a su vez ayudaría notablemente en su desempeño.

8. ¿Cree usted importante que los Directivos deben aprobar un plan de mejoramiento en el sistema de archivo de la Compañía de Transporte Sitayacu?

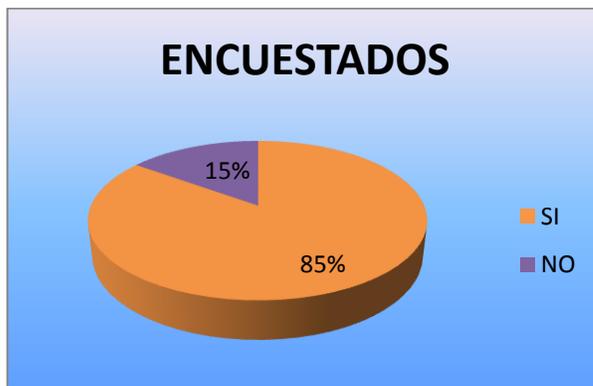
Tabla N° 9: Aprobación de plan de mejoramiento

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| SI | 17 | 85.00 |
| NO | 3 | 15.00 |
| TOTAL | 20 | 100 |

Fuente: encuesta a los socios

Autor: Alicia Chimbo

Gráfico N° 9: Aprobación de plan de mejoramiento



ANÁLISIS

La totalidad del 85% los encuestados están de acuerdo en que las directores deben preocuparse por crear estrategias que permitan un mejor manejo y control de la documentación que se tramita internamente en la Institución, para dar una mejor atención al usuario y un 15% no cree que se debe cambiar porque el usuario ya está acostumbrado a realizar los trámites acorde a su necesidad.

Un archivo correctamente organizado es fundamental dentro de la institución, porque de ese modo la Compañía accederá al crecimiento y adelanto con respecto a su entorno laboral.

3.5.2 Encuesta a Clientes Externos

1. ¿Usted conoce si existe algún plan de mejoramiento del sistema de archivo en la compañía?

Tabla N° 10: Plan de mejoramiento

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|----------|-------------|------------|
| SI | 20 | 33 |
| NO | 40 | 67 |
| TOTAL | 60 | 100 |

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Alicia Chimbo

Gráfico N° 10: Plan de mejoramiento



ANALISIS

Al realizar la pregunta a los clientes externos el 67%, respondieron que no conocen un plan de mejoramiento y el 33% respondieron que si conocen un plan y con estos resultados se evidencia que es muy importante y necesario implementar un plan de mejoramiento del sistema de archivo.

2. ¿Los trámites que usted realiza en la Compañía de Transporte Mixto Sitayacu S.A. son?

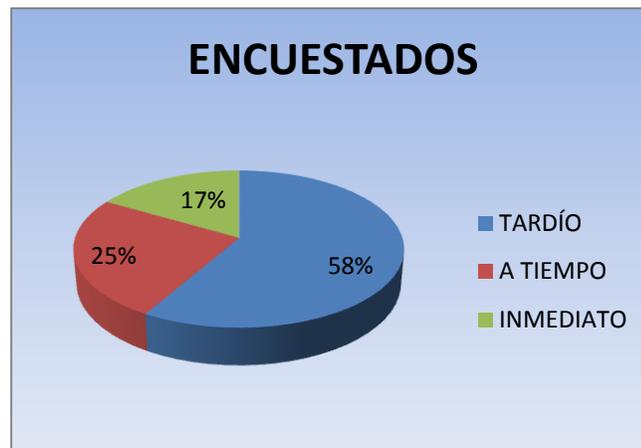
Tabla N° 11: Tramites realizadas

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------|-------------|------------|
| TARDÍO | 35 | 58 |
| A TIEMPO | 15 | 25 |
| INMEDIATO | 10 | 17 |
| TOTAL | 60 | 100 |

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Alicia Chimbo

Gráfico N° 11: Tramites realizadas



ANALISIS

Al realizar la pregunta la respondieron un 58% que los documentos son Tardíos, 25% la tramitación se realiza a tiempo y 17% los tramites se da de inmediato, con estos resultados se evidencia que es muy importante y necesario realizar una implementación de un plan de mejoramiento del sistema de archivo que permita agilizar todos los trámites que se desarrollen en la compañía.

3. ¿Usted cree que con la implementación de un plan de mejoramiento del sistema de archivo en la Compañía se solucionarían los inconvenientes en el servicio de entrada, salida de documentos y su respaldo?

Tabla N° 12: Solución de inconvenientes

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| SI | 35 | 58 |
| NO | 25 | 42 |
| TOTAL | 60 | 100 |

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Alicia Chimbo

Gráfico N° 12: Solución de inconvenientes



ANALISIS

Al preguntar que si se resolverá los inconvenientes en los documentación respondieron un 58% que si resolverá y un 42% que no se resolverá, En base a estos resultados podemos observar que el personal de la institución toma mucha importancia a la gestión documental y la gran mayoría siente que esta no supera un nivel de aceptabilidad y se encuentra consiente que el plan de mejoramiento en este campo se solucionaría estos inconveniente.

4. ¿Cómo califica usted el servicio de atención que ofrece el personal de la compañía en la entrega de documentos solicitados?

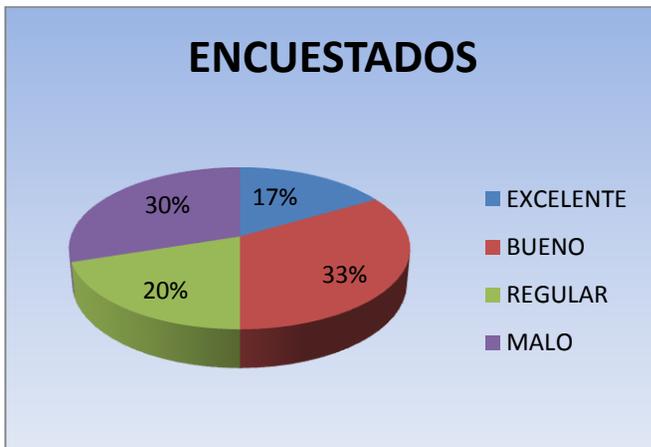
Tabla N° 13: Servicio en la entrega de documentos

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------|-------------|------------|
| EXCELENTE | 10 | 17 |
| BUENO | 20 | 33 |
| REGULAR | 12 | 20 |
| MALO | 18 | 30 |
| TOTAL | 60 | 100 |

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Chimbo Alicia

Gráfico N° 13: Servicio en la entrega de documentos



Análisis:

Al pregunta se Respondieron un 33% Bueno, 20% regular, 17% excelente y 30% malo con estos resultados se evidencia que es muy importante y necesario que se debe mejorar el servicio de atención que ofrece.

