



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR JAPÓN**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE TITULACIÓN:**

**SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS  
ELÉCTRICOS “SAN RAFAEL”, CANTÓN LA CONCORDIA, PROVINCIA SANTO  
DOMINGO, AÑO 2019.**

**Autora**

**ANDREA MISHHELL ENRIQUEZ PAREDES**

**Director de Tesis: Ms. José Nevárez García**

## DEDICATORIA

A dios, a mi familia, y a mí querido hijo.

Mishell Enriquez

## AGRADECIMIENTO

A Dios,

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi familia,

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor. Y Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A Ronal y a mi hijo,

Por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarme que siempre podré contar con ellos.

Mishell Enríquez

# INDICE

INDICE .....	V
INDICE DE FIGURAS .....	X
Antecedentes de la investigación .....	XI
INTRODUCCIÓN .....	1
Objetivo General.....	2
Objetivos específicos: .....	2
JUSTIFICACIÓN .....	3
Planteamiento del Problema .....	3
Formulación del problema.....	4
Delimitación del problema .....	4
HIPÓTESIS: .....	5
VARIABLES:.....	5
Variable dependiente.....	5
Variable independiente.....	5
CAPITULO I .....	5
1. MARCO TEORICO.....	5
1.1 Gestión documental o de documentos.....	5
1.2 Ventajas .....	7
1.3 Desventajas .....	8
1.4 META.....	9
2. CICLO DE VIDA DE LOS DOCUMENTOS .....	10
2.1 Creación.....	11
2.2 Recibo.....	12
2.3 Almacenaje .....	12
2.4 Protección .....	12
2.5 Transferencia.....	12
2.6 Eliminación.....	13
3. TIPOS DE ARCHIVOS .....	15
3.1 Archivo De Gestión.....	16
3.2 Archivo Central.....	16
3.3 Archivo Histórico.....	16
4. El Flujoograma como herramienta para mejorar procesos.....	17

4.1 Símbolos de diagramas de flujo .....	18
4.2 Lista de Símbolos Utilizados en Diagramas de Flujo .....	19
4.3 Consejos Rápidos para Utilizar Símbolos de Diagrama de flujo .....	25
5. Marco Legal.....	26
6. MARCO METODOLÓGICO .....	26
6.1 Estudio cualitativo.....	26
6.2 Tipo De Investigación .....	27
6.3 Técnica Para La Recolección De La Información .....	27
6.4 Población Y Muestra .....	28
CAPITULO II.....	38
7. PROPUESTA .....	38
7.1 Introducción de la propuesta.....	38
7.2 Objetivo general de la propuesta.....	38
7.3 Justificación de la propuesta.....	38
7.4 Descripción de la propuesta .....	39
7.5 Custodia de la documentación electrónica .....	40
7.6 Acceso de la información .....	40
7.7Caracterización De La Asociación San Rafael .....	41
7.8 Clasificación y organización de archivos.....	51
7.9 Conservación de los documentos .....	52
8. INVERSIONES .....	52
8.1 Guía de flujograma de Procesos del sistema de gestión documental.....	53
8.2 Flujo grama de los procesos documentales para la Asociación San Rafael .....	53
8.3Creación de documentos.....	54
8.4 La recepción de documentos externos.....	55
8.5 Recepción de documentos internos .....	57
8.6 Distribución de los documentos externos receptados.....	59
8.7 Distribución de los documentos internos receptados. ....	61
8.8 Distribución de los documentos enviados .....	63
8.9Flujograma para el área de Secretaria .....	65
8.10 Flujograma para el área Contable.....	66
8.10Flujograma para el Área Juridica .....	67
8.11Conclusiones parciales .....	67

CAPITULO IV .....	69
CONCLUSIONES GENERALES .....	69
RECOMENDACIONES GENERALES .....	70
ANEXOS .....	71
BIBLIOGRAFÍA .....	84

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico:1Ciclo de vida de un documento Fuente: (F., 2006) Elaborado por: El Investigador .....	11
Gráfico:2 Fases de un Documento Fuente: (Agil, 2011) Elaborado Por: El Investigador .....	13
Gráfico:3 Tipos de Documentos fuente: (Quintero, 2017) Elaborado Por: El Investigador ..	15
Gráfico:4-LOGOTIPO ASESANRAFAEL fuente: ASESANRAFAEL .....	41
Gráfico:5-SOCIOS ASOCIACION SAN RAFAEL fuente: ASESANRAFAEL .....	42
Gráfico:6-JUNTA DIRECTIVA fuente: ASESANRAFAEL .....	47
Gráfico:7-SECRETARIA ASOCIACION SAN RAFAEL fuente: ASESANRAFAEL ....	48
Gráfico: 8-JUNTA DE VIGILANCIA fuente: ASESANRAFAEL .....	49

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1-ENTREVISTA.....	28
Tabla 2-LISTA DE SOCIOS ASESANRAFAEL .....	42
Tabla 3-CLASIFICACION DE DOCUMENTOS.....	51



## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1-Creacion de Documento ELABORADO POR: EL INVESTIGADOR **Error! Bookmark not defined.**

FIGURA 2-Recepcion de Documentos Externos ELABORADO POR: el investigador ..... 56

FIGURA 3-Recepcion de Documentos Internos ELABORADO POR: El Investigador ..... 58

FIGURA 4-Distribucion de Documentos Externos ELABORADO POR: El Investigador ..... 60

FIGURA 5-Distribucion Documentos Internos ELABORADO POR: El Investigador ..... 62

FIGURA 6- Recepción Documentos Enviados ELABORADO POR: el investigador ..... 64

## **Antecedentes de la investigación**

El levantamiento de la información para el proceso de sistema de gestión documental, sus correspondientes sub-procesos y los formatos que soportan sus actividades, apoyados directamente por el área de Calidad que regulan el servicio son quienes direcciona la manera en la que se deben presentar los documentos, para que esta área los pueda evaluar, corregir, aprobar y difundir.

La información para componer cada uno de los documentos propuestos se encuentra legislado en la norma técnica de gestión documental y archivo en los diferentes acuerdos emitidos por el ente regulador Ley del Sistema Nacional de Archivos de la Nación Ecuatoriana.

Actualmente existen varios softwares para el uso de la gestión documental sistematizada, sin embargo, cabe destacar que los precios son elevados y en pocas veces se encuentran desarrollando en software libre. Además, se investigó en varias empresas públicas, privadas y también en instituciones como la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato que estudian y utilizan los sistemas de gestión documental basados en software libre más utilizados en el Ecuador, comparativa realizada con criterios de su alta disponibilidad de documentación en línea, distintas características según las necesidades de administración documental de la universidad. Se utiliza el sistema Al fresco Community instalado en un hosting externo a la universidad, haciéndolo disponible en cualquier lugar y hora, disminuyendo recursos informáticos de la institución, manteniendo los niveles de seguridad sobre la documentación.

Posterior a la implementación y durante la investigación en (Lopez A, 2014) realizaron preguntas sobre la apreciación en los tiempos de búsqueda de documentación antes y después del sistema verificándose la disminución del tiempo en gran porcentaje. Existe duplicidad en

los archivos físicos de la universidad, los cuales con la instalación del sistema de gestión documental son centralizados en un solo almacenaje físico central y los procesos documentales internos se apoyarán en formatos digitales. La firma electrónica es evaluada mediante preguntas de conocimiento general, el cual se demuestra el ligero cambio de pensamiento y atracción al uso de esta forma de proteger un documento, garantizando de esta manera la integridad y no repudio de la documentación. Además, capacitaron al personal administrativo de la PUCESA y han logrado una comprensión de la firma electrónica y de su buen uso. La propuesta determinó la necesidad de un puesto administrativo para el control y organización de documentos y el instructor del funcionamiento del sistema y la correcta utilización de la firma electrónica.

## INTRODUCCIÓN

Muchas organizaciones privadas no cuentan, ni contarán con un proceso que normalice todas las actividades que realiza el área de gestión documental o como se le llamaba antes, internamente en la universidad “Archivo Muerto”; enfatizando en él, “antes”.

El término, las funciones y la dinámica del área han venido evolucionando, en la actualidad no se habla de archivar por archivar o de guardar por que sí, existen una serie de parámetros y herramientas gerenciales empleadas en los archivos que ayudan a la gestión directiva, administrativa y operativa a generar alternativas en el quehacer archivístico, buscando brindar un servicio eficiente hacia los clientes internos y externos de la institución. El administrar la información actualmente exige, individuos preparados, adaptados a su ambiente, que se preocupen por la información que se encuentra a su cargo, que empleen todas las herramientas que el entorno les ofrece, entre otros aspectos que se dejan de nombrar; es por ello que el área ha evolucionado a tal nivel, y en donde las normas de estandarización internacional no se pueden pasar por alto.

