

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS**



**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL
TESIS DE GRADO**

TEMA:

**“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE MANEJO DEL ARCHIVO
PARA LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL AGUA POTABLE
ISINCHE – ZONA EL CANAL DEL CANTÓN SALCEDO, DEL
PERIODO ACADEMICO NOVIEMBRE 2011”.**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Autora:

Simba Taco Blanca Susana

Tutora:

Lic. Msc. Nelly Patricia Mena Vargas

Latacunga-Ecuador

Mayo-2012

AUTORÍA

TEMA:

“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE MANEJO DEL ARCHIVO PARA LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL AGUA POTABLE ISINCHE – ZONA EL CANAL DEL CANTÓN SALCEDO”.

El desarrollo, ideas, opiniones y comentarios en este documento son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Egda. Simba Taco Blanca Susana

C.I. 050297536-0

Latacunga, Mayo, 2012.

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director de Tesis bajo el título: **“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE MANEJO DEL ARCHIVO PARA LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL AGUA POTABLE ISINCHE – ZONA EL CANAL DEL CANTÓN SALCEDO, DEL PERIODO ACADEMICO NOVIEMBRE 2011”**, de Simba Taco Blanca Susana, postulante de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que la presente tesis cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a evaluación del Tribunal de Validación de la tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio.

Latacunga, Mayo, 2012

La Tutora

Lic. MSc. Nelly Patricia Mena Vargas

CI. 0501574297

AVAL DEL PRESIDENTE

Yo José Taco Taco en calidad de Presidente, considero importante que se realice esta propuesta: **“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE MANEJO DEL ARCHIVO PARA LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL AGUA POTABLE ISINCHE – ZONA EL CANAL, DEL CANTÓN SALCEDO DEL PERIODO ACADEMICO NOVIEMBRE 2011”**, de la señorita Simba Taco Blanca Susana, postulante de la Universidad Técnica de Cotopaxi, de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, estoy de acuerdo en su intervención a las oficinas para su correspondiente estudio científico-técnicos, durante el tiempo que estime suficiente.

Salcedo, Mayo, 2012

PRESIDENTE

Sr. José Taco Taco
CI. 0502178759

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto la postulante: Simba Taco Blanca Susana, con el título de tesis: “ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE MANEJO DEL ARCHIVO PARA LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL AGUA POTABLE ISINCHE – ZONA EL CANAL DEL CANTÓN SALCEDO, DEL PERIODO ACADEMICO NOVIEMBRE 2011”,ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Mayo, 2012

Para constancia firman:

Ing. Alexandra Alajo
PRESIDENTE

Ing. Daniel Mejia
MIEMBRO

Ing. Eliana Palma
OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

Al culminar la presente tesis, quiero dar gracias a Dios, por darme la vida y estar en cada paso que doy, por iluminar mi mente y haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio mi familia, a mi directora de tesis, ya que sin su guía no hubiese sido posible su finalización, a la Universidad Técnica de Cotopaxi por el cúmulo de valores y conocimientos brindados para culminar y alcanzar nuestra carrera profesional.

Susana Simba.

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico con un inmenso aprecio y amor a mi gran amigo Dios, por brindarme de su infinito amor y sabiduría; hoy y siempre a mi familia porque a pesar de los problemas y dificultades presentes siempre he contado con su apoyo e incentivo, el cual me han llenado de alegría y fortaleza necesaria para seguir adelante; personas que desde el primer momento me brindaron y me brindan todo el apoyo y cariño sin ningún interés, a ellos está dedicado este trabajo, quienes siempre han estado a mi lado cada día durante estos años de estudio, y poder hacer posible uno de mis metas.

Susana Simba

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| ITEM | PÁG. |
|--|-----------|
| Portada..... | i |
| Autoría..... | ii |
| Aval del Director de Tesis..... | iii |
| Aval del Presidente de la Junta Administrativa del Agua..... | iv |
| Aprobación del Tribunal de Grado de Tesis..... | v |
| Agradecimiento..... | vi |
| Dedicatoria..... | vii |
| Índice de contenidos..... | viii |
| Capítulo I..... | viii |
| Capítulo II..... | ix |
| Capítulo III..... | x |
| Índice de tablas..... | xi |
| Índice de gráficos..... | xii |
| Índice de flujogramas..... | xiii |
| Resumen..... | xiv-xv |
| Abstract..... | xvi |
| Certificado de Traducción..... | xvii |
| Introducción..... | xviii-xix |

CAPÍTULO I

| | |
|---|----------|
| 1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS | 1 |
| 1.1. Antecedentes investigativos..... | 1 |
| 1.2. Categoría Fundamentales..... | 4 |
| 1.3. Marco Teórico..... | 4 |
| 1.3.1. Administración..... | 4 |
| 1.3.1.1. Importancia..... | 5 |
| 1.3.1.2. Elementos del proceso administrativo | 6 |
| 1.3.2. Gestión Documental..... | 7 |

| | |
|--|-----------|
| 1.3.2.1. Importancia..... | 8 |
| 1.3.2.2. Ventajas..... | 9 |
| 1.3.2.3. Archivo..... | 9 |
| 1.3.2.4. Importancia..... | 10 |
| 1.3.2.5. Finalidad..... | 10 |
| 1.3.2.6. Funciones de Archivo | 10 |
| 1.3.2.7. Ciclo de vida de los documentos..... | 10 |
| 1.3.3. Procedimiento Archivístico..... | 12 |
| 1.3.3.1. Producción..... | 13 |
| 1.3.3.2. Recepción..... | 13 |
| 1.3.3.3. Tramite..... | 14 |
| 1.3.3.4. Organización..... | 15 |
| 1.3.3.5. Consulta de Documentos..... | 16 |
| 1.3.3.6. Conservación..... | 18 |
| 1.3.3.7. Disposición Final..... | 18 |
| 1.3.4. Tipos de Archivos..... | 20 |
| 1.3.4.1.1. Sistema alfabético..... | 20 |
| 1.3.4.1.2. Sistema Geográfico..... | 21 |
| 1.3.4.1.3. Sistema por Asunto o Tema..... | 21 |
| 1.3.4.1.4. Sistemas Numérico..... | 21 |
| 1.3.4.2. Elementos utilizados en el Archivo..... | 22 |
| 1.3.4.3. Técnicas de Archivo..... | 23 |
| 1.3.5. Manual..... | 24 |
| 1.3.5.1. Importancia..... | 25 |
| 1.3.5.2. Estructura de un Manual..... | 25 |
| 1.3.5.3. Tipos de Manual..... | 27 |
| 1.3.4.6. Características..... | 30 |

CAPÍTULO II

| | |
|---|-----------|
| 2. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | 31 |
| 2.1. Caracterización de la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche – Zona el Canal..... | 31 |
| 2.1.1. Visión..... | 32 |
| 2.1.2. Misión..... | 32 |
| 2.1.3. Objetivos de la Junta..... | 32 |
| 2.1.4. Organigrama de la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche Zona el Canal..... | 33 |
| 2.2. Análisis FODA..... | 34 |
| 2.2.1. Conclusiones del Diagnostico..... | 35 |
| 2.3. Diseño Metodológico..... | 35 |
| 2.3.1. Tipos de Investigación..... | 35 |
| 2.3.2. Método de Investigación..... | 36 |
| 2.3.3. Diseño no Experimental..... | 36 |
| 2.3.4. Unidad de Estudio | 36 |
| 2.3.4.1. Población..... | 36 |
| 2.3.4.2. Muestra..... | 37 |
| 2.3.5. Técnicas de Investigación..... | 38 |
| 2.3.5.1. Encuesta..... | 38 |
| 2.3.5.2. Observación..... | 38 |
| 2.3.5.3. Entrevista | 39 |
| 2.4. Análisis e Interpretación de Resultados..... | 39 |
| 2.4.1. Análisis e Interpretación de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche - Zona el Canal..... | 40 |
| 2.5. Respuesta a las Preguntas Científicas..... | 50 |
| 2.6. Conclusiones del Diagnostico..... | 52 |

CAPÍTULO III

| | |
|--|----|
| 3. DISEÑO DE LA PROPUESTA..... | 53 |
| 3.1. Manual de Manejo del Archivo para la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche – Zona el Canal..... | 53 |
| 3.2. Antecedentes..... | 55 |
| 3.3. Justificación..... | 55 |
| 3.4. Objetivos..... | 56 |
| 3.4.1. Objetivo General..... | 56 |
| 3.4.2. Objetivo Específicos..... | 56 |
| 3.5. Descripción de la Propuesta..... | 57 |
| 3.6. Conclusiones..... | 90 |
| 3.7. Recomendaciones..... | 91 |
| 3.8. Bibliografía..... | 92 |
| 3.9. Anexos..... | 95 |

ÍNDICE DE TABLAS

| TABLA | CONTENIDO | PÁG. |
|--------------|---|-------------|
| Tabla N° 1 | Análisis FODA..... | 34 |
| Tabla N° 2 | Unidad de Estudio..... | 36 |
| Tabla N° 3 | Nivel de servicio que la Junta Administrativa presta..... | 40 |
| Tabla N° 4 | Métodos adecuados para el cobro del agua..... | 41 |
| Tabla N°5 | Información lo requiere de manera rápida y oportuna..... | 42 |
| Tabla N° 6 | Existe organización de la documentación..... | 43 |
| Tabla N° 7 | Perdida de algún documento en el proceso de gestión..... | 44 |
| Tabla N° 8 | Archivo organizado contribuye al buen servicio y atención..... | 45 |
| TablaN°9 | Personal a cargo posee conocimientos sobre el manejo de la documentación..... | 46 |

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabla N°10 | Existencia de un manual de archivo mejoraría la organización documental..... | 47 |
| Tabla N° 11 | Beneficios al existir un manual para el manejo del archivo..... | 48 |
| Tabla N°12 | Considera que se elabore un manual de manejo del archivo..... | 49 |
| Tabla N° 13 | Fases de la Documentación del Archivo..... | 77 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| GRÁFICO | CONTENIDO | PÀG. |
|----------------|---|------|
| Gráfico N°. 1 | Categorías fundamentales..... | 4 |
| Gráfico N°. 2 | Nivel de servicio que la Junta Administrativa presta..... | 40 |
| Gráfico N°. 3 | Métodos adecuados para el cobro del agua..... | 41 |
| Gráfico N°. 4 | Información lo requiere de manera rápida y oportuna..... | 42 |
| Gráfico N°. 5 | Existe organización de la documentación..... | 43 |
| Gráfico N°. 6 | Pérdida de documento en el proceso de gestión..... | 44 |
| Gráfico N°. 7 | Archivo organizado contribuye al buen servicio y atención..... | 45 |
| Gráfico N°. 8 | Personal a cargo posee conocimientos sobre el manejo de la documentación..... | 46 |
| Gráfico N°. 9 | Existencia de un manual de archivo mejoraría la organización documental..... | 47 |
| Gráfico N°. 10 | Beneficios al existir un manual para el manejo del archivo..... | 48 |
| Gráfico N°. 11 | Considera que se elabore un manual de manejo del archivo..... | 49 |
| Gráfico N°. 12 | Ordenación Alfabética..... | 72 |
| Gráfico N°. 13 | Ordenación Numérica-Cronológica..... | 73 |
| Gráfico N°. 14 | Ordenación geográfica..... | 74 |
| Gráfico N°. 15 | Ordenación por Materias o Asuntos..... | 75 |
| Gráfico N°. 16 | Rotulación de las cajas..... | 79 |
| Gráfico N°.17 | Archivador horizontal..... | 82 |
| Gráfico N°. 18 | Archivadores Verticales- Folderama..... | 83 |
| Gráfico N°. 19 | Guías..... | 84 |

| | | |
|---------------|----------------------------|----|
| Gráfico N°.20 | Índice..... | 85 |
| Gráfico N°.21 | Carpetas..... | 85 |
| Gráfico N°.22 | Carpetas Suspendingas..... | 86 |
| Gráfico N°.23 | Legajador A-Z..... | 86 |
| Gráfico N°.24 | Rótulos..... | 87 |
| Gráfico N°.25 | Cajas de Archivo | 87 |
| Gráfico N°.26 | Numerador o fechador..... | 88 |
| Gráfico N°.27 | Local para el archivo..... | 89 |

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

| FLUJOGRAMA | CONTENIDO | PÀG. |
|-------------------|---|-------------|
| Flujograma N°. 1 | Organigrama de la Junta Administradora del Agua..... | 33 |
| Flujograma N°.2 | Procedimiento de control de documentos recibidos..... | 63 |
| Flujograma N°. 3 | Procedimiento de control de documentos enviados..... | 65 |
| Flujograma N°.5 | Procedimiento de la organización y archivo de documentos..... | 68 |
| Flujograma N°.6 | Procedimiento de Préstamo de Documento..... | 81 |



TEMA: “ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE MANEJO DEL ARCHIVO PARA LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL AGUA POTABLE ISINCHE – ZONA EL CANAL DEL CANTÓN SALCEDO”.

Autora: Susana Simba

RESUMEN

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo principal elaborar un manual de manejo de archivo de los documentos en la Junta Administrativa del Agua Potable(JAAP).Isinche - Zona el Canal, por cuanto no poseen un sistema riguroso de principios de organización de los fondos archivísticos, lo que ayudara a mantener correctamente organizados los archivos, de esta manera permitirá minimizar el tiempo de trámite de los documentos teniendo en cuenta las normas adecuadas para garantizar la conservación y la seguridad de los documentos que se tendrán que custodiar, a su vez facilite la gestión documental y archivo en la persona responsable, los cuales son muy importantes en la gestión archivística: la identificación, la descripción, y la valoración y selección de los fondos documentales.

Mediante las encuestas aplicadas al personal administrativo y observación realizadas, se pudo evidenciar la problemática existente dentro de la organización y manejo documental de la institución, en base a estos resultados obtenidos se elaboró un manual de manejo de archivo que contiene la aplicación de todos los procesos de: clasificación, ordenación, descripción y conservación, como también la fase de transferencia documental del archivo (Activo, Semiactivo e Inactivo), préstamo de los documentos, con su respectivo formulario de registro de control. Además se debe tener muy en cuenta que para una correcta organización y conservación de documentos es fundamental elegir el mobiliario dependiendo las

necesidades que presenta la documentación, considerando en si el espacio físico adecuado, para la custodia de los documentos de archivo.

En si el presente documento es una herramienta innovadora que permitirá motivar a los funcionarios al cambio de actitud, a través de los conocimientos teóricos, orientados a seguir para el manejo de la documentación de archivo de la Institución.



TEME: “ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE MANEJO DEL ARCHIVO PARA LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL AGUA POTABLE ISINCHE – ZONA EL CANAL DEL CANTÓN SALCEDO”.

ABSTRACT

This research work has as main objective to develop a management manual of files in the JAAP. ISINCHE ZONA-EL CANAL, because this institution did not have a specific system of principles organization of files funds, which helps to maintain an appropriated organization of documents to minimize the processing time of files taking into account the right standards to ensure the preservation and security of the documents that will be safeguarded in turn to facilitate the responsible person's work of files management, there are some issues are very important in files management such as: identification, description, evaluation and selection of the documentation funds.

The surveys applied to the administrative staff and the observation realized let to evidence the problems that are within the organization and the files management of the institution, based on these results it was necessary the design of a files manual which has the implementation of all the processes such as: classification, organization, description and conservation of documents, as well as the transfer phase of the files (active, semi and Inactive), the loan of documents with its respective control registration form. Besides, it is important to choose the specific furniture depending on the needs that the documentation presents and the enough physical space for an adequate organization and preservation of the files.

Therefore, this manual is an innovative tool that will allow encouraging the administrative staff to change its attitude through the knowledge designed to control the management of the institution's files.

CERTIFICADO

En calidad de Docente de la Universidad Técnica de Cotopaxi; CERTIFICO, que el resumen de la presente tesis fue revisado, corregido y verificado con la respectiva corrección del mismo, de la señorita: Blanca Susana Simba Taco.

Es todo cuanto certifico en virtud a la verdad, pudiendo la interesada hacer uso del presente documento, cuando estimare conveniente.

Atentamente,

Lcda. Ana Lucia Constante Noroña

C.I. 0502559647-1

INTRODUCCIÓN

La organización y gestión de archivo en las instituciones de los sectores públicos y privados ha venido siendo un factor importante en el desempeño de las tareas administrativas, los archivos organizados indican una preocupación por el trabajo bien hecho, por servir a las personas y por conseguir la eficacia y la eficiencia tan necesarias en la Administración.

El desarrollo de este trabajo investigativo fue describir cómo afecta la falta de organización del archivo en la Junta Administrativa del Agua Potable Isiche - Zona el Canal (JAAP), en el desempeño ineficaz del servicio que proporcionan al usuario en el área de secretariado. Con este diagnóstico ofrecer una propuesta de mejorar mediante el desarrollo de un manual de archivo a partir de la descripción detallada de procedimientos archivísticos que deberán ser utilizados en esta área para mejorar la gestión administrativa.

El presente trabajo investigativo consta de tres capítulos los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

El Capítulo I, está compuesta de las categorías fundamentales, que estarán en el siguiente orden: la Administración, en el que se detalla la manera de administrar y planificar el trabajo, tiempo, agilizar las tareas, en si lo que es un proceso administrativo, dentro de la Gestión documental, se destaca por el correcto tramite y manejo de los documentos, Procedimiento archivístico, en este punto se incluye los procedimientos respectivos que se da a un documento tales como: producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos, a continuación los Tipos de Archivo en el que se basa en la guarda y conservación documental y la respectiva utilización de métodos de sistema de ordenación y archivo, finalmente lo que es un manual que sirve para identificar que actividades y funciones debe realizar los responsables de sus funciones.

Capítulo II, está relacionada a la caracterización de la Junta Administrativa del Agua Potable (JAAP) Isinche - Zona el Canal, dando a conocer su misión, visión, objetivos, organigrama institucional, análisis FODA, además de las encuestas aplicadas al personal administrativo de la institución se observara los resultados obtenidos en el proceso de tabulación, representadas mediante tablas y gráficos circulares utilizando el programa de Excel para una correcta tabulación y análisis de los resultados obtenidos permitiendo realizar la comprobación de las preguntas científicas y la conclusión respectiva.

Y como último, en el Capítulo III, se da a conocer el diseño de la propuesta basada en un Manual de Manejo de Archivo, en el cual se indicará las medidas necesarias para mejorar el proceso de control y organización documental y contar con un sistema de archivo debidamente organizado, a su vez concientizar a los funcionarios que cada uno de los documentos que ingresan y salen son parte del patrimonio institucional, merecen mayor atención.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedentes Investigativos

La archivística es una ciencia relativamente moderna, surge a principios del siglo XIX con el nombre de archivología, como una técnica empírica para arreglo y conservación de los archivos. El campo específico de la archivística abarca aspectos tales como el desarrollo de la teoría archivística, la legislación que norma esta práctica, la capacitación y la formación de asociaciones profesionales.

La archivística moderna tuvo su origen con la difusión del manual de los archivos holandeses Muller, Feith y Fruin editado en 1898 y traducido por Arthur J. Leavitt en 1940: Manual for the arrangement and description of archives. Como otras disciplinas se ha desarrollado a base de observación y experiencia, dando como resultado su delimitación metodológica y conceptual, con un lenguaje propio que la identifica y distingue de otras ciencias o disciplinas afines.