5. ¿Existe personal adecuado para el manejo de la documentación en la compañía?

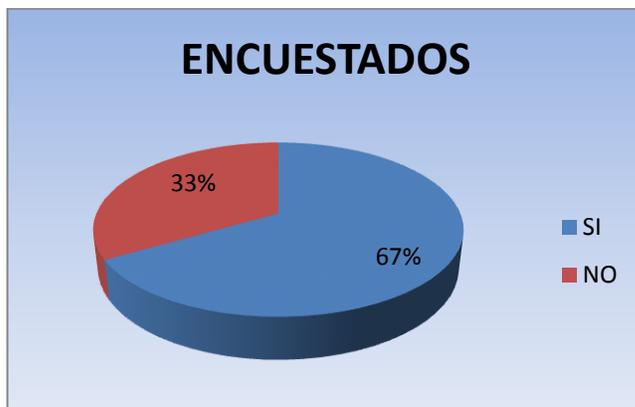
Tabla N° 14: Servicio en la entrega de documentos

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|----------|-------------|------------|
| SI | 40 | 67 |
| NO | 20 | 33 |
| TOTAL | 60 | 100 |

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Chimbo Alicia

Gráfico N° 14: Personal adecuad



Análisis:

Al preguntar que si tiene personal adecuado respondieron un 67% SÍ y NO 33%, En base a estos resultados podemos observar que es necesario contar con un personal adecuado que maneje la documentación, razón por lo cual de acuerdo a estos resultados se evidencia que el departamento no lo tiene por lo que será necesario la implementación de un personal acorde a la función.

6. ¿Usted cree que los documentos reposan en un lugar seguro?

Tabla N° 15: Documentos seguros

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|----------|-------------|------------|
| SI | 15 | 25 |
| NO | 45 | 75 |
| TOTAL | 60 | 100 |

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Chimbo Alicia

Gráfico N° 15: Documentos seguros



Análisis:

Al preguntar que si **¿Usted cree que los documentos reposan en un lugar seguro?** Respondieron un 25% SÍ y NO 75%, En base a estos resultados podemos observar que el personal del departamento considera que los documentos no reposan en un lugar seguro, situación que evidencia que es necesario buscar un lugar adecuado para la documentación que se genere.

7. ¿Según su criterio como se debería organizar los archivos activos en la Compañía?

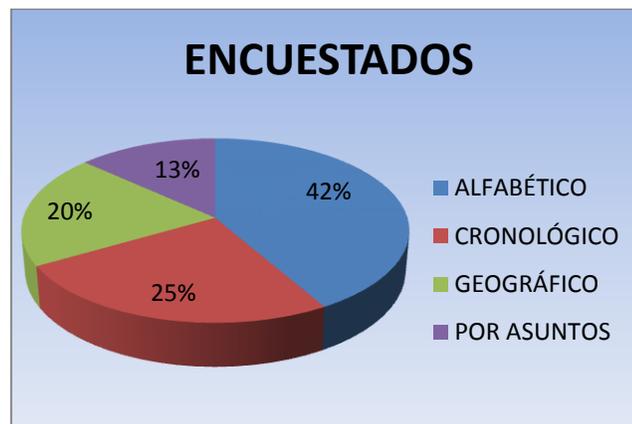
Tabla N° 16: Organización de archivos

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-------------|-------------|------------|
| ALFABÉTICO | 25 | 42 |
| CRONOLÓGICO | 15 | 25 |
| GEOGRÁFICO | 12 | 20 |
| POR ASUNTOS | 8 | 13 |
| TOTAL | 60 | 100 |

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Chimbo Alicia

Gráfico N° 16: Organización de archivos



Análisis:

Al preguntar Respondieron un 42% En orden alfabético, 13% por asuntos, 25% en forma cronológica, y 20% en orden Geográfico. En base a estos resultados podemos observar que los archivos se deberían organizar primeramente en orden alfabético a pesar que no existe mucha diferencia en las demás formas de organización por lo tanto la primer opción de organizar es en orden alfabético.

8. ¿Según su criterio cuales serían los elementos de clasificación a tener en cuenta para mejorar el sistema de archivo en la Compañía de Transporte Mixto Sitayacu S.A.?

Tabla N° 17: Elementos de clasificación

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| ORGÁNICA | 25 | 42 |
| FUNCIONAL | 20 | 33 |
| POR MATERIAS | 15 | 25 |
| TOTAL | 60 | 100 |

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Chimbo Alicia

Gráfico N° 17: Elementos de clasificación



Análisis:

Al preguntar respondieron un 42% en forma orgánica, 33% funcional, 25 % por materias, lo cual nos indica que el elemento de clasificación que mejoraría el sistema de archivo en el departamento sería en forma orgánica.

9. ¿Considera usted que es importante capacitar al personal administrativo del manejo de archivo activo?

Tabla N° 18: Capacitación al personal

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|----------|-------------|------------|
| SI | 45 | 75 |
| NO | 15 | 25 |
| TOTAL | 60 | 100 |

Fuente: Encuestas aplicadas

Realizado por: Chimbo Alicia

Gráfico N° 18: Capacitación al persona



ANALISIS

Al preguntar, Respondieron un 75% SÍ y NO 25%, mediante esta pregunta se evidenció que los colaboradores de la institución en sí necesita una capacitación inmediata para desarrollar mejor sus actividades diarias y de esta forma contribuir a la eficiencia y eficacia en su entorno laboral y ofertar un servicio al cliente de calidad.

3.5.3 Entrevista a Directivos

PREGUNTAS:

1. ¿Conoce usted que es sistema de archivo?
.....
.....
2. ¿La secretaria posee un sistema de registro de entrega y recepción de los documentos?
.....
.....
3. ¿Considera que el espacio asignado para el archivo es el adecuado?
.....
.....
4. ¿Cuenta con personal capacitado para la organización de los documentos?
.....
.....
5. ¿Conoce usted los procedimientos adecuados para el almacenamiento de la información?
.....
.....
6. ¿Considera usted que tener un archivo efectivamente organizado contribuye al buen servicio y atención al usuario?
.....
.....
7. ¿Qué documentos no se transfieren al archivo?
.....
.....
8. ¿Quién necesita tener acceso a los documentos de archivo controlados por el sistema de administración de documentos de archivo?

.....
.....

9. ¿Cuál sería el tiempo aproximado para archivar un documento?

.....
.....

10. ¿Cómo considera la propuesta del plan de mejoramiento del sistema de archivo para la Empresa?

.....
.....