En el presente, donde los estándares de calidad marcan la diferencia en el entorno donde son aplicados, fue necesario hacer un alto en el camino y evaluar si el área se encontraba cumpliendo estos estándares, es por ello y como resultado de esta evaluación donde se evidencio la falta de un sistema de Gestión Documental que enmarque todas las actividades y servicios que se prestan. Pensando en los usuarios del área de gestión documental y al contemplar que no es suficiente con nombrar cada uno de los servicios de una forma general y tratar de protocolizarlos, se ve la necesidad de profundizar en cada uno de ellos, es por ello que la Organización de Archivos de Gestión, Transferencias Documentales y Préstamos o

Consultas deben ser plasmados en documentos aparte, que indiquen claramente cada paso a seguir, asegurando de esta manera que el proceso es entendible y aplicable.

Todo proceso en sí, debe ser medido, auditado y verificado, es por estas medidas de control que no solo se debe diseñar la norma y sus especificaciones para cada una de las actividades y servicios que se prestan, se debe elaborar los formatos que al diligenciar y plasmar las acciones realizadas se puedan convertir en registros que sustenten y validen estas actividades, es por ello que cada uno de los Sub-procesos contará con formatos que registren y evidencien cada una de las acciones que en ellos se establecen.

Finalmente, y para resumir lo anterior, nos regirnos con el proyecto basado en el Manual de procesos de gestión documental y administración del archivo central (J, 2016) , detalla de manera sistemática las etapas y acciones a realizar en cada nivel y serán de cumplimiento obligatorio para todo el personal que intervienen en cada proceso y se actualizará cuando sea necesario.

## **Objetivo General**

Desarrollar el flujograma de procesos que se llevará a cabo para el sistema de gestión documental en la Asociación de Servicios Eléctricos san Rafael en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas año 2019.

## **Objetivos específicos:**

- Estudiar el proceso y procedimientos para la gestión de documentos que se realizan dentro de la Asociación San Rafael.
- Diagnosticar el flujo de documentos y archivos dentro de la empresa.

- Determinar herramientas informáticas con propósito documental y el nivel de riesgo de la información generando en las diferentes áreas de la empresa.

## **JUSTIFICACIÓN**

El trabajo investigativo es importante porque permite conocer y aplicar el Sistema de Gestión Documental y Archivo que debe utilizar el personal Administrativo de la Asociación San Rafael, y su avance dentro del desempeño laboral logrando una reducción de tiempos, orientado a mejorar la gestión de documentos y consecuentemente la calidad de atención que se brinde al usuario.

Los usuarios y los colaboradores de la Asociación San Rafael son quienes se benefician de la investigación porque al conocer la existencia y la utilización del Sistema de Gestión Documental y Archivo podrán obtener de mejor manera el servicio de atención en la tramitación de los documentos, así como contar con un servicio efectivo y oportuno.

La investigación y en base al análisis del Sistema de Gestión Documental y Archivo en la Asociación, impulsará la calidad del servicio basada en el respeto mutuo, eficiencia y eficacia a los usuarios.

## **Planteamiento del Problema**

Según (Barriga J., 2016) la gestión de documentos es un conjunto de principios, métodos y procedimientos orientados a lograr un eficiente flujo de documentación dentro de la institución. La correcta administración de este flujo permite un procesamiento, almacenamiento, evaluación, seguimiento, recuperación, retroalimentación, conservación y difusión adecuados de la información.

Una vez que se realizó la observación general dentro de la Asociación de Servicios Eléctricos San Rafael, se puede identificar falencias al momento de gestionar documentos que ingresan salen de la institución puesto que es necesario contar con la aprobación y consentimiento de su Presidente de la Junta Directiva o en este caso Representante Legal provocando una demora en dicho trámite causando malestar en los usuarios y acumulación de actividades. A la vez, de acuerdo a la información recibida por el, Economista Roberto Carrizo, persona encargada de la empresa en el área operativa.

Al archivar manualmente se ha convertido en un método monótono que provoca pérdida de tiempo, acumulación innecesaria de documentos físicos e ineficiencia en el archivo y despacho de la información. Otro factor es la dificultad que se nota al momento de acceder a la información solicitada, afectando tiempo y recursos.

Esta particularidad es evidenciada cuando no se los localiza en forma directa y rápida los documentos. El efecto inmediato se encuentra cuando hay duplicaciones, acumulación y pérdida de documentos.

## **Formulación del problema**

¿Cómo se puede mejorar la gestión de documentos en la Asociación de Servicios Eléctricos San Rafael en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas?

## **Delimitación del problema**

La investigación se realizó en la Asociación San Rafael, ubicado en las calles Guayaquil y Cuicocha en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, se realizó el levantamiento de información al personal administrativo o personas a cargo que trabajan en la institución.

### **HIPÓTESIS:**

Por medio del análisis del sistema de gestión documental propuesto hará que la Asociación de Servicios Eléctricos mejore en algunos aspectos fundamentales en el ámbito de atención y eficiencia y gestión de documentos hacia los diferentes área o departamento y a los usuarios o trabajadores.

### **VARIABLES:**

Las variables en la investigación, representan un concepto de vital importancia dentro de este proyecto. Por lo que tomamos en cuenta las variables más importantes, después de haber realizado un estudio adecuado para esta investigación.

#### **Variable dependiente**

- ✓ Tipos de documentos
- ✓ Medios de almacenamiento
- ✓ Codificación de tramite o documentos

#### **Variable independiente**

- ✓ Procesos (producción de documentos, recepción, distribución, número de trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de documentos).

## **CAPITULO I**

### **1. MARCO TEORICO**

#### **1.1 Gestión documental o de documentos**

Una buena gestión documental, es imprescindible para la buena organización y administración de los archivos de cualquier empresa.

La gestión documental es un conjunto de técnicas y prácticas utilizadas para organización y administración de todo tipo de documental que se encuentra en una empresa o institución, por



la cual todos los documentos deben seguir un orden y una lógica a la hora de guardarse, eliminando los documentos duplicados que no sirven, y son poco representativos, haciendo que todo lo restante se guarde para utilizarlos en un momento de necesidad.

En una actividad que toda empresa debería de realizar, y que desde hace mucho tiempo ya se viene realizando en empresas cuentan con gran cantidad de documentación, donde la importancia de estos documentos hace que tengan su espacio para ser localizados en el menos tiempo posible.

La gestión documental realiza casi con absoluta autoridad por los administradores, los encargados de los archivos y los bibliotecarios que tienen que llevar un orden exhaustivo de todo de todo lo que pasan por sus manos, manipulando en la mayoría de los casos libros de registro, carpetas, archivadores, discos duros, DVD, periódicos históricos todo tiene que permanecer en las mejores condiciones para poder ser encontrado mediante unas técnicas estudiadas y precisas para la codificación y clasificación.

Pero los tiempos van cambiando, y los avances de programas informáticos y la digitalización de libros, digitalización de planos, digitalización de fotos facilitan cada vez más las tareas en la gestión documental de estas personas. Los informáticos crean programas específicos para la localización tanto del libro en su estado físico como la localización de su localización del ejemplar digitalizado, bien para poderlo leer en el ordenador o bien para localizarlo en su situación física.

La gestión documental se impone con la digitalización de grandes volúmenes de libros por las importantes bibliotecas, las cuales cuentan con planes de digitalización. A partir de aquí se crearon importantes bases de datos, con potentes ordenadores conectados a servidores que también dan servicio en Internet. Donde la gestión de documentos tuvo una vital importancia para poder engranar toda la maquinaria.

Este sistema de gestión documental tiene que ser pensado para dar un servicio de almacenamiento, donde tenemos que calcular el volumen del contenido a largo plazo. Un sistema de recuperación de archivos, la búsqueda tiene que ser rápida y hay que utilizar la tecnología adecuada para ello, documentos poco pesados y hardware potente para cargar los documentos, al igual que una red segura y rápida.

La seguridad es fundamental en cualquier sistema de gestión de documentos, pudiendo dar permisos a los departamentos o personas que necesiten acceder a determinada información, haciendo invisible para ellos otro tipo de información.

Los sistemas de gestión documental, disponen de potentes bases de datos ya que cada registro corresponde a un documento, siendo un archivo .pdf, una imagen .jpg o un documento .Word. Son documentos que tienen que abrirse rápidamente gracias a su poco peso y al equipo que lo está gestionando.

Por lo tanto una gestión documental tiene que ser sencilla, rápida, y con un ahorro de tiempo y dinero, donde toda la organización puede tener acceso inmediato a la documentación que se encuentra almacenada, eliminando desplazamientos para la búsqueda del material, ahorrando espacio físico y localizando los documentos en cuestión de segundos. (marketing, 2019).

## **1.2 Ventajas**

A continuación, se enumera una serie de ventajas que aporta la implementación de un sistema de gestión documental en una organización ya sea esta pública o privada, las razones por las cuales se puede justificar un sistema de gestión documental es por los beneficios que ofrece como son:

- Reduce la necesidad de manipular, almacenar y recuperar la documentación en papel.