La archivística es la ciencia de los archivos. Como tal, se ocupa de la creación, organización y servicio de los mismos. Lo que distingue esencialmente a la archivística de otras disciplinas afines, es su visión globalizadora, pues considera a los documentos como un conjunto estructurado, procedente de una institución. De tal manera que define como la ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, los principios de su conservación y organización, así como los medios para su utilización. La archivística científica se sostiene sobre principios estables y normas más o menos generalizadas.

Antes del nacimiento de la archivística como ciencia existía, los archivos estaban organizados y servían a un objetivo. Los archivos eran en principio un depósito de testimonio escrito. Había archivos móviles, aquellos que indicaban como se movía el rey, la documentación.

En un principio los libros y los documentos se conservaban unidos. No hay noción de biblioteca y de archivo. Poco a poco se separan y se lleva a cabo fundamentalmente con el auge de las chancillerías, depósitos de documentación. Su organización fue preferentemente cronológica. También se halló documentos organizados alfabéticamente o por materias.

En España, al iniciarse la edad moderna existió una tendencia a agrupar la información geográficamente y en series. En el siglo XIX se formula el principio de procedencia, pero en España aún se usaban técnicas bibliotecarias, por lo que hubo un retroceso en esta materia.

En los primeros años de la archivología en los siglos XIX y XX, esta ciencia reviste un carácter historicista y erudito, con lo cual se manifiesta su dimensión histórica, que no estaba abierto al público, el archivo además no tenía importancia.

En esta primera etapa prevalece la función de conservar. Un aspecto era que estaba restringido, solo para el uso del archivero y eruditos. El centro de atención era el documento y no el archivo como institución. La preferida era la documentación medieval. Casi no se consultaba la documentación contable y demográfica o sociológica.

En este momento surgen los registros, la copia sintetizada de documentos, no enteros, para que no se perdieran.

En España se consolida en 1950 para una ciencia de siglos. La archivística en el mundo tiene una existencia de unos 150 años, aproximadamente.

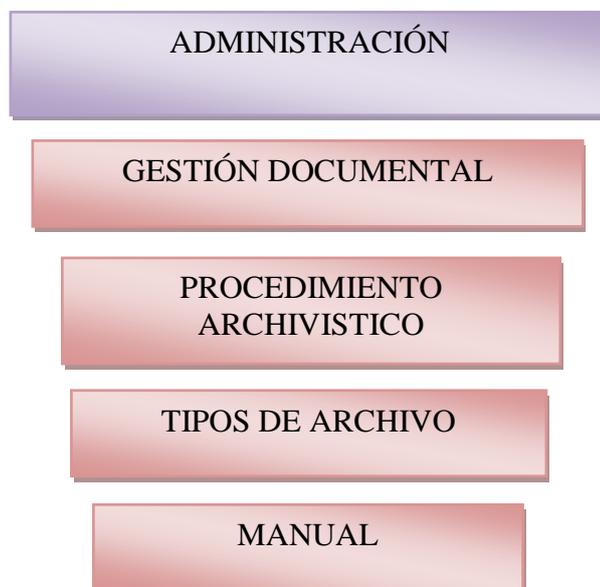
La imagen de un archivero y defensor de datos ha dado lugar a la imagen de un archivero preparado profesionalmente y que emplea unas técnicas concretas para abrirlo al público.

Materia donde prima el servicio público. La archivística como ciencia tiene unos métodos, fines y características que le distinguen de la biblioteconomía y la paleografía. El cual tiene un sentido de servicio y apertura a la sociedad que proporciona información, antiguamente el archivo se custodiaba porque era muy valioso.

Los instrumentos de descripción son mejores y se ayudan de tipologías documentales junto con los avances tecnológicos (ordenadores). Ahora es más completa y ágil. La normalización está llegando a la organización, gestión y administración del archivo. No es una materia aislada sino que trabaja con otras ciencias en las que se apoya para alcanzar sus fines.

GRÁFICO N°1

1.2. Categorías Fundamentales



Elaborado por: La Investigadora

1.3. Marco Teórico

1.3.1. Administración

La administración en si es el proceso de lograr que las cosas se realicen por medio de la planeación, organización, delegación de funciones, integración de personal, dirección y control de otras personas, creando y manteniendo un ambiente en el cual la persona se pueda desempeñar entusiastamente en conjunto con otras, sacando a relucir su potencial, eficacia y eficiencia y lograr así fines determinados.

IDALBERTO, Chiavenato, Séptima Edición, (2004). La administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales". Pág. 10

Conforme a este autor la investigadora da a conocer que, administración es decidir con anticipación lo que se quiere lograr y el cómo se lo va a lograr, para luego, utilizar los recursos disponibles y ejecutar las actividades planificadas con la finalidad de lograr los objetivos o metas establecidos, haciendo lo que debe hacerse con la menor cantidad de recursos posible.

HITT, Black y Porter, (2006). Novena Edición, definen la administración como "el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional". Pág.8

La tesista señala que el éxito o fracaso de una empresa depende en gran parte de una buena administración, a demás las decisiones que se tomen, especialmente cuando estas son de vital importancia para la empresa. Siempre que se pretenda hacer algo se debe asignar de mejor forma los recursos para lograr el objetivo propuesto.

1.3.1.1. Importancia

La administración resulta indiscutible en la trascendencia en la vida del hombre. Por lo que es necesario mencionar algunos de los argumentos más relevantes que fundamenta la importancia de esta disciplina:

Universalidad: Con la universalidad de la administración se demuestra que ésta es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.

Simplificación del Trabajo: Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.

Productividad y Eficiencia: La productividad y eficiencia de cualquier empresa están en relación directa con la aplicación de una buena administración.

Bien común: A través de los principios de administración se contribuye al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para optimizar el aprovechamiento de los recursos, para mejorar las relaciones humanas y generar empleos.

1.3.1.2. Elementos del proceso administrativo

CHIAVENATO, Idalberto, (2001). 3ª ed. Organiza el Proceso Administrativo de la siguiente manera. Comprende el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar: Es decir, realizar un conjunto de actividades o funciones de forma secuencial. Pág. 4

Con lo expuesto en el artículo anterior la investigadora da por entendido que los elementos proceso administrativo permite hacer que todas las acciones se vayan cumpliendo de acuerdo a lo planificado, lo cual permitirá a los administradores tomar las debidas decisiones para lograr alcanzar sus objetivos, metas y también satisfacer sus obligaciones, logrando una Estructura Organizacional eficiente y efectiva a diferencia de otras Organizaciones.

1.3.1.2.1. Planificación

Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros. En pocas palabras, es decidir con anticipación lo que se quiere lograr en el futuro y el cómo se lo va a lograr.

1.3.1.2.2. Organización

Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

La organización es considerada una parte esencial del proceso administrativo, permite estructurar el cómo y el porqué del funcionamiento de la empresa, estableciendo funciones, responsabilidades, líneas de autoridad, así mismo mostrar cómo se aplicaran y se distribuirán los recursos para el logro de los objetivos de la empresa, empleando para ello lo que se conoce como diseño organizacional.

1.3.1.2.3. Dirección

Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

1.3.1.2.4. Control

Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas.

1.3.2. Gestión Documental

La adecuada Gestión Documental de una Empresa, es determinante para la conservación de su memoria institucional; principalmente cuando se trata de una Entidad del sector Público, ya que existe un marco jurídico riguroso y de obligatorio cumplimiento que rige la actividad archivística desde la producción del documento hasta su destinación final.

MYRIAM, Mejía, (2005). Define Gestión Documental como “El conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos”. Págs. 2-3

Con lo antes enunciado la tesista manifiesta que Gestión Documental consiste en un conjunto de técnicas y prácticas usadas para administrar toda la documentación de una organización, que en la actualidad se ha convertido un recurso esencial tanto en las empresas como en la administración. Con el paso del tiempo se convierte en la memoria y en la historia de las entidades. Su labor aporta fluidez a la información, ahorrando tiempo y espacio, y también, mucho dinero, el cual sirve de gran ayuda para una correcta gestión documental.

FERNÁNDEZ Gil Paloma, (1999). Dice que la Gestión Documental “Pretende abarcar desde la elaboración de los documentos hasta su servicio, pasando por su organización y descripción.”Pág. 45

Tomando referencia anterior la tesista menciona que la gestión documental, consiste en el tratamiento y conservación que se les da a los documentos, desde el principio de su ciclo de vida, es decir, la producción del mismo, hasta su eliminación o conservación permanente, todo esto siguiendo las diversas etapas que constituyen el ciclo de vida de los documentos, y por supuesto respetando el principio de orden original y el principio de procedencia.

1.3.2.1. Importancia

La gestión documental ha ido ganando importancia en las organizaciones públicas y privadas a medida que han ido creciendo el volumen de datos, permitiendo la localización, utilización oportuna y efectiva de la documentación dentro de las instituciones.

1.3.2.2. Ventajas

- Ahorro de espacio físico para almacenamiento de documentos
- Disminución del riesgo de la perdidas por incendios, robos, inundaciones, otros.
- Conservación intacta de los documentos a lo largo del tiempo.
- Acceso inmediato a los documentos independientemente del lugar geográfico
- Búsqueda de documentos definiendo criterios de acceso de forma flexible y fácil
- Consulta simultanea de varios lectores
- Reproducción y envío de documentos obviando el traslado físico
- Minimización de tiempos de distribución y consulta
- Ahorro de recursos físicos y económicos para gestionar los documentos

1.3.2.3. Archivo

ANTONIA Heredia, (1993). 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 los ciudadanos e institución. Pág. 75

Tomando de referencia la definición anterior la tesista considera que el archivo está formado por documentos de cualquier naturaleza y en cualquier soporte producidos por personas físicas o jurídicas el cual es muy útil para el ejercicio de su actividad, cubrir necesidades administrativas después convertirse en fuentes de información, investigación y difusión, ordenados según fueron creados.

VÁZQUEZ de Parga, (1985). Dice que “Los Archivos” son parte del patrimonio documental, unidades de información científica y técnica, se entienden también

por archivos las instituciones culturales donde se reúnen, conservan, ordenan y difunden la información. Pag.53

De esta forma la investigadora da su punto de vista que Archivos se entienden por la acumulación de los diferentes documentos efectuados por las instituciones donde se reúnen, guardan, ordenan y difunden para su posterior consulta.

1.3.2.4. Importancia

Los archivos son importantes para la Administración y la Cultura, porque los documentos que los conforman son imprescindibles para la toma de decisiones basadas en antecedentes. Pasada su vigencia, estos documentos son potencialmente parte del patrimonio cultural y de la identidad nacional.

1.3.2.5. Finalidad

, en tal forma que la información institucional sea recuperable Disponer de la documentación organizada para su uso de la Administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la Historia.

1.3.2.6. Funciones del Archivo

- Reunir de forma ordenada todos los archivos y documentos que circulan en el negocio.
- Guardar de manera ordenada el material reunido.
- Poder sacar los documentos o archivos rápidamente cuando sea necesario.

1.3.2.7. Ciclo de vida del documento

MUNDET, (1934). Distingue una clasificación de las etapas que siguen todos los fondos documentales, la idea principal es que los documentos tienen una vida

similar a la de un organismo biológico: nace (fase de creación), vive (fase de mantenimiento y uso) y muere (fase de expurgo). Págs. 22-23.

Estos cuatro puntos fundamentales son

Archivo De Gestión o Archivo de Oficina

Está compuesto por los documentos en fase de tramitación o aquellos que son de uso frecuente. Está gestionado por las propias unidades administrativas que los producen a fin de facilitar la gestión de actividades corrientes. La documentación permanece en esta fase un periodo de cinco años.

Importancia de los archivos de gestión

- Facilitan el control y seguimiento de la documentación.
- Fuente de consulta para la toma de decisiones.
- Iniciador del proceso de normalización archivística (archivo total).

Archivo Central

Recoge aquella documentación que deja de ser utilizada de forma frecuente, aunque su uso es hipotético. La permanencia en esta fase es de 10 años, aunque los archiveros pueden establecer menores plazos en función de muchos factores pero teniendo en cuenta la finalización de los trámites.

Importancia del archivo central

- Contribuye a facilitar el cumplimiento de los principios que informan las actuaciones de la administración: los de eficacia y eficiencia.
- Contribuye a facilitar el cumplimiento de los principios de legalidad y transparencia de la administración.

Archivo Intermedio

En esta fase la documentación ha perdido prácticamente en su totalidad el valor de gestión administrativa. La documentación se transfiere desde los archivos centrales para el almacenamiento masivo. Los documentos permanecen en este archivo 15 años más, es decir, hasta alcanzar los 30. Durante esta fase se procede a su valoración, selección y expurgo para conservar los realmente importantes.

Archivo Histórico

La documentación que alcanza este archivo es conservada de forma permanente por su valor informativo, histórico y cultural.

Importancia del archivo histórico

- Permiten la elaboración o reconstrucción de cualquier actividad de la administración.
- Proporcionan un servicio eficaz y eficiente en la consulta de la información.
- Son fuente primaria para la historia y son testimonio de la memoria colectiva de una nación.

Conforme a este autor la tesista está de acuerdo que: Los tipos de archivo consiste en un fondo documental en las que atraviesa diversas etapas en función del ciclo de vida de los documentos que lo componen. Desde su creación, uso y expurgo.

1.3.3. Procedimiento Archivístico

Según el autor ANTONIA Heredia, (1993). Menciona que para una correcta ejecución del documento es conveniente seguir paso a paso cada una de estas etapas las cuales son: Producción, Recepción, Trámite, Organización, Consulta, Conservación y Disposición final de documentos. Pág. 95

Conforme a esta Autora la investigadora está de acuerdo en que es muy esencial seguir estos pasos citados para una correcta organización de los documentos que permite una rápida identificación de los expedientes, valorar las funciones y necesidades operacionales de las oficinas, contar con sistemas de ordenación fáciles de entender por los usuarios, ubicar los documentos para su consulta, transferencia o disposición final del documento.

1.3.3.1. Producción

La Producción Documental comprende los aspectos de origen, creación y diseño de formatos y documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada entidad o dependencia.

Actividades:

- Creación y diseño de documentos.
- Medios y técnicas de producción y de impresión (máquinas de escribir y procesadores de texto).
- Determinación de tamaños, calidad y tipos de soportes, gramaje, tintas.
- Determinación de uso y finalidad de los documentos.
- Diplomática en términos de formalidad, imagen corporativa o logotipo de la entidad, características internas y externas, tipo de letra, firmas autorizadas. Adecuado uso de la reprografía.

1.3.3.2. Recepción

Consiste en la secuencia de la presentación del documento que provenga de alguna dirección ya sea interno o externo, que será recibido por el recepcionista o quién lo haga sus veces debiendo adherir el sello de recibido, incluyendo el número correlativo que se le asigne por orden de llegada.

Actividades:

- Identificación de medios de recepción: mensajería, fax, correo tradicional, correo electrónico, página web, otros.
- Recibo de documentos oficiales.
- Verificación y confrontación de folios, copias, anexos, firmas.
- Constancia de recibo (sello, reloj radicador).

1.3.3.3. Tramite

Consiste en el curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.

En desarrollo de sus funciones, cada dependencia genera un conjunto de documentos objeto de trámites administrativos, dichos documentos integran sus respectivas series documentales.

Actividades:

Recepción de solicitud o trámite

- Confrontación y diligenciamiento de planilla de control y ruta del trámite.
- Identificación del trámite.
- Definición de los periodos de vigencia y tiempos de respuesta.

Respuesta

- Análisis de antecedentes y compilación de información.
- Proyección y preparación de respuesta.
- Trámites a que haya lugar con la producción de documentos hasta la culminación del asunto.

1.3.3.4. Organización

El conjunto de acciones encaminadas a la adecuada organización de los archivos comprende los procesos archivísticos de: Clasificación, ordenación, descripción.

Clasificación documental. “Proceso archivístico mediante el cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección), de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad”.

Actividades:

- Identificación de unidades administrativas y funcionales.
- Aplicación de la tabla de retención y/o valoración de la dependencia.
- Conformación de series y subseries documentales.
- Identificación de tipos documentales de la tabla de retención y valoración y de los documentos de apoyo.
- Control en el tratamiento y organización de los documentos.

Ordenación documental: Ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.

Actividades:

- Relaciones entre unidades documentales, series, subseries y tipos documentales.
- Conformación y apertura de expedientes.
- Determinación de los sistemas de ordenación.
- Organización de series documentales de acuerdo con los pasos metodológicos.
- Foliación.

Descripción documental: Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, que permite su identificación, localización y recuperación, para la gestión o la investigación.

Actividades:

- Análisis de información y extracción de contenidos.
- Diseño de instrumentos de recuperación como Guías, Inventarios, Catálogos e Índices.
- Actualización permanente de instrumentos.

1.3.3.5. Consulta de Documentos

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

La consulta garantiza el derecho que tiene un usuario (entidad, dependencia, persona natural, etc.) de acceder a la información contenida en los documentos de archivo y de ser necesario a obtener copia de los mismos. Para el cumplimiento de este propósito, los archivos deben atender los requerimientos y solicitudes de manera personal, telefónica, correo electrónico o remitiendo al usuario al funcionario competente.

La consulta de documentos en los archivos de gestión, por parte de funcionarios de otras dependencias o de los ciudadanos, se debe facilitar con los controles correspondientes.

Si el interesado desea que se le expidan copias o fotocopias, éstas deberán ser autorizadas por el jefe de la respectiva oficina y sólo se permitirá cuando la información no tenga carácter de reservado conforme a las leyes establecidas en la entidad. La consulta se puede hacer mediante solicitud verbal o escrita dirigida

al jefe del área, o al funcionario responsable del Archivo de Gestión, Archivo Central o Histórico.

La recuperación de los documentos entendida como la acción y efecto de obtener por medio de los instrumentos de consulta, los documentos requeridos, se logra mediante la disponibilidad y actualización de éstos, ya sean inventarios, guías, catálogos e índices.

Las actividades básicas en esta fase son:

Formulación de la consulta

- Determinación de la necesidad y precisión de la consulta.
- Condiciones de acceso.
- Disponibilidad de información en términos de restricciones por reserva o por conservación.
- Reglamento de consulta.

Estrategia de búsqueda

- Disponibilidad de expedientes.
- Disponibilidad de fuentes de información.
- Establecimiento de herramientas de consulta.
- Ubicación de los documentos.

Respuesta a consulta

- Atención y servicio al usuario.
- Sistemas de registro y control de préstamo.
- Uso de testigos y formatos para el control de devolución.
- Implantación de medios manuales o automáticos para localización de información.

1.3.3.6. Conservación

En este proceso se deben garantizar las condiciones mínimas encaminadas a la protección de los documentos, el establecimiento y suministro de equipos adecuados para el archivo, sistemas de almacenamiento de información en sus distintos soportes.

El almacenamiento de documentos consiste en guardar sistemáticamente documentos de archivo en espacios y unidades de conservación apropiadas.