3.5.4 Verificación de Resultado

La idea a defender en el presente trabajo de titulación se refiere a que la propuesta de un plan de mejoramiento de archivo fomentará el desarrollo dentro de la empresa para brindar un buen servicio a la sociedad, determinando que en la encuesta dirigida a socios y clientes externos de la compañía, de acuerdo a las preguntas aplicadas de que cuando solicita de alguna información lo obtiene de manera rápida y oportuna el 75% dicen que no, justificando de esta manera la necesidad de presentar la propuesta.

Preguntas 1, 3, y 5,10 de la encuesta aplicada, las mismas que en un porcentaje notorio respaldan la idea propuesta y a ser defendida, y a esta se le presentan los siguientes argumentos:

1.- Aliados

- Los colaboradores del departamento tienen toda la predisposición para participar dentro del plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo, el cual les permita mejorar la atención al cliente interno y externo.
- Plan de mejoramiento continuo del sistema de archivo en el Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza cuenta con los recursos humanos necesarios para poner en marcha su implementación.
- Mediante la entrevista aplicada al director del departamento se evidenció un apoyo incondicional a la implementación del plan de mejoramiento continuo.

2.- Oponentes

- La falta de capacitación en un manejo efectivo de un archivo activo.
- El Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza no cuentan con capacitación técnica que permita implementar un sistema de archivo de la documentación adecuado.
- Hace falta un Flujograma actual de los procesos de gestión de la documentación.

3.- Oportunidades

- El departamento Jurídico es generadora y receptora de documentos e información que sirven para conocer la evolución de varios trámites administrativos de ésta, pero en dependencia de su gestión, dependerá su acceso y disponibilidad.
- Todos los usuarios deberán recurrir con frecuencia a los documentos que se han producido, recibido para verificar muchos de los tramites, llevar a cabo investigaciones, tomar decisiones, mantener las evidencias y conservar la memoria para el futuro con lo que está expuesta a la afluencia continua de usuarios que acreditaran su eficiencia.
- La gestión de sus archivos y documentos tienen incidencia general en toda la institución, esto conllevará la racionalización de los procesos y la optimización de los recursos.

4.- Riesgos

- Los documentos de archivo contienen información que constituye un recurso valioso y un activo importante de la organización, por lo tanto se debería tomar una adopción de un criterio sistemático para la gestión de documentos de archivo
- Cuando no existen sistemas unificados de gestión, se produce un mal uso y aprovechamiento de los recursos, se aplican prácticas de archivos que tienen como única base la intuición o el criterio personal, o, simplemente se siguen prácticas heredadas, sin plantearse su idoneidad, y siempre sujetos a las opiniones cambiantes de los responsables de cada área.
- El archivo se convierte en una fuente de información sobre las actividades de la organización que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones, al tiempo que garantiza la elevación de responsabilidades frente a las partes interesadas presentes y futuras.

CAPITULO IV MARCO PROPOSITIVO

4.1. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

Plan de Mejoramiento en el Sistema de Archivo de la Compañía de Transporte Mixto Sitayacu S.A. de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza.

4.1.1. Datos Informativos

Empresa: COMPAÑÍA DE TRANSPORTE MIXTO SITAYACU S.A.

Provincia: Pastaza

Cantón: Pastaza

Ciudad: El puyo

Dirección: Ubicada en el Barrio Obrero, calles Guayas y Guaranda

Teléfonos: (03) 2886185 - 0995103695

Responsable de la investigación: Alicia Nivia Chimbo Shiguango

4.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

De acuerdo a la investigación realizada mediante la aplicación del cuestionario se puede afirmar que en el área de secretaria, no se evidencia la ejecución de un plan de mejoramiento del sistema de archivo que otorgue un sistema estandarizado en lo que respecta a la administración de sus archivos. Lo anterior está directamente relacionado con la incapacidad de actuar en red al momento de implementar la circulación de información cuando los usuarios así lo requieran.

La gestión documental es una actividad que tiene repercusión desde el surgimiento del documento, es parte de la actividad administrativa, en la que se recepciona, utiliza y conserva, con el fin de que se evidencia la realidad y podría llegar a convertirse en documento histórico. A través de las fases del ciclo de vida se garantiza la mayor eficiencia

y eficacia del trabajo, que se traduce en organización, agilidad, rentabilidad. Es por ello que se requiere del estudio constante del Sistema de Gestión Documental, o algunos de sus procesos, para conocer en una institución, empresa u organismo, el estado en que se encuentra y así constatar la realidad y poder desarrollar programas que mejoren la situación.

En el desarrollo de esta investigación concretamente los resultados evidenciados en el capítulo tres de la investigación exigen una propuesta que solucione las diferentes dificultades encontradas, planteadas a partir del establecimiento de un Plan de mejoramiento del sistema de archivo en la compañía Sitayacu S.A., que permita operar estandarizada mente y ofrezcan los mismos servicios, con un mismo estándar de calidad.

4.2.1. Contenido de Propuesta

En este capítulo se exponen los aspectos relacionados con la propuesta un Plan de mejoramiento en el sistema de archivo, mediante la implementación de procesos estandarizados en la clasificación y organización de los documentos activos, esta alternativa no solo resuelve el problema central identificado, sino que se mejorará notablemente el sistema de archivo, permitiendo mejorar los tiempos de atención a los clientes internos y externos, definiendo roles, funciones y responsabilidades que en la actualidad se encuentran difusas y poco definidas, finalmente los procesos que se establezcan de los archivos activos optimizara la cantidad de actividades de los procesos actuales.

4.2.2. Objetivos:

4.2.2.1. Objetivo General

Fortalecer el sistema de archivo documental de la Compañía de transporte Sitayacu S.A., de forma tal que la gestión de documentos esté acorde a los principios archivísticos que se articulen con la perdurabilidad, inalterabilidad, seguridad, integridad y autenticidad para que contribuya al uso de los recursos para beneficiar el medio ambiente.

4.2.2.2. Objetivos Específicos

- Definir técnicas de organización del archivo documental
- Alinear la gestión documental de la compañía a la normalización del proceso archivístico.
- Capacitar al personal en el manejo del sistema de archivo
- Mejorar la presencia institucional del sistema de archivo documental
- Aprovechar las herramientas informáticas disponibles
- Adecuar un espacio para los documentos de la compañía.

4.2.3. Identificación de la Situación Actual:

Comprende la recolección de información precisa, como base para determinar la situación actual de la compañía, analizando las diversas herramientas que permiten identificar la problemática a la cual se enfrenta el sistema de archivo. Esta evaluación se concentra desde una visión global, en las áreas administrativas, técnicas, tecnológicas y archivísticas, entre otros; con el fin de determinar y posteriormente priorizar los que están siendo mayormente afectados.

4.2.3.1. Priorización de Aspectos Críticos

En esta etapa se determina de manera ecuánime, mediante una tabla de evaluación, el nivel de impacto que tienen los aspectos críticos en referencia a los ejes articuladores que representan la función del sistema de archivo.