- Reduce el coste del proceso de creación, almacenamiento y conservación de los documentos.
- Asegura la eficiencia de los documentos al facilitar sus recuperaciones y su acceso.
- Permite la reutilización de la información ya obtenida y permite compartirla con toda la organización.
- Agiliza los procesos de trabajo y así mejorar la productividad.
- Acelera el flujo de información, dando más oportunidades de respuesta al servicio de los clientes.
- Reduce costes de mantenimiento y apoyo.
- Ofrece el apoyo en la toma de decisiones.
- Documenta las actuaciones de la empresa

### **1.3 Desventajas**

Algunas de las desventajas que posee la implementación de un sistema de gestión documental

- Factor económico, la aplicación de este tipo de sistemas conlleva una inversión monetaria importante.
- Las personas no autorizadas pueden acceder ilícitamente a los datos sensibles en una computadora o un servidor si los protocolos de seguridad están por debajo del nivel aceptable.
- Hay que definir planes de redundancia (es decir, siempre hay que almacenar la información en servidor de respaldo secundario que esté ubicado a distancia) para poder recuperar los datos en caso de robo, incendio o inundación.
- Riesgo de violar alguna ley u otros reglamentos de rastreabilidad y resguardo de la información (Q.Tania, 2017)

## 1.4 META

Las metas propuestas para satisfacer el objetivo final y objetivos específicos serán las siguientes:

- Integrarse, en lo posible, con la infraestructura de software existente: sistema operativo, servidor de aplicaciones, base de datos, tipos de archivos etc.
- Poder acceder al sistema a través de internet o solamente de manera interna.
- Ejecutar las acciones de usuario y administradores a través de navegadores web.
- Proveer de un repositorio de datos seguro y eficiente.
- Ofrecer un sistema de autenticación de usuarios con claves y contraseñas encriptadas.
- Ofrecer trípticos físicos o indicaciones digitales para la administración de usuarios de permisos y asignación de permisos de creación, lectura y escritura y borrador de documentos.
- Implementar un histórico de versiones con el fin de identificar rápidamente los cambios que ha sufrido unos documentos desde su creación.
- Distribuir automáticamente los documentos a los lectores de acuerdo a lo definido en las listas de distribución.
- Generar automáticamente notificaciones para cada usuario con información de disponibilidad y permisos de uso del documento.
- Proveer un módulo o vínculo de búsqueda rápida de archivos con varios filtros.
- Identificar rápida y eficientemente los documentos desde el repositorio de datos.
- Permitir la carga de documentos escaneados.
- Almacenar y proteger los documentos electrónicos
- Eliminar de la presentación al usuario los registros caducados e innecesarios, pero mantener los datos en la base de datos.

## 2. CICLO DE VIDA DE LOS DOCUMENTOS

Según (F., 2006) menciona que el ciclo de vida de los documentos se asemeja al ciclo de vida de un ser humano quien nace, se desarrolla y muere, con una diferencia que los documentos pasan hacer inmortales, elaboración propia denomina, teoría de las tres edades, hace una referencia en el campo de los negocios y como los documentos intervienen en el funcionamiento de las empresas, y resalta las cinco etapas del ciclo de vida de un documento comercial:

- Creación y recibo
- Archivo y protección
- Ultimación
- Remisión o transferencia
- Eliminación,

(Guachamín, 2014) Considera que los archivos intervienen en las necesidades de manejo de datos de forma oportuna y es una herramienta necesaria para la gestión del ciclo de vida de los documentos que son:

- Creación
- Almacenaje
- Distribución
- Protección
- Conservación
- Caducidad
- Destrucción

Tomaron en cuenta las fases que son necesarias dentro del ciclo de vida de un documento, observándose que dos de los autores consultados, (F., 2006) (Guachamín, 2014) proponen fases en las que el proyecto en desarrollo coincide y que se complementan en el presente trabajo.

A continuación, se muestra una propuesta del ciclo de vida de un documento que se considera como importante para el desarrollo



Grafico:1Ciclo de vida de un documento  
Fuente: (F., 2006)  
Elaborado por: El Investigador

Así como los seres vivos un ciclo de vida de nacimiento, crecimiento, reproducción y muerte de los documentos también cuentan con un ciclo de vida, que no tiene exactamente las mismas fases que el ciclo vital de los seres vivos pero si analógicamente cumple con un proceso desde su creación hasta su despacho, destrucción o almacenamiento permanente.

## 2.1 Creación

La fase de creación mencionado por (F., 2006), en el ámbito empresarial son documentos que diariamente manejan las operaciones de negocios, es así como los autores serian clientes, socios entre otros. Por lo tanto, como el presente proyecto está enfocado a una institución educativa la creación de un documento de la misma forma que el enfoque empresarial servirá para los distintos procesos internos y externos del mismo, pero con la diferencia en los creadores de los documentos que pueden ser: estudiantes, docentes o administrativos.

## **2.2 Recibo**

De igual forma, (F., 2006), en la fase de recibo, detalla que a las empresas llegan cientos de documentos que de no ser así los negocios no pudieran funcionar. En la parte institucional se recibe de la misma forma cientos de documentos, se puede mencionar que de alguna forma se verifica la autenticidad del documento, su contenido y de que institución es dicha información, en el caso del presente proyecto de que secretaría o dirección de escuela es enviada.

## **2.3 Almacenaje**

Para (Guachamín, 2014) la fase de almacenamiento y recuperación optimiza procesos de productividad, espacio, y tiempo; para facilitar la búsqueda de información. Se menciona que para el almacenamiento de la información en la institución se realiza en distintos sitios dependiendo elaboración propia, el origen y los años de la documentación, con esta premisa se pretende que un sistema ayude a centralizar la información para facilitar la búsqueda y optimice recursos.

## **2.4 Protección**

Para (F., 2006), todo documento se debe guardar y proteger de manera correcta para su posterior uso y su búsqueda rápida. De igual forma para la protección de la información en el ámbito institucional, se debe proteger los datos importantes en sitios seguros cumpliendo normas para proteger la información.

## **2.5 Transferencia**

Para (Guachamín, 2014), esta fase refiere a los archivos que ya son pocos consultados, de cierta manera menciona a archivos que después de cierto tiempo han dejado de ser útil para los procesos del negocio. En el caso de Instituciones los almacenamientos de los documentos son guardados por un cierto tiempo, de igual forma los archivos son categorizados según la importancia que tenga en procesos internos.

## 2.6 Eliminación

(Guachamín, 2014), relata que la última etapa en el ciclo de vida que él propone trata de eliminar los documentos que son inservibles para la empresa, y resalta que esto depende de cada empresa y proceso de negocio. Para una institución que posee historial de cada alumno o docente esta fase no es la más adecuada, sin embargo, la eliminación es esencial para disminuir papel tomándose en cuenta archivos innecesarios en la institución.

Los documentos atraviesan tres fases o medidas que van siendo utilizados en una organización, estas fases son:



Gráfico:2 Fases de un Documento  
Fuente: (Agil, 2011)  
Elaborado Por: El Investigador

### **Etapa activa o corriente:**

Los documentos entran en esta etapa desde el nacimiento en que son creados hasta el momento del cierre del expediente al cual pertenecen. Los archivos que se encuentran en esta etapa se les llama archivos de gestión, los cuales son documentos en trámite, en busca de



solución de asuntos iniciados, y además, están sometidos a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas u otras dependencias que los solicite. (Agil, 2011)

### **Etapas semiactiva o semicorriente:**

Una vez finalizando el trámite por lo cual se inició el expediente, su uso o consulta se hace menos frecuente, de manera que el gestor no necesita tenerlo cerca, puede pasar entonces a otro tipo de archivo, generalmente, pasa al archivo central del organismo o institución. el paso de un tipo de archivo a otro suele hacerse a través de las transferencias. Mientras permanece en este tipo de archivo, se dice que la documentación está en fase o edad semiactiva. (Agil, 2011)

La ubicación física de este tipo de archivos depende mucho de las dimensiones de la institución u organismo al que pertenezca y de la disponibilidad de espacio o recursos tecnológicos con los que se cuente. No es recomendable alejar demasiado la documentación en edad semiactiva puesto que, aunque su consulta es o puede ser esporádica, se trata de una documentación que puede ser útil y necesaria en cualquier momento y que se ha de poder localizar con rapidez. (Agil, 2011)

El paso del tiempo determina cuando una documentación deja de ser o estar en edad semiactiva y pasar a estar en la edad inactiva. Los criterios para pasar de edad activa a semiactiva dependen de la valoración del documento. (Agil, 2011)

Los archivos que se encuentran en la edad o etapa semiactiva se denominan archivos centrales los cuales agrupa archivos de gestión que una vez han terminado su trámite siguen siendo objeto de consultas por las oficinas y los particulares en general. (Agil, 2011)