Actividades:

En este proceso la actividad más importante consiste en la implantación del Sistema integrado de Conservación que conlleva las siguientes acciones:

- Diagnóstico integral.
- Prevención y atención de desastres.
- Inspección y mantenimiento de instalaciones.
- Monitoreo y control de condiciones ambientales.
- Limpieza de áreas y documentos.
- Control de plagas.
- Apoyo a la producción documental y manejo de correspondencia.
- Almacenamiento, y empaste/ encuadernación (Determinación de espacios y áreas locativas, determinación de mobiliario y equipo, determinación de Unidades de conservación y almacenamiento).
- Aseguramiento de la información en diferentes medios y soportes.

1.3.3.7. Disposición Final

Consiste en la selección de los documentos en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal, permanente, o a su eliminación conforme a lo

dispuesto en las Tablas de Retención Documental y/o Tablas de Valoración Documental.

Actividades:

La conservación total se aplica a aquellos documentos que tienen valor permanente, es decir, los que lo tienen por disposición legal o los que por su contenido informan sobre el origen, desarrollo, estructura, procedimientos y políticas de la entidad productora, convirtiéndose en testimonio de su actividad y trascendencia.

- Recepción de transferencias secundarias.
- Organización de documentos para disponerlos al servicio de los usuarios.
- Conservación y preservación de los documentos.

Eliminación de documentos: Actividad resultante de la disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental, para aquellos documentos que han perdido sus valores primarios y secundarios, sin perjuicio de conservar su información en otros soportes.

- Aplicación de lo estipulado en la TRD o TVD.
- Valoración avalada por el Comité de Archivo.
- Levantamiento de acta y determinación del procedimiento de eliminación.

Selección documental: Actividad de la disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental y realizada en el archivo central, con el fin de escoger una muestra de documentos de carácter representativo, para su conservación permanente.

- Aplicación de método elegido.

- Elección de documentos para conservación total y/o reproducción en otro medio.

Microfilmación: Técnica que permite fotografiar documentos y obtener pequeñas imágenes en película.

- Determinación de metodología y plan de trabajo.
- Digitalización: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra de manera analógica (papel, video, sonido, cine, microfilme y otros) en otra, que sólo puede ser leída o interpretada por computador.

1.3.4. Tipos de Archivos

Según HEREDIA Antonia, (1993). Menciona que existen varias maneras de clasificar los documentos los más usados son: Alfabético, Geográfico, por Asuntos y Numérico. Págs. 85-87

Los tipos de archivo son un punto de partida para el éxito organizaciones, debido a que la información se ha valorado un recurso organizacional necesario para la toma de decisiones, el alcance de los logros y objetivos en las organizaciones. El cual es conveniente utilizar un sistema sencillo adecuado para un fácil manejo, localización y utilización oportuna y efectiva de la información adquirida.

1.3.4.1.1. Sistema Alfabético

Consiste en hacer una carpeta por cliente, empresa, persona, etc., y después colocar las carpetas en orden alfabético. La principal ventaja es que resulta muy sencillo de colocar y puede manejarse sin ningún tipo de formación especial. La desventaja de este sistema, es que podrían surgir problemas si el archivo lo maneja mucha gente, y por tanto, la única solución a este problema es que se

encargue del archivo una sola persona y que sea esa persona quien escriba las normas adaptadas.

1.3.4.1.2. Sistema Geográfico

Consiste en agrupar las carpetas en orden geográfico, por países, regiones, territorios, etc., y subdividirlas por temas o nombres. Éste es un sistema prácticamente indispensable en una oficina de exportación o en un departamento de ventas. La desventaja de este sistema es que las actividades no siempre se desarrollan en territorios específicos y otro inconveniente sería que se necesita un amplio conocimiento del emplazamiento de todos los pueblos y ciudades.

1.3.4.1.3. Sistema por Asunto o Temas

Consistiría en archivar el material de acuerdo con su tema o contenido. En algunos casos es un método muy útil. Los archivos por temas son útiles para llevar la correspondencia y papeles de una actividad repetitiva. El inconveniente de este sistema, es que resulta muy factible olvidar los papeles de un tema en otra carpeta, especialmente si éstos tratan de diversos asuntos.

1.3.4.1.4. Sistema Numérico

Consiste en asignar números consecutivos a las personas o empresas que escriben, numerando consecutivamente las carpetas, para después archivarlas por orden numérico. Se hace una ficha con el nombre de cada una y el número asignado. Las fichas se archivarán en orden alfabético en un cajón o fichero. Las ventajas de este sistema son: es más sencillo encontrar las carpetas, los números de la carpeta se pueden utilizar para cartas, el archivo se puede aumentar indefinidamente (sólo será necesario añadir nuevas carpetas) y las fichas pueden utilizarse para otros fines.

1.3.4.2. Elementos utilizados en el Archivo

Existen varios elementos de clasificación y son los siguientes:

Carpetas

Las carpetas pueden tener pestañas numéricas o un nombre directo. Hay carpetas con un sistema interior de sujeción y otras con departamentos que se utilizan como carpetas varios (carpetas de suspensión).

Guía

Es una cartulina gruesa o cartón prensado de forma rectangular con una pestaña que sirve para separar.

Pestañas

Las pestañas son una parte saliente que llevan las carpetas, guías y fichas y sirven para poder identificarlas. Hay pestañas de diferentes tamaños ocupando posiciones distintas. También se pueden utilizar pestañas postizas.

Indicadores

Son pestañas de tamaño reducido y de colores diversos. También reciben el nombre de señalizadores y se utilizan para colocarlas en las fichas o carpetas para llamar la atención y servir de recordatorio sobre algún asunto pendiente (pagos, visitas, pedidos, etc.) utilizando un color para cada asunto.

Pinzas

Cuando las carpetas de varios no tienen departamentos, se utilizarán las pinzas para separar los documentos.

Caja Archivadora

Es de cartón resistente con un refuerzo metálico; y tiene una pestaña acrílica para localizar los expedientes fácilmente; ya que puede contener de 30 a 35. La caja se mantiene verticalmente y está suspendida de un riel, el cual permite que la caja se deslice a lo largo del archivero.

1.3.4.3. Técnicas de Archivo

Las principales técnicas de archivo son:

Archivero Vertical

Costa de tres o cuatro gavetas cada una de ellas tiene un portamarbete, con la etiqueta que indican como está archivado los expedientes, y una cerradura para conservarlos con todas las medidas de seguridad necesaria.

Archivero Lateral

Es de tamaño variable, ya que se adopta a las necesidades de la organización, ocupa poco espacio y puede contener portacarpetas o cajas archivadoras, o se puede utilizar como estante, además de tener a la vista los expedientes.

Archivero Horizontal

Los documentos son almacenados en plano, uno encima del otro en carpetas, cajas, archivadores o cajones. Este archivo es válido en el caso de tener que archivar pocos documentos o cuando se trate de planos o mapas.

Archivadores de rieles metálicas

Los armarios compactos sobre railes tienen la particularidad de aprovechar el espacio disponible de una manera notable. Se trata de unas unidades modulares de armarios-rías que se desplazan sobre railes fijos en el pavimento, el deslizamiento de cada unidad permite la reducción del número de pasillos a uno solo. El espacio disponible para archivo se aumenta en un 80-90 %. Constituyen la solución ideal para aquellas oficinas que deban conservar un gran volumen documental.

Computadora

Se considera un sistema para crear, revisar, corregir, imprimir y almacenar los escritos de una organización.

1.3.5. Manual

Documento elaborado sistemáticamente en el cual se indican las actividades, a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta ó separadamente. Con el propósito de ampliar y dar claridad a la definición, citamos algunos conceptos de diferentes autores.

GONZALES Humberto, (1999). Lo define como: Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo. Pág.74

En relación a este Autor la investigadora menciona que un manual es muy fundamental ya que permite conocer el funcionamiento interno de las instituciones en lo que respecta la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y responsables de su ejecución.

CATACORA F. (1996). Afirma que: Los manuales son por excelencia los documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizadas para comunicar y documentar los procedimientos contables y no contables. Consiste en la organización lógica y ordenada de todos los procedimientos identificados. Pág. 74

Conforme a este artículo la investigadora enuncia que un Manual es una guía textual que nos sirve para efectuar las actividades a las que se encamina la empresa de una manera eficiente indicándoles a los empleados lo que deben hacer y cómo deben hacerlo. De esta forma Ayudar a la coordinación de actividades dentro de las instituciones.

1.3.5.1. Importancia

La importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa. Estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones. Además son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.

1.3.5.2. Estructura de un Manual

Las partes principales de un manual pueden ser las siguientes

- Introducción
- Instrucciones para el uso del manual
- Cuerpo del manual
- Flujogramas
- Glosario de términos
- Conclusiones
- Recomendaciones

- Anexos

Introducción

Se refiere a la presentación que el titular de la Unidad Administrativa dirige al lector, sobre el contenido del documento, de su utilidad y de los fines y propósitos generales que se pretenden cumplir a través de él. Además, incluye información sobre el ámbito de competencia de la organización que se trata, cómo se usará, y cuando se harán las revisiones y actualizaciones.

Instrucciones para el uso del manual.

Esto explicará de qué manera se logra ubicar un tema en el cuerpo principal a efectos de una consulta, o bien en qué forma se actualizarán las piezas del manual, dada la necesidad de revisiones y reemplazos de normas y medidas que pierden vigencia o surgen nuevas necesidades a cubrir.

Cuerpo del manual

Es la parte más importante y la verdadera razón del manual.

Son aquellos que serán objeto de consulta y que se encontrarán ubicados en lo que se denomina “cuerpo principal” funciones, normas, instrucciones, procedimientos, lineamientos, etc.; dependiendo estos temas del tipo de manual de que se trate.

Donde se enunciarán las partes o secciones integrantes del manual. Esta sección será seguida de un “índice” en el que, al igual que todo texto, se indicará el número de página en que se localiza cada título y subtítulo.

Flujograma

Son Técnicas de documentación que constan de símbolos que permiten visualizar el procedimiento de una operación, desde su origen hasta su destino de una manera secuencial y cronológica, así como las relaciones interdepartamentales, la

división de responsabilidades, distribución de documentos y la situación de los registros y archivos de contabilidad, involucradas en esas operaciones

Glosario de Términos

Son aquellas palabras o términos básicos más utilizados en la investigación el cual se procede a presentar alfabéticamente.

Conclusiones y Recomendaciones

Es una proposición final, a la que se llega después de la consideración de la realidad estas pueden ser de la institución o materia.

Anexos

Los anexos constituyen una sección adicional a la organización del trabajo. Su finalidad es proporcionar información extra acerca del tema de estudio. Por lo tanto, es todo aquel material que sirve como complemento al trabajo y el tema de estudio como artículos, estadísticos, gráficos, fotografías, mapas, tablas, entre otros. Estos materiales tienen que estar referenciados en el texto.

1.3.5.3. Tipos de Manuales

Entre los tipos de manuales más utilizados se encuentran:

Manual de Organización

Es la versión detallada por escrito de la organización formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad, responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen su estructura.

Estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, funciones organigramas, niveles

jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como canales de comunicación y coordinación de una organización.

También incluyen una descripción de puestos cuando el manual se refiere a una unidad administrativa en particular.

Manual de Políticas

Es la descripción detallada de los lineamientos a ser seguidos por los ejecutivos en la forma de decisiones para el logro de los objetivos, facilitando la descentralización, al suministrar a los niveles intermedios los lineamientos claros a ser seguidos en la toma de decisiones.

Este manual comprende los lineamientos que sirven de marco de referencia a la organización. Además incluyen toda la información referente a la organización (antecedentes, estructura orgánica, funciones, organigramas, etc.). También, incluyen descripciones de cargos y constituyen un instrumento técnico que incorpora información importante sobre el uso de recursos materiales y tecnológicos para el desarrollo de los procedimientos, las actividades y tareas diarias.

Manual de Normas y Procedimientos

Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de la empresa, como la enunciación de normas de funcionamiento básicas a los cuales deberá ajustarse los miembros de la misma.

Se detallan a continuación los elementos constitutivos de un manual de estas características:

Normas de procedimientos: es la relación por escrito de la secuencia de los procedimientos que constituyen la base de la organización, con la indicación de los distintos sectores a través de los cuales los mismos se desenvuelven.

Formularios: son todos aquellos documentos y comprobantes que circulan dentro de los circuitos administrativos.

Flujogramas: Son los procedimientos descritos de manera gráfica, que se conocen también como diagramas de procedimientos.

Manual del Empleado

Su objetivo es lograr una rápida asimilación de personal nuevo (inducción) así como también para posterior entrenamiento, este manual es especialmente útil para niveles intermedios u operativos.

Se enuncian a continuación algunas informaciones que un manual de estas características debe contener:

Actividades desarrolladas por la empresa.

- Breve reseña histórica.
- Objetivos generales que se persiguen.
- Derechos y obligaciones de los empleados en general.
- Normas de comportamiento básicas y de cumplimiento obligatorio para todo el personal.
- Servicios que la empresa presta a sus empleados.

Manual de Contenido Múltiple

Ya se ha visto que un manual puede contener material de tipo diverso, lo que hace que los tipos mencionados no resulten siempre bien definidos. La inmensa

mayoría de los manuales de oficina parecen estar diseñados intencionalmente para varios fines, por ejemplo, en la preparación de cualquier manual de procedimientos existen dos requisitos indispensables para asegurar su éxito:

- Manifestación clara de las normas generales de la empresa.
- Comprensión total de la organización básica de la misma.

Es decir, de poco servirían las manifestaciones detalladas de procedimientos si al mismo tiempo la organización y las normas básicas no son, claramente firmes y comprensibles.

1.3.5.4. Características

- Satisfacer las necesidades reales de la empresa
- Contar con instrucciones apropiadas de uso, manejo y conservación
- Facilitar la localización de las orientaciones y disposiciones específicas
- Diagramación que corresponda a su verdadera necesidad
- Redacción simple corta y comprensible
- Hacer uso racional y adecuado, por parte de los destinatarios
- Gozar de adecuada flexibilidad para cubrir diversas situaciones
- Tener un proceso continuo de revisión y actualización
- Facilitar a través del diseño, su uso, conservación y actualización

CAPITULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1. Caracterización de la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche – Zona el Canal.

La Junta Administrativa del Agua Potable Isinche- Zona el Canal, con el asesoramiento de la Subsecretaria de Saneamiento Ambiental de Cotopaxi, fue creado mediante Decreto N°3327, publicado en el reglamento oficial N°802 del 29 de Marzo de 1979. Fundada el 4 de junio del 2000; El mismo que inicia sus actividades, desde el 4 de Junio del 2007, con el fin de identificar los problemas existentes en beneficio de las comunidades, conforme a los dispuesto en el Reglamento Orgánico Funcional, una vez aprobado por los representantes de los sectores integrantes del sistema: Barbapamba, San José, Sigchocalle, Quilajalo, Collanas, San Andrés de Píllalo y Argentina abalizado y registrado en la delegación de Saneamiento Ambiental de Cotopaxi.

La autonomía de la Junta Administradora está limitada por su propia normativa jurídica, cual es la de implementar servicios de infraestructura sanitaria en las comunidades donde ha sido creada.

La Junta Administrativa del Agua Potable Isinche- Zona el Canal (JAAP) es una organización social constituido por un grupo de personas elegidas democráticamente en Asamblea General de Usuarios, reconocido oficialmente por

el sector, nace con la finalidad de buscar soluciones a los problemas existentes en cada comunidad en aspectos de agua y saneamiento ambiental. A su vez lograr la participación efectiva de la comunidad en los estudios definitivos, construcción, reparación, operación, administración y mantenimiento de abastecimiento de agua potable de acuerdo con las normas, procedimientos y disposiciones administrativas de la JAAP.

2.1.1. VISIÓN

Ser una organización propositiva comprometida con el desarrollo participativo y equitativo de las comunidades para el logro de sus objetivos, con el fin de garantizar el buen funcionamiento, abastecimiento y adecuada prestación de los servicios de agua potable.

2.1.2. MISIÓN

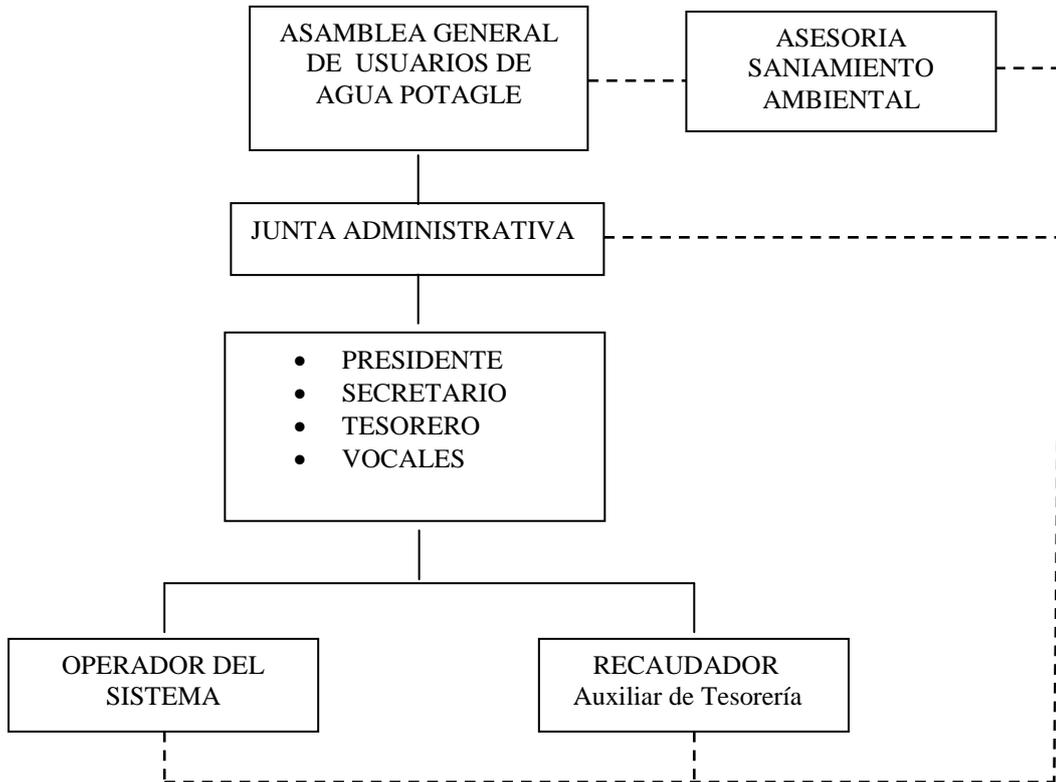
Operar y mantener los sistemas de agua potable y saneamiento a través de una responsable administración de los recursos, asegurando la calidad de los servicios, logrando la satisfacción de la comunidad a través de actividades de mejora continua y promoviendo la participación social hacia la cultura del agua.

2.1.3. OBJETIVOS DE LA JUNTA

- a.** Operar y mantener el sistema de agua potable, brindando a la población el servicio de abastecimiento de agua;
- b.** Promover la participación de la comunidad en la construcción, operación, mantenimiento y administración de los sistemas de agua potable y saneamiento, así como en la vigilancia de la calidad del agua
- c.** Promover el aumento de cobertura de los servicios de agua potable y saneamiento en su localidad
- d.** Promover y vigilar la conservación y protección de las cuencas que alimentan las fuentes de agua
- e.** Vigilar que el manejo de los desechos (líquidos, gaseosos y sólidos) sea el adecuado conforme a Leyes, normas y reglamento

2.1.4. ORGANIGRAMA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DEL AGUA POTABLE ISINCHE -ZONA EL CANAL.

FLUJOGRAMA N° 1



Fuente: JAAP. ISINCHE-EL CANAL

Elaborado por: La investigadora

2.2. Análisis FODA

A través del análisis FODA se logrará definir la situación actual de la Junta Administrativa del Agua Potable (JAAP) Isinche - Zona el Canal, para lo cual se pretende homogenizar el sistema de organización de archivo en este sentido mejorará el proceso documental dentro de la institución.