La priorización de los aspectos críticos se detalla en la tabla siguiente:

Tabla N° 19: Priorización de aspectos críticos

| Aspecto crítico | Componentes | Solución directa |
|---|--|-------------------------|
| Frágil presencia institucional del sistema de archivo documental | El sistema de gestión de archivo no está consolidado en la Compañía, lo que evidencia la falta de personal asignado para este fin. | X |
| Subutilización de herramientas informáticas | Desaprovechamiento del uso del documento electrónico | X |
| | Desconocimiento del uso herramienta informática para el manejo de correspondencia | X |
| | Existencia de documentos producidos y almacenados en medio electrónico sin control ni políticas de Administración | X |
| | Altos volúmenes de uso de soporte papel en comunicaciones | X |
| | No se aplica ningún medio alternativo para la consulta de documentos | X |
| Insuficiencia en la normalización de procesos para el sistema de archivo | Deficiente normalización del proceso de gestión Documental | X |
| | No se aplica un plan de transferencias documentales | X |
| | No se han aprobado las Tablas de Retención Documental – TRD | X |
| | No se ha elaborado Programa de Gestión Documental | X |
| | No se elaboran inventarios documentales en los archivos de gestión | X |
| Desorganización de | Desorganización de los archivos de gestión | X |

| | | |
|---|---|---|
| archivos documentales | Dificultad para seguimiento a la trazabilidad de las comunicaciones | X |
| | Falta de descripción archivística | X |
| Falta de capacitación en la gestión de archivo | Conocimiento deficiente por los funcionarios sobre las responsabilidades en gestión documental | X |
| Inadecuado espacio para los documentos | Ciclo de vida de los documentos integrando aspectos administrativos, legales y funcionales | X |
| | Los documentos requieren almacenamiento electrónico | X |
| | El personal de la entidad conoce la importancia de un buen sistema de gestión de documentación. | X |
| | Se cuenta con presupuesto adecuado para adecuar la infraestructura de almacenamiento de documentos. | X |

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Alicia Chimbo

4.2.4. Visión estratégica

La visión de la compañía es mejorar su función archivística, basándose en los aspectos críticos y los ejes articuladores con mayor prioridad a fin de mejorar estos aspectos relacionándola con los objetivos específicos y los planes proyectados de la institución.

Tabla N° 20: Base para la formulación estratégica

| Aspectos críticos | Prioridad | Ejes articuladores | | | | |
|--|-----------|-------------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| | | Acceso a la información | Aspectos informáticos | Administración de archivos | Preservación de la información | Fortalecimiento y articulación |
| | | Prioridad | | | | |
| Desorganización de archivos documentales | 1 | | | | | |
| Insuficiencia en la normalización de procesos para el sistema de archivo | 2 | | | | | |
| Falta de capacitación en la gestión de archivo | 3 | | | | | |
| Frágil presencia institucional del sistema de archivo documental | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Subutilización de herramientas informáticas | 5 | | | | | |
| Inadecuado espacio para los documentos | 6 | | | | | |

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Alicia Chimbo

4.3. Diseño del sistema de archivo a utilizar

- **Objetivo:** Elaborar los instrumentos archivísticos: Programa de Gestión Documental, Tabla de Retención Documental y Sistema Integrado de Conservación, revisar y actualizar los procedimientos, guías, instructivos existentes del proceso de gestión documental y realizar asistencia técnica para su implementación.

- **Alcance del plan:**

1. Elaborar los instrumentos archivísticos: Programa de Gestión Documental, Tabla de Retención Documental y Sistema Integrado de Conservación a partir del diseño con que ya cuenta la entidad y realizar asistencia para su implementación.
2. Realizar asistencia técnica para la implementación a partir de las correcciones efectuadas.
3. Revisar los procedimientos, guías, instructivos existentes del proceso

Plan para capacitación en sistema de archivo documental

a) **Objetivo:** Realizar inducción, reinducción y capacitación en gestión documental a funcionarios, directivos y socios de la Compañía “Sitayacu”.

b) **Alcance del plan:** Este plan involucra:

- Inducción, reinducción y capacitación a funcionarios, directivos y socios en el sistema de archivo aprobado para la compañía
- Inducción, reinducción, capacitación y asistencia técnica a funcionarios y contratistas sobre organización de sistema de archivos de gestión y en gestión documental en general
- Inducción, reinducción y capacitación a funcionarios, directivos y socios sobre uso del software de correspondencia existente.
- **Responsable:** Secretaria de la Compañía

Plan para consolidar presencia del sistema de archivo

a) **Objetivo:** Fortalecer la presencia de la gestión documental a nivel directivo y en la Compañía “Sitayacu”.

b) **Alcance del plan:**

- Inclusión del sistema de archivo en el Asamblea General de Socios
- Instruir al personal del nivel directivo sobre la importancia y responsabilidades del sistema de archivo institucional
- Unificar las actividades de archivo y correspondencia bajo una misma dependencia.

- Responsable: Secretaria de la Compañía

Plan para adquisición de tecnología para el mejoramiento del sistema de archivo

a) **Objetivo:** Adquirir una solución tecnológica para la implementación del plan de mejoramiento del sistema de archivo de la Compañía “Sitayacu”

b) Alcance del plan:

- Levantamiento de requerimiento y necesidades en los procesos de gestión documental
- Elaborar estudio de mercado y análisis de casos
- Plan piloto de adquisición y desarrollo para el mejor funcionamiento del sistema de archivo documental
- Evaluación y ajustes de sistema.
- Adquisición integral de la herramienta tecnológica
- Implementación del sistema.
- **Responsable:** Secretaría General, Gerencia.

Plan para remodelar y adecuar archivo central

a) **Objetivo:** Remodelar el espacio asignado al archivo central de la Compañía y adecuar la infraestructura con que se cuenta para administrar y conservar la documentación acorde con la normatividad vigente.

b) Alcance del plan:

- Estudio y evaluación de necesidades de adecuaciones a infraestructura
- Ejecución de estudio de mercado (solicitud de cotizaciones)
- Elaboración de estudios previos
- Contratar ejecución de remodelación y adecuaciones
- Seguimiento a contrato

Elaboración del Mapa de ruta

La ejecución de los planes en el tiempo se puede observar en el siguiente cuadro:

Tabla N° 21: Mapa de Ruta

| Plan | Ejecución | | |
|--|-------------|---------------|-------------|
| | Corto plazo | Mediano Plazo | Largo Plazo |
| | 2015 | 2016 | 2017 |
| Plan para organización de archivos documentales: | | | |
| Plan para la elaboración de instrumentos archivísticos y normalización del proceso en el sistema de archivo documental | | | |
| Plan para capacitación en sistema de archivo documental | | | |
| Plan para consolidar presencia del sistema de archivo | | | |
| Plan para adquisición de tecnología para el mejoramiento del sistema de archivo | | | |
| Plan para remodelar y adecuar archivo central | | | |

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Alicia Chimbo

4.4. Propuesta de un Plan de Mejoramiento del Sistema de Archivo

4.4.1. Operatividad del Sistema de archivo de la Compañía

Articuladas al Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos emitido por el Consejo Nacional de Archivo.

