



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL.

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de investigación

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, PARA LA ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO FÍSICO Y DIGITAL, EN LA CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO EL ROSAL, DE LA PARROQUIA PASTOCALLE, CIUDAD DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI.

AUTORA:

CELIA MARGOTH VIRACOCCHA PUCO.

AMBATO – ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Celia Margoth Viracocha Puco, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Carmita Efigenia Andrade Álvarez
DIRECTOR

Ing. María Elena Espín Oleas
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Celia Margoth Viracocha Puco 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, 28 de enero del 2019

Celia Margoth Viracocha Puco

C.C. 050253297-2

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por haberme dado la vida y por bendecirme en cada paso que doy. A mi madre porque ella me ha dado la razón de mi vida. Por sus consejos y su apoyo incondicional. A mi esposo Edison por el impulso que me ha brindado para culminar esta carrera profesional. A mi hija Britney por el ser el pilar más fundamental en mi vida y la razón de seguir adelante. A todos mis familiares y amigos y en especial aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

A mis compañeras y amigos quien sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas.

A todas las personas que estuvieron junto a mí, animándome para que ese sueño hoy sea una realidad que me llena de satisfacción y un enorme deseo de continuar alcanzando nuevos retos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en especial a quienes hoy hacen posible este sueño, por los conocimientos impartidos.

Un especial agradecimiento a la Ing. Carmita Andrade Álvarez, Directora del trabajo investigativo y a la Ing. María Elena Espín Oleas, Miembro del mismo, por el aporte brindado en la investigación, sus conocimientos fueron una guía oportuna, pero sobre todo su paciencia y dedicación.

A la Caja de Ahorro y Crédito el rosal, por haberme abierto las puertas para realizar todo el proceso investigativo.

Con emoción puedo decir que ser parte de esta noble institución es un privilegio por lo que me siento agradecida por la oportunidad brindada.

No puedo dejar pasar por alto mi agradecimiento profundo a los docentes que durante mi formación académica fueron perfilándome a ser una profesional de excelencia dispuesta a generar valor agregado a las funciones encomendadas.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de anexos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del problema.....	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
2.2.1 Manual	7
2.2.2 Proceso.....	7
2.2.3 Procedimientos.....	8
2.2.3.1 Importancia del manual de procesos y procedimientos.....	10
2.2.3.2 Elementos del manual de procesos y procedimientos.....	11
2.2.3.3 Características del manual de procesos y procedimientos.....	17
2.2.3.4 Consecuencias de no usar manuales de procesos y procedimientos.....	18
2.2.4 Flujograma.....	19

2.2.4.1	Importancia de los flujogramas.....	19
2.2.4.2	Simbología del flujograma.....	20
2.2.5	Archivo.	21
2.2.5.1	Objetivos del archivo.	21
2.2.5.2	Características del archivo	22
2.2.5.3	Clasificación de archivos.	22
2.2.6	Organización de archivos.....	23
2.2.6.1	Principios de la organización de archivos.....	24
2.2.6.2	Clases, soportes, volumen y forma de los documentos	24
2.2.6.3	Pasos para organizar un archivo.	25
2.2.7	Tipos de archivos	29
2.3	IDEA A DEFENDER	29
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		30
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	30
3.3	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.	31
3.3.1	Métodos.	31
3.3.2	Técnicas.	31
3.3.3	Instrumentos.....	32
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
3.4.1	Población	32
3.4.2	Muestra	32
3.4	RESULTADOS	34
3.5.1	Entrevista al personal de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal. ..	34
3.5.2	Encuesta a los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal. ...	39
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		47
4.1	TÍTULO	47
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	47
4.2.1	Introducción	48
4.2.2	Objetivos del manual	49
4.2.3	Objetivos específicos	49
4.2.4	Alcance	49
4.2.5	Bases legales	50
4.2.6	Organigrama estructural	50

4.2.7	Organización de la Documentación	50
	CONCLUSIONES	75
	RECOMENDACIONES.....	76
	BIBLIOGRAFÍA	77
	ANEXOS	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Simbología del flujograma.	20
Tabla 2: Los socios han solicitado trámites	39
Tabla 3: Tiempos apropiados en trámites	40
Tabla 4: Información con requerimientos	41
Tabla 5: Calificación de servicios	42
Tabla 6: El personal conoce sobre las actividades	43
Tabla 7: La información es confiables	44
Tabla 8: Localización de la documentación	45
Tabla 9: Manual de procesos	46
Tabla 10: Documentos con formato pequeño.	58
Tabla 11: Leyenda de caja	69
Tabla 12: Formato préstamo documental	71
Tabla 13: Formato transferencias documentales	72
Tabla 14: Formato disposición final documentación	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Los socios han solicitado trámites	39
Gráfico 2: Tiempos apropiados en trámites	40
Gráfico 3: Información con requerimientos.....	41
Gráfico 4: Calificación de servicios.....	42
Gráfico 5: El personal conoce sobre las actividades.....	43
Gráfico 6: La información es confiables.....	44
Gráfico 7: Localización de la documentación	45
Gráfico 8: Manual de procesos	46
Gráfico 9: Organigrama estructural	50
Gráfico 10: Flujograma proceso de producción documental.....	51
Gráfico 11: Flujograma proceso de recepción documental	52
Gráfico 12: Flujograma proceso de distribución de documentos	53
Gráfico 13: Flujograma proceso de trámites de documentos	53
Gráfico 14: Clasificación documental	54
Gráfico 15: Ordenamiento documental.....	54
Gráfico 16: Tamaño estándar de hojas	55
Gráfico 17: Creación de series.....	56
Gráfico 18: Corrección de foliación	59
Gráfico 19: Identificación de carpetas	60
Gráfico 20: Archivo digital Caja Solidaria	63
Gráfico 21: Ubicación física del archivo	63
Gráfico 22: Almacenamiento de la documentación.....	64
Gráfico 23: Ubicación de cajas en estanterías	65
Gráfico 24: Señalización de bloques	65
Gráfico 25: Identificación de gavetas	66
Gráfico 26: Organización de carpetas.....	68
Gráfico 27: Colgantes para identificación carpetas	68
Gráfico 28: Carpetas con pestaña	69
Gráfico 29: Identificación archivo magnético	70

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Glosario de términos	79
Anexo 2: Documentos legales de la Caja	88
Anexo 3: Evidencia Fotográfica	91

RESUMEN

El diseño de un manual de procesos y procedimientos, para la organización del archivo físico y digital, en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal, de la Parroquia Pastocalle, ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, se ha desarrollado con el objetivo de mejorar la organización documental la cual proviene de las actividades que se ejecutan en la entidad; los procesos que se consideraron para la elaboración del manual responden a las necesidades actuales de la Caja Solidaria ya que no poseen una guía para que las actividades conserven un orden secuencial e indique las acciones a seguir para una adecuada organización de la documentación física y digital. Para alcanzar el objetivo del manual se han diseñado procedimientos dentro de la generación, ingreso, clasificación, archivo, disposición y eliminación de la documentación, de acuerdo a la normativa interna que rige el desempeño de los movimientos propios de la Caja. Como conclusión se realiza un diagnóstico situacional de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal, en la cual se determina la inexistencia del manual de procesos y procedimientos por el manejo del archivo físico y digital. Con esta consideración la institución debe asumir las sugerencias planteadas en el manual lo que permitirá mejorar la gestión documental proponiendo procesos ágiles y responsables para alcanzar la satisfacción de los socios y un servicio de calidad, con acceso oportuno a la información y eficiencia en la administración de la mencionada institución de ahorro y crédito.

Palabras claves: <CIENCIA ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS> <CAJA SOLIDARIA EL ROSAL> <ARCHIVO FÍSICO Y DIGITAL> <GESTIÓN DOCUMENTAL> <OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN> < PASTOCALLE (PARROQUIA)>.

Ing. Carmita Efigenia Andrade Álvarez

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

In the Solidarity Fund of Saving and Credit El Rosal from Pastocalle Parish, Latacunga city, Cotopaxi province has been developed the design of a manual of processes and procedures to the organization of the physical and digital file with the objective of improve the documentary organization, which comes from the activities that are executed in the entity. The processes that were considered to the development of the manual respond to the current needs of the Solidarity Fund because of the lack of a guide in order to the activities keep a sequential order and indicate the actions to follow to an adequate organization of the physical and digital documentation. The procedures have been designed within the generation, income, classification, registry, disposal and elimination of documentation according to the internal regulations that govern the performance of the movements of the Fund to achieve the objective of the manual. As a conclusion, a situational diagnosis is made to the Solidarity Fund of Saving and Credit El Rosal in which the non-existence of the process and procedure manual for the management of the physical and digital file is determined. With this in mind, the institution must assume the suggestions made in the manual, which will allow improving the document management by proposing agile and responsible processes to achieve the satisfaction of the members and a quality service with timely access to the information and efficiency in the administration of the aforementioned savings and credit institution.

Key words: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <PROCESSES AND PROCEDURES MANUAL> <EL ROSAL SOLIDARITY FUND> <PHYSICAL AND DIGITAL FILE> <DOCUMENTARY MANAGEMENT> <INFORMATION OPPORTUNITY> <PASTOCALLE (PARISH)>

INTRODUCCIÓN

El diseño de un manual de procesos y procedimientos, para la organización del archivo físico y digital, en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal, de la parroquia Pastocalle, ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, ha sido desarrollado en cuatro capítulos:

Capítulo I: El problema, en este punto se detallan las causas que originaron la problemática de la investigación, seguido de la formulación y delimitación, además se presentan los motivos que justifican el estudio planteado y los objetivos que persigue.

Capítulo II: Marco teórico, dentro de este capítulo se sustenta teóricamente los temas de mayor relevancia y que se consideraron indispensables para el desarrollo del proyecto tales como procesos y procedimientos, manuales y otros fundamentos conceptuales proporcionados por autores de amplia trayectoria.

Capítulo III: Marco metodológico, en este capítulo se da a conocer los métodos, modalidad, tipos de investigación y técnicas e instrumentos necesarios para el desarrollo del trabajo, el uso de los elementos mencionados ha servido para la recolección de información relevante sobre el tema de estudio.

Capítulo IV: Marco propositivo, su contenido es de gran importancia, en este capítulo se presentan alternativas para ejecutar procesos y procedimientos adecuados que aporten al desarrollo eficiente de la gestión documental tanto física como digital de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal.

Conclusiones y recomendaciones, considerada como la parte final del documento, se expresan comentarios personales como un aporte para contribuir al mejoramiento de las condiciones actuales de la entidad objetivo d estudio.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal es una institución privada la cual tiene como actividad principal captar recursos económicos entre sus asociados para solventar necesidades urgentes, durante su trayectoria el mayor inconveniente ha sido la desorganización documental, debido al desconocimiento sobre el tratamiento de los archivos, parte del problema se debe a la inexistencia de una guía documental que oriente de manera adecuada la organización de la información, lo cual ha ocasionado la insatisfacción de los asociados, originada por la constante pérdida de la documentación, tarea que llega a representar tiempo representativo para el personal y que lleva además a la demora de los trámites con una sensación de estancamiento, llevando en varias ocasiones incluso a enfrentar procesos de tipo legal debido a la inapropiada gestión administrativa.

Se puede mencionar también que la situación que atraviesa la entidad financiera ha provocado el retiro de socios debido a la deficiente gestión que registra, los retrasos en la entrega de documentos y trámites son inconsistentes y erróneos en su mayoría, por lo que la información no es confiable.

La falta de procedimientos en la gestión documental ha reducido el nivel de control y vigilancia en las actividades internas de la Caja Solidaria, provocando con ello un congestionamiento en la localización de la documentación.

Al no poseer un sistema establecido para organizar apropiadamente el archivo se genera la duplicidad de tareas ocasionando un ambiente laboral tenso y conflictivo que se traduce en un enfoque inapropiado para la entidad, lo que influye definitivamente en la toma de decisiones poco convenientes y la deficiente calidad de los servicios que brinda.

La responsable del archivo no cuenta con el espacio ni el mobiliario necesario para organizar la documentación, por lo que mantiene una cantidad considerable de papeles que fueron utilizados temporalmente y que ya han perdido su valor, al no tener el

conocimiento necesario para clasificar y no contar con las herramientas necesarias su labor se vuelve deficiente.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo incide el diseño de un manual de procesos y procedimientos, para la organización de archivo físico y digital, en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal, de la Parroquia Pastocalle, Ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi?

1.1.2 Delimitación del problema

El trabajo de titulación se realizará en base de los siguientes lineamientos:

- **Tiempo:** Periodo 2018
- **Área:** Administrativa
- **Acción:** Manual de procesos y procedimientos
- **Espacio:** Parroquia Pastocalle, Cantón de Latacunga, Provincia de Cotopaxi.
- **Alcance social:** La presente investigación motivará para que los colaboradores atiendan eficientemente a los socios y que gracias al servicio que les presta la Caja Solidaria los cooperados pueden puedan alcanzar su satisfacción.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal, al implementar un manual de procesos y procedimientos podrá direccionar y ejecutar adecuadamente las actividades de la entidad, sobretodo del área de secretaría en el manejo de archivos, para alcanzar los objetivos organizacionales previstos, la cual permitirá a la institución incorporar en sus procesos las herramientas mínimas necesarias que exige la normativa, lo que sin duda se verá reflejado en la correcta organización de los archivos con indicadores de calidad bien definidos que ayudarán a efectuar un control eficaz en cada uno de los procesos.

Hay que destacar la importancia que tiene para la institución el cumplimiento de las funciones de la Secretaría; es una necesidad vital puesto que, a través de este

departamento se organiza, clasifica, planifica y controla la documentación que contiene la información generada y recibida por la institución. El hecho de poseer información útil y confiable para la toma de decisiones en el campo administrativo, convierte la información en el activo máspreciado por la empresa, cumpliendo con una formación profesional, que le permita cumplir con las responsabilidades propias del cargo.

Por lo expuesto, la investigación es pertinente, los beneficiarios directos son las personas que conforman la comunidad de clientes de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal, es decir, personas naturales como pequeños comerciantes, empresas de servicios, y público en general. La investigación es factible porque se cuenta con los recursos bibliográficos, técnicos, formación académica de calidad recibida en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y la asesoría profesional de los señores tutores de la investigación. Además, se pondrán en práctica los conocimientos recibidos en el transcurso de la malla curricular de la carrera Licenciatura en Secretariado Gerencial, donde se recibieron las asignaturas como: organización y archivo, proceso administrativo, metodológica de la investigación, imagen y protocolo, servicio al cliente, seminarios y conferencias, tema y desarrollo de trabajo de titulación.

Se afirma que la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal, de la parroquia Pastocalle, de la ciudad de Latacunga, debe poseer un manual de procesos y procedimiento que organice la información bajo criterios técnicos, ya que actualmente esta no se encuentra protegida provocando el deterioro físico de documentos importantes para la institución, pero sobre todo organizar la información de tal manera que pueda ser localizada oportunamente.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Diseñar un manual de procesos y procedimientos, para la organización de archivo físico y digital, en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal, de la Parroquia Pastocalle, Ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi.

1.3.2 Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente la trascendencia del manual en la organización del archivo físico y digital.
- Realizar un diagnóstico situacional de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal, de la Parroquia Pastocalle, Cantón de Latacunga, Provincia de Cotopaxi, en el manejo del archivo físico y digital.
- Elaborar el manual de procesos y procedimientos para la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Posterior a la revisión del repositorio de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a nivel nacional se observó que existen trabajos investigativos que pueden ser un referente en el desarrollo del presente estudio, mencionando los siguientes:

Para la autora del diseño de un sistema de archivos para mejorar los procesos de atención en la biblioteca de la Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado del cantón Riobamba, provincia Chimborazo, 2016. El sistema ha contribuido en el mejoramiento de los procesos de atención en la biblioteca además han servido de guía para enfocar los aspectos que se deben considerar dentro del desarrollo teórico, por lo que su aporte ha sido significativo en este sentido. (Rivera, 2017)

Desde el punto de vista de la autora, la elaboración de un manual de clasificación y organización del archivo activo que maneja la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, periodo 2011, aportó en la descripción de procedimientos administrativo los mismos que han contribuido en el planteamiento de lineamientos para organizar apropiadamente los archivos de la Caja Solidaria y poder enfocar las actividades que se deben ejecutar para mantener una gestión documental eficiente. (Ayala, 2013)

El aporte que el Diseño de un plan de mejoras de la gestión documental para agilizar los trámites del usuario en el área de secretaría de la Comuna San Jacinto, provincia de Pastaza. Este documento ha servido de referente para la aplicación de procedimientos que permitan acceder a la información de manera eficiente y generar en los socios satisfacción, al obtener inmediata respuesta a lo solicitado. (Aranda, 2017)

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

2.2.1 Manual

Según (Martín., 2014). Los manuales son un instrumento en la administración, pues persiguen la mayor eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo asignado al personal para alcanzar los objetivos de cualquier empresa, así como de las unidades administrativas que lo constituyen, en esencia, los manuales presentan un medio de comunicación de las decisiones de la administración concernientes a políticas, organización y procedimientos.

Para el autor (Rodríguez, 2012). Define a los manuales como un recurso para ayudar a la orientación de los empleados en la ejecución de sus tareas. Es una gran ayuda para el personal que las instrucciones sean definidas, para aclarar funciones y responsabilidades, definir procedimientos, fijar políticas, proporcionar soluciones rápidas a los malentendidos y mostrar el modo en que puede contribuir el personal en el logro de los objetivos organizacionales, así como sus relaciones con otros empleados.

Para la autora del trabajo de titulación un manual es un instrumento que sirve para orientar al personal de una determinada empresa, unidad o área en el desarrollo de procedimientos que conlleven a la ejecución de una tarea.

2.2.2 Proceso

Para (Roin, 2014). Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado.

Se acuerdo a (Bravo, 2011). Proceso es una disciplina que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un

contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores.

En este sentido la autora define al proceso como un conjunto de acciones que consideran una secuencia lógica de pasos que se realizan con la finalidad de alcanzar un fin común.

2.2.3 Procedimientos

El aporte brindado por la (UNAM., 2012). Los procedimientos son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación de los tiempos de realización, el uso de recursos materiales, tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa.

La autora define a los procedimientos como los pasos que se deben seguir para realizar un proceso, para ello se debe utilizar los medios necesarios que aporte a la consecución de los objetivos planteados.

Manual de procesos y procedimientos.

Un manual de procesos y procedimientos se definen como la recopilación de la información en forma de texto en forma de texto, la cual presenta de manera detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad.

En el caso de los procesos estos se definen como la secuencia de pasos necesarios para realizar una actividad, existe una marcada diferencia con los procedimientos ya que estos tienen representación técnica en la gestión del proceso.

En conjunto, el manual de procesos y procedimientos es un componente del sistema de control interno de la organización, documento que, se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una empresa. (Vásquez, 2017)

Para (Terry, 2011), afirma que es una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.

Según las expresiones de (Graham, 2011), los manuales presentan sistemas y técnicas específicas, que señalan el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.