### **Etapas inactiva o no corriente:**

Se considera documentación inactiva a aquella cuyo uso o consulta es muy esporádico, es decir, la documentación que tiene un grado bajo prácticamente nulo de intervención en la gestión diaria de los asuntos corrientes, este tipo de documentación se conserva en los denominados archivos históricos o depósitos permanentes. (Agil, 2011)

El paso del archivo de gestión o del archivo central al archivo histórico se hace también a través de una transferencia. Solo que, en este caso, la documentación antes de ser transferida ha sido evaluada y el fruto de esta evaluación decide que expedientes se conservaran indefinidamente y que expedientes pueden ser eliminados. Los archivos que han de ser eliminados y de los cuales se decidió guardar una muestra y eliminar el resto, se les denomina archivos o permanentes o históricos. (Agil, 2011)

### 3. TIPOS DE ARCHIVOS



Gráfico:3 Tipos de Documentos  
fuente: (Quintero, 2017)  
Elaborado Por: El Investigador

Los procesos anteriores se llevaran a cabo durante las etapas de ciclo vital del documento también existen tipos de archivos los cuales se dividen en: (Quintero, 2017)

### **3.1 Archivo De Gestión**

En esta fase se desarrolla los siguientes procesos del programa de gestión documental:

- Producción
- Recepción
- Distribución
- Tramite
- Organización
- Consulta
- Conservación
- Disposición final de documentos

### **3.2 Archivo Central**

En esta fase se desarrollan los siguientes procesos del programa de gestión documental:

- Organización
- Consulta
- Conservación
- Disposición final de documentos.

### **3.3 Archivo Histórico**

En esta fase se desarrollan los siguientes procesos del programa de gestión documental:

- Organización
- Consulta

- Conservación
- Disposición final de documentos.

#### **4. El Flujograma como herramienta para mejorar procesos**

Según (Nova, 2017) un flujograma, también denominado diagrama de flujo, es una representación gráfica de una secuencia de actividades o acciones que implican un proceso determinado. Es decir, el flujograma consiste en representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo mediante el uso de símbolos.

Esta herramienta es excelente para comprender un proceso e identificar las oportunidades de mejora que existen en el mismo; a la vez que permite diseñar un nuevo proceso partiendo de las mejoras identificadas.

Otro de los beneficios que se obtienen al utilizar los diagramas de flujo, es que facilita la socialización entre las personas intervinientes en los procesos; allí se pueden identificar claramente las responsabilidades de los participantes en un proceso y la interacción de las diferentes áreas que intervienen en el mismo.

Al momento de documentar los manuales de políticas y procedimientos de una entidad, el uso de los diagramas de flujo facilita en gran manera el análisis de los levantamientos de los procesos al momento de buscar las mejoras potenciales.

No está demás destacar que atendiendo a la necesidad del usuario, los flujogramas pueden variar en su forma de presentación. Por tal razón es importante contar con un personal especializado y con suficiente experiencia técnica y profesional en este tema en firmas como la nuestra, que pueda satisfacer la necesidad de la organización.

Como puede apreciarse, el uso de los diagramas de flujos puede ser de gran beneficio a la hora de identificar oportunidades de mejora en los procesos ya existentes. Si le interesa

mantener su empresa en un mejoramiento continuo, sin lugar a dudas, ésta sería una herramienta de gran valor para usted.

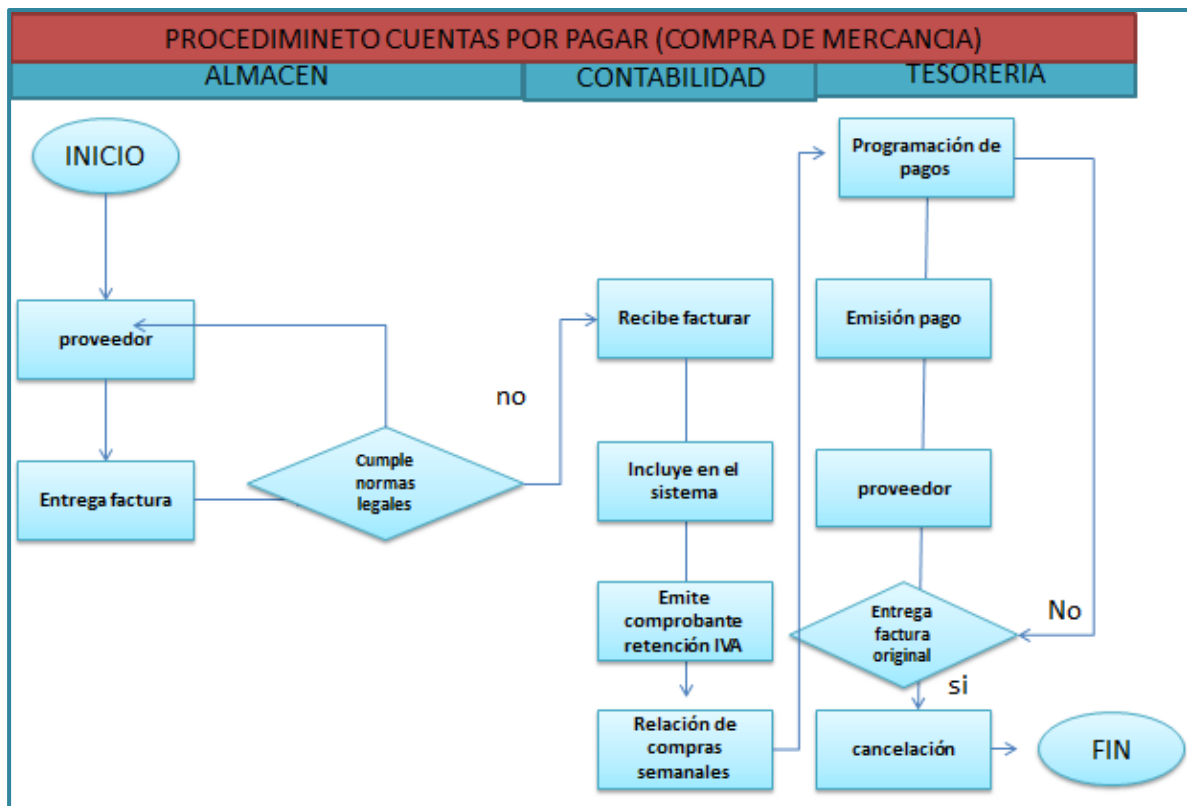


Gráfico:4 Tipos de Documentos  
fuente: (Nova, 2017)  
Elaborado Por: El Investigador

#### 4.1 Símbolos de diagramas de flujo

Los diagramas de flujo usan formas especiales para representar diferentes tipos de acciones o pasos en un proceso. Las líneas y flechas muestran la secuencia de los pasos y las relaciones entre ellos. Estos son conocidos como símbolos de diagrama de flujo. (smart-draw, 1994-2020)

El tipo de diagrama dicta los símbolos de diagramas de flujo que se utilizan. Por ejemplo, un diagrama de flujo de datos puede contener un Símbolo de Entrada o Salida (también conocido

como Símbolo de E/S), pero no es muy común verlo en la mayoría de los diagramas de flujo de procesos. (smart-draw, 1994-2020)

Con los años, la tecnología ha evolucionado, y con ella también la diagramación. Algunos símbolos de los diagramas de flujo que se utilizaron en el pasado para representar tarjetas perforadas de computadora, o cinta perforada, han pasado a la historia. (smart-draw, 1994-2020)




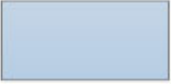

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de Flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso

Gráfico:5 Tipos de Documentos  
fuente: (smart-draw, 1994-2020)  
Elaborado Por: El Investigador

## 4.2 Lista de Símbolos Utilizados en Diagramas de Flujo

Aquí tienen una lista más completa de los símbolos de diagramas de flujo:

Símbolo de Inicio / Final

El símbolo de terminación marca el punto inicial o final del sistema. Por lo general, continúe la palabra "Inicio" o "Fin".



#### Símbolo de Acción o Proceso

Un rectángulo solo puede representar un solo paso dentro de un proceso ("agregar dos tazas de harina"), o un subproceso completo ("hacer pan") dentro de un proceso más grande.



#### Símbolo del Documento Impreso

Un documento o informe impreso.



#### Símbolo de Multidocumento

Representa multidocumento en el proceso.



### Símbolo de Decisión o Ramificación

Un punto de decisión o ramificación. Las líneas que representan diferentes decisiones surge de diferentes puntos del diamante.



### Símbolo de Entrada / Salida

Representa el material o la información que entra o sale del sistema, como una orden del cliente (entrada) o un producto (salida).



### Símbolo de Entrada Manual

Representa un paso en el que se pide al usuario que introduzca la información manualmente



### Símbolo de Preparación

Representa un ajuste a otro paso en el proceso.