Control Documental:

Establece los procedimientos de:

- a) **Entrada del documento:** Donde se realizará:

1. *Recepción de documentos:* La Unidad de Archivo Central (UAC), es responsable de la recepción oficial de la documentación dirigida a la entidad, ninguna otra instancia o persona de la entidad deberá, si no tiene una disposición por escrito, recibir la documentación oficial para su trámite. La Unidad de Archivo Central (UAC), tendrá la obligación de receptor el documento consignando los datos respectivos, según el control adoptado por la institución, va respaldada por un sello institucional o formato.
2. *Calificación de documentos:* Se determinará si son de carácter oficial o personal.

Documentos Oficiales: Se califican como documentos oficiales en los siguientes casos:

- Cuando el sobre va dirigido a nombre de la institución
- Cuando el sobre va dirigido al cargo del funcionario
- Cuando el sobre va dirigido el nombre y cargo del funcionario

Documentos Personales: Se califican como documentos personales en los siguientes casos:

- Cuando el sobre va dirigido el nombre de la persona y la Institución donde labora.
- Cuando está impreso en el sobre la leyenda “Personal”. Este tipo de documentos calificados como personales, se entregarán cerrados al destinatario previo registro de los principales datos de referencia del sobre.
- Cuando exista duda sobre el documento calificado como personal y se presuma que sea oficial, el responsable de esta actividad, utilizará un sello en el sobre con la leyenda: “en caso de ser oficial, favor devolver al archivo central para su registro”

3. *Apertura y sello:*

- Todas las comunicaciones recibidas y calificadas como oficiales, serán abiertas y revisadas por el responsable designado para esta labor, quien determinará si el

documento cumple con los requisitos establecidos por la Institución de acuerdo al tipo de trámite, igualmente verificará si el documento tiene la firma de responsabilidad, la dirección para la respuesta, existencia de anexos, fechas, etc.

- Todas las comunicaciones oficiales serán selladas con la leyenda “Correspondencia oficial de la Compañía y se anotará la fecha y número de registro del trámite, estos datos se harán constar en la parte superior del documento. Estos documentos pasarán a ser propiedad de la Institución.

4. *Registro y Control de trámites de documentos:* Constituirá un acto jurídico y administrativo que responsabilizará a la Institución en el cumplimiento eficiente de un trámite, además garantizará al usuario el control y seguimiento de la documentación recibida, la distribución a la unidad que se encargará del trámite en forma ágil y oportuna, la organización de la documentación generada y la conservación y el acceso para futuros requerimientos.

REGISTRO Y CONTROL DE TRÁMITE DE DOCUMENTOS

CASILLERO

ACTIVIDAD

Registro No.:

Numeración consecutiva anual que recibe el documento para su identificación de trámite Interno.

Procedencia:

Identificación del lugar geográfico que procede el documento.

Remitente:

Identificación de la Institución, cargo y persona que remite el documento.

Clase y No. del Doc.:

Datos del tipo de documento y numeración del trámite.

Dirigido a:

Cargo y/o nombre del funcionario que está dirigido el documento.

Fecha de Origen:

Dato de fecha del documento.

Fecha de Registro:

Dato de fecha con la que se registra el documento.

| | |
|---------------------------|--|
| Asunto: | Resumen del asunto que trata el documento. |
| Anexos: | Detalle de los adjuntos que vienen con el documento. |
| Enviado a: | Nombre de la Unidad Administrativa que le corresponde cumplir la gestión de trámite. Inicial, fecha y hora Datos y firma del responsable |
| Recepción Interna: | de la Unidad Administrativa que recibe el documento con fecha y hora. |
| Observaciones: | Datos adicionales relacionados al documento. Acciones que establece el Jefe de la Unidad de trámite, incluye firma de responsabilidad de la acción y fecha. |
| Acción a tomar: | |
| Salida: | Información del documento elaborado por la Unidad Administrativa en atención al trámite. |
| Archivado en: | Ubicación física donde es archivado el documento. |

5. *Distribución de comunicaciones:* La Unidad de Archivo Central recibe la documentación oficial, elabora inmediatamente el registro y control de trámite de los documentos, estableciendo el mecanismo de seguimiento administrativo del trámite. Las comunicaciones “personales”, o “confidenciales” una vez abierta por los destinatarios se determinen contener asuntos oficiales, deben ser devueltas al Área de Archivo Central para su registro. El registro y control de trámite de los documentos se lo realizará a través de un formato. Ejemplo: La Unidad de Archivo Central distribuirá con la mayor rapidez los documentos oficiales registrados a las unidades administrativas que les corresponde atender el trámite, de acuerdo a procedimientos internos establecidos.

6. *Organización de los archivos de Control (tarjeteros):* El Área de Archivo Central, manejará archivos de los formatos de Control por Remitente Las Unidades

Administrativas, establecerán el Tarjetero de Control por Remitente (Asunto u Organizacional) para el formato UAC-CTRT-01.

b) Gestión del documento: A efectos de garantizar un seguimiento y control de los documentos en trámite y un adecuado manejo documental por parte de las Unidades Administrativas de la Entidad, se observan los siguientes principios básicos:

- La Unidad Administrativa debe tener constancia de su creación y definido su nivel jerárquico y funcional en la Estructura Institucional y un responsable que la dirija.
- Las funcionarias responsable de la recepción, secuencia del registro, seguimiento y tenencia de los documentos son las Secretarías a nivel de Unidad Administrativa.

1. Trámite y Control Interno del Documento en una Unidad Administrativa

- El seguimiento y control del documento en trámite que pasa a otra Unidad Administrativa, se efectuará por medio de un control interno de documentos, diseñado por el Archivo Central, por lo que debe volver primero a esta Unidad.
- El éxito del control y seguimiento de los trámites implica la coordinación y colaboración de las Unidades Administrativas con el Archivo Central.
- Los responsables de las dependencias entregarán en forma ágil a los tramitadores para el establecimiento de la respuesta.

2. Siglas de Identificación y Numeración del Documento

- Las unidades administrativas deberán utilizar en sus comunicaciones una sigla que la identifique de las demás, pudiendo ser numérico, alfabético o alfanumérico.
- La numeración que se le asigne al momento de la recepción en la UAC, se mantendrá en las Unidades Descentralizadas, para un mejor control.
- La numeración de documentos creados internos y externos será consecutiva anual, manteniendo una relación correlativa completa.