(Castañeda., 2010). El manual de procesos y procedimientos es una herramienta administrativa que sirve como guía a los usuarios internos de la organización, para conocer qué deben hacer, cómo, cuándo y dónde deben desarrollarse las actividades en cada área de la empresa, qué recursos económicos, materiales y humanos se necesitan para un correcto y eficiente desempeño en cada puesto de trabajo y demás requisitos, y así, poder alcanzar los objetivos organizacionales.

Los manuales son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la dependencia; es decir, entenderemos por manual, el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una institución, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

Por otra parte, entenderemos por procedimiento la sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan de manera sistemática la forma de realizar una función o un aspecto de ella.

El manual de procedimientos es, por tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

2.2.3.1 Importancia del manual de procesos y procedimientos.

De acuerdo a las expresiones de (Sánchez., 2016), La importancia de los manuales en las empresas se debe a la gran cantidad de información que contiene relacionados a las Normas y procedimientos que debe cumplirse dentro de una organización, los mismos juegan un papel fundamental en orientar y hacer cumplir los procesos que rige dicha institución, logrando detectar incidencias o errores con regularidad evitando duplicidad en los procesos. Es por ello que son considerados importantes a la hora de ingresar nuevos procesos a la organización, dado a que permiten informar sobre todas las normas y procedimientos que existen en la misma.

Un manual de procesos y procedimientos al ser una guía para el desarrollo de actividades de cada área de la organización, su uso es de vital importancia por cuanto permite conocer el funcionamiento interno de la organización, a través de la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y responsables de su cumplimiento. Es considerado como una directriz para una correcta inducción de puestos, adiestramiento y capacitación del personal, ya que, el manual en su contenido expresa qué se debe hacer, cómo, cuándo y dónde se desarrollan las tareas de cada puesto, así como, qué recursos y demás requerimientos ayudan a la consecución de las actividades; aumentando así, la eficiencia de los empleados.

(Sánchez., 2016), El manual de procesos y procedimientos es una fuente de consulta de todo el personal de la organización debido a que permite establecer un sistema de información o modificar el ya existente, facilitando de esta manera el trabajo simplificado en cuanto a tiempos. Ayuda además a ejecutar las actividades coordinadamente, evitando duplicidades, por último se constituye en la base para

el análisis a futuro del trabajo con la finalidad de mejorar los sistemas, procedimientos y métodos.

Este manual propicia la uniformidad del trabajo, permitiendo que los colaboradores de la empresa realicen tareas diferentes en menos tiempo y eficientemente, evitando así, la duplicidad de funciones, permitiendo la optimización de esfuerzos y recursos, y mejorando los procedimientos vigentes en la entidad.

Para (Castañeda., 2010). Es conveniente que los manuales de procedimientos sean elaborados con la participación de las unidades administrativas que tienen la responsabilidad de realizar las actividades y que además cuenten previamente con su manual de organización actualizado.

El proceso de implantación de procedimientos requiere, en la mayoría de los casos, considerar tiempos de capacitación o adiestramiento del personal responsable de realizar las actividades.

Así también, resulta de gran importancia que las personas directamente involucradas en el uso de los manuales conozcan al detalle su contenido, con el objeto de que tengan el conocimiento general de la acción institucional y puedan consultar dichos documentos siempre que sea necesario.

La utilidad de los manuales de procedimientos y organización radica en la veracidad de la información que contienen, por lo que es necesario mantenerlos permanentemente actualizados, a través de revisiones periódicas.

2.2.3.2 Elementos del manual de procesos y procedimientos.

(Vásquez, 2017). Los elementos de los manuales de procesos y procedimientos difieren en cada organización; varían según su ámbito de aplicación y su alcance. En general, un manual está integrado por aspectos informativos como la presentación a través de la portada en la cual se informará al de qué trata el documento, en la parte operativa se tomará en cuenta el propósito, alcance, políticas y la descripción misma de los procesos que se acompañaran con

diagramas de flujo para que el lector visualice ampliamente como se han establecido los procedimientos en aspectos puntuales, para finalizar se presentaran anexos que forman parte del manual.

Los elementos del manual de procesos y procedimientos, incluyen cuales son los procesos a ser normados, y la descripción de cada uno de ellos, identificando los responsables, objetivos y alcance de cada uno de ellos.

(Castañeda., 2010). En la actualidad existe una gran variedad de modos de presentar un manual de procedimientos, y en cuanto a su contenido no existe uniformidad, ya que éste varía según los objetivos y propósitos de cada dependencia, así como con su ámbito de aplicación; por estas razones, resulta conveniente que se adopten normas generales que uniformen tanto el contenido de los manuales, como su forma de presentación.

A continuación se mencionan los elementos que se considera, deben integrar un manual de procedimientos, por ser los más relevantes para los objetivos que se persiguen con su elaboración:

- Identificación
- Índice
- Introducción
- Objetivo(s) del Manual
- Desarrollo de los procedimientos

Identificación

Se refiere a la primera página o portada del manual, en ella deberán aparecer y/o anotarse los datos siguientes:

1. Logotipo de la dependencia.
2. Nombre de la dependencia.

3. Nombre o siglas de la unidad administrativa responsable de su elaboración o actualización.
4. Título del Manual de Procedimientos.
5. Fecha de elaboración o en su caso, de actualización.

Introducción

Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el panorama general del contenido del manual, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él. Incluye información de cómo se usará, quién, cómo y cuándo hará las revisiones y actualizaciones, así como la autorización del titular de la Dependencia.

Es recomendable que, al formular la introducción, se emplee un vocabulario sencillo, a efecto de facilitar su entendimiento; asimismo, que comprenda totalmente los rubros mencionados en el párrafo anterior.

En síntesis, la introducción deberá:

- Señalarse el objetivo del documento.
- Incluir información acerca del ámbito de aplicación del documento.
- Ser breve y de fácil entendimiento.

Objetivos del manual

El objetivo deberá contener una explicación del propósito que se pretende cumplir con el manual de procedimientos; su elaboración se ajustara a los lineamientos que se describen a continuación.

- Especificar con claridad la finalidad que pretende el documento.
- La redacción será clara, concreta y directa.
- La descripción se iniciará con un verbo en infinitivo.

El objetivo deberá ser lo más concreto posible, y su redacción clara y en párrafos breves; además, la primera parte de su contenido deberá expresar QUÉ SE HACE; y la segunda, PARA QUÉ SE HACE.

Por ejemplo: “Contar con un instrumento de apoyo administrativo que permita inducir al personal de nuevo ingreso en las actividades que se desarrollan en la Dependencia o Unidad Administrativa”.

Procedimientos

Constituye la parte central o sustancial del Manual de Procedimientos, se integra por los siguientes apartados:

- El nombre del procedimiento debe dar idea clara de su contenido.
- La descripción del procedimiento debe redactarse en forma clara y sencilla.
- No se deben incluir dos procedimientos diferentes en uno.

a) Propósito del Procedimiento

Describe la finalidad o razón de ser de un procedimiento o bien que es lo que se persigue con su implantación.

b) Alcance

Se describe el ámbito de aplicación de un procedimiento, es decir, a que áreas involucra, puestos y actividades, así como a qué no aplica.

c) Referencias

Se enlista la documentación de apoyo que utilizamos para elaborar el procedimiento: Manuales internos, Normatividad, etc.

d) Responsabilidades

Aquí se debe indicar quien es el responsable de la elaboración, emisión, control, vigilancia del procedimiento; así como también, quien es el responsable de la revisión y aprobación del mismo.

e) Definiciones

Son los términos de uso frecuente que se emplean con sentido específico o restringido en comparación al conjunto de definiciones del diccionario.

f) Método de Trabajo

Dentro del método de trabajo se deberán tomar en cuenta los siguientes apartados:

- Políticas y lineamientos.
- Descripción de actividades.
- Diagrama de flujo
- Descripciones de actividades

i) Políticas y lineamientos

Son una guía básica para la acción; prescribe los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades. Es conveniente que las políticas y lineamientos se definan claramente y prevengan todas o la mayor parte de las situaciones alternativas que pueden presentarse al operar el procedimiento; es decir, definir expresamente qué hacer o a qué criterios hay que ajustarse para actuar ante casos que no se presentan habitualmente, o que no son previstos en el procedimiento.

Para la elaboración de las políticas se deberán considerar los siguientes puntos:

- Las políticas serán lineamientos de carácter general que orientaren la toma de decisiones en cuanto al curso de las actividades que habrán de realizar los

servidores públicos en sus áreas de trabajo. Estas deberán ser claras y concisas, a fin de que sean comprendidas, incluso, por personas no familiarizadas con el procedimiento, asimismo serán específicas de la acción que regule el curso de las actividades en situaciones determinadas, serán de observancia obligatoria en su interpretación y aplicación.

- Deberán establecer las situaciones alternativas que pudieran presentarse durante la operación del procedimiento.
- Las políticas se definirán por los responsables de la operación de los procedimientos y serán autorizadas por el titular de la unidad administrativa correspondiente.
- Deberán prever la posibilidad de incumplimiento de las situaciones normales y sus consecuencias o responsabilidades, ya sea porque no se den las condiciones supuestas, o porque se violen o alteren deliberadamente.
- Las políticas deberán considerar disposiciones oficiales acerca de requisitos imprescindibles, así como de los responsables, recursos y usuarios que intervengan de manera determinante en la operación del procedimiento.

j) Descripción de actividades

La descripción del procedimiento es la narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades concatenadas, que precisan de manera sistémica él como realizan una función o un aspecto de ella.

- Cuando la descripción del procedimiento sea general, y que por lo mismo comprenda varias áreas, debe indicarse para cada actividad la unidad administrativa responsable de su ejecución; si se trata de una descripción detallada, es decir, que incluye los puestos que participan en cada una de las actividades, es conveniente anotar el nombre específico del puesto.
- El procedimiento deberá definir en forma clara y concisa, quien, como, cuando, y donde se ejecutan dichas actividades, iniciando con un verbo conjugado en tercera persona del singular y en presente de indicativo, ejemplo: Verifica, Corrige, Envía, etc.
- En el procedimiento se describirán detalladamente las actividades normales y generales que se desarrollan.

- En el apartado de “Observaciones” se anotarán las actividades complementarias pertinentes o cualquier otra información que permita la comprensión de cada fase en particular y del procedimiento en general.
- En los procedimientos se deberá especificar los órganos que intervienen en la ejecución de los mismos, hasta un nivel mínimo de Jefatura de Departamento.
- Cuando un mismo órgano sea el responsable de realizar una serie de actividades de manera continua, sólo deberá ir nombre en la primera de estas actividades, hasta en tanto no se efectúe un cambio de responsable.
- Se deberá numerar las actividades en forma progresiva aún en caso de que existan varias alternativas de decisión.
- Si el inicio de un procedimiento indica la recepción de documentos, mencione de quien los recibe.
- Pueden incluirse dos o tres actividades en una sola, siempre y cuando sea comprensible su redacción.
- Para no repetir actividades que ya han sido mencionadas, haga referencia a ellas con la leyenda: “Conecta con actividad N°...”
- Indique el número de tantos en que se elabore, se envíe o se reciba cada documento.
- Indique los acuses de recibo y el archivo de los documentos.
- Cuando en el desarrollo del procedimiento se origine por primera vez algún formato, se deberá anotar su nombre completo y en las actividades subsecuentes se podrá mencionar su nombre genérico y/o su clave de identificación.
- En la distribución de documentos debe indicarse a qué puestos o áreas se envían.
- Indique si el archivo es temporal o definitivo.
- Indique el término del procedimiento con la leyenda “TERMINA PROCEDIMIENTO”. (Castañeda., 2010)

2.2.3.3 Características del manual de procesos y procedimientos.

Un manual de procesos y procedimientos se caracteriza porque:

Debe estar escrito en lenguaje sencillo, preciso y lógico, que permita garantizar su aplicación en las tareas y funciones del personal de la organización, se debe aplicar una metodología que permita flexibilidad para su modificación o actualización.

(Alvarez., 2015). Una tarea importante es la socialización del manual a todo el personal relacionado con el proceso, para su comprensión, apropiación, uso y operación, esto aportará con la función para la cual fueron creados y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes.

El manual de procesos y procedimientos de una empresa, debe ser de fácil entendimiento, por cuanto, será un documento guía que estará al alcance de todo el personal de la entidad, quienes seguirán los procedimientos detallados en el manual de manera eficiente.

2.2.3.4 Consecuencias de no usar manuales de procesos y procedimientos.

Una empresa que aplique manuales de forma incorrecta o nula, presentará uno o más problemas como es el caso de la confusión en las responsabilidades; al no existir una definición y delimitación clara de las responsabilidades en cada área, se evidenciará problemas de abuso de autoridad, irresponsabilidad además de discrepancia entre departamentos y su personal.

La Inexistencia de normas: representa una grave desventaja en el uso de la autoridad frente a la incompetencia o irresponsabilidad del personal, esto ocasiona la falta de control eficaz de las actividades por cuanto el manual permite controlar de forma ágil todos los procesos y procedimientos que se desarrollan en la empresa, facilitando la toma de correctivos en el momento de presentar una falla.

Otro aspecto es el relacionado con los deficientes procedimientos, al no existir un procedimiento pre establecido, existirá desperdicio de recursos, deficiencia en métodos de trabajo que harán que los colaboradores no laboren eficientemente.”
(Alvarez., 2015)

Las empresas al no disponer con un manual de procesos y procedimientos que dirija el trabajo del personal, éste no sabrá con exactitud que normas y procedimientos seguir

en su área de labores, además que, cuando falta un manual las actividades llegan a duplicarse, retrasando procesos y causando demoras en la ejecución de las tareas de cada departamento.

2.2.4 Flujograma.

“Un flujograma también conocido como diagrama de flujo es una representación gráfica, que desglosa un proceso en actividades a desarrollarse en un área de trabajo o departamento, tanto de empresas industriales o de servicios.” (Manene, 2015)

Un flujograma representa gráficamente las actividades que se debe seguir para lograr el cumplimiento de un proceso de la empresa.

Es una herramienta fundamental para la elaboración de un procedimiento, ya que a través de ellos podemos ver gráficamente y en forma consecutiva el desarrollo de una actividad determinada. También es una representación gráfica que muestra la secuencia en que se realiza la actividad necesaria para desarrollar un trabajo determinado. (Castañeda., 2010)

2.2.4.1 Importancia de los flujogramas.

(Gómez, 2016), Según Chiavenato Idalberto, los flujogramas son de gran importancia porque, ayudan a visualizar actividades innecesarias y verificar si la distribución del trabajo está equilibrada, pues, son considerados en la mayoría de empresas como uno de los principales instrumentos en la realización de las actividades de cada proceso empresarial.

Los flujogramas son de gran importancia porque, permite mostrar visualmente en síntesis las actividades que se deben desarrollar en cada departamento de la empresa, además de que, el diagrama de flujo favorece la comprensión del proceso que el personal debe seguir para la realización secuencial de su trabajo porque se visualiza a manera de dibujo lo cual, es más fácil de memorizar.

2.2.4.2 Simbología del flujograma.

Los flujogramas se elaboran a base de símbolos, que facilitan la comprensión del mismo; a continuación, se detallan los símbolos que generalmente se utilizan:

Tabla 1: Simbología del flujograma.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	DESCRIPCIÓN
	INICIO / FIN	Se utiliza al inicio y al fin de un proceso.
	OPERACIÓN	Representa una actividad o conjunto de actividades.
	DECISIÓN	Se utiliza este símbolo en situaciones disyuntivas.
	TRASLADO	Indica el traslado de información,
	CONECTOR PÁGINA	Se utiliza cuando el flujograma continúa en otra página.
	CONECTOR	Se utiliza para enlazar entre sí partes distantes del flujograma.
	DOCUMENTO	Se debe utilizar este símbolo para representar todo elemento portador de información.
	ARCHIVO	Se utiliza para el almacenamiento de información.
	ESPERA	Representa tiempo de espera.

Fuente: (Costales, 2017)

Elaborado por: Viracocha, C. (2018)

2.2.5 Archivo.

De acuerdo a lo que expresa (Gavilán, 2016), la archivera sevillana Antonia Heredia Herrera, brinda su aporte indicando que según su apreciación un archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o 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.

Según el aporte brindado por (Universidad Central de Venezuela., 2010). Un archivo es un conjunto de documentos generados y recibidos por la institución, sin importar fechas ni formas, clasificados oportunamente en carpetas, lo cual permite tener fácil acceso a la información evitando pérdida y traspapeleo de documentación.

Archivo es el conjunto orgánico de documentos producidos por personas físicas o jurídicas, públicas y/o privadas, que se originan en el ejercicio de sus funciones y actividades, los mismo son conservados, clasificados, organizados y administrados. También es archivo el espacio físico (el local) o la institución, donde se resguardan, ordenan, difunden y consultan los conjuntos de documentos, para la información, la investigación, y para la gestión administrativa.

2.2.5.1 Objetivos del archivo.

Los objetivos que busca alcanzar un archivo se direccionan a constituir un centro de información disponible en todo momento por cuanto la documentación de una empresa frecuentemente es consultada como base de nuevas transacciones; por esto debe guardarse en un lugar determinado, con el fin de proporcionar oportunamente cualquier información que se requiera.

Para ello será necesario asegurar de la conservación de los documentos. Toda documentación debe permanecer bajo medidas de seguridad para que no se deteriore por la acción de la humedad, fuego, aire, entre otros y evitar su pérdida.

Será conveniente satisfacer eficazmente las exigencias de consulta e información. Si los documentos están bien archivados, no se pierde tiempo al buscar el documento solicitado, y se proporcionan los datos en forma oportuna.

Por lo tanto se deberá mantener en reserva, bajo seguridades especiales los documentos legales como contratos, escrituras, etc., y los de constitución y funcionamiento de la empresa.” (Carrillo, 2017)

El objetivo del archivo es contribuir al acceso a la información de manera oportuna y sin demoras, facilitando el desarrollo de los procesos de una empresa, con un buen archivo se evita traspapelar la documentación y que ésta se pierda, toda documentación es fuente de consulta, por ende, en toda empresa debe existir un archivo.

2.2.5.2 Características del archivo

(Morueco, 2017), Para que un archivo reúna las condiciones de idoneidad y funcionalidad será necesario tener prevista una planificación del mismo antes de comenzar a archivar; la identificación del contenido del archivo, los métodos de clasificación debe ser lo más sencilla y simple posible, para que, permita efectuar con rapidez las operaciones de consulta y archivar eficazmente; en general un archivo debe ser funcional y técnico; de fácil manejo y de equipo sencillo.

El archivo debe ser de fácil manejo y sencillo para una consulta oportuna, puesto, que todo el personal de una empresa tendrá acceso al archivo institucional y debe conocer su manejo.

2.2.5.3 Clasificación de archivos.

(Quintero, 2017). Los archivos generalmente se clasifican en archivos de gestión, que son aquellos que permanecen en una oficina mientras están en trámite, pueden estar por un lapso de 1 a 5 años; en archivo central, que se ubica a los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respetiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general; y en archivo histórico,

que es aquel al cual se transfiere la documentación del archivo central o del archivo de gestión que por decisión del comité de archivo, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura.

Los archivos generalmente se clasifican en tres tipos como se menciona con anterioridad, la documentación del archivo de gestión es la cual se requiere para trámites actuales, luego que se culminan los trámites, pasa esta documentación al archivo central y posteriormente dependiendo de la importancia de los documentos y previo un análisis se transfiere la documentación al archivo histórico. Las tres clases de archivos son fuente de consulta para el personal de una organización.