TABLA N° 1 Análisis FODA

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Trabajo colectivo2. Infraestructura propia3. Cuentan con fondos propios4. Existencia de líderes locales5. Cuenta con una organización consolidada para el manejo y distribución de agua para el consumo humano. | <ol style="list-style-type: none">1. Las autoridades no gestionan con rapidez2. Infraestructura sub utilizada3. Insuficiente equipo tecnológico y materiales adecuado que facilite la organización de documentos (computadora, teléfono, archiveros)4. Personal mal ubicado en el puesto de trabajo |
| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| <ol style="list-style-type: none">1. Aumento de demanda de nuevos usuarios2. Mejoramiento técnico para la distribución de agua | <ol style="list-style-type: none">1. En épocas de sequía no existe lo suficiente agua para satisfacer a todos los usuarios de las comunidades.2. Falta de proveedores para el mantenimiento y purificación del agua. |

Fuente: JAAP. ISINCHE-EL CANAL

Elaborado por: La investigadora

2.2.1. Conclusiones del diagnóstico

- El personal administrativo de la institución necesita saber como administrar y llevar el mantenimiento de las redes de agua.
- El personal debe conocer sus funciones y sus áreas de trabajo para un mejor desempeño en las actividades.
- Para el manejo de la información de los documentos se debe equipar más equipos de cómputo, mobiliarios y materiales de acuerdo a sus necesidades y que exista una persona capacitada.
- Con la ayuda de otras organizaciones concluir un reservorio adicional, así evitar que los usuarios se queden sin agua para el consumo humano. Además que estas organizaciones ayude en el mantenimiento y purificación del agua.

2.3. Diseño Metodológico

Para el desarrollo de esta investigación, se utilizó la siguiente metodología:

2.3.1 Tipos de Investigación

El tipo de investigación que se utilizó para el correspondiente tema fue el estudio descriptivo; ya que permitió describir, evaluar y recolectar datos sobre la problemática presentada en el ambiente interno y externo de las Oficinas de Agua Potable, por ende determinar la situación actual y a la vez contar con la información suficiente, definiendo de esta manera sus respectivas causas y efectos al elaborar un Manual de Archivo para la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche – Zona el Canal; al tratarse de un conjunto de elementos y estrategias necesarias que se utilizó para dar solución al problema de organización documental y mejorar la atención a los usuarios .

2.3.2. Método de Investigación

2.3.3. Diseño no Experimental

Son aquellos en que el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo.

En la presente investigación se aplicó un diseño no experimental; en vista de que se pudo recopilar directamente la información detallada y exacta de la situación actual al personal que labora en la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche – Zona del Canal; a través de la aplicación de la respectiva encuesta que se utilizó para poder identificar cuáles son sus fortalezas y debilidades el cual va acorde con los objetivos del presente investigación.

2.3.4. Unidad de Estudio

2.3. 4.1. Población

Para realizar este trabajo se tomó en cuenta a los usuarios de la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche- Zona el Canal equivalente a 200 personas, el cual ayudo con la información necesaria para lograr los objetivos propuestos en la investigación.

TABLA N°2
UNIDAD DE ESTUDIO
JUNTA ADMINISTRATIVA DEL AGUA POTABLE ISINCHE – ZONA
EL CANAL.
UNIVERSO DE LA INVESTIGACIÓN

| INVOLUCRADO | No. PERSONAS |
|--------------------|---------------------|
| USUARIOS | 200 |
| TOTAL | 200 |

Fuente: JAAP. ISINCHE-EL CANAL

Elaborador por: La Investigadora

2.4. 4.2. Muestra

La muestra estadística representa al universo, a la serie infinita de valores a los que nunca tendremos acceso si esto se logra, nos permite inferir las propiedades del universo a partir de los valores de la muestra.

Inferir significa, suponer, asegurar. Es decir se pretende establecer inferencia acerca de una población.

La muestra de la investigación se obtuvo a través de la fórmula estadística para población finita utilizando un margen de error del 0.05%. Se consideró un universo de 200, con un nivel de confiabilidad del 95% que según la curva normal corresponde a un valor $Z=1.96$, además se ha considerado la probabilidad de éxito del 80%, probabilidad de fracaso de 20%.

CALCULO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{Z^2 N (P * Q)}{E^2 (N - 1) + Z^2 (P * Q)} \text{ ECUACIÓN PARA POBLACIONES FINITAS}$$

En donde:

$Z = \text{Valor Z curvanormal (1.96)}$

$P = \text{Probabilidad de éxito (0.80)}$

$Q = \text{Probabilidad de fracaso (0.20)}$

$N = \text{Población (200)}$

$E = \text{Error muestral (0,05)}$

Sustituyendo la fórmula

$$n = \frac{(1.96)^2 200 (0.80 * 0.20)}{(0.025)^2 (200 - 1) + (1.96)^2 (0.80 * 0.20)}$$

$$n = \frac{122.93}{0.025 * 199 + 3.84 (0.80 * 0.20)}$$

$$n = \frac{122.93}{0.49 + 0.61}$$

$$n = \frac{122.93}{1.11}$$

$$n = 111$$

Luego de la aplicación del tamaño de población, el total de la muestra de la investigación fue de 111 usuarios miembros de la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche – Zona el Canal del cantón Salcedo.

2.3.5. Técnicas de Investigación

Para la recolección de los datos en el presente trabajo se utilizaron las siguientes técnicas:

2.3.5.1. Encuesta

Para este trabajo se aplicó la encuesta a los usuarios de la Junta Administrativa del Agua Potable; de tal forma se obtuvo datos indispensables para poder desarrollar un Manual de Manejo de Archivo. El cual se utilizó un listado de preguntas que contribuyeron para la elaboración de la presente investigación. Ver (Anexo N° 1)

2.3.5.2. Observación

Para este trabajo de investigación se aplicó la técnica de la observación, ya que fue muy indispensable y necesaria que permitió visualizar directamente el problema existente al inicio de la investigación, en el momento de la investigación dentro de las oficinas de la Junta Administrativa del Agua Potable; así como también encontrar alternativas para minimizar las causas del problema de estudio. Ver (Anexo N° 2)

2.3. 5. 3. Entrevista

Otra de las técnicas utilizadas es la entrevista personal que se mantuvo entre la investigadora y el señor Presidente de la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche – Zona el Canal; a fin de obtener respuestas verbales favorables a las interrogantes, para el desarrollo del presente tema formulado en beneficio de la misma. Ver (Anexo N° 3)

De esta manera la entrevista se lo realizó exitosamente al señor presidente, de quien se obtuvo información indispensable para el desarrollo de la investigación.

2.4. Análisis e Interpretación de Resultados

A través de la técnica de **observación** se ha podido observar que el personal administrativo de la Junta Administrativa del Agua Potable no cuenta con adecuados sistema de organización y archivo esto hace que los involucrados manejen la documentación emitida y enviada a su propio criterio personal; implicando en el correcto manejo y conservación de la información documental, por ende dificultando el servicio al usuario; además en la conservación de los documentos convendría implementar muebles e implementos para la organización y archivo para evitar la pérdida y deterioro de los documentos.

La técnica de **entrevista** se aplicó al señor Presidente con la finalidad de adquirir información indispensable para determinar cómo se encuentra el sistema de archivo en la institución.

2.4.1. Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche – Zona el Canal.

1. ¿El servicio que la Junta Administrativa de Agua Potable presta al momento de realizar la cancelación de la planilla de consumo es?

TABLAN° 3

Nivel de servicio que la Junta Administrativa de Agua Potable presta

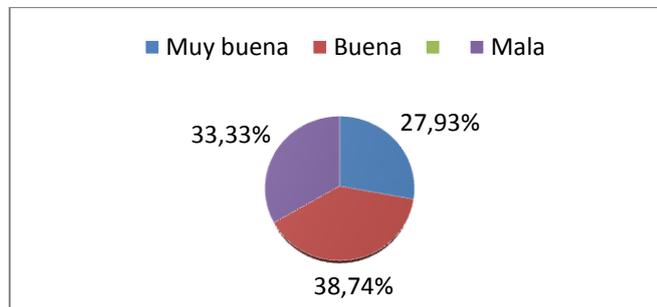
| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|------------------|--------------------|-------------------|
| Muy buena | 31 | 27,93% |
| Buena | 43 | 38,74% |
| Mala | 37 | 33,33% |
| TOTAL | 111 | 100% |

Fuente: Encuesta a los usuarios del JAAP.

Elaborado: Investigadora

GRÁFICO N° 2

Nivel de servicio que la Junta Administrativa de Agua Potable presta



Fuente: Encuesta a los usuarios del JAAP

Elaborado: Investigadora

Análisis Lógico

Conforme a los datos obtenidos, se puede evidenciar que el 38,74% de las personas encuestadas manifiestan que la atención que reciben es buena, el 33,33% muestran su inconformidad total en cuanto a la agilidad en el servicio al usuario; y tan solo el 27,93% de su totalidad de los encuestados califican como muy buena el servicio.

La tesista concluye que se debe clasificar y organizar los documentos, así emplear cambios en el servicio.

2. ¿Considera usted que utilizan métodos adecuados para cobrar las planillas de agua?

TABLAN° 4

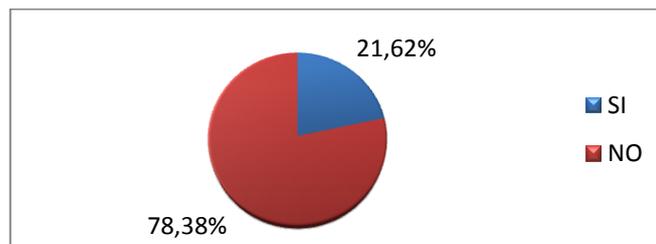
Utilizan métodos adecuados para cobrar las planillas de agua

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 24 | 21,62% |
| NO | 87 | 78,38% |
| TOTAL | 111 | 100% |

*Fuente: Encuesta a los usuarios del JAAP
Elaborado: Investigadora*

GRÁFICO N° 3

Utilizan métodos adecuados para cobrar las planillas de agua



*Fuente: Encuesta a los usuarios del JAAP
Elaborado: Investigadora*

Análisis Lógico

De los resultados obtenidos mediante la técnica de encuesta, se da por entendido que el 78,38% de los usuarios señalan que no utilizan métodos adecuados que facilite el cobro en la panilla de agua y tan solo el 21,62% manifiesta que utilizan métodos para el cobro de las planillas.

La investigadora contribuye, para una efectiva localización y servicio del mismo se deberá utilizar sistemas de clasificación correctos acorde a las necesidades requeridas para cada asunto.

3. ¿Cuándo requiere de alguna información lo requiere de manera rápida y oportuna?

TABLAN° 5

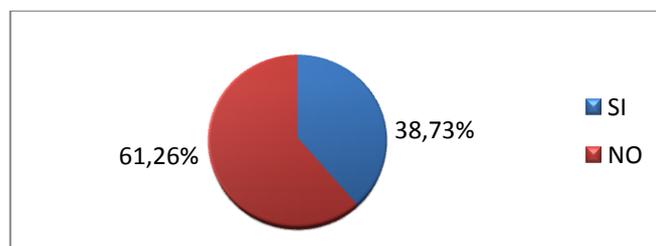
La información lo requiere de manera rápida y oportuna

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------------|--------------------|-------------------|
| SI | 43 | 38,74% |
| NO | 68 | 61,26% |
| TOTAL | 111 | 100% |

*Fuente: Encuesta a los usuarios del JAAP
Elaborado: Investigadora*

GRÁFICO N° 4

La información lo requiere de manera rápida y oportuna



*Fuente: Encuesta a los usuarios del JAAP
Elaborado: Investigadora*

Análisis Lógico

Conforme a los datos obtenidos, se puede evidenciar que el 61,26% de los encuestados correspondiente a la mayoría de la población manifiestan que no es factible obtener pronta la información cuando se requiere de ella; el restante de los encuestados que es el 38,74% manifiesta tener poca facilidad a la información.

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

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

TABLAN° 6

Existe organización de la documentación dentro de la institución

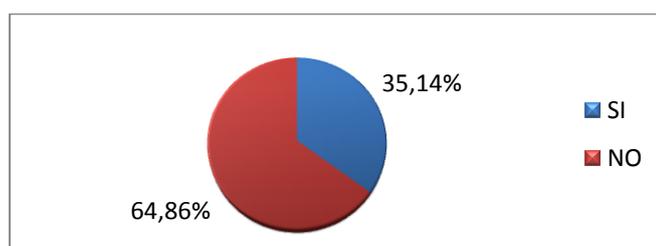
| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------------|--------------------|-------------------|
| SI | 39 | 35,14% |
| NO | 72 | 64,86% |
| TOTAL | 111 | 100% |

Fuente: Encuesta a los usuarios del JAAP

Elaborado: Investigadora

GRÁFICO N° 5

Existe organización de la documentación dentro de la institución



Fuente: Encuesta a los usuarios del JAAP

Elaborado: Investigadora

Análisis Lógico

El 64,86% de la totalidad de los encuestados afirman que existe escasa organizado en los documentos para una oportuna atención, y el 35,14% manifiesta que mínima cantidad de documentos están en el lugar que corresponden oficina.

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

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

TABLAN° 7

Perdida de documento durante el proceso de gestión

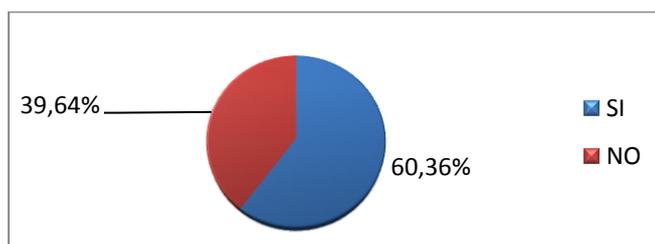
| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------------|--------------------|-------------------|
| SI | 67 | 60,36% |
| NO | 44 | 39,64% |
| TOTAL | 111 | 100% |

Fuente: Encuesta a los usuarios del JAAP

Elaborado: Investigadora

GRÁFICO N° 6

Perdida de documento durante el proceso de gestión



Fuente: Encuesta a los usuarios del JAAP

Elaborado: Investigadora

Análisis Lógico

Se evidencia que el 60,36% de los participantes señala el sí, lo que indica que se han perdido un porcentaje significativo de documentos durante el tiempo de su trámite, y el 39,64% consideran que no hay inconveniente en pérdida de documentos, por lo general el trámite de documentos es muy extenso.

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

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

TABLAN° 8

Archivo organizado contribuye al buen servicio y atención a los usuarios

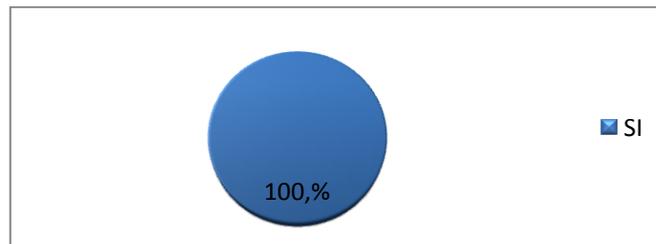
| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| SI | 111 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 111 | 100% |

Fuente: Encuesta a los usuarios del JAAP

Elaborado: Investigadora

GRÁFICO N° 7

Archivo organizado contribuye al buen servicio y atención a los usuarios



Fuente: Encuesta a los usuarios del JAAP

Elaborado: Investigadora

Análisis Lógico

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

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

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

TABLAN° 9

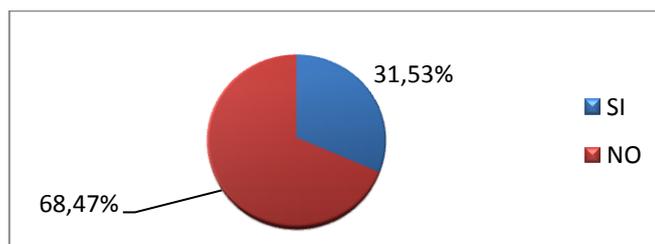
Personal a cargo posee conocimientos sobre el manejo de la documentación

| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 35 | 31,35% |
| NO | 76 | 68,47% |
| TOTAL | 111 | 100% |

*Fuente: Encuesta a los usuarios del JAAP
Elaborado: Investigadora*

GRÁFICO N° 8

Personal a cargo posee conocimientos sobre el manejo de la documentación



*Fuente: Encuesta a los usuarios del JAAP
Elaborado: Investigadora*

Análisis Lógico

El 68,47% de la población menciona que el personal a cargo no sabe sobre el manejo del archivo, en si lo realizan con iniciativa propia, y el 31,53% reduda que si saben sobre el manejo de documento. Pero no conocen las normativas correctas.

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

8. ¿Cree usted que si existiera un manual de archivo mejoraría la organización documental?

TABLAN° 10

Existencia de un manual de archivo mejoraría la organización documental

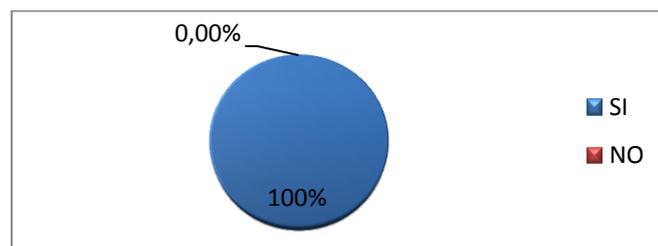
| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|------------|
| SI | 111 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 111 | 100% |

Fuente: Encuesta a los usuarios del JAAP

Elaborado: Investigadora

GRÁFICO N° 9

Existencia de un manual de archivo mejoraría la organización documental



Fuente: Encuesta a los usuarios del JAAP

Elaborado: Investigadora

Análisis Lógico

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

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

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

TABLAN° 11

Beneficios al existir un manual para el manejo del archivo

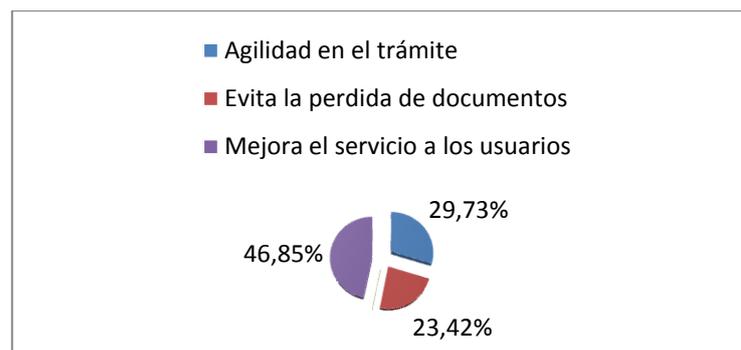
| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------------------------------|-------------|------------|
| Agilidad en el trámite | 33 | 29,73% |
| Evita la pérdida de documentos | 26 | 23,42% |
| Mejora el servicio a los usuarios | 52 | 46,85% |
| TOTAL | 111 | 100% |

Fuente: Encuesta a los usuarios del JAAP

Elaborado: Investigadora

GRÁFICO N° 10

Beneficios al existir un manual para el manejo del archivo



Fuente: Encuesta a los usuarios del JAAP

Elaborado: Investigadora

Análisis Lógico

El 46,85% de las personas encuestadas considera más favorable es que mejoraría el desempeño en el servicio, el 29,73% responden que el beneficio también recae en la agilidad de trámite de los documentos; y el 23,42% ayudara para que no se pierda la información.