- Secretaría General es la responsable del control, registro, numeración, fechado y distribución de los acuerdos, contratos, convenios, ordenanzas, decretos y resoluciones. La numeración es consecutiva por cada período de Gobierno.

3. Elaboración de Respuestas

- Para cada tipo de trámite, la Unidad Administrativa establecerá el número de copias a utilizarse y su distribución.
- Toda respuesta oficial al igual que los anexos llevará en las copias y al pie del documento la sumilla de firma de responsabilidad de los funcionarios que intervienen en la elaboración.

c) Salida del documento:

- Los tramitadores son los responsables de la atención a los documentos que reciben, debiendo reducir al máximo el tiempo establecido para cada tipo de trámite, sobre todo para el caso de correspondencia urgente.
- La correspondencia de salida, en caso de haber respuesta oficial, conservará en todos los casos una copia que será integrada al expediente respectivo y una copia para la Unidad del Archivo Central.
- La salida de correspondencia derivados de trámites emprendidos por la Institución, constituyen un importante factor para que la Entidad cumpla oportuna y completamente la función que le corresponde dentro del aparato estatal, manteniendo en forma efectiva el servicio de comunicación con el usuario, con otras instituciones o internamente.

1. Control y despacho de documentos:

- El Archivo Central es el responsable del despacho de los documentos de la Institución con la máxima agilidad, siendo el único autorizado para distribuir a nivel

provincial, nacional o internacional la correspondencia de salida de las diferentes unidades administrativas, que le será entregada directamente por la Secretaria General.

- Todo documento que se envíe a través de fax u otro medio electrónico, que no garantice la durabilidad de la información, será remitido el original inmediatamente a su destinatario.
- La Unidad de Archivo Central, establecerá un Registro de Salida de correspondencia, debiendo utilizar un formato.
- En el caso de entrega de correspondencia a través de empresas intermediarias de encomiendas nacionales o internacionales, se utilizará el mismo registro, indicando los datos de: Transporte utilizado y nombre de la empresa, fecha y número de guía de envió.

d) Retroalimentación de la información:

- El Archivo Central ejerce la función de información al usuario siendo responsable de llevar eficientemente el Control del Trámite iniciado.
- El Archivo Central es el responsable de actualizar la Salida de la gestión documental con la de Entrada a través del retorno del formato UAC-CTRTR-RCD-01 REGISTRO Y CONTROL DE TRÁMITE DE DOCUMENTO, en el tarjetero respectivo.

1. Cancelación del Control de Trámite:

- En el caso de que exista respuesta oficial, la copia de la comunicación o respuesta que reciba el Archivo Central, será archivada en orden numérico o cronológico por procedencia a nombre de la unidad administrativa, en orden orgánico estructural.

- Los trámites que no requieran contestación, la autoridad ordenará la acción de archivo con su firma y fecha en el casillero del formato UAC-CTRT-RCD-01; la secretaria actualizará la acción en su registro y devolverá el formato UAC-CTRT-RCD-01 al Archivo Central.
- La Unidad de Archivo Central, reportará a la máxima autoridad aquellos trámites que no han sido atendidos a través de un reporte de trámites pendientes; autoridad que tomará las acciones o sanciones del caso.

2. *Control de Préstamo Interno de Documentos*

- El Préstamo Interno de documentos se refiere al servicio que las Unidades Administrativas deberán cumplir hacia los empleados y funcionarios que trabajan en la propia Institución y que por el cumplimiento de sus funciones necesitan consultar documentos, para el efecto se deberá utilizar un formato. siendo su función controlar la documentación prestada, identificar a la persona que se proporciona este servicio y recuperar en los plazos.
- El responsable de esta función deberá utilizar separativos en los sitios que ha localizado el material documental, retirándolo sin alterar el orden en que se guarda la documentación restante, verifica la información que se encuentre completa y en buen estado.
- El responsable del préstamo a la devolución, se cerciorará de que el material documental se encuentra completo y en buen estado, de no haber irregularidades que ameriten otra gestión procede a sellar la solicitud “devuelto”, así como la fecha y hora de devolución en presencia del usuario.
- El responsable de la unidad localiza dentro del archivo que originó el préstamo, el lugar que corresponde al material devuelto y procede a reintegrarlo, retirando el separativo y cerciorándose de no alterar el orden de la documentación ubicada en la caja de depósitos establecidos.

Conservación de la documentación

1. Todas las instituciones están obligadas a establecer programas de seguridad para proteger y conservar los documentos en cada una de las unidades archivísticas, puede incorporar tecnologías de avanzada en la protección, administración y conservación de sus archivos, empleando cualquier medio electrónico, informático, óptico o telemático, siempre y cuando se hayan realizado estudios técnicos como conservación física, condiciones ambientales, operacionales, de seguridad, perdurabilidad y reproducción de la información así como del funcionamiento razonable del sistema.
2. Los documentos reproducidos por los citados medios, gozarán de la validez y eficacia del documento original, siempre que se cumplan los requisitos exigidos por las leyes procesales y se garantice la autenticidad, integridad e inalterabilidad de la información.
3. Toda información cuenta con respaldos a través de soportes de comprobada durabilidad y calidad, de acuerdo con las normas nacionales o internacionales que para el efecto sean acogidas.
4. Los documentos de conservación permanente podrán ser copiados en nuevos soportes, debiendo preverse un programa de transferencia de información para garantizar la preservación y conservación de la misma.
5. Los respaldos de los documentos vitales, considerados indispensables para la institución, son archivados en diferentes sitios a los originales con las seguridades del caso.
6. Ningún documento original puede ser eliminado aunque hayan sido reproducidos por cualquier medio; excepto aquellos documentos que consten en la Tabla de Plazos de Conservación, elaborados por la institución y puestos a consideración del Consejo Nacional de Archivos para su autorización de eliminación o traslado al Archivo Intermedio.

Áreas Físicas de los Archivos

1. Archivo Central o Archivo Pasivo a más de contar con la oficina de labores Administrativas que incluyen equipos y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades diarias y la mesa de consulta, deberá disponer de un depósito de documentos que estará ubicado en lo posible en la planta baja del edificio, ya que soportará un gran peso

por la acumulación de documentos. El peso por metro lineal de documentos es de 50 a 60 kilogramos, la altura estará en un máximo de 2,20 mts., la superficie de un depósito de Archivo puede ser de máximo 200 metros cuadrados.

Las entidades públicas que carezcan de espacio físico y necesiten conservar los archivos, podrán arrendar depósitos de archivos a empresas especializadas a través de contratos, estableciendo en una de las cláusulas que el arrendador se responsabiliza de su custodia y la administración de la información a través de un coordinador nombrado por el arrendatario.