2.2.6 Organización de archivos.

(Fernández, 2016). “La organización de archivos es una labor fundamental, para mantener unos criterios de calidad y eficacia en el acceso a la documentación generada. Para conseguir la eficiencia en los archiveros se pueden realizar una normalización adecuada al tipo de documento almacenado.”

Los resultados de tener un archivo debidamente organizado son siempre positivos y duraderos, merecen ese esfuerzo y tiempo para tener el archivo en orden y sus documentos localizados oportunamente.

La organización de archivos en sí, es un proceso técnico archivístico que, consiste en el desarrollo de las acciones orientadas a identificar, clasificar, ordenar y signar cada documento que integra un archivo de una empresa. Para la organización de los archivos se debe identificar y establecer las respectivas series y sub series documentales organizadas en archiveros, lo cual ayuda a optimizar las labores de cada área de trabajo de la entidad.

2.2.6.1 Principios de la organización de archivos.

La organización de los archivos se basa en los tres principios siguientes: Ser el reflejo de las actuaciones de la institución, y de la unidad responsable del archivo de la oficina.

Reproducir el orden original de la emisión y recepción de la documentación y expedientes, de acuerdo al procedimiento administrativo que resuelve el asunto.

Considerar como muestra de la actuación administrativa, y por ello del archivo, y del expediente administrativo. En los archivos de la oficina se encuentra documentos, expedientes y series. (Arteaga, 2016)

La organización de archivos pone en evidencia el actuar de la institución de manera cronológica y ordenada según los trámites que se van realizando día a día.

2.2.6.2 Clases, soportes, volumen y forma de los documentos

- Clases: Se refiere a la forma de transmitir la información. En función de ello tenemos documentos:
- Textuales: es decir, transmiten la información mediante el texto escrito, ya sea manuscrito, mecanografiado o impreso.
- Iconográficos: Utilizan la imagen para transmitir la información. Mapas, planos, dibujos, fotografías. Algunos autores se refieren a ellos como documentos gráficos, haciendo un apartado especial para la fotografía como documentos fotográficos.
- Sonoros: Utilizan los medios de grabación para reproducir los sonidos. Discos, cintas, Compact Disc.
- Audiovisuales: Utilizan la imagen en movimiento y el sonido. Películas, cintas de vídeo.
- Electrónicos o **informáticos, digitales, etc.**: Son los producidos por los ordenadores. Cintas magnéticas, CD-ROM, DVD-ROM. (Ríos, s/f)

2.2.6.3 Pasos para organizar un archivo.

Para una adecuada organización de los archivos físicos se deben seguir los siguientes pasos:

1. Desarrollar un sistema.

Crear categorías de archivos: Se debe decidir qué categorías principales se utilizará para clasificar los archivos. Se tiene que descifrar un sistema que clasifique los archivos de manera significativa.

- **Acondicionar subcategorías:** Dentro de cada categoría se desarrollarán una lista de subcategorías. Cualquier documento a archivar puede definirse según dos términos, la categoría general y la subcategoría.
- **Utilizar un sistema de codificación por colores:** Se codificará a cada categoría por colores diferentes, con el fin de organizar los archivos y acceder a los mismos de manera rápida.
- **Etiquetar los archivos:** Al tener cada archivo un lugar definido dentro de una oficina. Se debe escribir la etiqueta en la pestaña de cada folder de manera clara y precisa para saber a dónde pertenece. La etiqueta de cada fólder debe comenzar con la categoría general y luego la subcategoría específica.
- **Ordenar los archivos:** En este proceso se agrupan y relacionan los documentos consecutivos de cada serie documental de acuerdo con un criterio preestablecido, se los ordenará cronológicamente, es decir por fecha de inicio; numéricamente, por número de expediente; alfabéticamente; o de manera mixta, es decir por fecha y número de expediente; dependiendo de la importancia y sentido de su clasificación.
- **Dejar varios centímetros de espacio en cada gaveta de archivos:** Cuando se haya establecido el sistema de organización de archivos, se debe dejar un espacio para que se puedan extender. Con el paso del tiempo, se recibirá más documentación para añadir a cada fólder según su categoría y subcategoría.

1 Clasificar archivos desordenados

- **Reunir todos los documentos que se tengan que archivar:** Juntar todos los documentos que se encuentran en la oficina para proceder a clasificarlos y luego archivarlos de acuerdo a categorías y subcategorías.
- **Separar los documentos en dos grupos de “acción” y “archivo”:** Es decir que se deben separar la documentación que requiere una acción inmediata o que se encuentran en medio de un trámite, estos papeles no deben archivarse, en este caso se debe ubicarlos en un fólder aparte de los que son de archivo, y proceder a archivar los documentos restantes.
- **Ocuparse de cada documento una vez:** A medida que se archive los documentos sueltos, se toma una decisión acerca de cada uno, sobre a qué categoría y subcategoría pertenecen, lo cual permitirá ahorrar tiempo.
- **Desplegar cada documento:** La mayoría de documentos son de correspondencia y podrían estar en sobres y doblados, los cuales deben ser sacados de su sobre, desplegarlos y archivarlos, siendo así los sobres innecesarios y pueden descartarse. La documentación que contiene varias hojas pueden graparse, evitando que se separan o pierda información.

3. Mantener los archivos.

- **Utilizar una bandeja para archivar:** Cuando se ingrese correspondencia a la oficina o cuando se cree trámites nuevos, no se podría archivar de inmediato, por tal, se debe colocar toda la documentación que se tenga que archivar en un solo lugar para encargarse de ello cuando se pueda. Se recomienda contar con una bandeja en el escritorio, etiquetada con “Para archivar”, es una buena forma para separar los documentos hasta que se puede proceder a su archivo correspondiente.
- **Designar un momento para archivar:** Se debe programar un momento al día o a la semana en el que se pueda archivar los papeles nuevos.
- **Asegurarse de que las personas con acceso a los archivos comprendan el sistema:** Si hay una sola persona que utiliza los archivos, se puede fácilmente mantener en orden los archivos. Sin embargo, si otras personas tienen acceso

al archivo, se debe asegurar de que comprendan y sigan el sistema creado, con el fin de evitar que los documentos se traspapelen y se coloquen en los folders incorrectos. Por tal se recomienda que haya una persona encargada del archivo que entregue la documentación a quién la necesite y archive una vez que le devuelvan dicha documentación prestada.

- **Mantener la documentación extremadamente importante en un lugar seguro:** Algunos documentos especiales deben colocarse en lugares separados y especiales. Ciertos documentos inclusive deben conservarse en una caja fuerte a prueba de fuego, en el caso de bancos, u oficina jurídica y contable.
- **Revisar los archivos con regularidad:** Al menos una vez al año o con más frecuencia de ser necesario, para lo cual se debe reservar un tiempo para revisión de archivos. El propósito de esta revisión es para decidir si hay documentación que puede descartarse o transferirse a una instalación de almacenamiento en otro lugar. (Sanmartín, 2016)

b) Organización de archivos digitales.

Organización de archivos digitales.

Existe una serie de pasos para la organización de archivos digitales, que ayudarán a ordenar la información digital crear una copia de seguridad del sistema antes de empezar a organizar la información. La parte más importante de organizar documentos digitales es asegurarse de que los archivos no se pierdan en el caso de que el disco duro deje de funcionar, robo del computador o sí se pierde una contraseña de acceso. Es recomendable contar con un disco duro extraíble o un sistema de almacenamiento en la nube, estableciendo un sistema de copia de seguridad para ejecutarlo diariamente o por horas, se debe contar con un escáner, para digitalizar los documentos de gran importancia y proteger la copia de seguridad con una contraseña personal de quien se encuentra a cargo de realizar esta actividad. Se debe decidir si se desea archivar a través de un software o directamente en el disco duro del computador estableciendo carpetas y subcarpetas.

(Arteaga, 2016). Asegura que lo conveniente es codificar las carpetas y subcarpetas, separando los documentos por fechas, asunto y no guardar carpetas

en el escritorio del computador, porque se corre el riesgo de que se eliminen por accidente, por lo que se deberá crear archivos y nombrarlos de acuerdo al sistema y comprimirlos para acceder a ellos con facilidad.

Para una adecuada organización de los archivos digitales se deben crear carpetas en el disco duro del computador de acuerdo a los trámites que se realizan a diario en la Caja Solidaria, de tal forma poder ubicarlos con facilidad. Funcionalmente es recomendable digitalizar los archivos físicos de importancia y guardarlos en el computador en el disco duro o en una nube (correo electrónico), para así evitar la pérdida de la documentación. Estos pasos se detallan a continuación:

- 1) Crear una copia de seguridad del sistema antes de empezar a organizar la información. La parte más importante de organizar documentos digitales es asegurarse de que los archivos no se pierdan en el caso de que el disco duro deje de funcionar, robo del computador o sí se pierde una contraseña de acceso. Es recomendable contar con un disco duro extraíble o un sistema de almacenamiento en la nube.
- 2) Establecer un sistema de copia de seguridad para ejecutarlo diariamente o por horas.
- 3) Contar con un escáner, para digitalizar los documentos de gran importancia.
- 4) Proteger la copia de seguridad con una contraseña.
- 5) Decidir si se desea archivar a través de un software o directamente en el disco duro del computador estableciendo carpetas y subcarpetas.
- 6) Crear un sistema estándar de nombramiento, por ejemplo, los recibos deben tener el nombre de la institución, la fecha y detalle.
- 7) Codificar las carpetas y subcarpetas, separando los documentos por fechas, asunto.
- 8) No guardar carpetas en el escritorio del computador.
- 9) Descargar archivos y nombrarlos de acuerdo al sistema y comprimirlos para acceder a ellos con facilidad. (Arteaga, 2016)

Para una adecuada organización de los archivos digitales se deben crear carpetas en el disco duro del computador de acuerdo a los trámites que se realizan a diario en la Caja Solidaria, de tal forma poder ubicarlos con facilidad.

Es recomendable digitalizar los archivos físicos de importancia y guardarlos en el computador en el disco duro o en una nube (correo electrónico), para así evitar la pérdida de la documentación.

2.2.7 Tipos de archivos

De acuerdo a lo manifestado por (Castillo, 2015), teniendo en cuenta el ciclo vital de los documentos, los archivos se clasifican en: Archivos de Gestión, se describe como aquellos documentos que permanecen en una oficina mientras están en trámite, depende de la duración del proceso para su despacho. Dentro de este grupo también se puede mencionar aquellos archivos de uso frecuente como es el caso del manejo directo de las unidades administrativas:

Archivo Central, este archivo conserva documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta interna y externa.

Archivo intermedio, en este archivo se almacena la documentación que ha perdido prácticamente su utilidad, es por ello que el archivo central o administrativos transfieren sus documentos a este.

Archivo Histórico, es aquel al cual se transfiere la documentación del archivo central o del archivo de gestión que, por su relativa importancia, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. También puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito voluntario, adquisición o por expropiación.

2.3 IDEA A DEFENDER

El manual de procesos y procedimientos, permitirá una adecuada organización del archivo físico y digital, en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal, de la Parroquia Pastocalle, Cantón de Latacunga, Provincia de Cotopaxi.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un enfoque cualitativo debido a que se analizarán los procesos originados en las diferentes áreas de la institución, para determinar el grado de aporte que la actual gestión documental brinda a la caja solidaria en el desarrollo de sus actividades con eficiencia y oportunidad.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación se emplearon los siguientes tipos de investigación:

Según el autor (Palella & Martins, 2012), define: “La investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Indaga sobre un tema en documentos-escritos u orales”

La investigación documental ayudará a conocer los aspectos relacionados con la idea a defender, la cual servirá para identificar cada uno de los procedimientos que se utilizan en la institución, con la finalidad de mantener una buena gestión documental a través de archivos organizados.

Para (Palella & Martins, 2012). “La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta”.

La investigación de campo sirvió para conocer las diferentes áreas de la institución e identificar como se encuentra la organización de documentos en cada una de las dependencias y la capacidad que tiene para generar información segura y oportuna.

3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

3.3.1 Métodos.

Para (Canaan, 2010), este método pueden analizarse situaciones particulares mediante un estudio individual de los hechos que formula conclusiones generales, que ayudan al descubrimiento de temas generalizados y teorías que parten de la observación sistemática de la realidad.

El método analítico-sintético permitirá analizar cada una de las actividades del área de la Secretaría con el objeto de integrar las actividades en un solo proceso para alcanzar una eficiente organización de archivos físicos y digitales.

Según las expresiones de (Canaan, 2010), a través de este método pueden analizarse situaciones particulares mediante un estudio individual de los hechos que formula conclusiones generales, que ayudan al descubrimiento de temas generalizados y teorías que parten de la observación sistemática de la realidad.

El método inductivo aportará en el desarrollo de la investigación debido a que por medio del análisis documental se logrará determinar los niveles de gestión alcanzados en la Secretaria de la Caja Solidaria.

(Canaan, 2010), manifiesta que el método deductivo parte de lo general para centrarse en lo específico mediante el razonamiento lógico para sustentar conclusiones finales.

El método deductivo por su parte aportará a la investigación en lo relacionado al uso del manual de procedimientos y la generación de una documentación organizada que presente condiciones físicas buenas para los fines que persigue.

3.3.2 Técnicas.

Se utilizó la técnica de la entrevista, la cual será aplicada a una persona, en este caso al responsable del archivo.

La encuesta, esta fue dirigida a los socios de la entidad para conocer la apreciación personal sobre la gestión documental que actualmente mantiene la Caja Solidaria para ello fue conveniente aplicar 8 items y determinar la necesidad de emplear un manual de procesos y procedimientos para la organización del archivo físico y documental.

3.3.3 Instrumentos

- **Guía de entrevista:** esta fue estructura con preguntas que brindaron un importante aporte sobre la viabilidad de la propuesta.
- **Cuestionarios:** estos fueron elaborados para obtener información precisa relacionada con el tema.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La población estuvo compuesta por 200 socios, por lo que se procederá a realizar el cálculo de la muestra a través de la aplicación de la fórmula para distribución finita menores de 100.000 elementos.

3.4.2 Muestra

La muestra se calcula en base a la fórmula para poblaciones finitas

Formula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 * (N-1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

Z: coeficiente que tiene en cuenta el nivel de confianza con que se trabaja, se establece trabajar como mínimo con un 95% de confianza páralo cual el valor de $Z = 1,96$.

P: porcentaje de la población que reúne las características de interés para el estudio.

Q: porcentaje de la población que no reúne las características de interés para el estudio.

$Q = 1-P$

Cuando no se conocen estas proporciones se asume el supuesto de máxima variabilidad estadística $P=Q=50\%$.

E: error con que se trabaja (se debe garantizar que el error sea el menor posible, se sugiere que sea menor o igual al 10%, elemento que garantiza que el estudio pueda ser conclusivo).

N: tamaño de la muestra

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 200}{0,05^2 \times (200 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{192.08}{1.4579}$$

$$n = 131.7$$

Una vez realizado el correspondiente cálculo se establece que la muestra es de 132 personas a las que se les aplicará la encuesta con 8 ítems, para conocer la opinión que tienen frente a la propuesta.

3.4 RESULTADOS

3.5.1 Entrevista al personal de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal.

Entrevistado: Lic. Jorge Patricio Díaz Sánchez Fecha de entrevista: 18/04/2018	Cargo: Gerente Hora: 15h30
¿Defina que es para usted un manual de procesos y procedimientos de archivos?	Es un documento en el cual se describe de manera ordenada los procedimientos que se requieren para mantener una archivo organizado
¿Considera usted que en la Caja Solidaria existe una desorganización documental que afecta el normal desarrollo de la actividades?	Si, se ha podido observar que la documentación no se ha podido organizar debido al reducido espacio destinado a esta actividad.
¿Conoce usted sobre la existencia de una guía documental que oriente de manera apropiada la organización de la información?	En la Caja Solidaria no se ha podido evidenciar la presencia de un documento que guíe las actividades y su eficiente ejecución.
¿Los trámites solicitados por los socios se entregan en tiempos prudentes?	Se trata de gestionar los trámites en tiempos prudentes, para evitar inconvenientes a los socios.
¿La información proporcionada por la entidad es confiable y real?	La información proporcionada cumple con los parámetros de confidencialidad, por lo que esta es segura.
¿la localización de la documentación es adecuada?	Se demora un poco debido a que debe ser localizada despejando las cajas en la que se encuentra.
¿De acuerdo a lo observado considera que el espacio destinado al archivo es apropiado?	Desafortunadamente no se cuenta con el correspondiente espacio para almacena los archivos, situación que genera congestión en la oficina.
¿Cree usted que los procesos para la organización del archivo son adecuados?	Si, considerando que los servicios son específicos y se encuentran dentro de los objetivos que persigue la entidad.

Entrevistado: Sr. Héctor Danilo Paca Fecha de entrevista: 18/04/2018	Cargo: Cajero Hora: 15h49
¿Defina que es para usted un manual de procesos y procedimientos de archivos?	Es un documento con reglas establecidas para desarrollar las actividades concernientes a los archivos.
¿Considera usted que en la Caja Solidaria existe una desorganización documental que afecta el normal desarrollo de la actividades?	Creo que la desorganización documental es un problema que afecta a las actividades de la Caja Solidaria debido a que no se puede localizar con agilidad la documentación
¿Conoce usted sobre la existencia de una guía documental que oriente de manera apropiada la organización de la información?	No tengo conocimiento sobre la existencia de dicho documento, por lo tanto no puedo asegurar en qué sentido puede orientar las actividades que se realizan en la Caja Solidaria
¿Los trámites solicitados por los socios se entregan en tiempos prudenciales?	Considero que estos son entregados de acuerdo a los tiempos establecidos por la Gerencia.
¿La información proporcionada por la entidad es confiable y real?	La información es segura y real ya que esta es respaldada con la debida documentación.
¿La localización de la documentación es adecuada?	La encargada del archivo conoce el lugar donde se encuentra la documentación, pero tiene que buscarla con tiempo.
¿De acuerdo a lo observado considera que el espacio destinado al archivo es apropiado?	Definitivamente el espacio asignado al archivo no es apropiado.
¿Cree usted que los procesos para la organización del archivo son adecuados?	La verdad desconozco sobre el tema por lo que no puede identificar si son o no los procesos adecuados.

Entrevistado: Srta. Viviana Tobar González Fecha de entrevista: 18/04/2018	Cargo: Secretaria Hora: 16h25
¿Defina que es para usted un manual de procesos y procedimientos de archivos?	Es una guía que sirve para ejecutar las acciones de manera correcta y organizar los archivos para una inmediata localización de los documentos
¿Considera usted que en la Caja Solidaria existe una desorganización documental que afecta el normal desarrollo de la actividades?	La falta de organización en la documentación es un antecedente de que las actividades no se encuentran cumpliendo con los requerimientos establecidos.
¿Conoce usted sobre la existencia de una guía documental que oriente de manera apropiada la organización de la información?	No existe la guía por lo que las actividades en el archivo se realizan de acuerdo a lo que se puede.
¿Los trámites solicitados por los socios se entregan en tiempos prudenciales?	De acuerdo a lo solicitado se agiliza el trámite, que por lo general considera un tiempo de 24 horas, hasta localizar la documentación.
¿La información proporcionada por la entidad es confiable y real?	La información siempre es confiable, ya que no se puede entregar documentos alterados.
¿La localización de la documentación es adecuada?	Si, el inconveniente es que al no contar con el espacio adecuado se tarda en acceder a la documentación.
¿De acuerdo a lo observado considera que el espacio destinado al archivo es apropiado?	No, el espacio es reducido y no cuenta con las condiciones para mantener un archivo organizado.
¿Cree usted que los procesos para la organización del archivo son adecuados?	No, ya que no existe una guía que oriente sobre la manera correcta de archivar la documentación.