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

10. ¿Considera usted apropiado la elaboración de un manual de manejo del archivo?

TABLAN° 12

Considera la elaboración de un manual de manejo del archivo

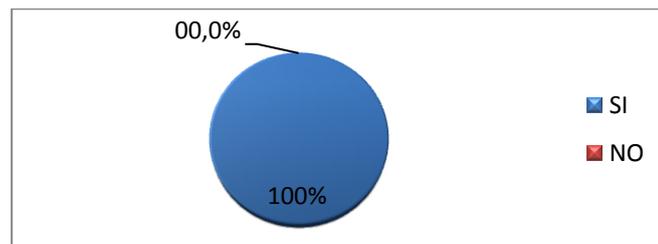
| OPCIONES | ENCUESTADOS | PORCENTAJE |
|-----------------|--------------------|-------------------|
| SI | 111 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 111 | 100% |

Fuente: Encuesta a los usuarios del JAAP

Elaborado: Investigadora

GRÁFICO N° 11

Considera la elaboración de un manual de manejo del archivo



Fuente: Encuesta a los usuarios del JAAP

Elaborado: Investigadora

Análisis Lógico

La totalidad del 100% los encuestados están de acuerdo en que se aplique un Manual de Manejo del Archivo para la Institución, ya que la información sería pronta, su manipulación sería adecuada, mejor organización, y sería una herramienta para el personal, cuando trate de buscar un documento ira a al archivador adecuado.

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

Análisis de las encuestas

Para el desarrollo de la presente investigación, se elaboró una encuesta con diferentes preguntas al resultado obtenido del tamaño de la muestra que son 111 usuarios. Con la autorización del señor presidente de la institución, se procedió a aplicar las encuestas sin ningún inconveniente.

Con los resultados obtenidos de las encuestas permitieron realizar la debida interpretación y análisis a cada una de las preguntas formuladas, para lo cual se manejó el gráfico circular el cual muestra los resultados totales dividido en porcentajes, para esto se utilizó el programa de Excel, que permitió tabular con precisión los resultados empleados en las técnicas de investigación.

2.5. Respuestas a las Preguntas Científicas

¿Qué contenidos teóricos y conceptuales orientan el diseño y elaboración de un manual de archivo, que permita mejorar las actividades desempeñadas de la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche Zona-el Canal?

Mediante los conocimientos adquiridos en la trayectoria universitaria, enmarcando a las investigaciones realizadas que se encuentra dentro del marco teórico sustentadas por varios autores, dentro del área de archivística, administración documental, gestión documental, procedimiento archivístico.

Una correcta administración documental permitirá fomentar al personal mejorar el desempeño de sus actividades cotidianas, y determinar el valor de los documentos de archivo en la Junta Administrativa del Agua Potable, mediante la utilización de los debidos métodos y procedimientos archivísticos,

¿Qué modelo de formato archivístico se ajustaran para el desarrollo del correcto manejo de sistema de archivo para la organización mencionada y con ello poder tener en cuenta los principales indicadores para la toma de decisiones?

Los resultados han a los cuales se prende alcanzar al emplear el Manual de Manejo del Archivo en la Junta Administrativa del Agua Potable, consiste en los métodos más apropiado a emplearse para mejorar el manejo y funcionamiento del procedimiento archivístico en la Institución, se fundamenta en los sistemas de clasificación alfabética, numérica, geográfica y por asuntos estos métodos permitirán perfeccionar la gestión administrativa y documental, la cual es indispensable en las necesidades de la Organización contar con las debidas normas y procedimientos archivísticos, encaminadas a la recepción, registro, distribución, atención, clasificación y archivo apropiado de documentos que genera la Institución.

La organización del archivo es de gran importancia para el trabajo archivístico ya que permitirá aumentar la eficiencia en los responsables del archivo en la Institución; concediendo la localización y utilización pronta y exacta de la información requerida evitando así pérdidas de tiempo.

¿Cuál sería el resultado al obtener un manual de manejo del archivo, tomando en consideración los factores internos y externos que posee actualmente esta organización del agua potable?

Al alcanzar un Manual de Manejo del Archivo para la Junta Administrativa del Agua Potable, tomando en consideración los factores céntricos en la que transcurre actualmente la Institución, al no optar con el recurso humano capacitado en el área de la archivística se pretende contribuir con una manual de archivo que permitirá proporcionar las condiciones del servicio al personal a cargo y al que lo requiera de ello de ese modo partir a mejorar y alcanzar óptimos resultados, respecto a la debida organización documental, las fases comprendidas en recepción registro, conservación, depuración y archivo, de modo que permita la fácil accesibilidad de los documentos de manera “efectiva, eficiente y eficaz”, para la toma de decisiones en los momentos decisivos como:

Localización pronta y oportuna de la información contenida en los documentos.
Control de Préstamo de expedientes permitiendo la ubicación exacta del mismo, y la identificación de usuario al que se prestó la documentación.

Control y seguridad en cuanto al manejo informacional; además que la documentación requerida se encuentre ubicada y archivada en el lugar correspondiente para una mayor seguridad y agilidad en el trámite.

2.6. Conclusiones del Diagnóstico

- Al concluir con el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas empleadas a los usuarios de la Junta Administrativa del Agua Potable, se puede determinar los siguientes aspectos:
- Mediante la técnica de la encuesta aplicada a los usuarios de la Junta Administrativa del Agua Potable, se obtuvo una información clara que existe falta de una correcta clasificación de los documentos y desconocimientos básicos en normas de archivo, del personal encargado del manejo del sistema de archivo, ya que el punto clave para un buen desenvolvimiento es que el personal a cargo debe saber de su función; de esa manera contribuir con los objetivos de la Institución, no disponer de una buena organización de sus documentos, dificulta en su trámite.
- No cuentan con un espacio físico debido para el área del archivo ocasionando el deterioro y pérdida de los documento.
- Inadecuada utilización los sistemas de archivo conforme a lo requerido para cada caso, esta cuestión tropieza en el desarrollo de sus actividades en especial en la atención al usuario estimado lo principal en las instituciones.
- Los usuarios coinciden que la Junta Administrativa del Agua Potable, debe contar con un sistema de organización y archivo, ya que esta manera permitirá el correcto manejo de los documentos de archivo a demás mejorar la adecuada conservación de los mismo

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1. Manual de Manejo del Archivo para la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche Zona-el Canal (JAAP).

DATOS INFORMATIVOS

Institución Ejecutora: Junta Administrativa del Agua Potable Isinche Zona-el Canal (JAAP).

BENEFICIARIOS:

Directos: Personal Administrativo

Indirectos: Usuarios del Agua

UBICACIÓN: Comunidad de Sigchocalle, Cantón Salcedo, Provincia de Cotopaxi.

TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN: Noviembre, 2012

EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE:

Simba Taco Blanca Susana

3.2. Antecedentes

El archivo es un instrumento central dentro de una empresa o institución, por lo que es necesario saber que este cuenta con un sistema de organización y archivo apropiado, a fin de facilitar la gestión de los documentos. Permitiendo conseguir la eficacia y la eficiencia que son necesarias en la administración documental.

La Junta Administrativa del Agua Potable Isinche- Zona el Canal, inicia sus actividades el 4 de Junio del 2007, con el fin de brindar servicio social, es una organización destinada al bien público de los sectores aledaños. En un comienzo el ingreso de información en esta institución era mínimo; en el transcurso de los días el flujo de documentos ha venido generando sin ningún control, los mismos que no son tratados apropiadamente, simplemente la documentación generada es frecuentada mediante un proceso rutinario, imposibilitando la localización y trámite de los documentos, pues mediante la investigación se ha podido examinar que no emplean un método propicio para su organización y control de archivos; por lo que la continuidad y calidad de las labores de la administración requiere de eficientes sistemas de archivo.

En este sentido se ha visto la necesidad de elaborar un manual de manejo de archivo en la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche- Zona el Canal, que mejore la organización documental de la institución y de esta manera mejorar un ambiente laboral.

3.3. Justificación

El presente tema de investigación es de gran interés para la Junta Administrativa del Agua Potable, la cual permitirá contribuir al mejoramiento en la organización de las correspondencias generados por los mismos, igualmente se mejorará la calidad de atención a los usuarios.

El archivo es uno de los instrumentos más importantes, ya que en él se recopila en forma organizada los registros, documentos de interés para la Institución los cuales deben encontrarse organizados de manera que se puedan localizar los expedientes en su debido tiempo.

El Manual de Manejo del Archivo consiste en un método de solución práctica, ya que contiene diversas opciones que permiten resolver posibles inconvenientes presentados en las operaciones de la Institución, a su vez mejorar la correcta administración documental, mediante la aplicación de procedimientos para el trámite documentario, garantizando así una eficiente atención a los usuarios, por cuanto la Junta Administrativa del Agua Potable no cuenta con un mecanismo adecuado que permita la debida distribución y localización de los documentos.

Es evidente destacar que dentro de esta Institución no existe este tipo de guía, por lo que es preciso mencionar que una vez obtenida el presente ejemplar, se proceda a hacer uso del mismo, por el personal administrativo a cargo del servicio archivístico.

La iniciativa de incluir esta propuesta, responde a la necesidad de que la Junta Administrativa del Agua Potable cuente con una guía en calidad de soporte material que contribuirá para la organización y archivos, a su vez faciliten la recepción, procesamiento, guarda, conservación y recuperación de documentación, actividades que merecen atención especial por parte de los responsables en la institución.

3.4. Objetivos

3.4.1. Objetivo General

- Elaborar un Manual de Manejo del Archivo, el cual permita organizar de una mejor manera el proceso documental, teniendo en consideración las normas y procesos archivísticos de los documentos de la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche Zona el Canal, del Cantón Salcedo.

3.4.2. Objetivos Específicos

- Optimizar el proceso de organización documental en la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche Zona el Canal, A través de la utilización de técnicas de clasificación de archivo, con el fin de dar seguimiento a la documentación que se ha de archivar.
- Sintetizar el proceso de trámite de los documentos que genera y recibe la secretaría de la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche Zona el Canal, mediante la utilización de un sistema de organización de archivo apropiado en la institución, de acuerdo a las necesidades de la misma.
- Elaborar un inventario, para la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche Zona el Canal, que permita homogenizar los procesos y la clasificación documental en toda la institución, para mejorar el trámite, organización y archivo.

3.5. Descripción de la Propuesta

El presente manual se desarrolló en base a la necesidad que la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche Zona el Canal, Cantón Salcedo tiene en cuanto a la organización, control y archivo de documentos.

La complejidad de este tema se observa, en el incremento de documentación a paso acelerado en la institución, el cual no disponen de sistemas de archivo apropiado debido a los factores como; la falta de una disciplina propia en la organización documental, carencia de una adecuada asesoría archivística, la utilización de procedimientos inapropiados sin ningún criterio donde cada quien conserva o elimina lo que le parece oportuno para desocupar o hacer espacio en la oficina.

El presente manual cuenta con las técnicas y normas de archivo adecuado a las necesidades para el manejo de los respectivos documentos que genera y envía a las diferentes dependencias, y a la vez con los pasos esenciales para la correcta recepción, clasificación, distribución, archivo y préstamo de los documentos.

Al mismo tiempo es importante recalcar que el manual será de fácil aplicación y utilización para el personal de la Junta Administrativa del Agua Potable y ayudara a agilizar y minimizar el trámite de la documentación requerida.

La postulante mediante el presente manual propone mejorar la calidad de organización y archivo de documentos de la institución, mediante el uso apropiado de los sistemas de archivo y adecuada utilización; lograr un sistema eficiente.

**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL
AGUA POTABLE ISINCHE ZONA
EL CANAL (JAAP).**



**MANUAL DE MANEJO DEL
ARCHIVO**



Autora:

Simba Taco Blanca Susana

INTRODUCCIÓN

El presente manual de archivo enmarca los aspectos relevantes sobre la organización y archivo documentario, las cuales son esenciales seguir para la correcta distribución de los documentos de archivo.

El manual se encuentra dividido en diferentes temas considerados necesarios para una apropiada administración documental, detallando como primer punto consta de manual de archivo y manejo correspondencia, el cual es de vital importancia saber que procedimientos se debe seguir para el adecuado manejo de los documentos tanto interna y externa, desde el momento de su recepción, registro, trámite, despacho y archivo, debido a que todo documento debe ser tratado con eficacia, para su correcto despacho y trámite correspondiente a la institución receptora.

Además es importante marcar el segundo punto que se refiere a la organización de documentos y tipos de ordenación de documentos a utilizarse para la clasificar, ordenar y finalmente proceder a organizar de acuerdo a los sistemas de archivo tales como la ordenación alfabética, ordenación cronológica, ordenación geográfica y la ordenación por asuntos, los mismos que se ajustan a las necesidades de la institución y por su fácil utilización.

En el tercer punto se encuentran el ciclo vital de los documentos que servirán como eje vital para determinar el tiempo de permanencia que tienen estos documentos en cada una de las fases tanto activa semiactiva y pasiva, para su posterior transferencia y eliminación, y traslado al pasivo.

También es conveniente recalcar que un documento forma parte del testimonio patrimonial de la institución, el cual requiere selecciona mobiliarios correctivos, espacio físico y ambiental adecuado para cada tipo documental e indispensable para la correcta preservación de los archivos y futura investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| TEMAS | Págs. |
|--|--------------|
| Manual de Archivo..... | 61 |
| Manejo de la correspondencia..... | 61 |
| Procedimiento de la correspondencia recibida..... | 62 |
| Flujograma del Procedimiento de la correspondencia recibida..... | 63 |
| Procedimiento de la correspondencia enviada..... | 64 |
| Flujograma del Procedimiento de la correspondencia enviada..... | 65 |
| Libro de registro..... | 66 |
| Archivo..... | 67 |
| Procedimiento de la organización y archivo de documentos..... | 68 |
| Organización de documentos..... | 68 |
| Tipos de Organización..... | 69 |
| Organización alfabética..... | 69 |
| Organización Numérica Cronológica..... | 72 |
| Organización Geográfica..... | 73 |
| Organización por Asunto..... | 74 |
| Ciclo de vida de los documentos..... | 75 |
| Fase de la documentación del Archivo..... | 77 |
| Conservación de documentos..... | 78 |
| Transferencia..... | 78 |
| Rotulación de las cajas..... | 79 |
| Control de préstamo interno de documentos..... | 80 |
| Procedimiento de préstamo de documentos..... | 81 |
| Muebles e implementos para la organización de los archivo..... | 82 |
| Archivadores horizontales..... | 82 |
| Archivadores verticales o Folderama..... | 83 |
| Materiales para el Archivo..... | 84 |
| Local para el Archivo..... | 88 |

MANUAL DE ARCHIVO

El archivo es la memoria interna de información más primordial en las actividades institucionales, ya que en él se recopila en forma organizada los registros, documentos de interés para la institución; el cual es indispensable determinar en un manual las normas y procedimientos que se deben seguir para archivar; como es el adecuado manejo de la documentación que se conserva en la institución, con la finalidad de lograr rapidez y eficacia en la localización de los documentos.

MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA

La secretaria de la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche Zona el Canal, deberá realizar un seguimiento de cada correspondencia recibida y enviada hasta tener la seguridad de que el documento llegue a su destinatario. La persona que maneja el archivo debe ser quien reciba y abra la correspondencia, de esta manera podrá adjuntar al documento recibido la última referencia o antecedentes de fecha anterior que trata del mismo asunto, con el fin de facilitar la respuesta a la comunicación por parte de quién debe contestar.

Organización:

- La correspondencia no se debe clasificar y ordenar por entradas y salidas, sino que cada carta debe ir unida a su respuesta.
- La correspondencia, tanto emitida como recibida, que forma parte de un expediente, se ordenará con dicho expediente.
- La correspondencia que acompaña a una información importante, facturas, informes u otros documentos, se archivara en función de esta información adjunta.
- La correspondencia que se organiza como tal es la que no forma parte de un expediente ni acompaña a una información importante, es decir, que se limita a una información más genérica. Se debe agrupar en:

Correspondencia interna: Cuando se trata de correspondencia o notas que recluyen entre unidades administrativas de la institución.

Correspondencia externa: Cuando se trata de correspondencia entre una unidad administrativa de la institución y personas o instituciones ajenas a la misma.

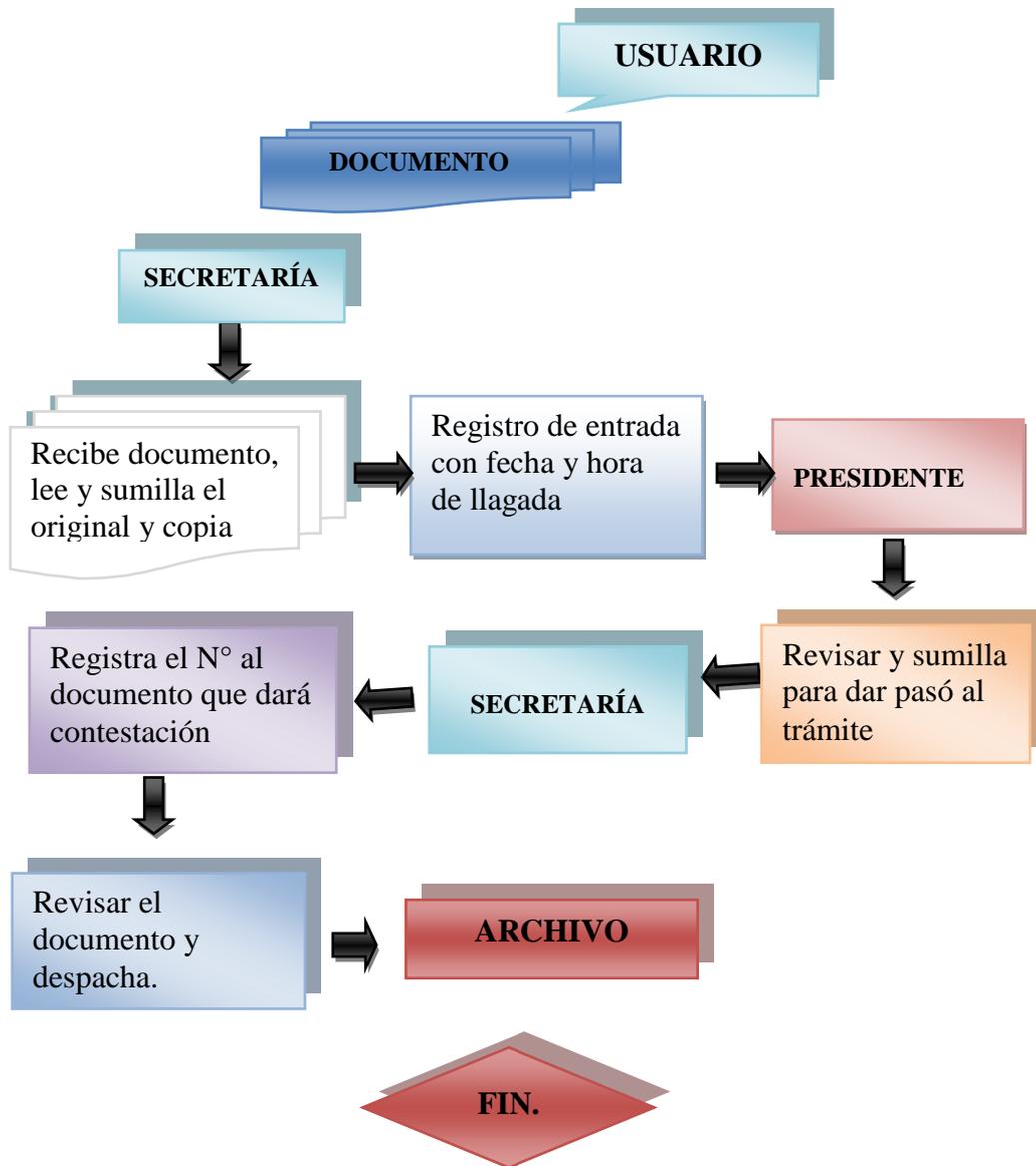
En cada una de estas dos grandes divisiones de la correspondencia se pueden aplicar a su vez nuevas subdivisiones, de acuerdo con el volumen y diversidad de correspondencia que se genere la institución.

PROCEDIMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA

Cualquier tipo de correspondencia dirigida al personal de la Junta Administrativa del Agua Potable, será recibida siguiendo los siguientes pasos:

- Verificar que la correspondencia esté dirigida a la institución.
- Verificar que el sello de recepción esté con la fecha del día.
- Marcar con un resaltador el asunto importante que trate el documento.
- Sellar el documento original y la copia y firmar ambos ejemplares.
- Registrar en el libro de registro de correspondencia recibida.
- Pasar la documentación en este caso al señor presidente de la Junta para su conocimiento y visto bueno.
- La Secretaria de la institución da el trámite correspondiente al escrito, y su posterior registro y archivo.

Flujograma N° 2
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS RECIBIDOS



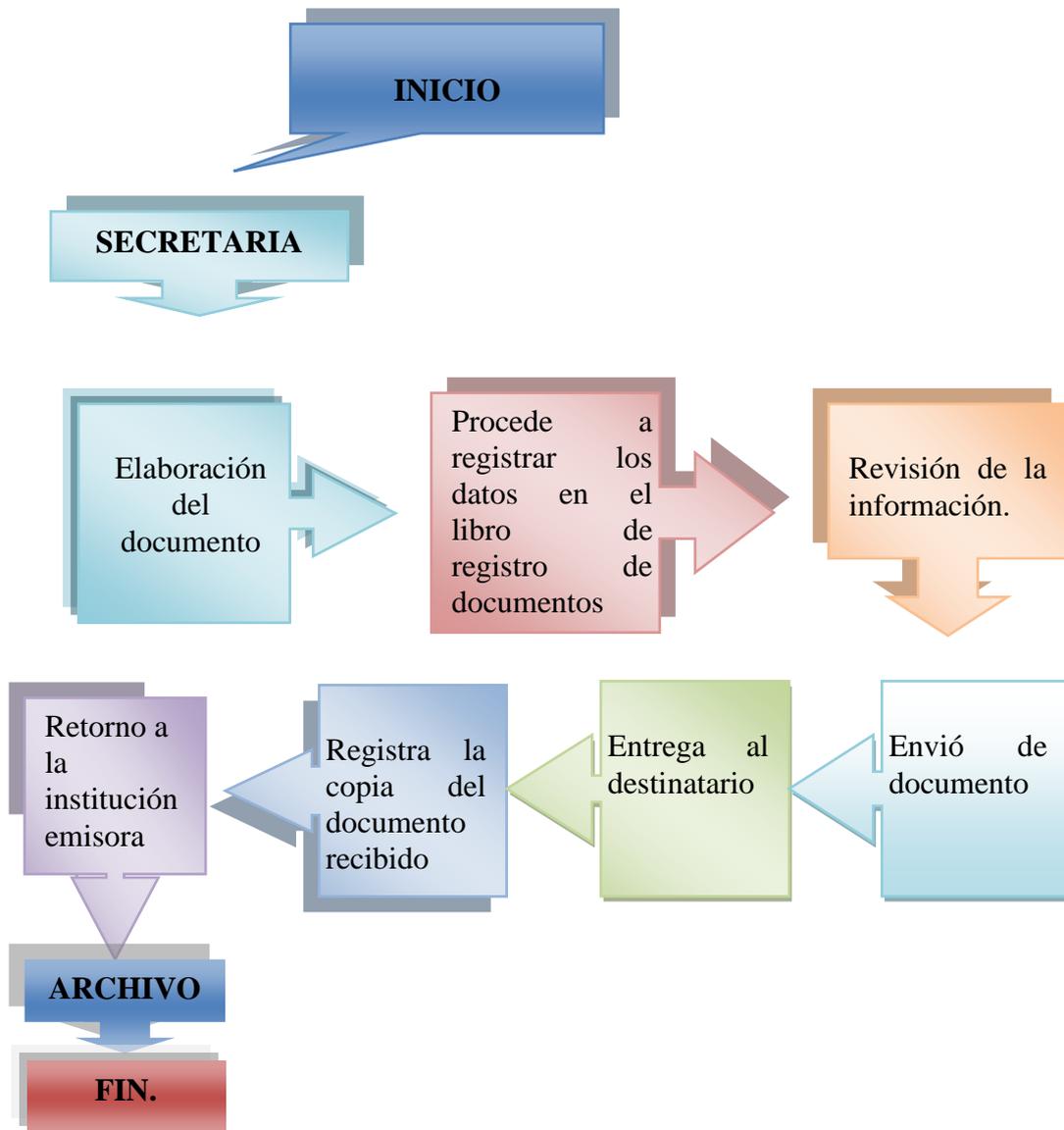
Elaborado por: La Investiga

PROCEDIMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA ENVIADA

En la Junta Administrativa del Agua Potable en la actualidad los documentos que envían internamente o externamente no tienen un seguimiento en el trámite, para la cual es muy importante que todas aquellas comunicaciones que la secretaria asignada redacte y las envíe a las diferentes dependencias, siga los siguientes pasos para una respuesta rápida y oportuna.

- Asignar la numeración correlativa al documento para su contestación considerado tres dígitos (001) Ver (Anexo N°4)
- Verificar que los datos del escrito concuerden con la institución a la que se va a enviar.
- Revisar que los documentos contengan las respectivas firmas de responsabilidad y sello de la institución.
- Registrar el documento en el libro de registro de correspondencia enviada.
- Enviar el original y copia de la correspondencia al destinatario respectivo.
- Registro de la copia del documento enviado.
- Retorno del recibido a la institución y archivo

Flujograma N° 3
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS ENVIADOS



Elaborado por: La Investigadora

LIBROS DE REGISTRO

El registro es un elemento legal, su propósito es lograr un sistema de control de seguridad interna y externa de los documentos que se presentan en la Gestión Administrativa y documentos oficiales que se origina en la institución para luego ser enviadas a las respectivas dependencias.

Para la institución es importante que todo documento que entre o que salga de la Junta Administrativa del Agua Potable deba ser registrado por la secretaría para que quede constancia de su entrada o salida. Los siguientes datos registro de la correspondencia es decir el número de ingreso que se le da al momento de dar el seguimiento al trámite, fecha de ingreso, asunto, remitente, nombre de quien recibe y se coloca en la carpeta dependiendo el tipo de trámite.

| |
|----------------------------------|
| PARA TRÁMITE DE PRESIDENTE |
|----------------------------------|

Funciones:

El registro cumple fundamentalmente la función de facilitar la localización de un determinado documento además de:

- Dar testimonio de que un documento ha pasado o no por la entidad.
- Conocer el destino final de un documento (sí ha sido destruido o archivado).
- Localizar el lugar concreto donde se halla el documento o escrito.
- Conocer los datos más significativos de un documento sin necesidad de consultarlo directamente ya que en el registro quedan anotados esta información. **DOCUMENTO, REGISTRO, ARCHIVO; concepto, funciones y clases.** Ver (anexo N°5)

ARCHIVO

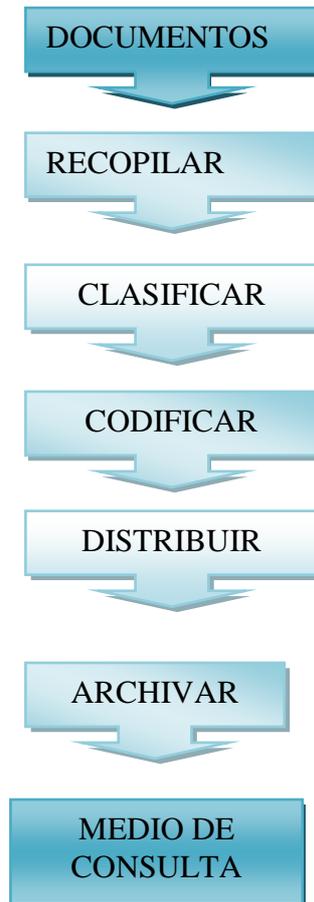
El archivo en la Institución es un instrumento más importante, ya que en él se genera una gran cantidad de documentos como expedientes de usuarios, expedientes de los funcionarios, informes financieros, oficios ,acuerdos, certificados, facturas, solicitudes, etc.; de gran interés para la Junta Administrativa del Agua Potable.

Mantener al día un archivo es una de las funciones que debe desempeñar la secretaria, en su labor diaria dentro de la oficina del Agua Potable, esta actividad no se le da el interés correspondiente convirtiéndose en una labor secundaria, sin tomar en cuenta que el archivo será de vital importancia para la vida empresarial, es así que si no se organiza el archivo ocasionará grandes problemas, ya que cuando el jefe solicita un expediente a la secretaría, ella no lo tendría al día y tratará de localizar el o los documentos en la carpeta donde guarda temporalmente los documentos en espera de ser archivados, provocando dificultades en su pronta localización; y por lo tanto no cumpliría el fin por el que fue creado un archivo que viene a ser agilizar la labor empresarial.

Con el fin de concientizar e ir mejorando el procedimiento de clasificar, organizar y conservar los registros de documentación en el archivo de la Junta Administrativa del Agua Potable, se propone seguir el siguiente mecanismo de trabajo el cual permitirá lograr rapidez y eficacia en la localización y entrega del documento requerido.

Flujograma N° 4

PROCEDIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS



Elaborado por: La Investigadora

ORDENACIÓN DE DOCUMENTOS

Es muy indispensable que todos los documentos de la Junta Administrativa del Agua Potable se procedan a ordenar y colocar en un estante. Para ello necesitamos establecer un criterio que nos permita clasificar y ordenar para colocarlo en el lugar que le corresponde.

Estos criterios serán un nombre, un lugar, una fecha, un número. Los distintos criterios que utilicemos darán lugar a distintos tipos de ordenación, que nos proporciona la información necesaria para localizar los documentos en los depósitos o armarios.

TIPOS DE ORDENACIÓN

En base a los tipos de documentación que la Junta Administrativa maneja se adaptan los siguientes tipos de ordenación adecuados para cada documento será conveniente utilizarlos tanto a documentos dentro de expedientes como a la secuencia de los diferentes expedientes entre sí, dentro de la misma serie.

Entre las formas de ordenación se incluyen las siguientes:

Ordenación Alfabética

Uno de los sistemas más sencillos y empleados con más frecuencia en los archivos, generalmente se aplica en los documentos referidos a personas, lugares o entidades. Consiste en ordenar tomando como referencia las letras del alfabeto, según el orden en que aparecen en el mismo. Cuando un nombre se compone de varias palabras hay que determinar cuál es la palabra principal o palabra ordenatriz, es decir aquella que vamos a tomar como clave, referencia o guía para la clasificación; el resto de las palabras del nombre están subordinadas a éstas.

Es indispensable que el personal encargado de la Junta Administrativa del Agua Potable estén al tanto que para ordenar alfabéticamente primeramente se debe seguir las siguientes normas.

- **Nombres de personas individuales:** la ordenatriz es el primer apellido, si dos nombres tienen el mismo apellido, se ordena por el segundo y si también coinciden por el nombre propio.

Ejemplo:

- FERNÁNDEZ GIL, Pamela
 - FERNÁNDEZ GIL, Rafael
 - GARCÍA GÓMEZ, Pablo
 - GARCÍA PEÑA, Francisco.
-
- **Cuando hay apellidos compuestos:** Si están separados o no por un guión, se toman como una sola palabra a efectos de su clasificación.

Los apellidos compuestos se colocarán al final de la serie del primer apellido.

Ejemplo:

- GARCÍA GÓMEZ, Pablo
 - GARCÍA GÓMEZ PEÑA, Pablo
 - GARCÍA-GONZÁLEZ PEÑA, Pablo L
-
- **Cuando incluyen artículos o alguna otra partícula complementaria:** Cuando son nombres españoles las partículas gramaticales no se tendrán en cuenta.

Ejemplo:

- GONZÁLEZ DE FREGEL, José
- PEÑA, José Luis de la
- Cuando son nombres extranjeros, ante la duda, si tendremos en cuenta para su clasificación.

Ejemplo:

- CLAYTON, Laurensdu
- CHARLES, Alexander
- SUN , Lee Chao

- **Nombres de empresas o instituciones:**
- Empresas conocidas por las siglas del nombre, se ordenarán por las mismas.

Ejemplo:

- **ALLIK WIÑAY**, Centro de Desarrollo de la Niñez
- **JUNTA BARRIAL**, Argentina

Ventajas

- El alfabeto es conocido por todos.
- Es abierto y permite la ampliación
- Simplicidad, no presenta subdivisiones.
- Permite clasificar todo tipo de documentos, sean personas físicas, jurídicas o instituciones.

Bajo este sistema se archivarán los expedientes de los usuarios, en una carpeta azul diseñada para este fin, tomando en cuenta las reglas alfabéticas, en la que contendrá datos personales con su respectiva foto de identificación, entre otros documentos que forman parte de un expediente del usuario con las actividades realizadas. Ver anexo N°6

Los expedientes del personal administrativo y técnico también se archivan bajo este sistema, los documentos estarán en una carpeta de color verde, rotulada con sus nombres y apellidos en la pestaña que contiene hoja de vida, documentos personales, entre otros.

GRÁFICO N° 12

Ordenación Alfabética



Fuente: Manual de Archivo

Elaborado por: La Investigadora

Ordenación Numérica-Cronológica

Este tipo de ordenación se emplea para información de carácter financiero o económico relacionada con: facturas, letras de cambio, recibos etc.

A través de este sistema de ordenación las facturas reciben un número y su distribución es por secuencia numérica del descendente al ascendente, el cual ira variando cada vez que emitan una facturar o un recibo. Ver (Anexo N° 7)

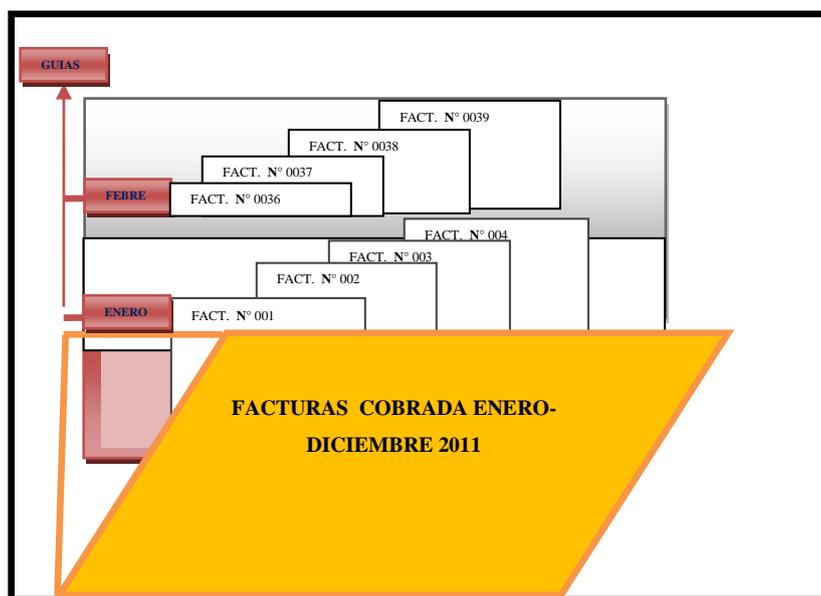
Primero se ordenan por el año, después por el mes y finalmente por el número consecutivo de la factura, luego se colocarán en las carpetas archiveras siguiendo el orden descendente.

Ventajas

- Sencillez y rapidez
- No es cerrado y permite la ampliación e inclusión de nuevos documentos.
- No requiere la utilización de índices ni fichas auxiliares.

GRÁFICO N° 13

Ordenación Numérica Cronológica



Fuente: Manual de Archivo

Elaborado por: La Investigadora

Ordenación geográfica

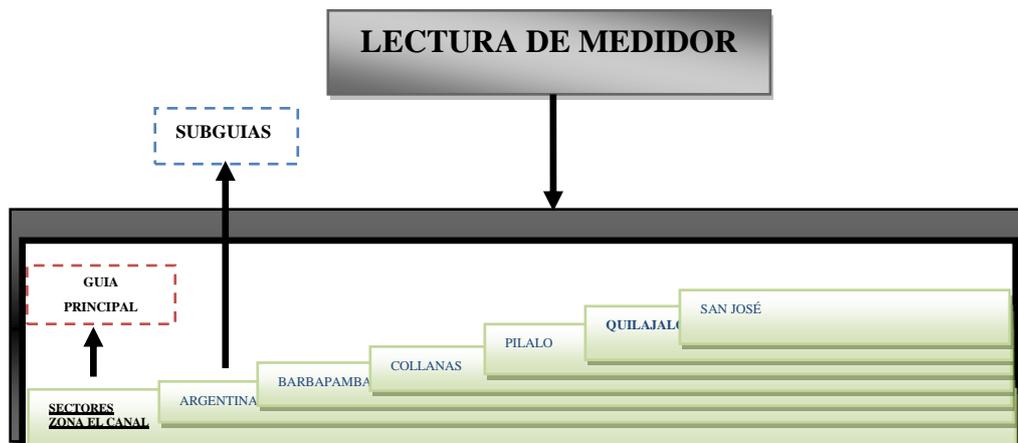
Se ordena de acuerdo con los lugares geográficos asociados a la misma: domicilio, lugar de emisión, destino, etc. Implica varias clasificaciones sucesivas: región o zona geográfica, comunidad autónoma, provincia, localidad, incluso calle.

Este tipo de ordenación es de vital importancia para la institución, es así que se procederá a clasificar de la siguiente manera la carpeta se llamará Sectores que integran la Zona en Canal, separadas por pestañas que señala los sectores y dentro de cada carpeta contendrá el listado de los miembros que integran ese sector en orden alfabético, lectura de medidores y saber si se ha excedido de la base, además tener un seguimiento de las actividades del usuario dentro de la Junta por lo tanto los documentos que se generan requieren estar ordenados para agilizar el trabajo.