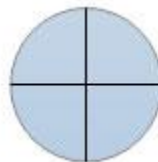
### Símbolo del Conector

Indica que el flujo continúa donde se ha colocado un símbolo idéntico (que contiene la misma letra).



### O Símbolo

Indica que el flujo del proceso continúa en más de dos ramas.



### Símbolo de Unión de Invocación

Indica un punto en el diagrama de flujo en el que múltiples ramificaciones convergen de nuevo en un solo proceso.



### Símbolo de Fusión

Indica un paso en el que dos o más sub-listas o subprocesos se convierten en uno.



### Símbolo de Intercalar

Indica un paso que ordena información en un formato estándar.



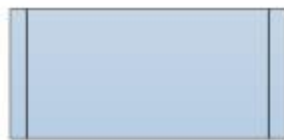
### Símbolo de Ordenar

Indica un paso que organiza una lista de elementos en una secuencia o establece según algunos criterios predeterminados.



### Símbolo de Proceso Predefinido

Indica una secuencia de acciones que realizan una tarea específica incrustada dentro de un proceso más grande. Esta secuencia de acciones podría describirse con más detalle en un diagrama de flujo separado.



### Símbolo del Operación Manual

Indica una secuencia de comandos que continuarán repitiéndose hasta que se detenga manualmente.



Símbolo de Límite de Bucle

Indica el punto en el que debe detenerse un bucle.



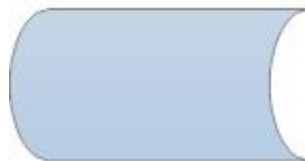
Símbolo de Retardo

Indica un retraso en el proceso.



Almacenamiento de Datos o Símbolo de Datos Almacenados

Indica un paso donde se almacenan los datos.



Símbolo de la Base de Datos

Indica una lista de información con una estructura estándar que permite buscar y ordenar.



Símbolo de Almacenamiento Interno

Indica que la información se almacenó en la memoria durante un programa, utilizado en diagramas de flujo de diseño de software.



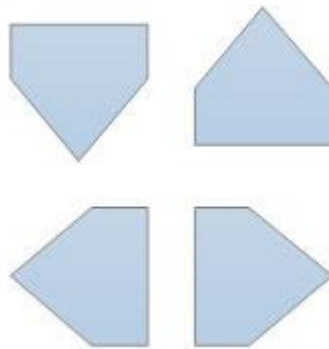
Símbolo de Visualización

Indica un paso que muestra información.



Conector Fuera de Página

Indica que el proceso continúa fuera de la página.



#### 4.3 Consejos Rápidos para Utilizar Símbolos de Diagrama de flujo

La mayoría de los símbolos de diagrama de flujo que se muestran aquí se utilizan en aplicaciones muy específicas, como un diagrama de flujo de datos utilizado para la programación de computadoras. A menos que tenga conocimientos especializados y su diagrama se esté desarrollando para un grupo de iguales con conocimientos similares, lo mejor es atenerse a los símbolos básicos del diagrama de flujo. Si utiliza símbolos de

diagramas de flujo complejos en su diagrama, es recomendable incluir una leyenda o clave de símbolo. (smart-draw, 1994-2020)

La mayoría de los diagramas de flujo deben ser construidos utilizando sólo los símbolos de Inicio / Fin y Acción o Proceso y deben seguir un uso básico. Usar los dos símbolos primarios del diagrama de flujo es la mejor manera de asegurarse de que su diagrama sea fácil de comprender. (smart-draw, 1994-2020)

## **5. Marco Legal**

- Ley del sistema nacional de archivos
- Norma técnica de gestión documental y archivo.
- Manual de procesos de gestión documental y administración del archivo central

## **6. MARCO METODOLÓGICO**

Esta presente investigación realizó un análisis del sistema de gestión documental en la Asociación San Rafael de la localidad de la Provincia Santo Domingo de los Tsáchilas año 2019

### **6.1 Estudio cualitativo**

En el desarrollo de este trabajo se utilizaron procesos cualitativos y técnicos de contextualización recurriendo para ello a la técnica de la entrevista, que permitió hacer análisis cualitativo de las respuestas, para elaborar las conclusiones para el desarrollo de la investigación. El tipo de investigación es de tipo descriptivo de carácter explicativo con las preguntas que se elaboraran a los funcionarios; puesto que se pretende comprender la realidad

en su contexto natural, desde la experiencia, describiendo y explicando el concepto que tienen la Asociación sobre la gestión documental.

El trabajo está orientado a describir como la Asociación tienen en su administración el concepto y aplicación de la gestión documental, de sus procesos.

Es conveniente anotar que la investigación tomará en cuenta los lineamientos planteados, según el formato de la entrevista en tres ejes que permitirán recoger la información y analizarla adecuadamente:

1. Documentos.
2. Archivo.
3. Gestión Documental

## **6.2 Tipo De Investigación**

La investigación es de tipo descriptiva, la cual consiste en describir exactamente las actividades, los elementos y los procesos con el fin de conocer las situaciones, actitudes y costumbres del objeto investigado. En este tipo de investigación, los datos recolectados se basan en una hipótesis en la que se expone información que, además de ser analizada, genera algún tipo de conocimiento que puede aportar a futuras investigaciones

## **6.3 Técnica Para La Recolección De La Información**

- La investigación se utilizó como técnica de recolección de información de la entrevista, donde se incluyeron las principales variables relacionados con la gestión documental en la Asociación de la localidad de Santo Domingo de los Tsáchilas.
- La investigación ayudó a tener una recolección de información mejorando así la documentación, también se realizó encuestas en las diferentes secciones de la Asociación San Rafael.

- La herramienta que se utilizó fue para tener observaciones en las diferentes caracterizaciones

## 6.4 Población Y Muestra

La población sobre el que ha de investigarse es al personal administrativo que está compuesta por 3 funcionarios a quienes se les aplicó una entrevista en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Tabla 1-ANALISIS -INTERPRETACION

EJE	PREGUNTA	RESPUESTAS DE LOS ENTREVISTADOS	INTERPRETACION
DOCUMENTOS	<i>1. ¿Qué opina de la documentación organizada actualmente?</i>	Se encuentra un poco organizado pero todo manual ya que no existe un sistema o un control para el orden de los documentos	Se puede conocer que la Gestión, seguimiento y mantenimiento de los documentos dentro de la institución no es adecuada para las actividades que efectúan, porque se lo
DOCUMENTOS			

TOS			realiza de forma manual y demora las funciones del personal.
	<p><b>2. ¿Cuál es su criterio para implantar procesos a un sistema de documentos que Uds. Manejarían internamente?</b></p>	<p>Si se requiere una estructura procesos jerárquicos para toda la documentación que existe en la Asociación.</p>	<p>Si será necesario un sistema de gestión documental, ya que la institución no cuentan con procesos definidos al momento de emplear alguna documentación.</p>
	<p><b>3. ¿Tienen algún proceso para codificación o número de trámite para consulta</b></p>	<p>No se cuenta con ningún proceso que lleve el seguimiento de codificación de los procesos.</p>	<p>Es necesario contar con un sistema de gestión documental y archivo dentro de la institución, ya que puede</p>



	<i>posterior de la documentación?</i>		servir como herramienta para mejorar el servicio a la colectividad
	<i>4. ¿considera importante llevar un registro de la correspondencia de entrada como de salida?</i>	Si, para lograr llevar un mejor control de toda la correspondencia.	También surgió la necesidad de llevar un control sistematizado para la correspondencia de la institución.
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	<i>5. ¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar la documentación requerida?</i>	Siempre se ha tenido la dificultad con la búsqueda de la información o documentación.	Manifestaron que tienen la necesidad de llevar una búsqueda más controlada de la documentación.
<b>GESTIÓN</b>	<i>6. ¿Sabría</i>	No, pero si se	Si surge la

<b>DOCUMENTAL</b>	<i>decir cuando se realizó la modificación de algún documento y el responsable?</i>	observa al momento que se solicita alguna modificación o solicitud de algún documento importante o legal de la Asociación.	necesidad para la documentación llevar un control sistematizado en la Institución.
<b>ARCHIVOS</b>	7. <i>¿Es difícil o fácil manejar la información del día a día?</i>	Sí, porque todo esta manual la documentación.	Existió que tienen facilidad para manejar la información porque todo tienen a la vista y a su alcance.
	8. <i>¿Cuenta con archivo físico?</i>	El 100% del archivo de la Asociación es archivo físico tanto como originales y	Se determinó que existe toda la documentación física, pero también Se

		copias simples.	considera importante archivar los documentos de las oficinas en forma digital para optimizar espacio y suministros.
	<b>9. ¿Digitaliza algunos documentos que clasifica y almacena?</b>	Cierta documentación importante para la Asociación	Es necesario contar con un sistema de gestión documental y archivo dentro de la institución, ya que puede servir como herramienta para mejorar el servicio a la colectividad.
	<b>10. ¿Los documentos que usted</b>	Están actualmente por fecha y por	En la institución NO se utiliza algunas formas

	<i>tiene archivados están organizados por fecha por asuntos y por oficina?</i>	entidades importante que se manejan más en la Asociación.	para el cumplimiento de las funciones, pero no cuentan con un sistema informático ni procesos.
	<i>11. ¿Usted considera que uno de los riesgos que tiene una empresa es la fuga de información?</i>	Internamente nunca ha sucedido, pero se ha visto y ha escuchado que existen en empresas a nivel nacional de la fuga de información.	Se puede considerar que nunca existió alguna fuga de información pero igual requieren mayor seguridad administrativamente o documental interno y externo.