Entrevistado: Lic. Alex Punina Fecha de entrevista: 18/04/2018	Cargo: Contador Hora: 16:47
¿Defina que es para usted un manual de procesos y procedimientos de archivos?	Un manual es una herramienta administrativa que aporta a la ejecución de procesos para organizar de manera eficiente los archivos.
¿Considera usted que en la Caja Solidaria existe una desorganización documental que afecta el normal desarrollo de la actividades?	El mantener un archivo desorganizado siempre será un inconveniente para la ejecución adecuada de las actividades de la Caja Solidaria
¿Conoce usted sobre la existencia de una guía documental que oriente de manera apropiada la organización de la información?	La verdad no sé si existe esa guía, porque no se nos ha informado nada al respecto.
¿Los trámites solicitados por los socios se entregan en tiempos prudenciales?	Creo que depende del tipo de trámite para que este sea atendido en el menor tiempo posible.
¿La información proporcionada por la entidad es confiable y real?	La información cumple con los parámetros que la ley exige, ya que se trata de una entidad en la que se manejan recursos económicos, por lo tanto esta tiene que ser al ciento por ciento confiable.
¿La localización de la documentación es adecuada?	Pienso que sí, la secretaria es quien conoce la ubicación exacta de la documentación.
¿De acuerdo a lo observado considera que el espacio destinado al archivo es apropiado?	Considero que el espacio asignado a los archivos no es adecuado para asegurar la información.
¿Cree usted que los procesos para la organización del archivo son adecuados?	Desconozco cuales sean los procesos, de lo que he podido observar no existe una apropiada organización ya que los factores se asocian a este inconveniente.

Conclusión de los entrevistados

De manera general la opinión de los funcionarios entrevistados es coincidente en cuanto al conocimiento general que poseen sobre las actividades de la Caja Solidaria, por otra parte, supieron manifestar que se requiere de un lugar apropiado para archivar la documentación existente ya que al momento no cuentan con el espacio físico lo que dificulta brindar servicios eficientes.

3.5.2 Encuesta a los socios de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal.

1. ¿Durante el tiempo que mantiene de socio/a ha solicitado algún trámite en la Caja Solidaria?

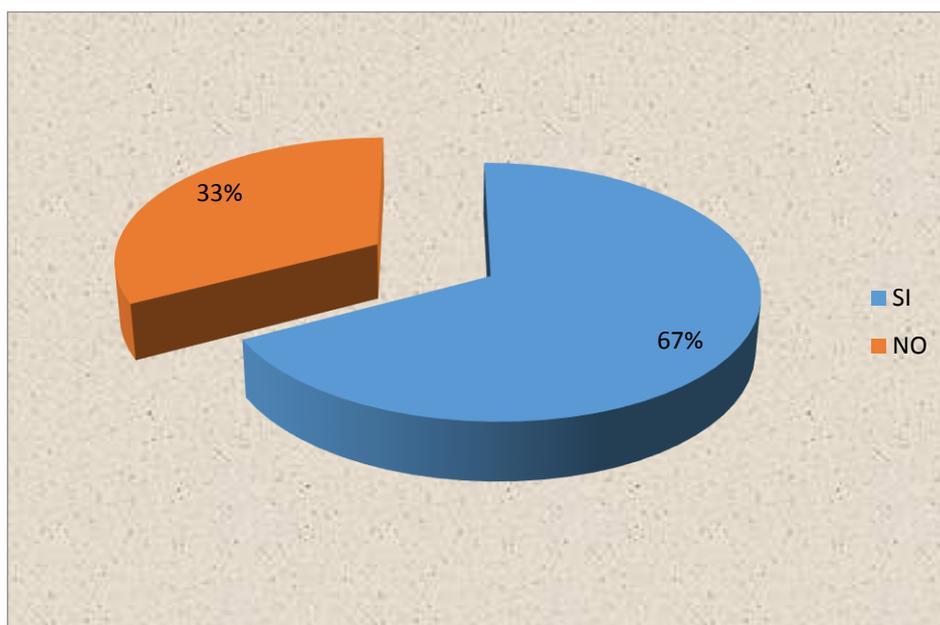
Tabla 2: Los socios han solicitado trámites

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	82	67%
NO	40	33%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuestas socios

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

Gráfico 1: Los socios han solicitado trámites



Fuente: Tabla 2

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

Interpretación y análisis

Aplicada la encuesta a los 132 socios se llegó a conocer que el 67% de los encuestados han realizado trámites en la Caja Solidaria, mientras que el 33% de los socios encuestados no ha realizado aun ningún trámite.

2. ¿El trámite le ha sido entregado en tiempos apropiados?

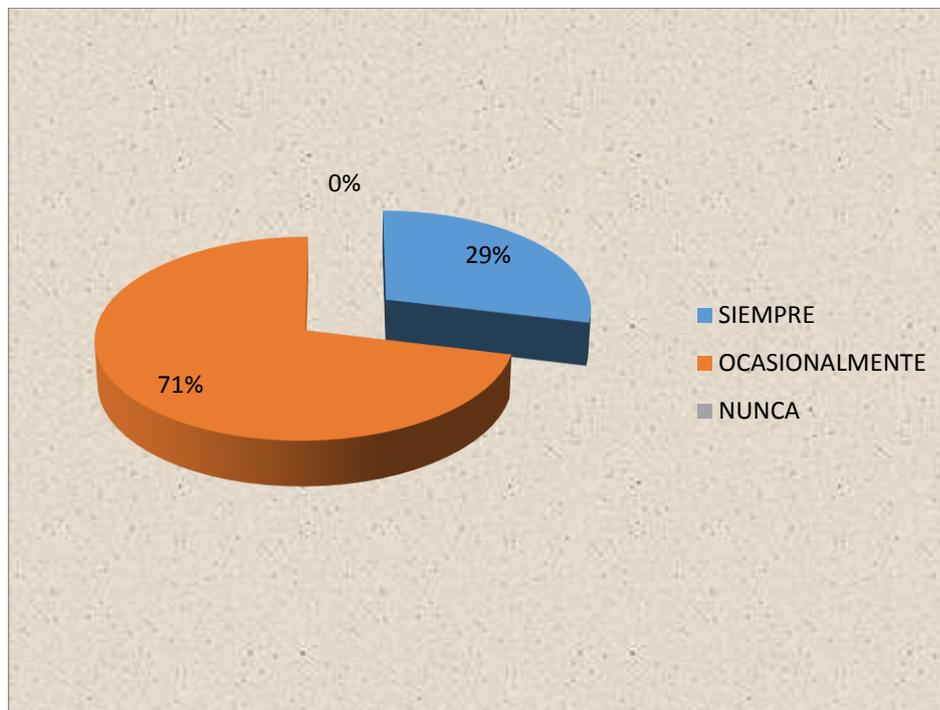
Tabla 3: Tiempos apropiados en trámites

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	38	29%
OCASIONALMENTE	94	71%
NUNCA	0	0%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuestas socios

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

Gráfico 2: Tiempos apropiados en trámites



Fuente: Tabla 3

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

Interpretación y análisis

Realizada la encuesta a los 132 socios se obtuvo las siguientes respuestas: el 29% de ellos opina que los trámites solicitados en la Caja Solidaria siempre han sido concedidos en tiempos apropiados, mientras que el 71% opinó que los trámites les han sido entregados en tiempos oportunos de manera ocasional.

3. ¿La información proporcionada ha cumplido con los requerimientos solicitados?

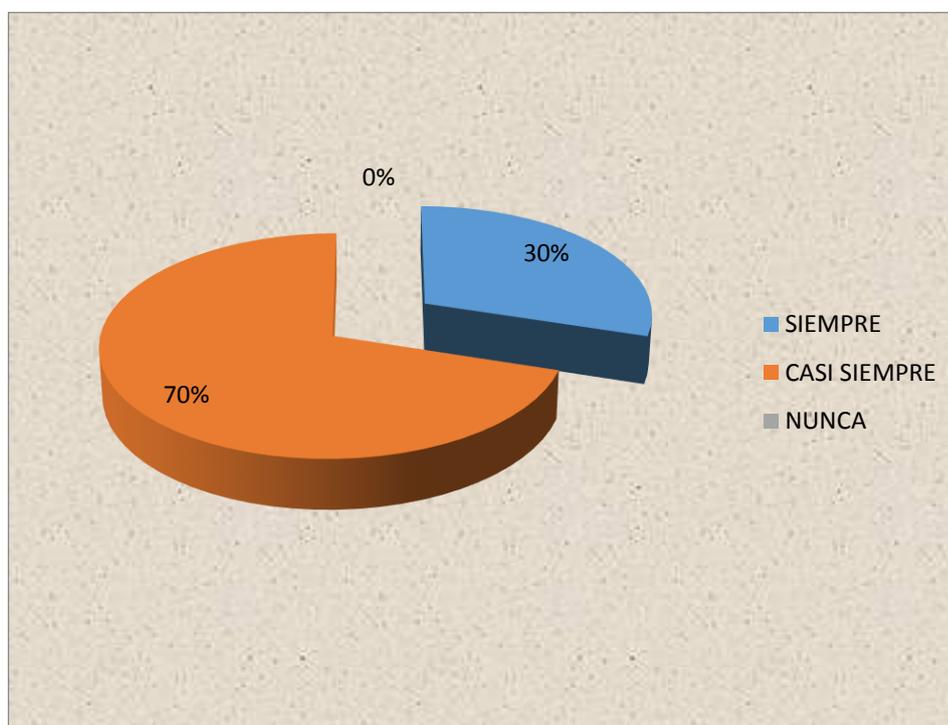
Tabla 4: Información con requerimientos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	40	30%
CASI SIEMPRE	94	70%
NUNCA	0	0%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuestas socios

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

Gráfico 3: Información con requerimientos



Fuente: Tabla 4

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

Interpretación y análisis

De acuerdo a la opinión de los encuestados el 30% considera que la información proporcionada ha cumplido con los requerimientos solicitados, mientras que el 70% informó que casi siempre se ha cumplido con los requerimientos, ninguno de los socios encuestados manifestó que nunca se cumple con los requerimientos.

4. ¿Cómo califica los servicios brindados por la Caja Solidaria?

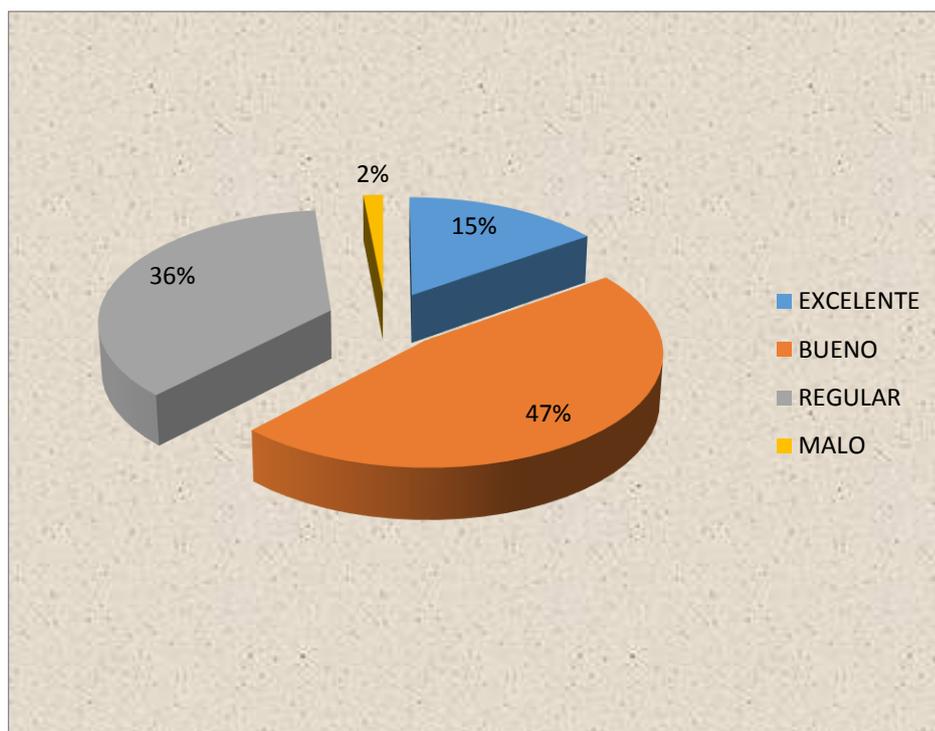
Tabla 5: Calificación de servicios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
EXCELENTE	20	15%
BUENO	62	47%
REGULAR	48	36%
MALO	2	2%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuestas socios

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

Gráfico 4: Calificación de servicios



Fuente: Tabla 5

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

Interpretación y análisis

Al plantear la pregunta cómo califica los servicios que brinda la Caja Solidaria el 15% respondió Excelente; mientras el 47% lo calificó como Bueno, un 36% indicó que los servicios que ha recibido son Regulares y un bajo 2% indicó que este es Malo.

5. ¿Considera usted que el personal a cargo del archivo físico y digital de la caja Solidaria tiene el debido conocimiento sobre las actividades que realiza?

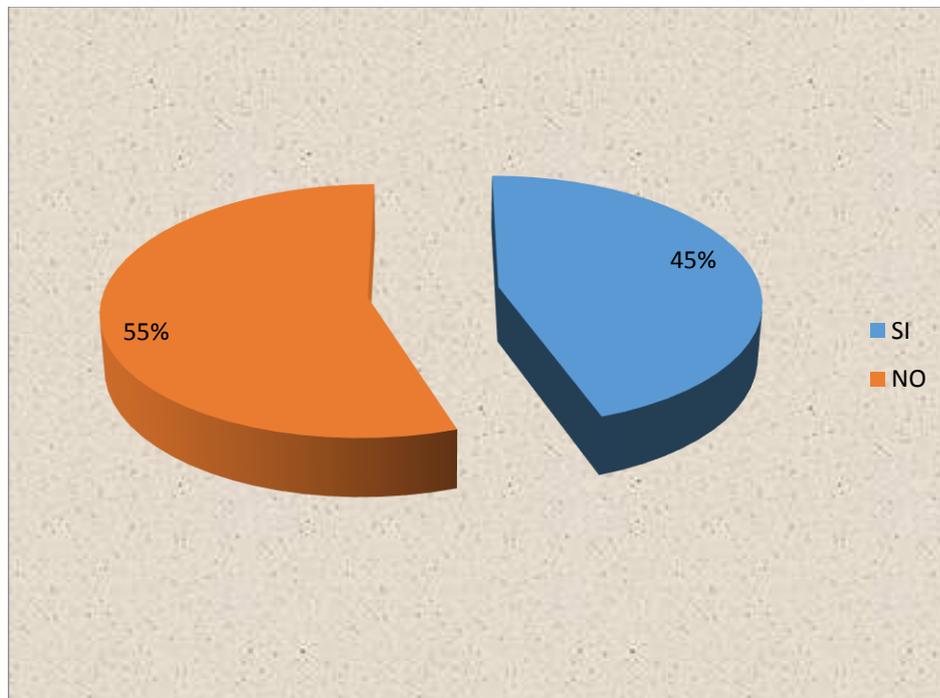
Tabla 6: El personal conoce sobre las actividades

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	59	45%
NO	73	55%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuestas socios

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

Gráfico 5: El personal conoce sobre las actividades



Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

Interpretación y análisis

Las respuestas proporcionadas por los encuestados indican que el 45% de los socios opina que el personal que labora en el archivo físico y digital de la Caja Solidaria posee los conocimientos necesarios para desarrollar las tareas asignadas, pero el 55% no comparte esta opinión e indican que los colaboradores de la caja requieren capacitarse.

6. ¿Considera usted que los trámites mantienen información confiable?

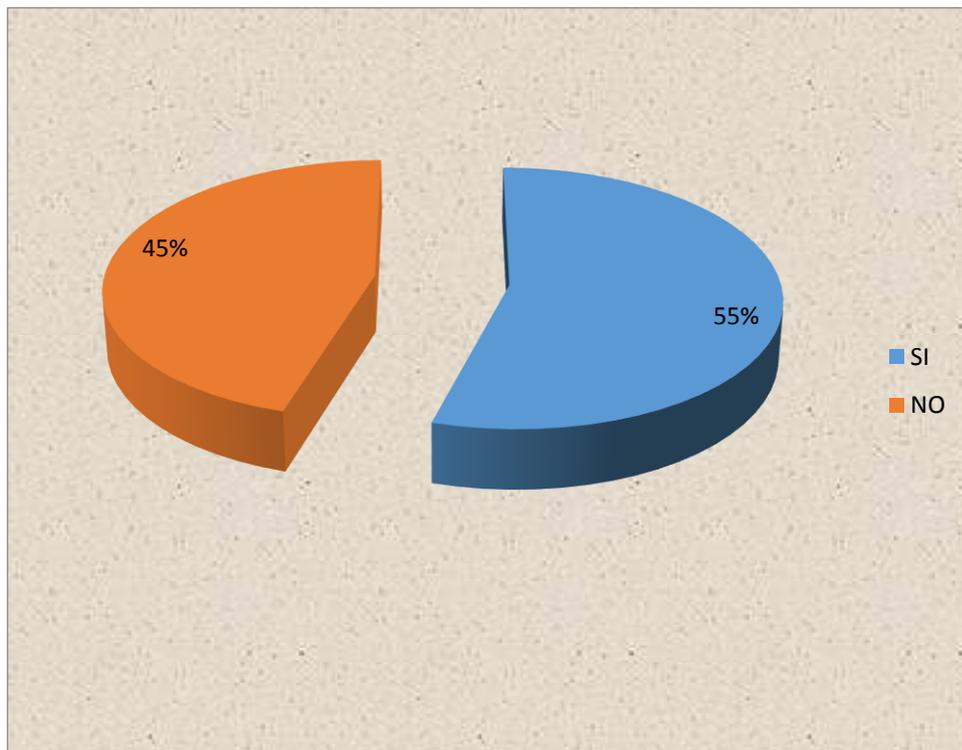
Tabla 7: La información es confiables

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	72	55%
NO	60	45%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuestas socios

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

Gráfico 6: La información es confiables



Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

Interpretación y análisis

La respuesta obtenida al haber planteado la pregunta considera usted que los trámites mantienen información confiable los encuestados respondieron en un 55% que la información recibida es confiable, pero el 45% opinó de manera contraria.

7. ¿Según su criterio los procedimientos en la gestión documental en la Caja Solidaria aporten en la localización de la documentación?