- ***Iluminación:***

Si el Archivo tiene ventanas por donde ingresan los rayos solares, debe colocarse cortinas metálicas semiabiertas y fijas para que la luz solar que incida sea siempre indirecta, tenue y siempre la misma (hay que tomar en cuenta que el beneficio de esta iluminación es para los documentos), si no se cuenta con este tipo de cortinas, se puede comprar los adhesivos plásticos de vidrio. Se recomienda la utilización de lámparas fluorescentes.

- ***Temperatura:***

La temperatura óptima debe oscilar de 18 a 22 grados centígrados, en ningún momento deberá sobrepasar esta temperatura, de producirse esto, debe utilizarse un sistema de aire acondicionado, encendido las 24 horas del día.

- ***Humedad:***

Los documentos pueden perjudicarse tanto por exceso como por defecto por lo que la medida de humedad debe estar entre 45 y 55 por ciento.

- ***Polvo:***

Debe efectuarse una limpieza permanente de los documentos con aspiradora, nunca con paño húmedo ni plumero, además será preferible acondicionar filtros por donde ingresa el aire.

- **Ventilación:**

Es necesario garantizar la ventilación por lo que puede disponerse de aire acondicionado o corrientes provocadas.

- **Equipos para archivos:**

Se recomienda utilizar archivadores, armarios o estanterías metálicas. Los documentos del Archivo Pasivo deben ser protegidos en cajas especiales de retención.

- **Equipos para planos, mapas u otros similares:**

Existen equipos llamados Planotecas o Mapotecas metálicas que sirven para guardarlos en forma horizontal o vertical, aquellos documentos considerados de alta importancia o históricos cubrirlos en su totalidad con papel pelón de aproximadamente 60 gramos.

- **Equipos para fotografías:**

Pueden ser guardadas en ficheros metálicos del tamaño de las fotografías, intercaladas con papel pelón de aproximadamente 60 gramos y guardadas en sobres de manila preimpresos con la ventana de información, también pueden ser guardadas en archivadores metálicos normales.

- **Necesidades de protección al archivo central:**

Existen varias causas de deterioro de los documentos, planos, fotografías, etc., entre las que se cuenta el fuego, inundaciones y robos por lo que debe dotarse de extintores de incendios y detectores de humo, evitar que la ubicación del archivo esté cerca del nivel de las aguas lluvias que puedan producir inundaciones y finalmente debe darse las seguridades a las puertas y ventanas de acceso al archivo a fin de evitar el robo de documentos.

Difusión de la información

1. Todos los archivos de las instituciones sujetas a la LOTAIP, difundirán en forma obligatoria y permanente, a través de un portal de información o página Web.
2. Para la publicación y actualización de la información, la Institución deberá identificar las diferentes instancias responsables de esta acción a través de procedimientos internos.
3. Para la difusión se ceñirán al siguiente cuadro:

| Unidad responsable | Descripción de la Información | Frecuencia de emisión | Acceso |
|--------------------|-------------------------------|-----------------------|--------|
|--------------------|-------------------------------|-----------------------|--------|

- *Unidad Responsable:* Nombre de la unidad administrativa que genera y custodia la información.
- *Descripción de la Información:* Resumen de lo que trata cada documento, expediente o serie documental.
- *Frecuencia de Emisión:* Tiempo en que se genera la información (diaria, semanal, quincenal, mensual, trimestral, anual, etc.)
- *Acceso:* Información sobre libre acceso o restringido

VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

La Idea a defender se verificará, ejecutando los planes que solucionan los aspectos críticos identificados, los cuales que se han desarrollado, mediante una tabla que simplifica el proceso planteado en este trabajo investigativo, la cual se muestra a continuación;

Tabla N° 22: Verificación de la idea a defender

| | Aspectos críticos | Riesgos | Plan |
|----------------------------|---|---|--|
| Actual | No definidos | No analizados | No existe |
| Aplicación del plan | Desorganización de archivos documentales | Pérdida de los documentos | Plan para organización de archivos documentales- Centralización del sistema de archivo |
| | | Acceso no autorizado a información | |
| | | Desintegración de trámites | |
| | Insuficiencia en la normalización de procesos para gestión documental | Gestión de la documentación según criterios propios | Plan para la elaboración de instrumentos archivísticos y normalización del proceso en el sistema de archivo documental |
| | | Inobservancia a exigencias legales | |
| | | Acaparamiento de documentación | |
| | | Pérdida de memoria institucional | |
| | | Desorganización de los archivos | |
| | | No elaborar documentos que son requeridos | |
| | Falta de capacitación en la gestión de archivo | Incumplimiento de exigencias legales | Plan para capacitación en sistema de archivo documental |
| | | Aplicar diferentes criterios al organizar archivos | |
| | Frágil presencia institucional del sistema de archivo documental | Escuálido presupuesto asignado | Plan para consolidar presencia del sistema de archivo |
| | | Retrasar la operatividad del proceso por falta de | |

| | | | |
|---|--|---|---|
| | | aprobación de acciones | |
| | | Esparcimiento de responsabilidad del proceso de gestión del sistema documental. | |
| Subutilización de herramientas informáticas | | Desperdicio de papel e inobservancia meta cero papeles. | Plan para adquisición de tecnología para el mejoramiento del sistema de archivo |
| | | Problema para recuperar información | |
| | | Pérdida de información | |
| | | Obsolescencia de la herramienta utilizada | |
| | | Respuesta a solicitudes por fuera de Tiempo. | |
| | | Desperdicio de papel e inobservancia meta cero papel | |
| Inadecuado espacio para los documentos | | Detrimento de la documentación | Plan para remodelar y adecuar archivo central |

Fuente: Trabajo de campo

Elaborado por: Alicia Chimbo

CONCLUSIONES

A través de la elaboración de la presente investigación podemos concluir que:

- El estudio y análisis de la situación actual de Clasificación y organización del archivo activo de la Compañía de transporte Mixto Sitayacu S.A., permitió conocer las necesidades de un rediseño de los procesos de clasificación de los archivos activos de la entidad.
- En el proceso de la investigación se determina que la implementación, de un plan de mejoramiento en el sistema de archivo en la organización evitara cualquier situación de riesgo de la documentación por lo tanto facilitará el desarrollo, la toma de decisiones y su seguridad de los archivos, debido a que permite el ciclo de vida completo de los documentos, su tratamiento ordenado y lógico desde el momento que se creó o se reciben hasta que son conservados o eliminados, en dependencia de las políticas que poseen cada Institución.
- Establecer la planificación de la capacitación del factor humano en el sistema de manejo de archivo acorde a la estrategia de capacitación permanente.