## 6.5 ENTREVISTA

En otro momento se realizó la entrevista a la persona encargada de la Asociación San Rafael, dando como respuesta según su propio criterio, los individuos de la muestra en la cual se relatara los resultados que se obtuvieron por secciones.

## CARACTERIZACION

De lo que se puede inferir que la experiencia que posee la secretaria no es considerable y quizás la inestabilidad pueda atentar contra la organización.

## CREACION/RECEPCION DE DOCUMENTOS.

En esta seccion se opina que mucho de los documentos mantienen un mismo formato aunque no conocen si existe una norma que regule los aspectos diplomaticos que deben poseer los documentos que se generan, el tipo de hoja, tipo de letra. Manera de ubicar los elementos en la hoja, cantidad de copias que se deben realizar, esto en cuanto a las normativas, directivas, resoluciones decaneles. Actas , etc. Mayormente los modelos con que trabajan ya estan preconcebidas y existen regulaciones para recepcionar los documentos. Fundamentalmente los titulos y certificaciones.

## EXISTENCIA DE LOS DOCUMENTOS

Al preguntarles si poseian el organigrama del departamento, manifesto que no. En cuanto a la existencia del cuadro de clasificacion en sus archivos la mayoría alega que no conocen que es y muy pocas dicen que si.

Possen diferentes tipos de documentos entre ellos nomas, resoluciones, reglamentos interno, oficios. Sobre la existencia de bases de datos, hace mencion y argumentan que la documentacion electrocnica es organizada en carpetas y conservan algunas en digital.

Respecto a la pregunta sobre duplicidad de los documentos, manifiestan que hay varios que se duplican.

## ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.

Por lo general responden que no existen normas básicas de como deben estar organizadas los documentos, evidentemente por las respuestas que ofrecen se reafirma lo antes dicho, la documentación es organizada según el criterio de ellas, por lo cual da la medida de que en correspondencia con los años en el cargo, si no se dejan normas escritas no se conocera nunca la organización del archivo, dejada por la anterior secretaria o persona que estaba encargada en ese entonces, para controlar la información utilizan en algunos casos los registros de entrada y salida; manuales y modelos elaborados por ellas.

Al responder sobre la organización en los estantes, hay quienes lo realizan alfabéticamente y cronológicamente, pero los criterios son diversos, entre ellos también por orden de llegada van formando los documentos hasta que conforman un file lleno y lo guardan en el archivo.

Opinan que si se le hace un tratamiento archivístico, aunque las evidencias manifiestan, que no es así, sobre todo si se analiza la fase de valoración evidentemente no se realiza. Por no existir, plazos de transferencias, ni conocer que valores posee el documento, lo que da la medida del desconocimiento de la materia. Los documentos se guardan en estantes, se organizan por años de elaboración. Mayormente los instrumentos de control que poseen son libros de entrada y salida, de los entrevistados opinan que no tienen guía de archivos, algunos no precisan bien la clasificación, esto se manifiesta cuando hacen mención a los informes mensuales. Etc.

## CONSERVACION DE LOS DOCUMENTOS

Manifiestan que la documentación todavía sigue archivada por motivo que la Asociación tiene poco tiempo de fundación 3 años, eso quiere decir que la documentación pasan a ser

pasivos, con afirmaciones que declaran que no han depurado ninguno porque son expedientes y los usan.

## CAPACITACION

Mayoritariamente respondieron que no han recibido ningun curso para la organización documental de su archivo, que lo realizan según sus conocimientos, algunas respondieron que tienen experiencia o conocimientos basicos de anteriores trabajos.

## CONTROL POR LOS DIRECTIVOS

Opinan que no existe un control por los directivos, porque al momento que ellos necesitan alguna documentacion que ellos mismo buscan no logran encontrar con eficacia.

## CONDICIONES GENERALES

En cuanto a la posibilidad de que pudiera mejorarse la organización, el control y la conservacion de los documentos existentes en los archivos administrativos se transcriben literalmente algunas opiniones: “si se lograra crear un departamento o oficina de archivo central los documentos se transferirian alli y mejorarian las condiciones, a pesar de que aquí no son malas, pero no hay espacio”.etc.

Dentro de los principales problemas se les plantean en reacion a la documentacion, estan los pocos recursos existentes para la buena organización y conservacion de los documentos, entre ellos le falta de estantes, no existencia de un archivo central, la cual el poco espacio.

Sobre algunas ideas para corregir o eliminar esos problemas consideran que se debe digitalizar el archivo, capacitar al personal y establecer normas para el tratamiento

archivisticode los documentos en las oficinas, para el buen manejo y organización de los mismo, que exista una persona a cargo que sea capaz de darles mantenimiento y solucionar esos problemas

#### PRINCIPALES FORTALEZAS:

- Aunque no se pone en practica, los metodos de la archivistica moderna, han empleado formas d eorganizacion y control de la documentacion.
- Abogan por la creacion de un archivo central.
- Sentido de pertenencia ante la actividad que realizan

#### PRINCIPALES DEBILIDADES

- Se desconocen las herramientas de la gestion documental, (cuadros de clasificacion, organigramas, etc)
- Existen dudas de la identificacion del documentos de apoyo informativo y el archivistico.
- La organización y clasificacion del fondo documental la realizan por criterios unipersonales y no sustentado en el tratamiento archivistico de los documentos.
- Se realiza la conservacion preventiva aunque no utilizan todas las medidas necesarias.
- Insuficiente capacitacion en materia archivistica.



## **CAPITULO II**

### **7. PROPUESTA**

Flujo grama de procesos para el sistema de gestión documental en La Asociación De Servicios Eléctricos “San Rafael”, Cantón La Concordia, Provincia Santo Domingo, Año 2019.

#### **7.1 Introducción de la propuesta**

En base al análisis que se realizó y de la información recolectada durante la investigación, la problemática planteada, sirvió para comprobar que un sistema de gestión documental para el área administrativa de la empresa que ayudara con la mejoraría y el nivel de satisfacción de los usuarios y trabajadores, de la Asociación San Rafael. El sistema de gestión documental será de gran ayuda para la institución o el área administrativa en el control y organización de la información. Según lo ya mencionado anteriormente se plantea la siguiente alternativa como posible solución de la problemática.

Se propone implementar flujo grama o diagrama de flujos de procesos para el sistema de gestión documental, para mejorar la gestión de documentación y la satisfacción de los usuarios como trabajadores, o persona encargada de toda el área administrativa de la Asociación San Rafael.

#### **7.2 Objetivo general de la propuesta**

Implementar flujo grama de procesos para el sistema de gestión documental en la Asociación San Rafael.

#### **7.3 Justificación de la propuesta**

El sistema de gestión documental y archivo es una herramienta que se considera implementar el flujo gram de procesos de las diferentes áreas en la Asociación San Rafael, que será de utilidad para la gestión, archivo y mantenimiento de la documentación de la institución, cuyo fin es facilitar el funcionamiento del proceso, procurando alcanzar los objetivos institucionales, ante todo, corresponder a la satisfacción de las necesidades de la colectividad mediante un servicio de calidad.

#### **7.4 Descripción de la propuesta**

Con la aplicación de los diagramas de flujo de los procesos que se ejecutara en el sistema planteado, como propuesta se busca que las áreas administrativas puedan operar correctamente el sistema de gestión documental, para mejorar la gestión de la información, agilizar los trámites de los usuarios o trabajadores, fortalecer las habilidades de la secretaria, y su desempeño laboral sea de manera eficiente y eficaz. Uno de los problemas que se encontró en la encuesta realizada a los involucrados se pudo manifestar la falta de un sistema de gestión documental, demora un lapso de tiempo en dar una respuesta o trámites sin seguimiento de procesos, se obtuvo esto con la información que proporcionaron los directivos y usuarios en las encuestas.

Por los problemas expuestos se propone implementar una guía de procesos para el sistema de gestión documental para superar la problemática, como propuesta un manual de administración del sistema, para que la secretaria opere correctamente el sistema, que facilite la satisfacción de los usuarios. Esta propuesta puede ser aplicada porque existe la predisposición de las secretarias y autoridades para implementar y aprender sobre el manejo del sistema de gestión documental así beneficiando a la Asociación San Rafael ubicada en la Provincia Santo Domingo de los Tsáchilas.