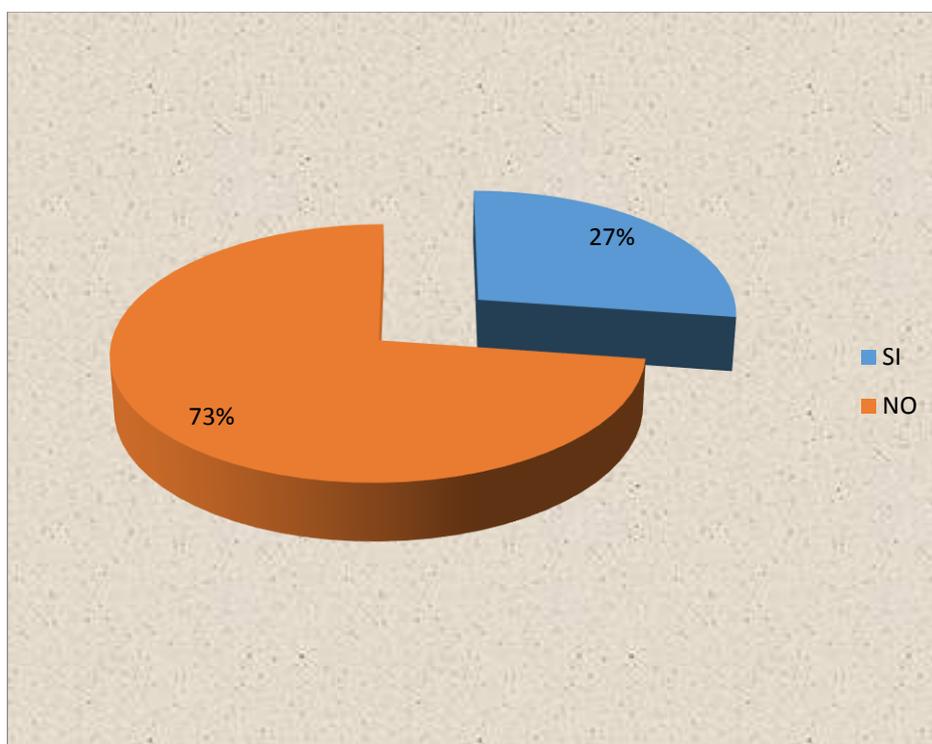
Tabla 8: Localización de la documentación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	36	27%
NO	96	73%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuestas socios

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

Gráfico 7: Localización de la documentación



Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

Interpretación y análisis

El 27% de los socios encuestados supieron manifestar los procedimientos en la gestión documental en la Caja Solidaria aporten en la localización de la documentación, pero el 73% restante expresó que no se ha evidenciado un aporte significativo en este aspecto.

8. ¿Cree usted necesario que el personal a cargo del manejo de los archivos utilice un Manual de Procesos para una eficiente gestión?

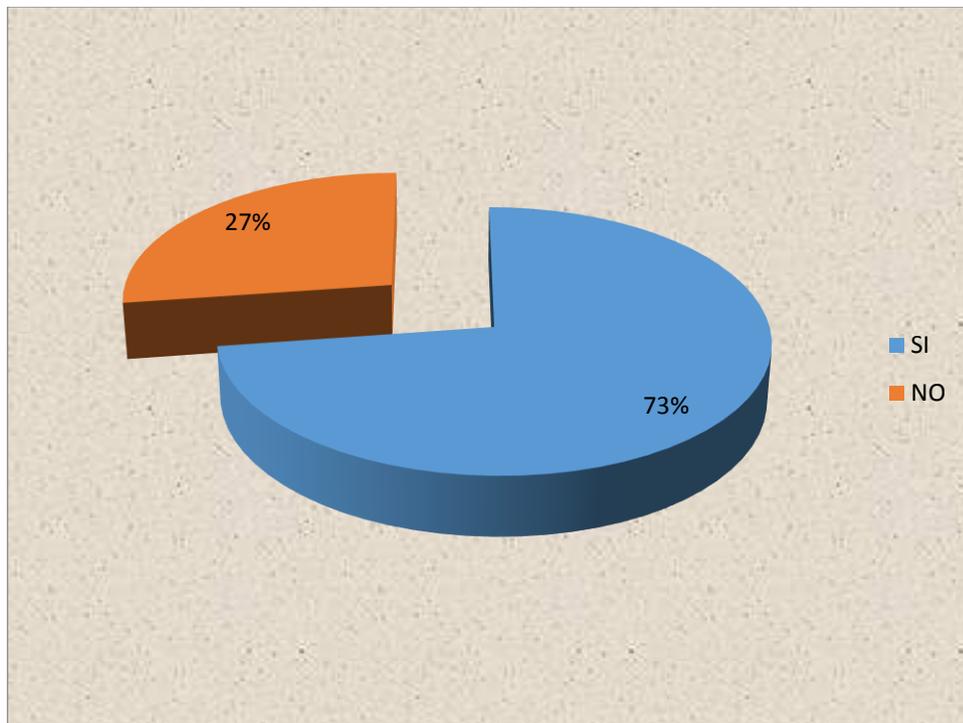
Tabla 9: Manual de procesos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	96	73%
NO	36	27%
TOTAL	132	100%

Fuente: Encuestas socios

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

Gráfico 8: Manual de procesos



Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

Interpretación y análisis

De acuerdo a las respuestas obtenidas el 73% de los socios a los que se les aplicó la encuesta opinó que es necesario que el personal a cargo del manejo de los archivos utilice un Manual de Procesos para una eficiente gestión, pero el 27% restante de los socios encuestados opinaron que no será un referente el uso de este instrumento.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Diseño de un Manual de Procesos y Procedimientos, para la Organización de Archivo Físico y Digital, en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito el Rosal, de la parroquia Pastocalle, ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

La Caja Solidaria el Rosal

La Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Rosal”, como otras instituciones económicas y financieras están regidas por Organismos Superiores de Control que garantizan el fiel cumplimiento y aplicación de las leyes y reglamentos, que garantizan la confianza de los integrantes, su solvencia y cumplimiento de deberes y obligaciones, así como entidades asociadas o solidarias cajas y bancos comunales que son organizaciones que pertenecen al Sector Financiero Popular y Solidario, que realizan sus actividades exclusivamente en comunidades, barrios o localidades en donde se constituye y pueden financiar, con sus propios recursos o con fondos provenientes de programas o proyectos ligados al desarrollo de sus integrantes. Para ello deben enfocar sus actividades a cumplir lo siguiente:

- Ejercerán su actividad exclusivamente en un área de influencia que no afecte a otras entidades financieras con estos fines o propósitos
- Conocer las leyes referentes a las entidades financieras del Sector financiero Popular y Solidario y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con el fin de cumplirlas en la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Rosal”.
- Cumplir con las leyes del Estado dictaminadas y con reglamentos de la organización.
- Respetar las leyes, normas y reglamentos que reposan en la Constitución del Ecuador
- Dar a conocer y cumplir con lo que estipule el Reglamento de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Rosal”

- Verificar que los intereses de las libretas de ahorro se otorguen de acuerdo a lo estipulado por la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Rosal”
- Que se realicen los cobros por mora en los créditos según lo estipulado por la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito “El Rosal”
- Las personas que ingresen a trabajar en la Caja Solidaria “El Rosal” van a estar en constante capacitación para mejorar el servicio al cliente y para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización

Misión

Ofrecer servicios a los socios y clientes de calidad fomentando la cultura del ahorro y desarrollo económico social de la comunidad a través de créditos que ayuden en el proceso productivo, social y comercial, que satisfagan las perspectivas de los socios, contribuyendo a su proceso y bienestar.

Visión

Ser una organización solvente y eficiente en los procesos administrativos, financieros y contables, reconocida como una entidad de intermediación financiera en la Provincia de Cotopaxi, alcanzando un alto nivel de desarrollo y socio-económico a través del apoyo constante a sus socios y clientes, construyendo así su bienestar y de la comunidad.

4.2.1 Introducción

El manual de procesos y procedimientos tiene por finalidad servir de guía en la organización del archivo de la Caja Solidaria El Rosal, esta herramienta aportará a que la documentación tanto física como digital cumpla con ciertos parámetros establecidos por la Ley y políticas internas.

Los procedimientos que contiene el manual permitirán simplificar las tareas de la Caja Solidaria facilitando el acceso a la información de manera oportuna suministrando el tránsito de la documentación y registro, además de normalizar la forma en que se organizara el archivo.

Al implementar el manual se contribuye a la transparencia de los procesos de gestión documental, calidad y mejora continua en la organización de la información, al describir paso a paso las actividades que deben cumplirse para generar servicios de calidad a los socios. Por otra parte, la digitalización de los documentos será una alternativa para la conservación e identificación inmediata de la documentación que en algún momento se requiera.

Los procedimientos vinculan la participación activa del personal responsable del manejo de la documentación debido al conocimiento que poseen sobre las fases y contenidos, por lo que su accionar es de vital importancia en la implementación del manual.

4.2.2 Objetivos del manual

Establecer los parámetros a seguir en los distintos procesos y procedimientos que se ejecutan en la Caja Solidaria El Rosal, para mantener organizado el archivo físico y digital con respecto a las normas que deben aplicarse para alcanzar el desarrollo eficiente de los servicios.

4.2.3 Objetivos específicos

- Aportar soluciones concretas a los problemas de archivo
- Obtener respuestas inmediatas sobre la documentación que se tramita en la Caja Solidaria.
- Demostrar que la documentación organizada se transforma en un elemento importante en la gestión diaria.
- Proporcionar una herramienta de fácil consulta

4.2.4 Alcance

El manual tendrá un alcance sobre los procesos y procedimientos que se realizan en el archivo físico y digital de la Caja Solidaria El Rosal.

4.2.5 Bases legales

Al abordar el diseño del presente manual de procesos y procedimientos para la organización del archivo físico y digital para la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal, con relación a la normativa básica aplicable al quehacer archivístico, se ha determinado que no existe un compendio de normas y disposiciones que puedan servir como estatuto único sobre el asunto.

4.2.6 Organigrama estructural

Gráfico 9: Organigrama estructural



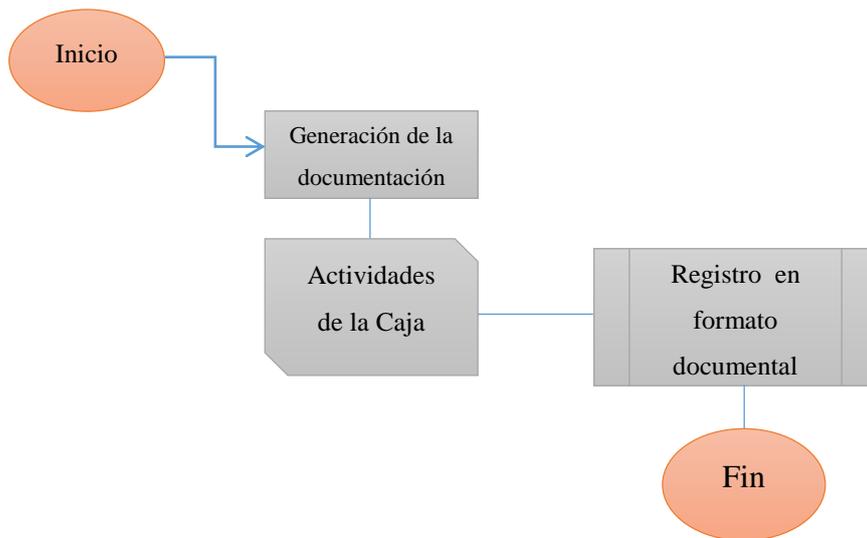
Fuente: Caja Solidaria El Rosal

4.2.7 Organización de la Documentación

La documentación se organizará según la frecuencia de consulta de esta, por lo que debe asociarse la información conforme a expedientes semejantes que son utilizados con frecuencia, por ello es necesario entender las etapas que constituyen el ciclo vital de la documentación como es la producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final, por lo que es necesario comprender cada etapa mencionada:

- **Producción documental:** en esta etapa se genera la documentación conforme a las actividades que se ejecutan en la Caja Solidaria, además se deberá considerar los aspectos relacionados con el origen, la creación y el diseño de formatos para registro documental.

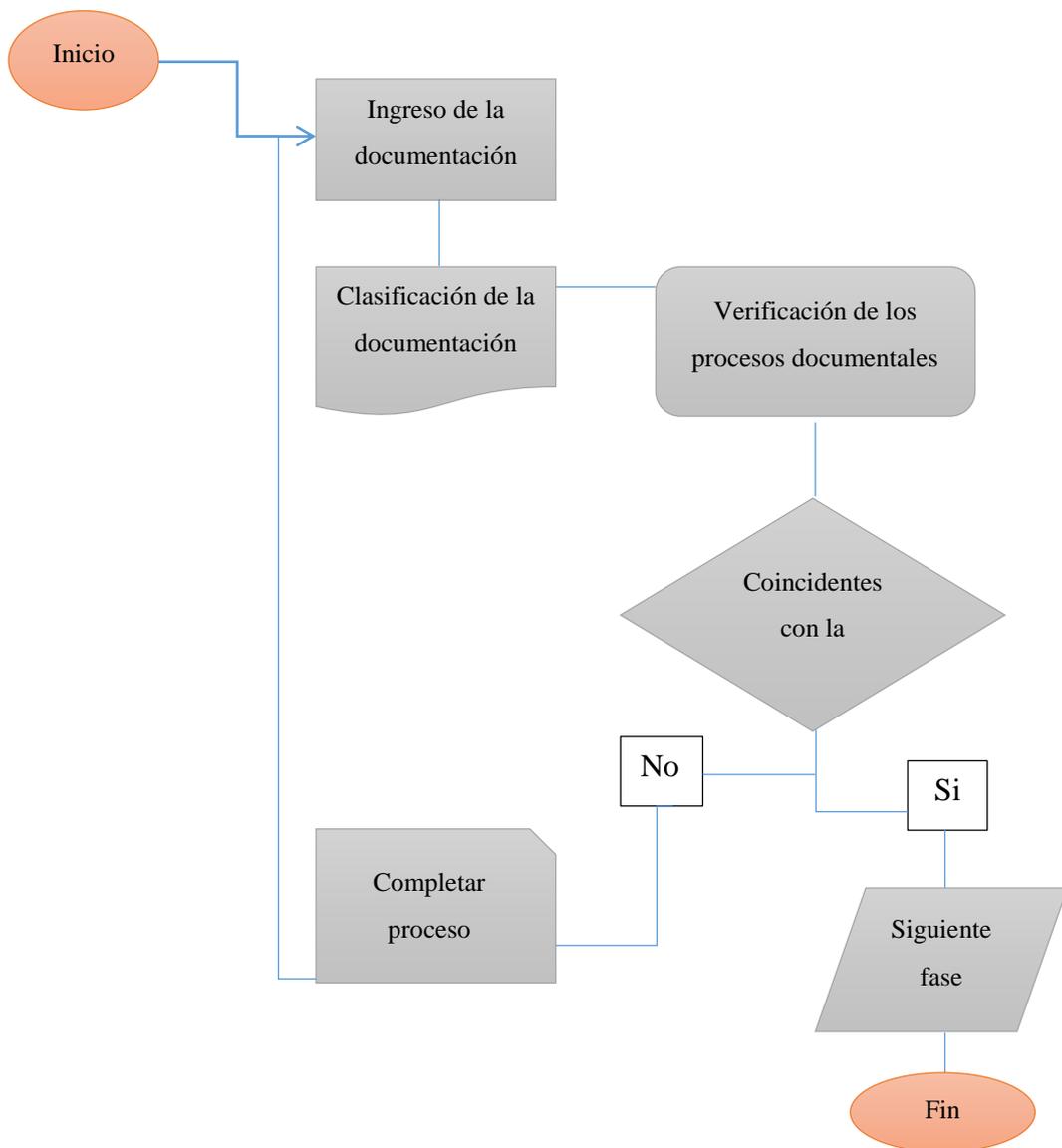
Gráfico 10: Flujograma proceso de producción documental



Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

- **Recepción de documentos:** esta etapa se caracteriza por verificar y controlar la admisión de los documentos remitidos ya sea por personas naturales o jurídicas, el proceso de verificación consistirá en comprobar que la documentación este completa, que sea coincidente con la referencia y de competencia de la cooperativa, para iniciar los trámites solicitados en el menor tiempo posible.

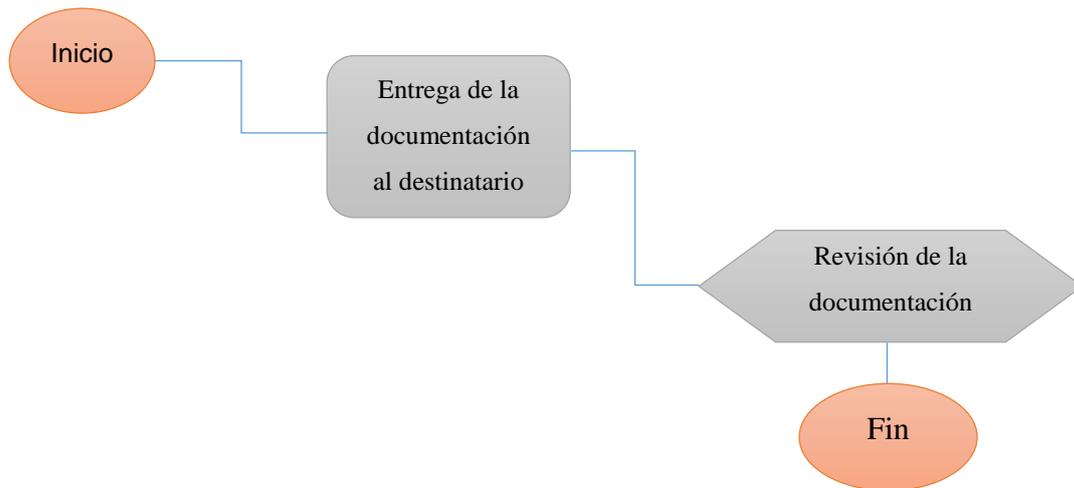
Gráfico 11: Flujograma proceso de recepción documental



Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

- **Distribución de los documentos:** dentro de esta etapa se deberá verificar que la documentación llegue a su destino, siendo un factor fundamental el flujo de información para generar procesos eficientes.