Ventajas

- Método sencillo como la documentación queda clasificado por grupos fácilmente identificables, de acuerdo con la población, provincia y comunidad.
- No necesita ni índices ni fichas complementarias.
- Es muy útil para las empresas que disponen de una organización geográfica o por zonas.
- Es un método abierto que permite la ampliación.
- Puede combinarse con otros criterios como el numérico o cronológico.

GRÁFICO N° 14
Ordenación geográfica



Fuente: JAAP Isinche – Zona el Canal

Elaborado por: La Investigadora

Ordenación por Asuntos

En este tipo de ordenación los documentos se archivan de acuerdo al asunto a que se refiere, el propósito de archivar por asuntos es tener una ubicación exacta de la información, utilizando la palabra apropiada con la cual se va a clasificar así:

Adquisiciones: Adquisición de materiales, Adquisición de medidores, **Acuerdos:**

Acuerdos de la junta, Acuerdos generales, **Informes:** Informes económicos, Informe de proyectos, Reglamentos internos, Convenios.

Además permitirá quitar el traspapeléo de los documentos, la rotulación de acuerdo a su contenido es importante para la breve localización del escrito, en sí de gran utilidad para llevar ordenadamente el control de la correspondencia recibida y despachada, como también los documentos que más frecuentan dentro de la Junta Administrativa del Agua Potable.

Ventajas

- La localización de documentos es más rápida.
- Resulta un sistema abierto que permite intercalar nuevos asuntos.

GRÁFICO N° 15
Ordenación por asuntos



Fuente: JAAP Isinche – Zona el Canal

Elaborado por: La Investigadora

CICLO VITAL DE LOS DOCUMENTOS

El ciclo vital del documento se entiende bajo el concepto de ARCHIVO TOTAL, es decir, el control y seguimiento de todo el proceso archivístico que comprende

las diferentes fases de formación del archivo, las cuales la postulante considera muy importante que los documentos se ubiquen en las diferentes etapas:

PRIMERA ETAPA

Fase Activa.- El archivo activo debido a su uso diario y frecuente de los documentos que se encuentran en trámite permanecen dentro de la Junta del Agua, y por ser de consulta permanente debe permanecer de 1 a 5 años máximo, esta documentación forma parte del “**ARCHIVO DE GESTIÓN**”.

SEGUNDA ETAPA

Fase Semiactiva.-Es donde se agrupan documentos transferidos por el archivo de gestión de la institución, una vez finalizado su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta frecuente, de acuerdo a las normas del archivo central permanecerá de 5 a 10 años. En este período formará parte del “**ARCHIVO CENTRAL**”.

TERCERA ETAPA

Fase Pasiva o Inactiva.-Finalmente, en esta etapa el documento adquiere un valor permanente o histórico, restringiéndose su consulta a su carácter cultural e informativo, principalmente con fines de investigación. Su archivamiento y conservación será definitivo de 10 a 30 años en el “**ARCHIVO HISTÓRICO**”.

La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta años de su expedición; cumplidos éstos, el documento por este solo hecho no adquiere el carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, y la autoridad que esté en su posesión, adquiere la obligación de expedir a quien lo demande copia o fotocopia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la constitución y la ley.

TABLA N° 13
FASES DE LA DOCUMENTACIÓN DEL ARCHIVO

| FASE | FUNCIÓN | DOCUMENTACIÓN | DURACIÓN | LOCALIZACIÓN |
|------------|---|--|--------------|--------------------------------------|
| ACTIVA | Documentación en trámite. | Correspondencia de entrada <ul style="list-style-type: none"> • Personales • De gestión • Informativas | 1 a 5 años | Archivos de oficina o gestión |
| | Vigencia administrativa y consulta frecuente. | Correspondencia de salida <ul style="list-style-type: none"> • Contestadas • Pendientes de respuesta | 1 a 5 años | Archivos de oficina o gestión |
| SEMIACTIVA | Consulta esporádica. Evaluación para su Selección y expurgo. | <ul style="list-style-type: none"> • Documentos contables • Documentos legales • Documentos bancarios • Correspondencias • Expedientes de usuarios • Reglamento Interno • Sanciones • Solicitud de medidores | 5 a 10 años | Archivo Intermedio |
| INACTIVA | Valor histórico y conservación permanente. | <ul style="list-style-type: none"> • Expedientes del personal • Acuerdos generales • Convenios • Expedientes de usuarios • Resoluciones • Informe de actividades mensuales y anuales • Reglamento Interno • Documentos contables | 10 a 30 años | Archivo General |

Fuente: JAAP Isinche – Zona el Canal

Elaborado por: La Investigadora

CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

Para la conservación de todos los documentos destinados para el archivo, una vez finalizada el proceso de gestión se debe seguir las siguientes identificación y descripción de las series documentales;

- Eliminar los fondos innecesarios y duplicados.
- Archivar todos los documentos que pertenecen al archivo diariamente.
- Usar las técnicas establecidas para el archivo, así el servicio será oportuno.
- Antes de archivar un documento o carpeta revisar bien su contenido.
- Archivar los documentos que son de frecuente uso en un lugar visible y de fácil acceso.
- No acumular gran cantidad de papeles dentro de una carpeta, que sobrepase el promedio normal de 100 hojas.
- No llenar completamente las gavetas.
- Cuando se tiene documentos pequeños se pegara en una hoja normal.
- Utilizar rótulos y guías de colores para una mayor facilidad de manejo de los archivos.

TRANSFERENCIA

La transferencia de los documentos se los realiza con el fin de evitar que los documentos que se producen a diario se acumulen dentro de la oficina, además disponer de un mayor espacio físico, equipos y materiales, de esta manera se podrá identificar los documentos que se deben realizar la transferencia esporádica o definitiva para la conservación del Patrimonio Documental.

Para transferir los documentos se deberá realizar una revisión total de la documentación que se va transferir al archivo general, teniendo en consideración los siguientes aspectos:

- Antes de guardar los documentos en las cajas de archivo, se comprobará que no falta ningún documento dentro de los expedientes o expediente dentro de la serie documental.
- Verificar la ordenación correcta (numérica, cronológica o alfabética...) de los documentos.
- Separar, si no se ha hecho con anterioridad, todas las copias, duplicados, borradores y todos los documentos que no estén relacionados directamente con el asunto o actividad para el cual se ha constituido el expediente.
- Los expedientes deben estar libres de clips, grapas, gomas, carpetas de plástico o cualquier otro elemento que pudiese afectar a su conservación.
- Las carpetas colgantes serán sustituidas por carpetas de cartulina y las carpetas de anillas (A-Z) por cajas de archivo normalizadas.

ROTULACIÓN DE LAS CAJAS

Para su respectiva rotulación se escribirá con un marcador negro en letras mayúsculas legibles, el cual deben constar los siguientes datos:

Número de identificación de la caja dentro de la transferencia, a lápiz. Esta numeración será correlativa y corresponderá con el número asignado en la Hoja de transferencia de documentos.

Unidad /Centro o Servicio

Nombre de la serie documental que contiene.

Año/s: primera y última fecha de la documentación contenida en la caja.

GRÁFICO N° 16

| |
|-------------------------------------|
| N° de identificación/..... |
| Unidad/..... |
| Nombre de la serie documental/..... |
| Año/..... |

Elaborado por: La Investigadora

CONTROL DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS

Mediante se van archivando los documentación dentro de la institución estos a su vez requiere tener información de manera oportuna, los expedientes que se retiran del archivo con el fin de consulta, investigación, para el cual se a elabora un formulario de préstamo de documentos que permita el control y registro de la persona responsable a la que se proporcionó el documento, de esta manera evitar que se pierdan y recuperarlo oportunamente.

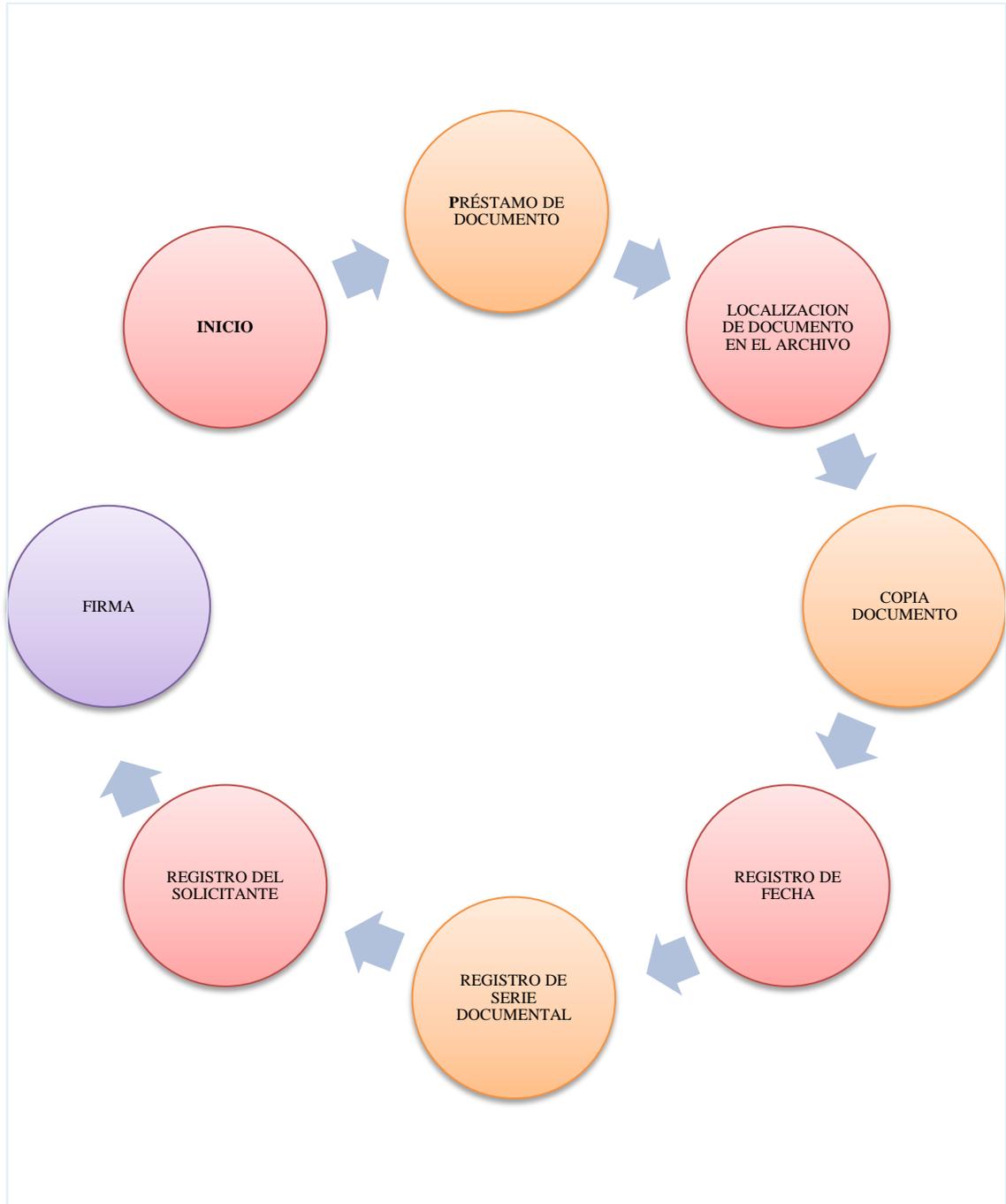
El responsable de esta función deberá utilizar señalativos en los sitios que ha localizado el material, retirándolo sin alterar el orden de la documentación restante, verificar que la información se encuentre completa y en buen estado.

El responsable del préstamo a la devolución, se cerciorara que el material se encuentre completo y buen estado, de no haber irregularidades que ameriten otra gestión procede a sellar la solicitud “DEVUELTO”, así como la fecha y hora de devolución del documento.

El responsable de la unidad localiza dentro del archivo que origino el préstamo, el lugar que corresponde al material devuelto y procede a reintegrarlo, retirando el señalativo y cerciorándose de no alterar el orden de la documentación. Ver (Anexo N° 8)

Flujograma N° 5

PROCEDIMIENTO DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTO



Elaborado por: La Investigadora

MUEBLES Y MATERIALES PARA LA ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS

ARCHIVADORES HORIZONTALES

Este tipo de archivador es importante en la Junta Administrativa del Agua Potable (JAAP) Isinche - Zona el Canal, ya que se utilizará para archivar todo tipo de documentos referentes al usuario en carpetas individuales, con su respectiva pestañas horizontales las carpetas colgantes se colocan una detrás de otra con el borde de la pestaña hacia arriba, donde se escribe la identificación de lo que allí se conserva, siguiendo un orden alfabético de la A – Z.

GRÁFICO N° 17



Fuente: Manual de Archivo

Elaborado por: La Investigadora

Características:

- Las gavetas se deslizan con facilidad, permitiendo visualizar el contenido.
- Debido al desplazamiento de la gaveta hacia fuera del mueble, se requiere espacio adicional para su manejo.
- La tapa de cada gaveta tiene una porta-índice o casilla para colocar una tarjeta indicando el nombre de la primera y de la última carpeta que contiene.

- En la parte superior tiene un mecanismo de seguridad que opera para todas las gavetas.
- Cada gaveta tiene en su interior una canastilla de varillas llamada soporte o portacarpetas, en la cual se cuelgan las carpetas.

ARCHIVADORES VERTICALES - FOLDERAMA

Dadas sus características en este tipo de sistema de archivo se utilizara archivo de documentos y carpetas de diferentes dimensiones con pestaña vertical que permiten una visualización lateral de los nombres, se utilizará para: correspondencia recibida y enviada internas y externas, facturas emitidas, informes, convenios, proyectos alcanzados cardéx de los usuarios con su respectivo legajador A-Z, libros de contabilidad, etc.

GRÁFICO N° 18



Fuente: Manual de Archivo

Elaborado por: La Investigad

Características:

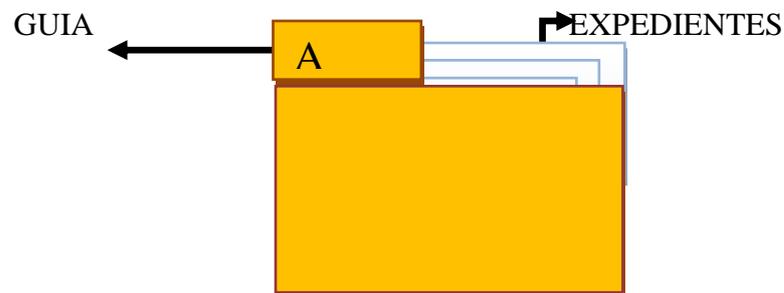
- Tiene puertas articuladas, corredizas, enrollables dentro del mueble, con llave central para ambas puertas.
- NO requiere espacio adicional para su manejo, puesto que las puertas no abren hacia fuera.

- Al abrirlo, todo el material archivado queda a la vista, lo que facilita la tarea de archivar y localizar documentos.
- Dos personas pueden trabajar simultáneamente en él.
- Los entrepaños son graduables, adaptables al tamaño de los documentos.
- Los retenedores o separadores son móviles, lo que permite variar el espacio entre ellos de acuerdo con las necesidades del archivo.

MATERIALES PARA EL ARCHIVO

Guías: Las guías se utilizarán en la distribución de las carpetas de los usuarios, para poder localizar los apellidos y nombres que empiecen con la primera letra del alfabeto en este caso la pestaña inicial es la “A”; el segundo apartado empezará consecutivamente hasta llegar a la última letra del alfabeto “Z”

GRÁFICO N° 19



Elaborado por: La Investigadora

Índice: Consiste en una tarjeta de cartulina que identifica el contenido de la gaveta. Se coloca en el portaíndice de cada gaveta después de escribir el nombre de la primera y última carpeta.

GRÁFICO N° 20

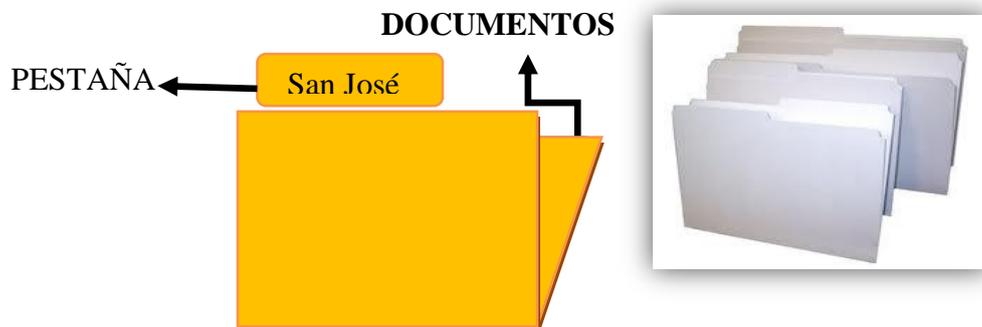
EXPEDIENTES DE USUARIOS DE LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL AGUA POTABLE DESDE LA A – Z

INICIA EN: Acosta Tenorio Ángel
TEMINA EN: Salazar Terán Verónica P.

Elaborado por: La Investigadora

Carpetas: Estas carpetas se utilizarán para archivar todos los documentos personales usuario, luego se colocará en la pestaña el nombre al que pertenece el expediente o carpeta.

GRÁFICO N° 21



Elaborado por: La Investigadora

Carpetas Suspendidas: Este tipo de carpetas colgantes permitirá utilizar como un contenedor de los documentos del usuario de manera secuencial con su respectivo señalativo.

- La carpeta se utiliza como contenedor de 1 o de varios expedientes.

- Dependiendo del archivador empleado, las carpetas pueden ser de visibilidad horizontal o de visibilidad vertical, esto quiere decir que el visor puede ir en la parte superior de la carpeta o en el lateral.
- Pueden deslizarse por una o por dos guías.
- Pueden llevar el visor incorporado a la propia carpeta, o incorporarse posteriormente en la posición deseada.

GRÁFICO N° 22

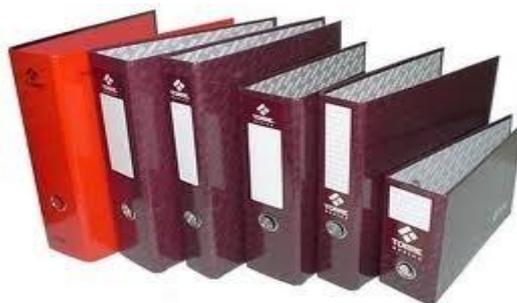


Fuente: Manual de Archivo

Elaborado por: La Investigadora

Legajadores de la A-Z: Se utiliza para los oficios enviados en un color rojo y recibido en un color negro, y los cards de los usuarios en el folder verde, las facturas se archivarán en las carpetas de archivo de menor tamaño.

GRÁFICO N° 23



Fuente: Manual de Archivo

Elaborado por: La Investigadora

Rótulo: En el rotulo va el contenido de la carpeta que identifica la guía, describiendo lo que aparece o debe archivar de detrás de ella.