RECOMENDACIONES

- Realizar las coordinaciones necesarias para la implementación de la propuesta vista que traerá grandes beneficios a la institución lo que sin lugar a duda mejorara el servicio al cliente.
- El plan de mejoramiento presentado en esta investigación del sistema de archivo, deben ser aplicados en más Instituciones ya sean públicas y privadas, ya que la investigación de campo demostró que es un problema latente que aparentemente no incide en las decisiones administrativas.
- Que los directivos de la Compañía canalicen y elaboren un plan de capacitación acorde al presupuesto asignado en que se incluya cursos, seminarios etc. relacionados con los sistemas de archivos

BIBLIOGRAFIA

- Andrade de Souza , T. (1968). *Diccionario profesional de relaciones publicas y comunicacion y glosario de terminos angloamericanos*. Sao Paulo.
- Arévalo Jordán, V. H. (2003). *Diccionario de términos archivísticos*. Córdoba, Argentina: Ediciones del Sur.
- Cruz Mundet , J. (2011). *Administración de documentos y archivo*. Madrid: creative commons.
- Cruz Mundet, J. R. (1994). *Manual de Archivística*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Dessler, G. (1996). *Administración de Recursos Humanos* . Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Eduardo Peis y Antonio A. Ruiz-Rodriguez. (2010). *El archivo como sistema de información*. Recuperado el 02 de 06 de 2015, de Univercidad de Granada, Facultad de biblioteconia documental: www.ugr.es/~epeis/docencia/archivistica/ruiz3.do
- Fernández, M. (s.f). *El Archivo en la historia*. Recuperado el 01 de 05 de 2015, de Islabahia.com:
http://www.islabahia.com/arenaycal/2009/164_octubre/miguel_angel_164.asp
- Galan Sempere, E. M. (11 de 06 de 2012). *Origen de los archivos*. Obtenido de Alquiblaweb: <http://www.alquiblaweb.com/2012/06/11/origen-de-los-archivos-30-2/>
- Gonzalez Lemus , F. (s/f). *Archivo cronológico*. Obtenido de Auxiliar Administrativo: <https://cplfernando.wordpress.com/archivo/archivo-cronologico/>
- Grupo telecom. (s/f). *Gestion documental*. Recuperado el 02 de 06 de 2015, de tbs-telecon.e: <http://www.tbs-telecon.es/que-es-gestion-documental>
- Guarenas, Miranda, Venezuela. (05 de 02 de 2009). *Plan de mejoramiento empresarial*. Recuperado el 18 de 3 de 2015, de Gestion Administrativa: <http://yerojusa2009.blogspot.com/2009/02/plan-de-mejoramiento-empresarial.html>
- Heredia Herrera, A. (1991). *Archivística General teoría y práctica*. Sevilla, España: Diputacion Provincial de Sevilla.

- Ley Orgánica de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial. *Servicio de Transporte* (Art.55 y 56)
- Llanos, M. (22 de 03 de 2011). *Etapas del archivo*. Obtenido de Archivo : <http://lorenacalero.blogspot.com/2011/03/etapas-del-archivo.html>
- Londoño, M. (2011). *Habilidades de gestión para la secretaria eficaz: organización, planificación, habilidades y protocolo* (3ra Edición. ed.). Madrid, España: Editorial Fundación Confemetal.
- Macero, B. (02 de 02 de 2009). *el plan de mejoramiento*. Recuperado el 01 de 05 de 2015, de <http://grupo3gestionadministrativa.blogspot.com/2009/02/el-plan-de-mejoramiento.html>
- Manzano, M. (11 de 03 de 2010). *los valores de los documentos*. Obtenido de Sobre archivística: <http://manolili123.blogspot.com/2010/02/tema-8-los-valores-de-los-documentos.html>
- Martinez Vega, M. (01 de 2008). *Metodos basicos para archivar y mantener los documentos*. Recuperado el 11 de 06 de 2015, de slideshare.net: <http://es.slideshare.net/marisolmartinezvega/metodos-basicos-para-archivar-y-mantener-los-documentos>
- Mendez, C. (2003). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Bogota: McGRAW-HILL.
- Moreno, A. (1998). *Sistemas de Información Histórica para las Colecciones Ficticias de Archivos Históricos modelo de investigación, Facultad Biblioteconomía y Documentación, Universidad de Extremadura* ., España: Los Andes.
- Navarro Araya, A. V. (05 de 11 de 2005). *Clasificación y ordenación de los documentos*. Obtenido de El mundo documental: <https://elmundodocumental.wordpress.com/2012/12/05/clasificacion-y-ordenacion-de-los-documentos/>
- Pascua, C. P., & Pascua, C. (2006). *Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa* (1ra ed.).
- Pino Jiménez, E. (2006). *Manual para Secretarías y Asistentes de Dirección*,. Especial Directivos.

- Quiñones, L. E. (s.f.). *Clasificación de Archivo*. Recuperado el 29 de 04 de 2015, de Escribd: <http://es.scribd.com/doc/53755479/CLASIFICACION-DE-ARCHIVO#scribd>
- Restrepo Mariluz; Rubio Ángulo, Jaime. (1992). *Intervenir en la Organización*. Bogota: Significantes de Papel Ediciones.
- Reyes Ponce, A. (2004). *Administración moderna*. Mexico: Limusa.
- Richard I. Levin & David S. Rubin. (1996). *estadística para administradores* (sexta ed.). Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Ruiz, F. F. (2001). (*Ruiz, Archivística, Archivo y Documento*. Murcia, España: Facultad de Ciencias de la Documentación.
- Secretaría nacional de la Administración Pública. (2014). *Gestión Pública*. Obtenido de quipux:<http://www.administracionpublica.gob.ec/sgdq-sistema-de-gestion-documental-quipux/quipux-3/>
- SI-FORMA-NET. (29 de 11 de 2011). *Sistema de clasificación de archivo*. Recuperado el 11 de 06 de 2015, de Centro de Formación para el Trabajo (SIFORMA): <http://www.si-forma.net/cursos/sistema-de-clasificacion-de-archivo/>
- Universidad de Cádiz. (s/f). *Expediente administrativo*. Recuperado el 10 de 07 de 2015, de área de biblioteca y archivo: <http://archivo.uca.es/gestion/normasorganizacion>
- Urbina, G. V. (1995). *Evaluación de proyectos* (3ra. ed.). Mexico: McGRAW - HILL.
- Valiente, J. (13 de 01 de 2010). *Conservación de documentos*. Recuperado el 10 de 06 de 2015, de mailxmail.com: <http://www.mailxmail.com/curso-archivistica-manejo-organizacion-archivos-manual-archivero>

ANEXOS