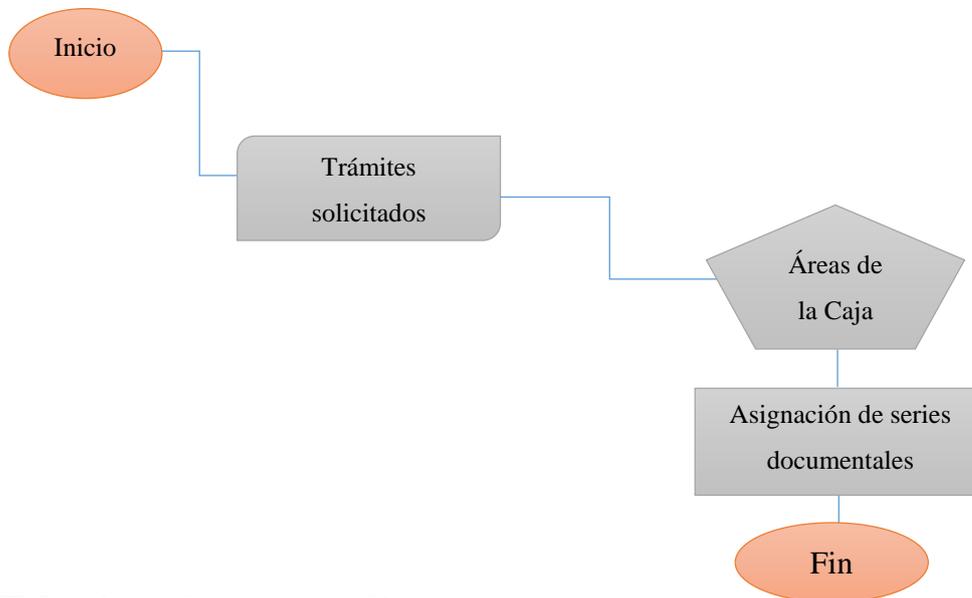
Gráfico 12: Flujograma proceso de distribución de documentos



Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

- **Trámite de documentos:** en esta etapa se controla la producción proveniente de trámites solicitados a la Caja Solidaria y que se generan en cada área para posteriormente conformar las series documentales.

Gráfico 13: Flujograma proceso de trámites de documentos



Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

- **Organización de los documentos:** en este proceso se clasifica la documentación bajo las siguientes actividades:

- **Clasificación documental:** en esta fase se identifican las series y subseries que componen cada grupo documental, parte del proceso comprende la identificación de ciertos pasos:
 - a. Identificar a los productores de la información (dependencias o áreas de la Caja Solidaria)
 - b. Estructura orgánica de la empresa.
 - c. Selección de series y subseries documentales

Gráfico 14: Clasificación documental



Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

- **Ordenamiento de documentos:** el sustento de este proceso es la disposición final de la documentación, para lo cual se debe ordenar la información desde lo más relevante a lo menos importante buscando relacionar las unidades documentales de una serie.
- Se debe considerar la ordenación cronológica en las respectivas unidades de conservación y la secuencia en la que fueron producidas.

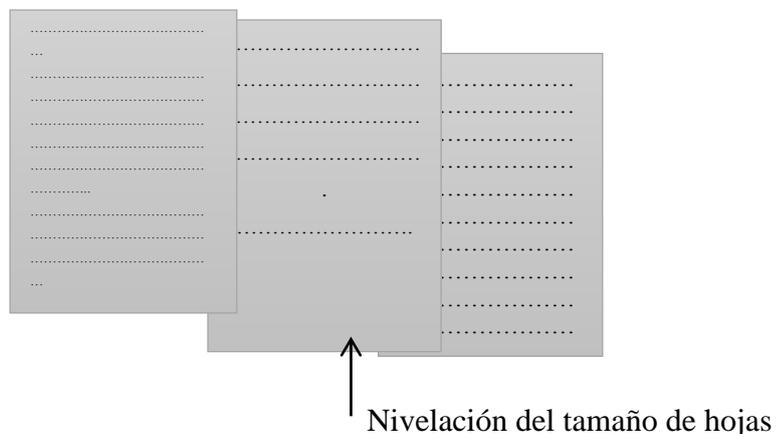
Gráfico 15: Ordenamiento documental



Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

- Los formatos que contiene las series documentales forman parte de un documento u oficio, para que, al momento de ordenarlos cronológicamente dentro de un expediente, se o lo realice considerando la fecha del oficio o documento, mas no la fecha de los formatos.
- Parte del proceso es la depuración de la documentación, labor que consiste en retirar documentos duplicados, folios en blanco y documentos de apoyo de cada una de las carpetas o expedientes. Si el expediente contiene faxes en papel químico se deben reemplazar por fotocopias del mismo documento.
- La limpieza de la documentación consiste en retirar todos los objetos metálicos como ganchos de cosedora, ganchos de legajar y clip, que al oxidarse manchan el papel, así como las cuerdas o cabuyas y bandas elásticas que rasgan las hojas.
- Se debe alinear los folios de cada carpeta o expediente, teniendo en cuenta el borde superior de cada folio.
- Se debe perforar los folios de cada carpeta o expediente tomando como referencia una hoja tamaño A4.

Gráfico 16: Tamaño estándar de hojas



Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

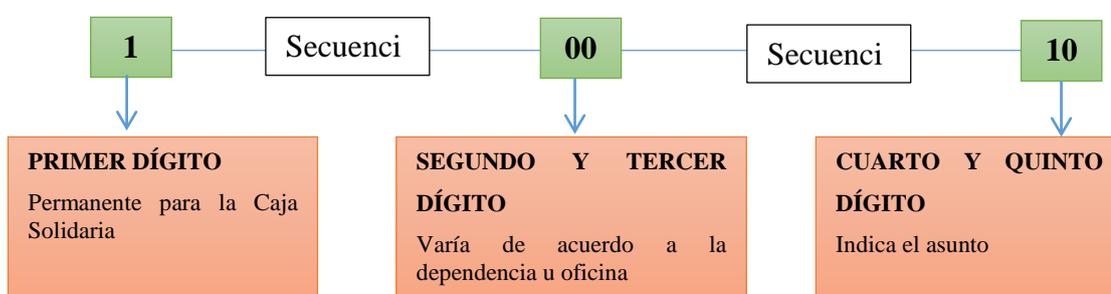
- Se agrupan los documentos dentro de la carpeta con un gancho apropiado para legajo, cerciorándose que los documentos correspondan a una serie o subserie.

Creación de series

Las actividades de la clasificación documental se realizarán por los empleados de la Caja Solidaria quienes en cumplimiento a las funciones asignadas generan, manejan o tramitan.

Considerando la estructura orgánica se debe establecer una codificación para cada sección y oficina, la cual es necesaria para la producción y distribución de la comunicación oficial, a continuación, se presenta la estructuración:

Gráfico 17: Creación de series



Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

La codificación se realizará de la siguiente manera:

Caja solidaria	Dependencia	Asunto
1	1 Gerencia	10 Disposiciones
1	2 Secretaría	20 Actas sesiones
1	3 Contabilidad	30 Ingresos
1	4 Cajas	40 Reportes arqueos
1	5 Créditos	50 Montos menores
1	6 Cobranzas	60 Morosidad

Al aperturar un expediente se debe empezar por clasificar la documentación, con la finalidad de identificar las series, para ello cada empleado de las diferentes áreas debe codificar las carpetas teniendo en cuenta el código que el corresponde.

Cabe recalcar que la asignación de dígitos es una alternativa que debe tomarla el empleado encargado del manejo del archivo de acuerdo a su nivel de comprensión.

Código	Nombre dependencia
10110	Disposiciones Gerencia
10111	Aprobación créditos
10112	Informes gerencia
10120	Actas sesiones
10121	Oficios
10122	Comunicados

Foliación documental

- La foliación se realizará mediante la numerar de cada una de las hojas que conforman un expediente o carpeta. La numeración será consecutiva sin omitir ni repetir números, tampoco adicionar subíndices.
- La foliación será verificada por el responsable del manejo del archivo, quien constatará que la documentación esté debidamente ordenada.
- Para el proceso de foliación se utilizará lápiz de mina negra y blanda tipo HB, B No. 2, iniciándose desde el número uno (1), el cual corresponde al primer folio del documento que dio inicio al trámite, en consecuencia, corresponde a la fecha más antigua.
- Se debe escribir el número en la esquina superior derecha en el folio recto (Primera cara de un folio, la que se numera), en el mismo sentido del texto del documento.
- Se deben foliar todos y cada uno de los tipos documentales de una serie o subserie. En el caso de series documentales simples, la foliación se ejecutará de manera independiente por serie. En el caso de series documentales complejas, cada expediente tendrá una sola foliación de manera continua y si tal expediente se encuentra repartido en más de una unidad de conservación (carpeta), la foliación se ejecutará de forma tal que la segunda será la continuación de la primera.
- No se debe foliar utilizando números con el suplemento A, B, C, ó Bis. En documentos de archivo que contienen texto por ambas caras de la hoja, se registrará el número correspondiente al folio recto (Primera cara de un folio, la que se numera).

- Se debe escribir el número de manera legible y sin enmendaduras sobre un espacio en blanco y sin alterar membretes, sellos, textos o numeraciones originales.
- No se debe escribir con trazo fuerte porque se puede causar daño irreversible al papel.
- No se deben foliar las pastas, las hojas-guarda en blanco y los separadores.
- Los planos, mapas, dibujos, folletos, boletines, periódicos y revistas que se encuentren en un expediente o carpeta tendrán el número de folio consecutivo que les corresponde, aun cuando estén plegados.

Para los documentos en soportes distintos al papel (discos digitales CDS, videos, entre otros), se debe dejar en los instrumentos de control o consulta (inventarios) constancia de su existencia y de la unidad documental a la que pertenecen. Si se opta por separar este material se hará la correspondiente referencia cruzada en la que cada uno de los soportes constituye un folio el cual se deberá marcar o foliar en el respectivo sobre o envoltura adecuada para proteger la información de la Caja Solidaria.

- En caso de encontrarse varios documentos de formato pequeño, como facturas, fotos, entre otros, se podrán adherir a una sola hoja utilizando adhesivos, haciendo constar el respectivo número de folio, dejando en el campo de observaciones del formato inventario descriptivo de carpeta, las características del documento foliado, cantidad de documentos adheridos, nombre de los documentos, fechas de los mismos y cualquier otro tipo de observación que permita diferenciarlos.

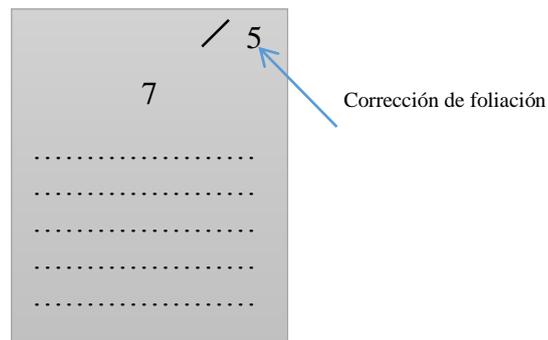
Tabla 10: Documentos con formato pequeño.

Formato para documentos pequeños			
Tipo de documentos		Número documentos	Fechas documentos
Facturas			
Fotos			
Recibos			
Otros			
Observaciones			

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

- En caso de unidades de conservación (Registro de resoluciones, libros auxiliares de contabilidad, registro de actas, otros.), deben aceptarse sin necesidad de refoliar a mano. De todos modos, debe registrarse en el área de notas del instrumento de control o de consulta, la cantidad de folios o páginas que contiene.
- Si hay errores en la foliación, está se anulará mediante una línea diagonal (/) y se procederá a foliar de nuevo los documentos, quedando valida la última foliación realizada.

Gráfico 18: Corrección de foliación



Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

- La documentación debe ser impresa utilizando ambas caras del folio; aunque se tenga información por ambas caras, es un solo folio.
- Una vez clasificados los documentos, depurados, ordenados, alineados y foliados, deben ubicarse en carpetas para garantizar su conservación.
- Cuando el contenido en un expediente o carpeta contenga más de 200 folios y requiera abrirse una nueva carpeta la foliación se hará en forma continua
- La capacidad de las carpetas no debe exceder un número de 200 folios para no afectar la conservación de la documentación.

Ejemplo de foliación de expedientes de más de 200 folios:

Carpeta 1	Inicia con el folio 1 hasta el 200
Carpeta 2	Inicia con el folio 201 hasta el 400
Carpeta 3	Inicia con el folio 401 hasta el 500
Carpeta 4	Inicia con el folio 502 hasta el 600

Identificación de unidades de conservación

Para la identificación de las carpetas se debe aplicar el siguiente formato el cual debe mantener las siguientes características: formato de letra Arial 10 en computador, impreso y adherido con goma en la cara externa de la carpeta en la esquina superior derecha en sentido horizontal de la carpeta dejando un centímetro a cada lado de la esquina.

Gráfico 19: Identificación de carpetas



The diagram shows an orange folder with a white label box in the top right corner containing six dots. A blue arrow points from this box to the table below.

Caja Solidaria "El Rosal"			
Sección:	GERENCIA		
Serie:	10112	Tipo de archivo:	ARCHIVO DOCUMENTAL
Subserie:	INFORMES		
Fechas:	Inicial	al	Final
N° Folios:	1		200
Zona para Archivo Central			
N° Orden	N° Cajas	N° Traslado	N° Estantería

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

Para los demás datos de identificación de las carpetas se sugiere el siguiente formato, el cual debe ser etiquetado en letra Arial 10, impreso y adherido con pegante líquido en la cara externa de la carpeta en la esquina superior derecha en sentido horizontal de la carpeta dejando un centímetro a cada lado de la esquina. Las medidas del formato son: 9 cm de largo y 15.5 cm de ancho.

Caja Solidaria "El Rosal"				
Sección:	GERENCIA			
Serie:	10112	Tipo de archivo:	ARCHIVO DOCUMENTAL O DÍGITAL	
Subserie:	INFORMES			
Fechas:	Inicial		Final	
N° Folios:	1	al	200	
Carpeta:	N° Correlativo	1 de 1	N° Consecutivo	
Zona para Archivo Central				
N° Orden	N° Cajas	N° Tránsito	N° Estantería	

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

Descripción del formato

Sección: Se hará contar la unidad administrativa de la cual depende la subsección o unidad productora.

Serie: Debe registrar el código de la serie documental.

Tipo de archivo: Se describe el nombre del archivo en el cual se encuentra la documentación. (Documental o digital)

Fecha inicial: Corresponde a la fecha que tienen el primer documento de la carpeta quedando de la siguiente manera (dd-mm-aa).

Fecha final: Corresponde a la fecha que tienen el último documento de la carpeta (dd-mm-aa).

Folios del: Debe escribirse el número de folio correspondiente al primer documento que aparece en la carpeta. Como las hojas de cada carpeta están numeradas por un consecutivo que va de menor a mayor, este corresponde al menor.

Folios al. Debe escribirse el número de folio correspondiente al último documento que aparece en la carpeta. Como las hojas de cada carpeta están numeradas por un consecutivo que va de menor a mayor, este corresponde al mayor.

Carpeta correlativa: Relación que existe entre dos o más carpetas que tratan el mismo asunto o una misma serie. No se deben mezclar números de expedientes de series distintas, ni periodos diferentes.

Este número de debe diligenciar, cuando el asunto o serie documental ocupa más de una carpeta. 1/2 2/2

Carpeta consecutiva: El número consecutivo se utiliza solamente cuando una serie o expediente está conformada por varias carpetas divididas en subtemas, donde cada subtema está conformado por una o más carpetas.

Ejemplo:

Serie: INFORMES

Conformado por: Actas de sesiones	contienen 3 carpetas
Actas de resoluciones	contiene 4 carpetas

Zonas para archivo central

Este campo es exclusivo para la persona encargada del manejo de la documentación en la Caja Solidaria, en este campo se consideran los siguientes identificadores:

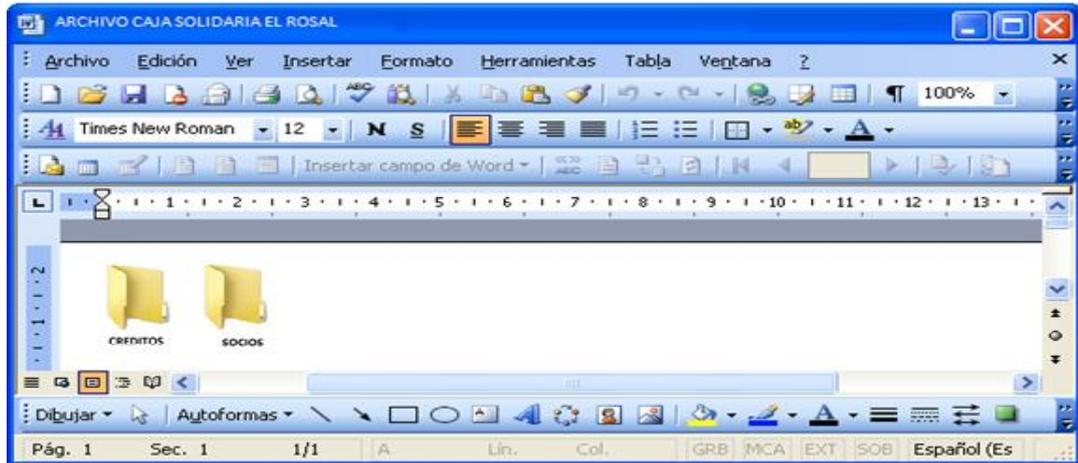
N° de Orden: Corresponde al número de orden que se escribe en la primera columna del Formato Único de Inventario Documental al momento de realizar la transferencia documental. Ejemplo (1 Gerencia)

N° de Caja. Número que de acuerdo a la organización del Archivo Central le corresponde a la caja transferida.

N° de Transferencia. Número que se le asigna a la transferencia en el Archivo Central.

Almacenamiento y ubicación de la documentación

Gráfico 20: Archivo digital Caja Solidaria



Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

- Ubicar físicamente el espacio asignado al archivo

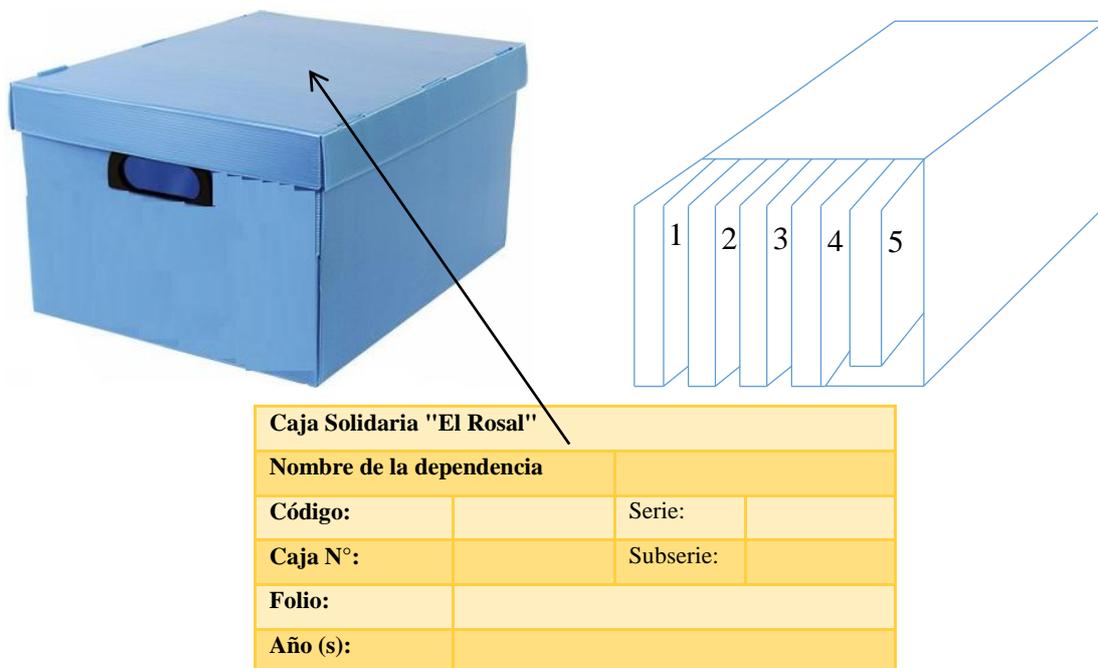
Gráfico 21: Ubicación física del archivo



Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

- En los archivos las carpetas deben ir ubicadas en estantes, de izquierda a derecha, en orden cronológico, el lomo de la carpeta debe ir hacia la parte del entrepaño. En caso de contar con archivadores, las carpetas se deben ubicar dentro de cada gaveta de arriba hacia abajo, teniendo como referencia el orden de las series establecido.
- Para las transferencias documentales se deben utilizar unidades de conservación (cajas) para archivo, las cuales las suministrará previa solicitud mediante oficio a la Gerencia.
- Las carpetas que se van a almacenar en unidades de conservación (cajas), deben de ir de izquierda a derecha, en orden cronológico, el lomo de la carpeta debe ir hacia la parte inferior de la caja o unidad de conservación.