## 7.5 Custodia de la documentación electrónica

Se puede definir como los de cualquier documento en papel que requiera de garantías futuras para que se considere válido en su ámbito de aplicación.

- Garantizar su integridad, que impida cualquier cambio sobre el original
- Garantizar su autenticidad, permitiendo contrastar su origen y ofrecer certeza sobre su autoría
- Garantizar el control de acceso

## 7.6 Acceso de la información

Dentro de la institución se mantiene una gran cantidad de documentación que debe ser manejada correctamente, el archivo debe estar disponible para utilizar, categorizar, modificar y acceder a la información que se encuentra en forma físico o digital. (M., 2014)

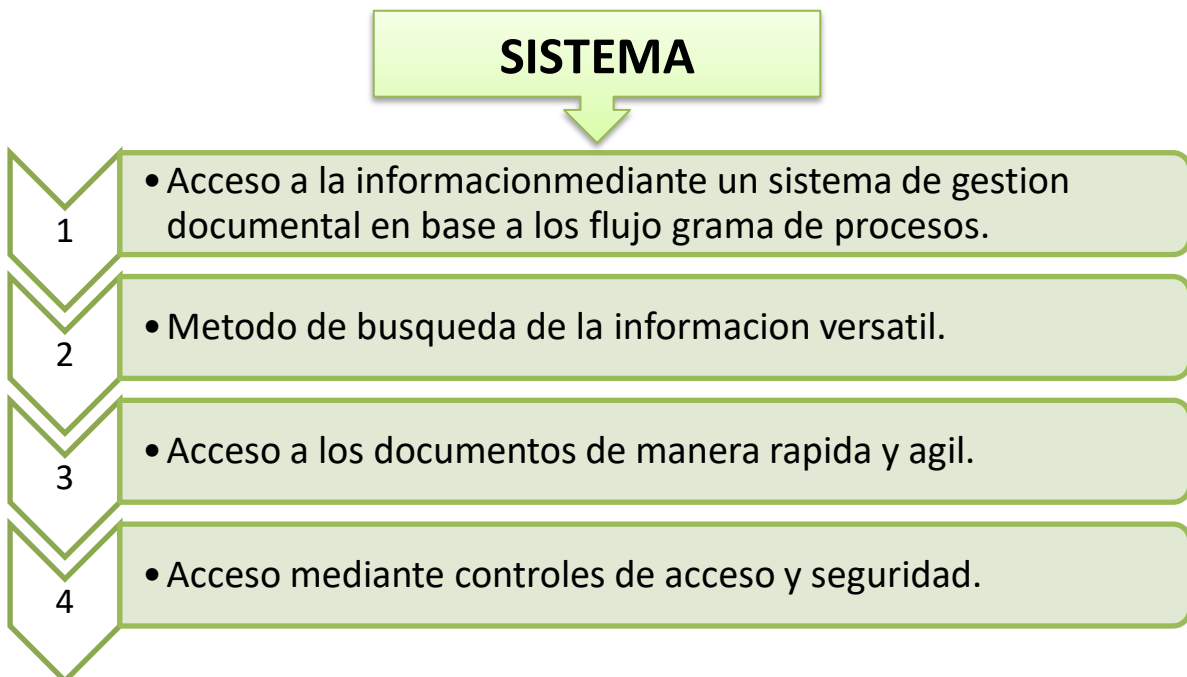


Gráfico:4 SISTEMA  
fuente: (M., 2014)  
Elaborado Por: El Investigador

## 7.7 Caracterización De La Asociación San Rafael

La ASOCIACION DE SERVICIOS ELECTRICOS SAN RAFAEL “ASESANRAFAEL” es una ASOCIACION que brinda servicios eléctricos a la comunidad, que se constituyó con un capital nominal de \$ 2.000,00 Dólares americanos, con un valor de \$ 200,00 dólares americanos, dividido en 10 acciones ordinarias y nominativas, de \$ 200,00 dólares de valor nominal cada una. La compañía cuenta en la actualidad con 45 socios debidamente legalizados por la superintendencia de economía popular y solidaria, ubicada su oficina y operaciones la matriz en el Cantón La Concordia, y su sucursal ubicada en la Ciudad de Santo Domingo, Cantón Santo Domingo, Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. Su fecha de constitución fue el abril del 2017, ante la superintendencia de Economía Popular y Solidaria, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas; dando fe del acto, el Doctor Cesar Mora, - La forma de Gobierno de la Asociación corresponde a las 3 personas como Junta Directiva y su respectivo suplente, 2 personas de Junta De Vigilancia, 1 persona como Representante Legal Y 45 Socios. Cuenta con un Contador particular y un Abogado particular.

Logotipo de la ASOCIACION DE SERVICIOS ELECTRICOS SAN RAFAEL “ASESANRAFAEL”, actualmente contratista autorizado por CNEL EP de la Provincia De Santo Domingo De Los Tsáchilas.



Gráfico:5-LOGOTIPO ASESANRAFAEL  
fuente: ASESANRAFAEL  
Elaborado Por: El Investigador

## Funciones de La Junta General

### Junta general (socios) y funciones



Gráfico:6-SOCIOS ASOCIACION SAN RAFAEL  
fuente: ASESANRAFAEL  
Elaborado Por: El Investigador

## LISTA DE SOCIOS ASOCIACION SAN RAFAEL

Tabla 2-LISTA DE SOCIOS ASESANRAFAEL

ITEM	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA DE IDENTIDAD
1	COLIMBA CUJI JOSE GABRIEL	172477991-1
2	ESPINOZA LLANGARI ANDERSON JAVIER	230059761-0
3	ALCIVAR SALVATIERRA	131395330-7

	RICARDO ANDRES	
4	GUAJALA QUIYUPANGUI RONAL FABRICIO	172471809-1
5	JARA PINTA ROBINSON JOSE	110521893-5
6	NAVARRETE MARIN BRAYAN DANIEL	131285613-9
7	RODRIGUEZ MORALES ROBINSON CRISTIAN	230010734-5
8	ULCUANGO MOROCHO CARLOS EDUARDO	230066959-1
9	YUQUI RIOS ALVARO JAVIER	230011143-8
10	ZUMARRAGA SOLARTE ABEL MARCELO	172485403-7
11	FIGUEROA ORRALA MANUEL JESUS	171571430-7
12	TORRES LOOR LUIS ALBERTO	172331054-4
13	GUAMINGO ROJAS JIMMY FERNANDO	172450256-0
14	AVEIGA MOREIRA JORGE ALAN	131574137-9
15	ERIQUE PALADINES JOSE GENARO	131299105-0
16	TOPA CRUZ LUIS ARMANDO	171917670-1
17	MONTERO VEGA CRISTIAN MANUEL	172145276-9

18	AVEIGA ESMERALDAS KELBIN EDUARDO	172485792-3
19	ENRIQUEZ PAREDES ANDREA MISHELL	080473298-0
20	RODRIGUEZ REINOSO FRANCISCO JOSELITO	171396358-3
21	OBANDO LOPEZ ALEXY DARIO	131349078-9
22	CEDEÑO CEDEÑO OSCAR GABRIEL	230064150-9
23	CHAVEZ DIAZ JULIO CESAR	172427925-0
24	CUAICAL ATARIGUANA BRYAN DAVID	230043743-7
25	JUMBO CANDO GABRIEL AGUSTIN	172172816-8
26	CHAVARRIA ESPAÑA JOSE RICARDO	230038771-5
27	OCHOA ROJAS JULIO CESAR	172056193-3
28	ORTIZ LUNA CRISTIAN ANDRES	172477376-5
29	SALTOS ARPI LUIS ALBERTO	172331449-6
30	ALCIVAR CHICA EDGAR FERNANDO	130835586-4
31	CASTRO PAZMIÑO CRISTHIAN ALEXIS	172313340-9
32	MUÑOZ CEDEÑO RODDY	131332324-6

	NEPTALY	
33	OBANDO LOPEZ ERICK ALEJANDRO	131349076-3
34	SANTANA LUCIO DIEGO ALEJANDRO	210059467-6
35	CARRIZO MONTILLA ROBERTO	16351304
36	CASTILLO PAREDES MARCO LENIN	172477299-9
37	CHUGA BAÑOS CARLOS RAUL	172242266-2
38	GUANO SALCEDO JEFFERSON JAVIER	230032798-4
39	MENDOZA COBEÑA EDISON MAURICIO	230030135-3
40	MERO CORAL FRANKLIN ERNESTO	230009435-2
41	MONTALVAN MORENO LUIS JOSE	235082893-1
42	PAREDES RIVADENEIRA BRYAN DAVID	230039511-4
43	QUIÑONEZ AYALA DAMIAN ALEXANDER	230026848-5
44	SOSA ZAMBRANO BRYAN ARTURO	230003344-2
45	VALVERDE AYALA MARCOS	230045014-1



	FIDEL	
46	YANES FARIAS FRANKLIN ANDRES	172409712-4

Artículo 10.- (RAFAEL, 2017) la junta general es la máxima autoridad de la asociación, estará integrada por todos los asociados, quienes tendrán derecho a un solo voto. Sus decisiones serán obligatorias por los órganos internos y sus asociados, siempre que estas decisiones no sean contrarias a la ley, al reglamento general o su estatuto social.