GRÁFICO N° 24



Elaborado por: La Investigadora

Cajas de Archivo: Este sistema sólo se debe emplear para conservar los documentos una vez que hayan finalizado su trámite y su vigencia. No es recomendable para archivos que están en trámite.

GRÁFICO N° 25



Fuente: Manual de Archivo

Elaborado por: La Investigadora

Numerador o fechador: Se utiliza este sello para el registro en número y fecha de correspondencia de entrada y salida.

GRÁFICO N° 26



Fuente: Internet

Elaborado por: La Investigadora

LOCAL PARA EL ARCHIVO

El local para archivar los documentos de la Junta Administrativa del Agua Potable debe cumplir los siguientes aspectos: deberá estar ubicado distante de los lugares que puedan ocasionar un siniestro y también lugares excesivamente húmedos. Preferentemente se debe decidir por locales construidos con material noble, evitándose el revestimiento de muros y paredes con materiales inflamables (tapizones, alfombras, etc.)

El local de archivo debe tener básicamente tres ambientes: área de trabajo técnico y administrativo, depósitos y área de atención al usuario (oficina).

Es fundamental tener en cuenta que las instalaciones eléctricas y sanitarias deberán conservarse en perfecto estado y el mobiliario archivístico (estantes, archivadores verticales, etc.) deben ser preferentemente de metal.

En el manejo de los documentos se recomienda NO USAR cintas adhesivas y evitar el uso excesivo de elementos metálicos (grapas, clips, etc.). Los documentos deben ser protegidos en unidades de instalación (cajas, folders o cualquier otro elemento similar). En cuanto sea posible, se debe evitar el empleo y uso y de productos químicos (insecticidas, bactericidas, fungicidas, etc.) y menos rociar directamente sobre los documento.

Restringir el ingreso a los depósitos a personas no autorizadas. Se deberán adoptar las medidas convenientes para evitar la sustracción de documentos.

No fumar, comer o beber en los depósitos, áreas de trabajo o en cualquier otro lugar donde existan documentos. Desconectar los servicios eléctricos y cerrar la llave general del agua al término de la jornada laboral y revisarlos periódicamente.

No mantener en el Archivo materiales inflamables (gasolina, petróleo, cera, etc.). Disponer de extintores de polvo químico seco, con carga vigente y cuyo manejo debe ser conocido suficientemente por el personal de archivo.

GRÁFICO N° 27



Fuente: Internet

Elaborado por: La Investigadora

3.6. Conclusiones

- Para la elaboración de la presente propuesta fueron muy indispensables los contenidos teóricos del capítulo I sustentados por diferentes autores dentro del marco archivístico, de cierta forma permitió emplear criterios de recepción, clasificación, distribución, archivo y conservación de los documentos para la institución.
- Una vez concluido el proceso de investigación, se determina que la falta de conocimientos del personal encargado del archivo, genera que la entidad carezca de conocimientos suficientes sobre la organización documentaria, siendo este un aspecto fundamental en la institución.
- Se comprueba las preguntas científicas el cual es necesario que se realice un sistema de clasificación de documentos, ya que así se brindaría una mejor información y manipulación de documentos de archivo.
- La elaboración de un manual de archivo para la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche Zona el Canal, permitirá que el personal interesado en mejorar la organización y archivo acceda a la información, de modo que optimizará los procedimientos de archivo documentario, evitando así pérdida y aglomeración del mismo.
- Mediante la elaboración de los formatos de registro de documentos para la Junta Administrativa del Agua Potable, se podrá comprobar notables cambios, el personal perfeccionará las destrezas de la clasificación y distribución y archivo documental.
- La presente propuesta está situada en un manual de manejo del archivo que orientará en el desempeño de labores frecuentes en los funcionarios responsables en llevar el archivo de la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche Zona el Canal, el cual es recomendable que se utilice materiales e implementos correctos a la hora de clasificar documentos.

3.7. Recomendaciones

- La elaboración de un manual de archivo en la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche Zona el Canal, es necesario ya que mediante este mecanismo contribuirá a nivelar los conocimientos en la administración de documentos de archivos en la institución.
- Se propone seguir los puntos propuestos para cada caso en el presente manual de archivo, ya que servirá de ayuda para que el personal mejore el criterio de clasificación y organización de archivo en la institución, de manera que permita mantener una adecuada homogenización en los archivos, de ese modo evitar la acumulación de documentos y pérdida de uno de ellos dificultando su trámite.
- Se recomienda al personal administrativo de la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche Zona el Canal, tener en cuenta los aspectos indispensables que contiene este manual de manejo del archivo sobre procesos y métodos para archivar documentos, el cual será de utilidad para un previo conocimiento, a su vez apliquen y practiquen estas normativas.

3.8. BIBLIGRAFÍAS

3.8.1. Bibliografía Citada

ANTONIA Heredia, “Teoría y práctica. Sevilla”, 1993, Pág. 75.

ANTONIA Heredia, “Teoría y práctica. Sevilla”, 1993, Pág. 95.

ANTONIA Heredia, “Teoría y práctica. Sevilla”, 1993, Págs. 85-87.

CHIAVENATO Idalberto, Fundamentos de Administración, 3ª ed.2001, Pág. 4.

FERNÁNDEZ VALDERRAMA, Archivo General, 2006, pág.1.

GONZALES Humberto, Manual de Procedimientos Administrativo,1999, Pág.74

HITT, Black y Porter, «Administración» Novena Edición, 2006, Pág. 8.

IDALBERTO Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición.-, 2004, Pág. 10.

KOONTZ Harold y Weihrich, Administración un Perspectiva Global12a. Edición, 2004, Págs. 6 y 14.

MYRIAM Mejía, “Gestión Documental”, 2005, Pág. 2,3.

MUNDET, Sistema Archivístico, 1934, Págs. 22,23.

3.8.2. Bibliografía Consultada

Conde Villaverde, M.L. Manual de tratamiento de archivos administrativos. Madrid: Dirección de Archivos Estatales, 1992.

Cruz Mundet, J.R.; Mikelarena Peña, F. Información y documentación Administrativa. Madrid: Tecnos, 1998.

DOYLE, M. y Freniere, A. La preparación de manuales de gestión de documentos para las administraciones públicas: un estudio RAMP. Paris: UNESCO, 1991.

DITTEL, Marta de Uribe, Técnicas Modernas de Archivo edición No1 editorial Libro McGraw-Hill de México, S.A., septiembre de 1975.

FERNÁNDEZ GIL, P. Manual de organización de archivos de gestión en las oficinas municipales. Granada: CEMCI, 1999.

JENKINSON, H1965. Manual Archive Administration. Londres: Percy Lund, Humphries and Co. (1a ed.1922).

PESCADOR del HOYO, María del Carmen, El Archivo: instalación y conservación. Primera Edición, Editorial NORMA S.A., Madrid, 1987, págs. 195-210.

Serie Guías y Manuales No. 2, Depósitos de archivo, consideraciones básicas para su gestión, AGN, 1995.

VALDEAVELLANO, Luis G. de: Curso de Historia de las instituciones españolas: de los orígenes a la edad media. Madrid, 1968.

3.8.3. *Bibliografía Virtual*

Gestión Documental Ecuador [INTERSA www.intersa.ec/tag/gestion-documental-ecuador/ Bloquear todos los resultados de www.intersa.ec– Posteos etiquetados *gestión* documental *ecuador*... digitalización datos, ecuador, *gestión* documental ecuador. (11 Oct 2011).

Manejo y Administración Documental Ecuador - Alfresco Ecuador www.fugu.ec/index.php/productos-y.../alfresco-cms-ecuador.html 26 Jun 2008 – Implementaciones de Alfresco en Ecuador y Perú. Alfresco Enterprise Content manager. (Viernes, 21 de Enero de 2011 20:45)

ORGANIZACIÓN DOCUMENTOS. [organizaciondocumentos.blogspot.com/2011/01/muebles-e-impleme...http://organizaciondocumentos.blogspot.com/2011/01/muebles-e-implementospara la.html](http://organizaciondocumentos.blogspot.com/2011/01/muebles-e-impleme...). (Domingo, 30 de enero de 2011)

PITA S. Metodología de la investigación. Fistera. Disponible en: <http://www.fistera.com/mbe/investiga/index.asp>. (20 febrero 2012).

Técnicas de Archivo 2011 www.slideshare.net/Instituto_JuanBosco/tnicas-de-archivo-2011 Bloquear todos los resultados de www.slideshare.net. (19 Agosto 2011.)

ANEXOS

ANEXO N° 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL AGUA POTABLE ISINCHE- ZONA EL CANAL

Objetivo

- Mejorar el método de organización documental y archivo en la oficina de la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche Zona el Canal, para agilizar la Gestión Administrativa y Documental de la Institución.

Instructivo

- Procure ser breve y objetivo.
- Seleccione la alternativa de acuerdo a la pregunta.
- Marque con un (X) la opción seleccionada.

Preguntas

1.- ¿El servicio que la Junta Administrativa de Agua Potable presta al momento de realizar la cancelación de la planilla de consumo es?

Muy buena () Buena () Mal ()

2.- ¿Considera usted que la atención al usuario es la apropiada?

SI () NO ()

¿Porqué?.....
.....

3.- ¿Cuándo requiere de alguna información lo requiere de manera rápida y oportuna?

Siempre () A veces () Nunca ()

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

SI () NO ()

¿Porqué?.....
.....

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

SI () NO ()

¿Porqué?.....
.....

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

SI () NO ()

¿Porqué?.....
.....

7.- ¿Considera usted que el personal al cargo poseen conocimientos sobre el manejo de la documentación?

SI () NO ()

¿Porqué?.....
.....

8.- ¿Cree usted que si existiera un manual de archivo mejoraría la organización documental?

SI () NO ()

¿Porqué?.....
.....

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

Agilidad en el trámite ()

Evita la perdida de documentos ()

Mejora el servicio a los usuarios ()

10.- ¿Considera usted la elaboración de un manual de manejo del archivo?

SI () NO ()

¿Porqué?.....
.....

Fuente: JAAP. Isinche - Zona el Canal

Elaborado por: La investigadora

ANEXO N° 2

FICHA DE OBSERVACIÓN

TEMA: “MANUAL DE MANEJO DEL ARCHIVO PARA LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL AGUA POTABLE ISINCHE – ZONA EL CANAL, CANTON SALCEDO”.

| INDICADORES | ESCALA DE VALORACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------------------|---|---|---|---|
| | OBSERVACIÓN DE INSTALACIONES ÁREA DEL ARCHIVO | | | | | EXAMINACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ARCHIVO UTILIZADOS | | | | | GRADO DE CONOCIMIENTO ENNORMATIVAS DE ARCHIVO | | | | | PROCESO DE TRAMITE DE LOS DOCUMENTOS | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| El personal encargado sabe dónde archivar los documentos generados y recibidos. | | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Distinguen los sistemas de archivo empleados. | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | |
| Conocen las pautas y técnicas necesarias de organización y archivo. | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| Controla el proceso trámite y registro de la correspondencia. | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | | |

Fuente: JAAP. Isinche - Zona el Canal

Elaborado por: La investigadora



ANEXO N° 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
ENTREVISTA ESTRUCTURADA AL PRESIDENTE DE
LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL AGUA POTABLE ISINCHE- ZONA
EL CANAL

Nro.: _____

SECTOR: _____

FECHA: _____

ENTREVISTADO: _____

ENTREVISTADOR: _____

TEMA: “MANUAL DE MANEJO DEL ARCHIVO PARA LA JUNTA ADMINISTRATIVA DEL AGUA POTABLE ISINCHE – ZONA EL CANAL, CANTON SALCEDO”.

| PREGUNTAS | INTERPRETACIÓN O VALORACIÓN |
|--|------------------------------------|
| 1.- ¿Conoce usted que es en gestión documental? 2.- ¿La secretaria posee un sistema de registro de entrega y recepción de los documentos? 3.- ¿Considera que el espacio asignado para el archivo es el adecuado? 4.- ¿Cuenta con personal capacitado para la organización de los documentos? 5.- ¿Conoce usted los procedimientos adecuados para el almacenamiento de la información? 6.- ¿Considera usted que tener un archivo efectivamente organizado contribuye al buen servicio y atención al usuario? | |

Fuente: JAAP. Isinche - Zona el Canal

Elaborado por: La investigadora

ANEXO N°4



JUNTA ADMINISTRATIVA DEL AGUA POTABLE ISINCHE ZONA EL CANAL (JAAP).

MEMORANDO

N°.001

PARA: Representantes de las Comunidades
DE: José Taco Taco
ASUNTO: Reunión de proyectos
FECHA: 16 de Agosto 2011

En la Junta Administrativa del Agua Potable se llevará a cabo su reunión mensual el día 22 de septiembre del 2011. En la reunión se discutirán los temas referentes a los proyectos que se ha alcanzado en el último trimestre.

Es muy importante contar con su presencia.

Saludos a UD.

Atentamente
Sr. José Taco Taco
PRESIDENTE

Fuente: JAAP. Isinche - Zona el Canal

Elaborado por: La investigadora



ANEXO N° 5

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL AGUA POTABLE ISINCHE ZONA EL CANAL (JAAP).

REGISTRO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA

| N°DE INGRESO | FECHA DE TRAMITE | N° DE OFICIO | ASUNTO | REMITENTE | RECIBIDO POR | TRAMITADO POR | NOMBRE DEL TRAMITE |
|--------------|------------------|--------------|--------|-----------|--------------|---------------|--------------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

JUNTA ADMINISTRATIVA DEL AGUA POTABLE ISINCHE ZONA EL CANAL (JAAP).

REGISTRO DE CORRESPONDENCIA ENVIADA

| FECHA | REMITENTE | DESTINATARIO | N° CORESPONDENCIA | ASUNTO | DESTINATARIO | FECH EMBIO | HOR. | RESPONSABLE DE LA ENTREGA |
|-------|-----------|--------------|-------------------|--------|--------------|------------|------|---------------------------|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Elaborado por: La Investigadora



**ANEXO N° 6
EXPEDIENTE DE USUARIO**

**JUNTA ADMINISTRATIVA DEL AGUA POTABLE ISINCHE ZONA EL
CANAL (JAAP).**

**SOLUCITUD DE CONEXIÓN DE AGUA POTABLE NUEVOS
USUSARIOS**

Provincia.....Cantón.....Localidad.....
Nombre del solicitante.....N° Cédula.....

TIPO DE INSTALACIÓN

RESIDENCIAL..... COMERCIAL.....
INDUSTRIAL.....
PÚBLICO.....
NUEVA..... CONEXIÓN.....

COSTO DE LA CONEXIÓN

DERECHO DE LA INSTALACIÓN \$.....
MEDIDOR \$.....
MATERIALES \$.....
MANO DE OBRA \$.....
TOTAL \$.....

VALOR DE LA TARIFA

RESIDENCIAL.....M3=\$.....EXCESO.....M3=\$.....
COMERCIAL.....M3=\$.....EXCESO.....M3=\$.....
INDUSTRIAL.....M3=\$.....EXCESO.....M3=\$.....
PÚBLICO.....M3=\$.....EXCESO.....M3=\$.....

El solicitante acepta conocer sus obligaciones para la Junta Administrativa del Agua Potable Isinche el Canal, dado a este documento carácter de servicio de Agua Potable el mismo que lo suscriben de común acuerdo en el día.....a.....de.....20.....

SOLICITANTE

VTO. BU

PRESIDENTE DE LA JUNTA

Fuente: JAAP. Isinche - Zona el Canal

Elaborado por: La investigadora

ANEXO N°7
FACTURA

|  | JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE “ISINCHE - EL CANAL” Dir. Zona El Canal Comuna Sigchocalle calle principal s/n Telf: SALCEDO - ECUADOR | R.U.C. 0560032150001 FACTURA N° 0005292 AUT. S.R.I. 1108769871 | S-001-001 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|-----------------|----------|-----------------|----------|------|--|------|-------|------|--------|---|-----|------------|------|--------------------|--|------|-----------|------|--------------------|--|-------|--|------|------------------|--|-------|--|------|--|--|
| Número Cliente: PARTE SIERRA TRONCO SAN JOSE SALCEDO ZONA EL CANAL ECUADOR Codigo: 0000 | | Fecha de pago: 02.03.2011 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Cobranza</th> <th style="width: 35%;">Descripción</th> <th style="width: 15%;">Metros</th> <th style="width: 15%;">Precio Unitario</th> <th style="width: 20%;">Subtotal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BASE</td> <td>SERVICIO DE AGUA POTABLE - TARIFA BASICA</td> <td>1800</td> <td>0.088</td> <td>1.58</td> </tr> <tr> <td>EXCESO</td> <td>SERVICIO DE AGUA POTABLE - TARIFA EXCEDENTE</td> <td>000</td> <td>Sub:0.2000</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td colspan="2">CONSUMO DE FEBRERO</td> <td>1800</td> <td>Subtotal:</td> <td>1.58</td> </tr> <tr> <td colspan="2">LECTURA DE FEBRERO</td> <td>TOTAL</td> <td></td> <td>1.58</td> </tr> <tr> <td colspan="2">LECTURA DE ENERO</td> <td>TOTAL</td> <td></td> <td>1.58</td> </tr> </tbody> </table> | | Cobranza | Descripción | Metros | Precio Unitario | Subtotal | BASE | SERVICIO DE AGUA POTABLE - TARIFA BASICA | 1800 | 0.088 | 1.58 | EXCESO | SERVICIO DE AGUA POTABLE - TARIFA EXCEDENTE | 000 | Sub:0.2000 | 0.00 | CONSUMO DE FEBRERO | | 1800 | Subtotal: | 1.58 | LECTURA DE FEBRERO | | TOTAL | | 1.58 | LECTURA DE ENERO | | TOTAL | | 1.58 | | |
| Cobranza | Descripción | Metros | Precio Unitario | Subtotal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| BASE | SERVICIO DE AGUA POTABLE - TARIFA BASICA | 1800 | 0.088 | 1.58 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EXCESO | SERVICIO DE AGUA POTABLE - TARIFA EXCEDENTE | 000 | Sub:0.2000 | 0.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CONSUMO DE FEBRERO | | 1800 | Subtotal: | 1.58 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| LECTURA DE FEBRERO | | TOTAL | | 1.58 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| LECTURA DE ENERO | | TOTAL | | 1.58 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Velastegui Molina Francisco Javier / Imp. "San Miguel" / R.U.C. 0502178759001 Autorización N° 2215 / Tiraje del 3001 al 6000 Elaborado 06/Octubre/2010 / Caduca 06 de Octubre del 2011 | | Original: Adquiriente Copia: Emisor. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: JAAP. Isinche - Zona el Canal

Elaborado por: La investigadora

ANEXO N° 8

FORMATO DE PRESTAMO DE DOCUMENTACIÓN

| JUNTA ADMINISTRATIVA DEL AGUA POTABLE ZONA EL CANAL | | | | |
|---|----------------------|------------------------|---|-------------------------|
| Dependencia..... Responsable del archivo de gestión..... Tfn..... Email..... | | | Fecha de Préstamo..... Fecha de devolución..... N° de caja..... | |
| N° o código | Nombre del documento | Fecha de Transferencia | Vigencia Administrativa | Nombres del solicitante |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Observaciones..... | | | | |

.....
Responsable del Archivo General

.....
Firma del Solicitante

Elaborado por: La Investigadora