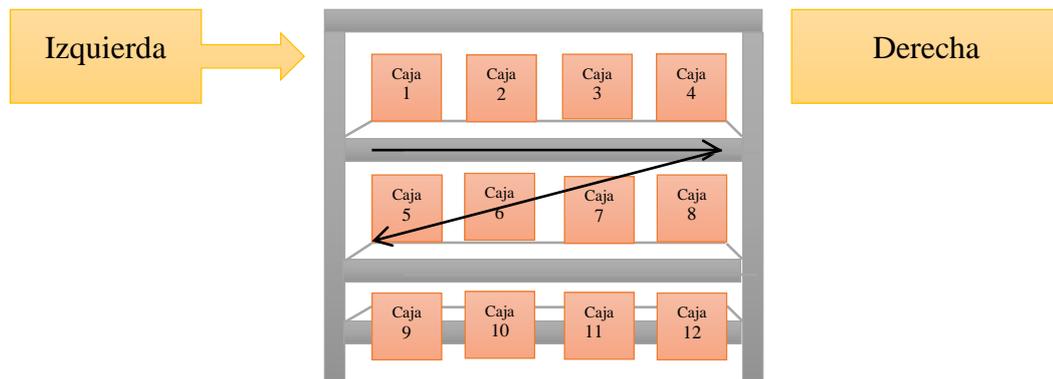
Gráfico 22: Almacenamiento de la documentación



Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

- Se procederá a colocar en las cajas el etiquetado el cual contiene los siguientes campos: Nombre de la dependencia, código, número de caja, folio y los años que contienen la documentación de las carpetas.
- Las unidades de conservación (cajas) que se deben ubicar en estantes fijos en el archivo, las cuales deben ir de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo

Gráfico 23: Ubicación de cajas en estanterías



Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

- Es necesario que exista una distancia libre entre las cajas y el separador superior de 5 a siete 8cms. La distancia promedio entre separador y separador será de 25 cms.
- Para la señalización, se debe identificar claramente el mobiliario de archivo, como bloque, cuerpo, estante, separador, archivador, gaveta identificando cada una de las partes con rótulos.
- Para archivo rodante la señalización de bloque y cuerpo es: Letra Arial 55 en mayúscula y formato de negrita.

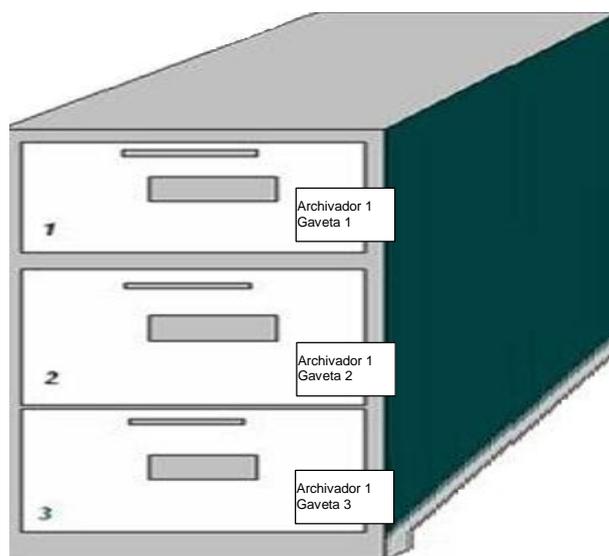
Gráfico 24: Señalización de bloques



Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

- En el caso de que se utilice archivadores, se procederá a marcar las gavetas de forma consecutiva, desde la parte superior derecha en la esquina.

Gráfico 25: Identificación de gavetas



Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

Los espacios físicos considerados para los archivos deben cumplir con las condiciones técnicas que garanticen la conservación y seguridad de los documentos. Los responsables de su almacenamiento, establecerán controles de prevención sobre el deterioro o situaciones de riesgo como las condiciones ambientales, instalaciones, manejo, mantenimiento y estado físico de los documentos.

Clasificación de archivos digitales

Toda la información que se genera, envía, recibe o comunica a través de medios electrónicos que requieren tramitarse, serán almacenados en el medio que se generó.

El/a empleado/a responsable del archivo debe crear copias de seguridad sobre la información almacenada, con la finalidad de garantizar su conservación.

Ingreso de documentos al archivo

En la entrega y recepción de los documentos al archivo, se entregarán las carpetas aplicando desarrollando los procesos de ordenación documental, foliación documental y identificación de unidades de conservación. Este proceso se realizará mediante el uso de

un formato único de inventario documental, donde se vinculará cada una de las carpetas o expedientes.

El responsable del archivo de la Caja Solidaria El Rosal, verificarán el cumplimiento de los procesos de ordenación documental, foliación documental e identificación de unidades de conservación para proceder a recibir los documentos, firmando el respectivo formato único de inventario documental.

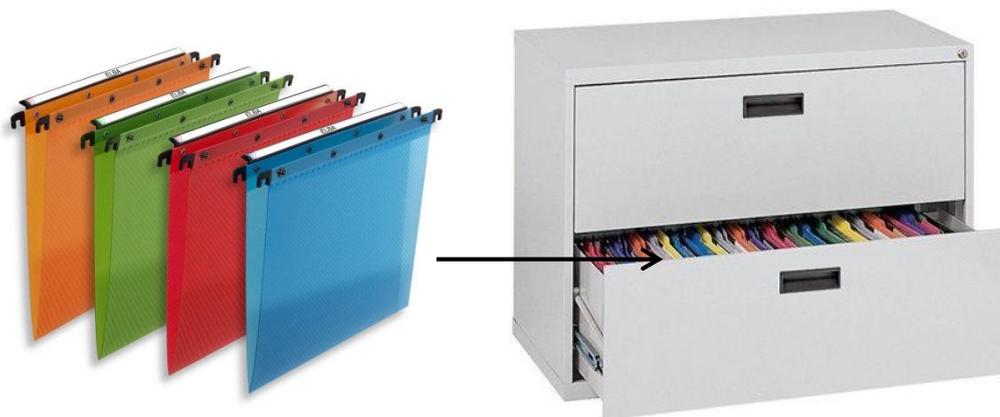
Procedimientos para la organización de la documentación

El archivo estará organizado por carpetas o expedientes en las que se asocia un conjunto de documentos relacionados entre sí, los cuales sustentan los procesos y actividades de las acciones administrativas, los documentos se ordenaran de manera secuencial según como haya sido su producción.

Para su organización se debe cumplir los siguientes pasos:

- Para la entrega y recepción de los documentos al archivo, se entregarán las carpetas aplicando el proceso de ordenación documental.
- Los responsables del Archivo de Gestión de cada dependencia, realizarán la ubicación física de los documentos dentro de los espacios asignados, estos pueden ser abiertos o cerrados.
- Se organizará la documentación conforme a las series y subseries existentes.
- En el interior del archivador si este fuere el caso se utilizarán carpetas colgantes con separadores de cartón identificando cada una de las series y subseries con el código o nombre de la carpeta para que sirvan como guías en la identificación de los documentos.

Gráfico 26: Organización de carpetas



Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

- Para los separadores se debe utilizar distintivos de cartulina con dimensiones de 35 cm., de ancho por 25 cm., de alto, con un tipo de letra legible puede ser Arial a un tamaño considerable con el cual se pueda identificar las carpetas o expedientes puede ser a tamaño 32 y resaltado con negrita, este debe ser colocado en el borde superior izquierdo.

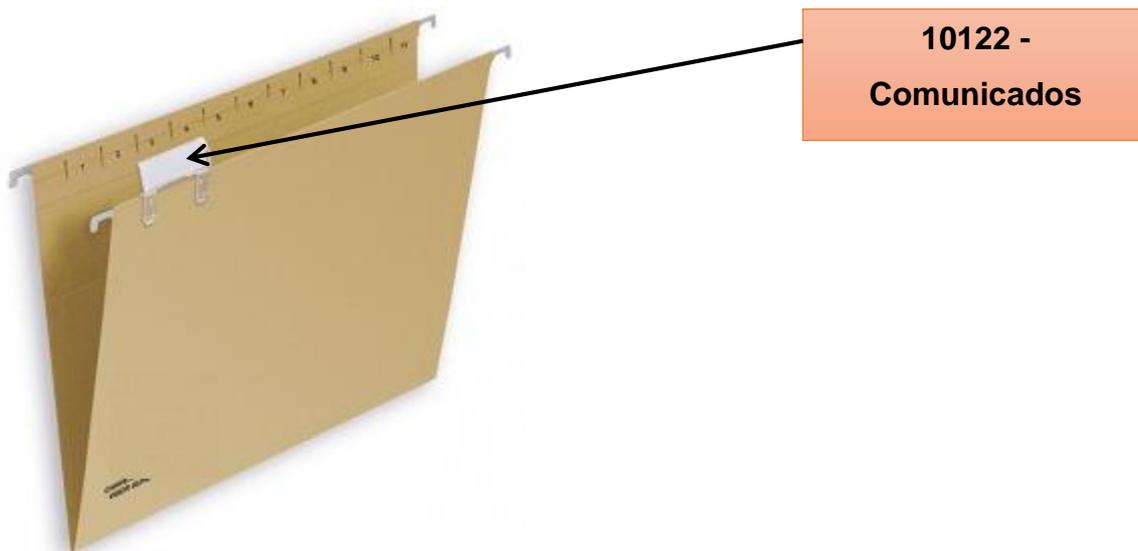
Gráfico 27: Colgantes para identificación carpetas



Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

- Los separadores se deben colocar por delante de los expedientes o carpetas para que no exista confusión en su localización.
- Las carpetas colgantes se deben identificar con marbete, haciendo constar el código, la dependencia y el código de la serie o subserie.

Gráfico 28: Carpetas con pestaña



Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

Entrega de documentos al archivo

- La entrega y recepción de documentos al archivo de la Caja Solidaria se realizará cumpliendo los parámetros establecidos expresados en el manual sobre los procesos de ordenación, foliación e identificación.
- El o la responsable del manejo del archivo serán los encargados de ubicar los documentos recibidos y registrarlos en la base de datos, con la debida ubicación para posteriormente asignar su almacenamiento de archivo.
- Se colocará las correspondientes leyendas como N° de caja, bloque, cuerpo estante.

Tabla 11: Leyenda de caja

Caja Solidaria El Rosal		
N° Caja	Bloque	
010	Cuerpo	
Año	Estante	
2017		

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

Entrega de recibo de documentos

- El encargado/a de manejo del archivo entregará un formato de inventario documental a los empleados de la Caja Solidaria El Rosal, para el registro de la documentación conjuntamente con un acta de entrega de los documentos en la cual se detallarán los documentos, esta acta debe estar firmada y sellada para constancia y validación.
- En el caso de los archivos digitales en el formulario se debe especificar que la información corresponde a documentos electrónicos, debiendo ser entregados en medios magnéticos, previo a su registro se deberá comprobar que los archivos se encuentren libres de restricciones como claves, protecciones, entre otros.
- El o la encargada del manejo de los archivos deberá gestionar la desactivación de acceso a los aplicativos en caso de que estos se encuentren bloqueados, y posteriormente registrar el acta de entrega de la información al archivo.
- El o la encargada del archivo deberá ingresar al sistema un respaldo de la información que el dispositivo magnético contenga, creando una carpeta digital específica para el caso, a continuación, deberá colocar en una caja o cualquier otro medio de protección para mantener resguardada la información.

Gráfico 29: Identificación archivo magnético



Caja Solidaria El Rosal		
N° Caja	Bloque	
01	Cuerpo	
Año	Estante	
2017		

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

- Parte del proceso será la identificación del medio de protección, en el cual se colocará un distintivo en la parte frontal para que el acceso a la información sea ágil.

Préstamo de documentos

Este proceso consiste en suministrar en calidad de préstamo una carpeta o unidad documental a un empleado de la Caja Solidaria, este préstamo debe registrarse en un formato exclusivo para el caso.

Tabla 12: Formato préstamo documental

Caja Solidaria El Rosal			
Fecha préstamo documental:		Fecha devolución:	
Tipo de archivo	Físico:	Digital:	
Dependencia:		Serie:	Subserie:
N° Folios entregados:		Desde:	Hasta:
N° Carpeta entregada:		N° Caja:	N° Transferencia:
N° Estantería localizada:			
Firmas			
Responsable archivo		Solicitante información	
Observación:			

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

- Solicitar por escrito o medio electrónico, al responsable del archivo el préstamo de la documentación especificando el tipo de archivo que se requiere.
- El responsable del archivo, realizará la búsqueda en la base de datos y ubicará del documento solicitado.
- El responsable del archivo, diligenciará el formato préstamo de documentos de archivo.

- El usuario debe firmar el formato de préstamo de documentos de archivo y recibir por parte del responsable del archivo el documento solicitado.
- Cuando los documentos sean devueltos al archivo, el responsable del manejo del archivo debe verificar el estado y contenido de los documentos folio por folio.
- Posteriormente, el responsable del archivo debe registrar la fecha de devolución y firma en el formato de préstamo documentos de archivo.
- Finalmente se ubica físicamente el documento en la caja y estantería según sea el caso.
- El tiempo de préstamo no debe exceder los 15 días hábiles, en el caso de que el préstamo de la documentación se extienda el solicitante deberá renovar la solicitud de préstamo.
- Si la solicitud de préstamo proviene de un usuario externo, se procederá con la presentación de una solicitud dirigida a la máxima autoridad de la Caja Solidaria, quien autorizará únicamente la fotocopia certificada, el costo que implica este proceso será cancelado por el solicitante.
- Este proceso aplica únicamente para aquella documentación que se encuentre libre de restricción.

Transferencias documentales

Las transferencias documentales deberán efectuarse teniendo en cuenta los tiempos establecidos en la Tabla de Retención Documental.

Tabla 13: Formato transferencias documentales

Caja Solidaria "El Rosal"			
Sección:			
Serie:		Tipo de archivo:	
Subserie:	INFORMES		
Fechas:	Inicial		Final
N° Folios:	1	al	200
Carpeta:	N° Correlativo	1 de 1	N° Consecutivo
Zona para Archivo Central			
N° Orden	N° Cajas	N° Tránsito	N° Estantería

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

- La realización de las transferencias documentales se debe realizar de acuerdo a una previa planificación, la cual será coordinada por el o la responsable del manejo del archivo de la cooperativa.
- El cronograma de transferencias será enviado por la o el responsable del archivo, con antelación a todas las oficinas.
- El o la responsable del archivo, verificará que los documentos cumplan con los parámetros establecidos en el manual y procederá a su registro.
- La recepción de las transferencias documentales debe ser realizadas por parte del personal del archivo, para tal efecto se debe.
- Autorizar del ingreso, a las instalaciones del archivo, del personal que va a realizar la transferencia, mediante oficio firmado por la responsable del archivo.
- Comprobar que el número de unidades de conservación (Cajas y/o carpetas) relacionadas en el oficio correspondan con las entregadas físicamente.

Disposición final de la documentación

La disposición final se realizará con el siguiente proceso:

Eliminación

Proceso mediante el cual se extrae de los Archivos de Gestión y del Archivo Central los documentos que ya han cumplido con su tiempo de retención y que su disposición final es la eliminación.

- El o la encargada revisará la Tabla de Retención Documental para identificar los documentos del archivo, con el cual se determinará aquellos documentos que hayan cumplido el tiempo de retención documental y que además su disposición final sea la eliminación conforme a lo dispuesto en el Sistema Nacional de Archivos del Ecuador. Capítulo VI.1 Tabla de plazo de conservación documental, numeral 2. Para la elaboración de la Tabla de Plazos de Conservación Documental se observará la parte legal, el valor que tienen los documentos como justificativos en los actos administrativos, financieros, técnicos y legales, considerará aquellos documentos

históricos de la propia Institución y del Estado y más documentos beneficiosos para futuras investigaciones. (Carvajal, 2012)

- Extraer físicamente del archivo la documentación que cumpla con el requisito anterior.
- Posteriormente se elaborará el acta de eliminación documental en la cual se registrarán todos los documentos a ser eliminados cumplido su tiempo de 5 años conforme lo establece la Ley del Sistema Nacional de Archivos.

Tabla 14: Formato disposición final documentación

Caja Solidaria El Rosal			
Fecha del proceso:			
Dependencia:		Serie:	Subserie:
Folios:			
Carpeta:		N° Caja:	N° Transferencia:
N° Estantería:			
Firmas			
Responsable archivo		Responsable información	
Observación:			

Elaborado por: Viracocha, M. (2018)

- De acuerdo a la Tabla de Retención Documental, los documentos que hayan cumplido con su tiempo de retención en el archivo y que su disposición final sea la eliminación, la labor de eliminación será coordinada por el responsable del archivo.
- La eliminación de la documentación se realizará mediante la técnica de picado ya sea manual o mecánico.
- Generar un archivo digital

CONCLUSIONES

- Se fundamentó teóricamente los temas para el desarrollo del manual los mismos que permitieron el diseño de procesos para la organización de la información de tipo física y digital.
- Se realizó un diagnóstico situacional de la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal, en el cual se llegó a determinar la inexistencia del manual de proceso y procedimientos para el manejo del archivo físico y digital.
- Se diseñó el manual de procesos y procedimientos para la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal, con lineamiento apropiados a las actividades y situación actual de la entidad

RECOMENDACIONES

- Capacitar al personal con relación al tema de investigación, para obtener una guía lógica sobre los aspectos que deben ser incluidos en el estudio, con la finalidad de que el enfoque sea provechoso para las partes involucradas.
- Se recomienda realizar una evaluación al manejo de los archivos físico y digital de p la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal,
- Se recomienda al señor gerente disponer la aplicación del manual de procesos y procedimientos para la Caja Solidaria de Ahorro y Crédito El Rosal, como una alternativa para alcanzar una eficiente gestión documental y administrativa, con altos estándares de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, M.** (2006). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: Panorama editorial.
- Ayala, M.** (2013). *Manual de clasificación y organización del archivo activo que maneja la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, periodo 2011. (Trabajo de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi.)*. Recuperado de: <http://www.repositorio.utc.edu.ec>
- Castañeda, J.** (2010). *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*. Recuperado de https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf
- Castillo, A.** (2015). *La organización de los archivos de gestión*. Recuperado de: <http://www.organizacion-archivos-gestion/organizacion-archivos-gestion3.shtml>
- Fernández, M.** (2016). *Mundo archivístico*. Recuperado de <http://www.mundoarchivistico.com/?menu=articulos&id=290>
- Graham, K.** (2011). *Manuales de procedimientos dentro del control interno*. Recuperado de <http://www.magazinedenegocios.com/recursos-humanos/%C2%BFque-es-un-manual-de-procedimientos>.
- Martín, C.** (2009). *Concepto y función de archivo. Clases de archivos. El sistema archivístico Español*. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf>
- Martín, L.** (2014). *La importancia de los manuales como herramienta de comunicación en las Mipymes*. Recuperado de: http://www.milenio.com/firmas/universidad_tecnologica_del_valle_del_mezquit_al/importancia-manuales-herramientas-comunicacion-MiPyMes_18_243755682.html
- Pazmiño, R.** (2016). *Archivo Central*. Recuperado de [minedu.gob.pe: http://www.minedu.gob.pe/archivocentral/archivistica.php](http://www.minedu.gob.pe/archivocentral/archivistica.php)
- Rivera, C.** (2017). *Diseño de un sistema de archivos para mejorar los procesos de atención en la biblioteca de la Unidad Educativa Pedro Vicente Maldonado del cantón Riobamba, provincia Chimborazo, 2016. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. (Trabajo de pregrado)*. Recuperado de dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6269

- Rodríguez, J.** (2012). *Cómo elaborar manuales y usar los manuales administrativos. 4a ed.* México: Cengage Learning.
- Roin, A.** (2014). La evaluación a la calidad de la gestión documental. *Revista Catalana*, 187.
- Sánchez. (2016).** *Importancia de los manuales en las empresas.* Recuperado de: <https://es.slideshare.net/DannySanchez41/importancia-de-los-manuales-en-las-empresas>
- Terry, G.** (2011). *Manuales de procedimientos.* Recuperado de: <http://www.magazinedenegocios.com/recursos-humanos/%C2%BFque-es-un-manual-de-procedimientos>.
- UNAM.** (2012). *Manual de procedimientos.* Recuperado de: <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>
- Universidad Central de Venezuela.** (2010). *Archivos administrativos e intermedios.* Recuperado de <http://archivosadminterm-aai.blogspot.com/2010/05/archivos-administrativos-e-intermedios.html>
- Universidad, Nacional de México.** (2012). *Manual de procedimientos.* Recuperado de <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>

Anexo 1: Glosario de términos

Según el glosario de términos archivísticos: (<http://glosariodearchivistica.blogspot.com/>, 2010)

ACERVO DOCUMENTAL: Conjunto de documentos de un archivo conservados por su valor sustantivo, histórico o cultural.

ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA: Conjunto de tareas, operaciones, acciones y trámites reguladas por las normas de procedimiento y llevadas a cabo por una unidad administrativa (oficina), que se materializan en tipos documentales y permiten desarrollar las funciones asignadas.

AGRUPACIONES DOCUMENTALES: Es un conjunto de documentos generados por una unidad administrativa en ejercicio de sus funciones.

ARCHIVALIA: Es la segunda edad de los documentos, en la cual estos han cumplido su fin y se conservan como soporte a la administración que les dio origen, así como por razones fiscales, contables o técnicas mientras perdura el interés de su productor.

ARCHIVÍSTICA: Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, que comprende desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

ARCHIVO: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

CATALOGO: Series ordenadas de todos los materiales o asuntos que manejan un archivo, o bien de las entidades físicas y morales que intervienen en la tramitación de

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN: Es una unidad de información que reúne, gestiona y difunde la documentación de un área del conocimiento determinado o la producida por un organismo o institución a la que se circunscribe.

CICLO VITAL: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final.

CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL: Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).

CONSERVACIÓN DOCUMENTAL: Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.

CONSULTA DOCUMENTAL: Acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

CUSTODIA DOCUMENTAL: Guarda o tenencia de documentos por parte de una institución o una persona, que implica responsabilidad jurídica en la administración y conservación de los mismos, cualquiera que sea su titularidad.

DATO: Antecedente necesario para llegar al conocimiento exacto de una cosa o para deducir las consecuencias mismas de un hecho.

DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL: Proporciona información precisa sobre la documentación para identificar su contenido y explicar su contexto que la produjo, así como la numeración de las características y elementos informativos de cada conjunto documental.

DIGITALIZACIÓN: Conversión de material analógico a formato digital para su almacenamiento en una computadora.

DISPOSICIÓN FINAL DE DOCUMENTOS: Decisión resultante de la valoración hecha en cualquier etapa del ciclo vital de los documentos, registrada en las tablas de retención y/o tablas de valoración documental, con miras a su conservación total, eliminación, selección y/o reproducción.

DISTRIBUCIÓN DOCUMENTAL: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

DOCUMENTO: Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

DOCUMENTO ACTIVO: Aquel con valores primarios cuyo uso es frecuente.

DOCUMENTO BORRADOR: Documento provisional previo al original.

DOCUMENTO COPIA: Ejemplar de un documento cuyo texto presenta todos los requisitos que lo habilitan y que cumplen el objetivo para el cual fue destinado.

DOCUMENTO DE ARCHIVO: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

DOCUMENTO DISPOSITIVO: Abarca la identificación y descripción de las series de documentos, el establecimiento de programas de retención y disposición de documentos de valor permanente a los archivos.

DOCUMENTO FACILITATIVO: Documento producido en cumplimiento de funciones idénticas o comunes en todas las entidades.

DOCUMENTO INACTIVO: Documento que ha dejado de emplearse al concluir sus valores primarios.

DOCUMENTO MINUTA: Bosquejo (transcribir) o esquema de asuntos que se volcán al original.

DOCUMENTO ORIGINAL: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

DOCUMENTO SEMIACTIVO: Documento de uso ocasional con valores primarios.

DOCUMENTOS SUSTANTIVOS: son los que sirven a las funciones para las cuales existe la institución. Por ejemplo, en un teatro, los programas de funciones artísticas, en una empresa de transportes, las tarifas.

DOCUMENTO VITAL: Son aquellos que poseen un valor crítico para su empresa, y son únicos e irremplazables, por lo tanto, requieren de un cuidado especial a la hora de ser almacenados y preservados. Estos documentos vitales poseen un valor intrínseco histórico, legal, intelectual o económico.

DOCUMENTO DE APOYO: Documento generado por la misma oficina o por otras oficinas o instituciones, que no hace parte de sus series documentales, pero es de utilidad para el cumplimiento de sus funciones.

EXPEDIENTE: Unidad documental compleja formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una instancia productora en la resolución de un mismo asunto.

FACSIMIL: Reproducción fiel de un documento lograda a través de un medio mecánico, fotográfico o electrónico, entre otros.

FOLIACIÓN: Acto de enumerar las hojas.

FOLIO: Hoja.

FOLIO RECTO: Primera cara de un folio, la que se numera.

FOLIO TESTIGO: Elemento que indica la ubicación de un documento cuando se retira de su lugar, en caso de salida para préstamo, consulta, conservación, reproducción o reubicación y que puede contener notas de referencias cruzadas.

FOLIO VUELTO: Segunda cara de un folio, la cual no se numera.

FONDO ACUMULADO: Conjunto de documentos dispuestos sin ningún criterio de organización archivística.

FONDO DOCUMENTAL: Totalidad de los documentos producidos, en cualquier soporte, por una persona o entidad a raíz del ejercicio de sus funciones.

GESTIÓN DOCUMENTAL: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

GUÍA: Instrumento de consulta que describe genéricamente fondos documentales de uno o varios archivos indicando sus características fundamentales, como organismos que los originan, secciones y series que los forman, fechas extremas y volumen de la documentación.

INDICES: Instrumento de consulta en el que se listan, alfabética o numéricamente, términos onomásticos, toponímicos, cronológicos y temáticos, acompañados de referencias para su localización.

INFORMACIÓN: Número de datos contenidos en un mensaje o conjunto de signos o señales sobre que opera el aparato. Conjunto de datos que se representan para dar a conocer el comportamiento de hechos y fenómenos para apoyar la toma de decisiones.

INVENTARIO DOCUMENTAL: Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental.

LEGAJO: Es un conjunto de diversos documentos con diferentes tipos de papel, formatos y técnicas con una organización de agrupación de la a-z.

LIBRO: Conjunto de hojas de papel unidas por algún medio, que conforman un todo encuadernado con cubierta y contracubierta, y que contiene una obra impresa gráfica, de texto, o mixta. Si el número de sus páginas es menor de ochenta se entiende que se trata de un folleto.

MARBETE: Etiqueta que se adhiere al soporte (por ej., al lomo del libro), y contiene generalmente la signatura topográfica o alguna otra codificación que represente el contenido del documento.

MICROFILMACIÓN: Técnica que permite registrar fotográficamente documentos como pequeñas imágenes en película de alta resolución.

ORDENACIÓN DOCUMENTAL: Fase del proceso de organización que consiste en establecer secuencias dentro de las agrupaciones documentales definidas en la fase de clasificación.

ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL: Proceso archivístico orientado a la clasificación, la ordenación y la descripción de los documentos de una institución.

PAGINA: Lo escrito o impreso en una cara.

PAGINACIÓN: Numeración de las páginas que tengan información.

PATRIMONIO DOCUMENTAL: Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural.

PIEZA DOCUMENTAL: Unidad mínima que reúne todas las características necesarias para ser considerada documento. Son ejemplos de piezas documentales, entre otros, un acta, un oficio, un informe.

PLAZO PRECAUCIONAL: Cuando se conservan los documentos por precaución para responder a eventuales reclamaciones administrativas o jurídicas sobre aspectos referidos a lo que dice el texto, a defectos en la tramitación o a errores en el cumplimiento de la vigencia.

PRINCIPIO DE ORDEN ORIGINAL: Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que la disposición física de los documentos debe respetar la secuencia de los trámites que los produjo. Es prioritario para la ordenación de fondos, series y unidades documentales.

PRINCIPIO DE PROCEDENCIA: Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que los documentos producidos por una institución y sus dependencias no deben mezclarse con los de otras.

PRODUCCIÓN DOCUMENTAL: Generación de documentos hecha por las instituciones en cumplimiento de sus funciones.

RECEPCIÓN DOCUMENTAL: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

REGISTRO: Instrumento que controla el ingreso de documentos a un archivo, siguiendo el orden cronológico de entrada.

REPROGRAFÍA: Conjunto de técnicas, como la fotografía, el fotocopiado, la microfilmación y la digitalización, que permiten copiar o duplicar documentos originalmente consignados en papel.

RESTAURACIÓN DOCUMENTAL: Arreglo de Documentos deteriorados, en este caso documento.

SECCIÓN ADMINISTRATIVA: Estructura orgánico funcional de la empresa a nivel de funciones.

SECCIÓN ARCHIVÍSTICA: Unidad administrativa productora de documentos.

SERIE DOCUMENTAL: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: historias laborales, contratos, actas e informes, entre otros.

SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVO: Conjunto de instituciones archivísticas articuladas entre sí que posibilitan la homogenización y la normalización de los procesos archivísticos.

SOPORTE DOCUMENTAL: Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, informáticos, orales y sonoros.

THESAURUS: Tipo de lenguaje documental que se integra con términos analizados y normalizados que guardan entre sí relaciones semánticas y funcionales. El tesoro se organiza bajo fuerte control terminológico, con objeto de proporcionar un instrumento idóneo para el almacenamiento y la recuperación de la información en áreas especializadas. Puede ser monolingüe, monolingüe con equivalencias o multilingüe, conforme a la cobertura idiomática que proponga. En ciertos casos, agrega una notación.

TIEMPO DE VIGENCIA: Es aquel durante el cual el documento de archivo obliga, testimonia o informa lo que explícitamente dice su texto o va implícito en su tipo documental. Es el que comporta el valor máximo porque todos los documentos son creados para estar vigentes, no para ser estudiados por los historiadores. El valor de los documentos de archivo, como patrimonio documental, reside precisamente en que nacen

sin intencionalidad narrativa. Nada puede eliminarse ni destruirse mientras está vigente.

TIPO DOCUMENTAL: Es la unidad archivística más mínima que conforma un documento y en las unidades documentales se establecen si esos tipos documentales están compuestos por unidades simples o complejas.

TRÁMITE DOCUMENTAL: Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

TRANSFERENCIA DOCUMENTAL: Se refiere al traslado de los documentos de un nivel de archivo a otro, según las tablas de retención documental.

TRD: Tabla de retención documental, listado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

TVD: Tabla de valoración documental, aplicación de los procesos archivísticos destinado a la elaboración de los instrumentos de información que facilitaran el conocimiento y la consulta de los fondos documentales y las colecciones de archivo.

UNIDAD DE CONSERVACIÓN: Conjunto de documentos de tal forma que garantice su preservación e identificación. Pueden ser unidades de conservación, entre otros elementos, las carpetas, las cajas y los libros o tomos.

UNIDAD DOCUMENTAL: Unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. Puede ser simple, cuando está constituida por un solo tipo documental, o compleja, cuando la constituyen varios, formando un expediente.

VALOR ADMINISTRATIVO: Es aquel que posee un documento para la administración que lo origino o para aquella que lo sucede como testimonio de sus procedimientos y actividades.

VALOR CONTABLE: Utilidad o amplitud de los documentos que soportan el conjunto de cuentas.

VALOR FISCAL: Es la utilidad o aptitud que tienen los documentos para el tesoro o hacienda pública.

VALOR JURIDICO: Se derivan los derechos u obligaciones.

VALOR LEGAL: Es aquel que puede tener todos los documentos que sirven de prueba ante la ley los documentos testimoniales que sustenta los derechos reales como la escritura pública los contratos pactados con todos los requisitos.

VALOR PRIMARIO: Cualidad inmediata que adquieren los documentos desde que se producen o se reciben hasta que cumplen sus fines administrativos, fiscales, legales y/o contables.

VALOR SECUNDARIO: cualidad atribuida a aquellos que, por su importancia histórica, científica y cultural, deben conservarse en un archivo.

VALORACIÓN DOCUMENTAL: Condición de los documentos que les confiere características administrativas, legales, fiscales o contables en los archivos de trámite o concentración (valores primarios); o bien evidénciales, testimoniales e informativos en los archivos históricos (valores secundarios).

Anexo 2: Documentos legales de la Caja

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

SRI
...le hace bien al país

NUMERO RUC: 0591719041001

RAZON SOCIAL: CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CREDITO EL ROSAL

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: IZA LEMA ROSA VICTORIA

CONTADOR: PUNNA CAIZA ALEX GECVANI

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 18/01/2010 **FEC. CONSTITUCION:** 18/01/2010

FEC. INSCRIPCION: 01/02/2010 **FECHA DE ACTUALIZACION:** 16/04/2012

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR CAJAS DE AHORRO

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: COTOPAXI Canton: LATACUNGA Parroquia: SAN JUAN DE PASTOCALLE Barrio: TENERIA Calle: PRINCIPAL
Número: SIN Referencia ubicación: A DOSCIENTOS METROS DE LA IGLESIA Celular: 098878227

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1

JURISDICCION: REGIONAL CENTRO COTOPAXI **CERRADOS:** 0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE **SECRETARIA DE RENTAS INTERNAS**

Usuario: RUVIR0805 Lugar de emisión: LATACUNGA/CALLE SANCHEZ Fecha y hora: 16/04/2012 10:56:35

Página 1 de 2

SRI.gob.ec



CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN
REGISTRO PÚBLICO DE ORGANIZACIONES DE LA
ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



COD. ÚNICO DE REGISTRO MCDS:	MCDS-0012/ MCDS-CAJBANC-0012
FECHA DE EMISIÓN:	Quito, 11 de febrero de 2016

Señora:
ROSA VICTORIA IZA LEMA
CAJA SOLIDARIA "EL ROSAL"

De mi consideración.-

De acuerdo a la revisión efectuada a la documentación entregada por la "UNIÓN DE CAJAS SOLIDARIAS Y BANCOS COMUNALES DE LAS NACIONALIDADES Y PUEBLOS DEL ECUADOR UCABANPE", el Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, **CERTIFICA** que la CAJA SOLIDARIA "EL ROSAL" con RUC número 0591719041001, se encuentra inscrita en el Registro Público de Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.

El Ministerio Coordinador de Desarrollo Social se reserva el derecho de ejercer las verificaciones que fueran del caso en ejercicio de la facultad otorgada en el artículo 6 la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y en el artículo 10 de su Reglamento General.

Atentamente,


Econ. Gabriela Carrasco Espinoza

SECRETARIA TÉCNICA DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA



Código de Barras

ESPECIE SIN VALOR COMERCIAL NI MONETARIO

VÁLIDO HASTA (FECHA DE EMISIÓN + 365 DÍAS)



REPÚBLICA DEL
ECUADOR



CODENPE
CONSEJO DE DESARROLLO
DE LAS NACIONALIDADES
Y PUEBLOS DEL ECUADOR

Quito, DM septiembre 03 del 2014
534 - DCAL

Señora
Rosa Victoria Iza Lema
**PRESIDENTA DE LA CAJA SOLIDARIA
DE AHORRO Y CRÉDITO "EL ROSAL"**
Presente.-

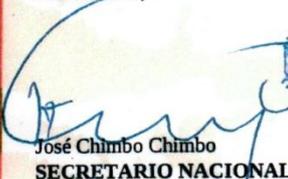
Señora Presidenta:

En atención a su oficio S/N, de fecha agosto del 2014, ingresado a esta institución con trámite No. CODENPE-DE-2014-1534-E, fecha 28 de agosto del 2014, en cumplimiento al Convenio de Cooperación Interinstitucional firmado con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria el 05 de diciembre del año 2012 y a la Transitoria Primera de Ley Orgánica de los Consejos Nacionales para la Igualdad, publicado en el segundo suplemento del Registro Oficial No. 283 con fecha 07 de julio del 2014 y considerando que la solicitud cumple con los requisitos establecidos para el efecto, Registra Legalmente al Comité de Administración de la **CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO "EL ROSAL"**, ubicado en la parroquia San Juan de Pastocalle, cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, los mismos que duraran en sus funciones por el período de **DOS AÑOS (2014 - 2016)**, según la disposición estatutaria de la Caja Solidaria.

DIGNIDAD	NOMBRES Y APELLIDOS	No. CÉDULA
Presidenta	Rosa Victoria Iza Lema	050106745-8
Vicepresidenta	María Petrona Iza Germán	050058120-2
Tesorera	María Susana Marcalla Iza	050169973-0
Secretaria	María Miriam Iza Viracocha	050222150-0
Consejo de Vigilancia	María Nieves Iza Puco	050125350-4
Comisión de Crédito	José Julián Iza Puco	050105793-9
Primer Vocal	Rosa Victoria Germán Viracocha	050053674-3

La veracidad de los datos expuestos en este documento, es de responsabilidad absoluta de la **CAJA SOLIDARIA DE AHORRO Y CRÉDITO "EL ROSAL"**, en caso de comprobar alguna irregularidad el CODENPE, se reserva el derecho a dejar sin efecto el presente registro, previo el debido proceso.

Atentamente,


José Chimbo Chimbo
SECRETARIO NACIONAL EJECUTIVO

CODENPE
Secretaría Nacional Ejecutiva
QUITO - ECUADOR

AMA QUILLA

Anexo 3: Evidencia Fotográfica