Artículo 11.- (RAFAEL, 2017) ATRIBUCIONES Y DEBERES DE LA JUNTA GENERAL:

1. Aprobar y reformar el estatuto social y el reglamento interno;
2. Elegir y remover a los miembros de las juntas directivas y de vigilancia y al administrador, con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes;
3. Fijar las cuotas de admisión. Ordinarias y extraordinarias que tendrán el carácter de no reembolsables;
4. Resolver las apelaciones presentadas por los asociados sancionados por la junta directiva;
5. Aprobar los estados financieros y el balance social de la asociación;
6. Aprobar o rechazar los informes de la junta directiva, junta de vigilancia y administrador.
7. Aprobar el plan estratégico y el plan operativo anual, con sus presupuestos, presentados por la junta directiva; y,

8. Resolverla transformación, fusión, disolución y liquidación, de la asociación en junta general extraordinaria con el voto de las dos tercera pates de los asociados.

## Funciones del La Junta Directiva



Gráfico:7 -JUNTA DIRECTIVA  
fuente: ASESANRAFAEL  
Elaborado Por: El Investigador

Artículo 13.- (RAFAEL, 2017) la junta directiva estará integrada por 3 vocales principales con sus respectivos suplentes, elegidos en votación secreta por la junta general, previo cumplimiento de los requisitos que contaran en el reglamento interno de la asociación de entre los vocales principales la propia junta general elegirá al presidente y secretario de la junta directiva, quienes a su vez lo serán también de la asociación.

Los miembros de la junta directiva durarán 2 años en sus funciones y podrán ser reelegidos por una sola consecutiva. Cuando concluyan su segundo periodo inmediato, no podrán ser elegidos para ningún cargo directivo hasta después de un periodo.

## Artículo 14.- (RAFAEL, 2017) ATRIBUCIONES Y DEBERES DE LA JUNTA

DIRECTIVA: son atribuciones y deberes de la junta directiva:

1. Dictar las normas de funcionamiento y operación de la asociación
2. Asentar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de asociados,
3. Autorizar la celebración de contratos en los que intervenga la asociación, hasta por el 30% del presupuesto anual,
4. Sancionar a los asociados de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el reglamento interno,
5. Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la asociación con sus respectivos presupuestos,
6. Presentar, para aprobación de la junta general, los estados financieros, balance social y su informe de labores y,
7. Elaborar el proyecto de reformas al estatuto o someterlo a consideración y aprobación de la junta general.

## FUNCIONES DEL SECRETARIO

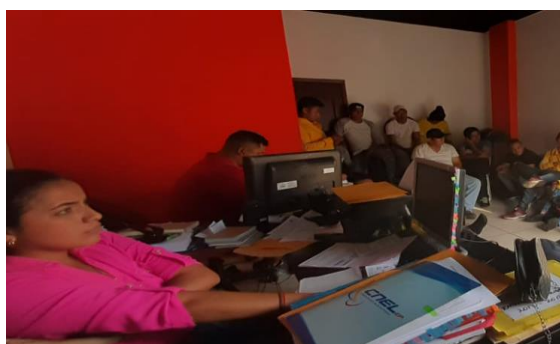


Gráfico:8 -SECRETARIA ASOCIACION SAN RAFAEL  
fuente: ASESANRAFAEL  
Elaborado Por: El Investigador

Artículo 18.- (RAFAEL, 2017) FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: el secretario

de la asociación, además de las funciones y responsabilidades propias de la naturaleza de su cargo, tendrá las siguientes:

1. Elaborar las actas de la sesión de junta general y junta directiva, responsabilizándose por su contenido y conservación;
2. Firmar, conjuntamente con el presidente. La documentación de la asociación y las actas de la sesión;
3. Certificar y dar fe de la veracidad de los actos, resoluciones y de los documentos institucionales, previa autorización del presidente;
4. Cumplir las obligaciones relacionadas con la recepción, conocimiento y despacho de la correspondencia de la asociación.
5. Custodiar y conservar ordena mente el archivo,
6. Entrega a los asociados, previa autorización del presidente, la información de que este a su cargo y que le sea requerida,
7. Notificar las resoluciones; y,
8. Llevar el registro actualizado de la nómina de asociados, con sus datos personales.

## FUNCIONES DE LA JUNTA DE VIGILANCIA



Gráfico: 9-JUNTA DE VIGILANCIA  
fuente: ASESANRAFAEL  
Elaborado Por: El Investigador

Artículo 15.- (RAFAEL, 2017) la junta de vigilancia supervisara las actividades económicas y el cumplimiento de las resoluciones de la junta general y la junta directiva. Estará integrada por 1 vocal(es) con sus respectivo(s) suplente(s), elegidos en votación secreta por la junta general, previo cumplimiento de los requisitos constantes en el reglamento interno.

Los miembros de la junta de vigilancia durasen 2 años en sus funciones y podrán ser reelegidos por una sola vez consecutiva- cuando concluyan su segundo periodo inmediato, no podrán ser elegidos para ningún cargo directivo hasta después de un periodo.

Artículo 17-ATRIBUCIONES: .- (RAFAEL, 2017) el presidente de la junta directiva presidirá también la asociación y la junta general, durará 2 años en sus funciones, pudiendo ser reelegido por una sola vez, mientras mantenga la calidad de vocal de la junta directiva; y además de las atribuciones propias de la naturaleza de su cargo.

1. Convocar y presidir las juntas generales y sesiones de la junta directiva;
2. Firmar, conjuntamente con el secretario, la documentación de la asociación y las actas de sesiones;
3. Presidir todos los actos oficiales y protocolarios de la asociación y,
4. Cumplir y hacer cumplir el estatuto, reglamento interno y demás disposiciones emitidas por la junta general y la junta directiva.

## Administrador

Artículo 19.- FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: (RAFAEL, 2017) el administrador será elegido por la junta general, por un periodo de 2 años y además de las atribuciones propias de la naturaleza de su cargo, tendrá las siguientes:

1. Representar legalmente a la asociación;

2. Cumplir y hacer cumplir a los asociados, las disposiciones emitidas por las juntas general y directiva,
3. Administrar la asociación, ejecutando las políticas, planes, proyectos y presupuestos debidamente aprobados; y,
4. Presentar el informe administrativo, los estados financieros y el balance social para conocimiento de la junta de vigilancia y aprobación de la junta general.

## 7.8 Clasificación y organización de archivos

Los archivos se organizarán en base a lo que se detallara:

1. Los documentos se clasificarán dependiendo la procedencia.
2. Los documentos se ordenarán respetando el orden cronológico, numérico y alfabético.
3. Los documentos se clasificarán y ordenarán automáticamente en base a la codificación que se registre.
4. Todo documento será codificado para una mejor consulta.

Tabla 3-CLASIFICACION DE DOCUMENTOS

CLASIFICACION DE DOCUMENTOS	
Documentos importantes	Declaraciones parciales SRI Pagos de impuestos Estados de cuenta Documentos legales de la Asociación Documentos enviados y recibidos Roles de pagos
Documentos útiles	Informes parciales

	Seguimiento de entrada y salida de trabajadores
Documentos no esenciales	Formatos de documentos Afiches o diseños (credenciales, distintivos).

## 7.9 Conservación de los documentos

1. La Asociación está obligada a establecer programas o políticas de seguridad para proteger y conservar los documentos.
2. Toda información contara con sus respectivos respaldos originales.
3. Ningún documento original puede ser eliminado, aunque hayan sido duplicados por cualquier motivo.

## 8. INVERSIONES

Después de varios estudios se lleva a cabo la debida inversión de los implementos de oficina en el área administrativa para tener un mejor desempeño.

Con la compra de estos implementos se dará a conocer los costos de: CPU, mouse, teclado, impresora, monitor, servidor, técnico informático, regulador de voltaje.

CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
1	<b>técnico informático</b>	<b>700</b>	<b>700</b>
1	CPU	80	80
1	servidor	500	500
1	mouse	15	15
1	teclado	25	25
1	monitor	85	85
1	regulador de voltaje	30	30

1	impresora	180	180
		SUBTOTAL	1.615
		IVA 12%	194
		TOTAL	1.809

## 8.1 Guía de flujograma de Procesos del sistema de gestión documental

Los procesos de la gestión documental de la institución una vez que se implemente el sistema se verán reflejados en los Flujogramas que se presenta a continuación.

## 8.2 Flujo grama de los procesos documentales para la Asociación San Rafael

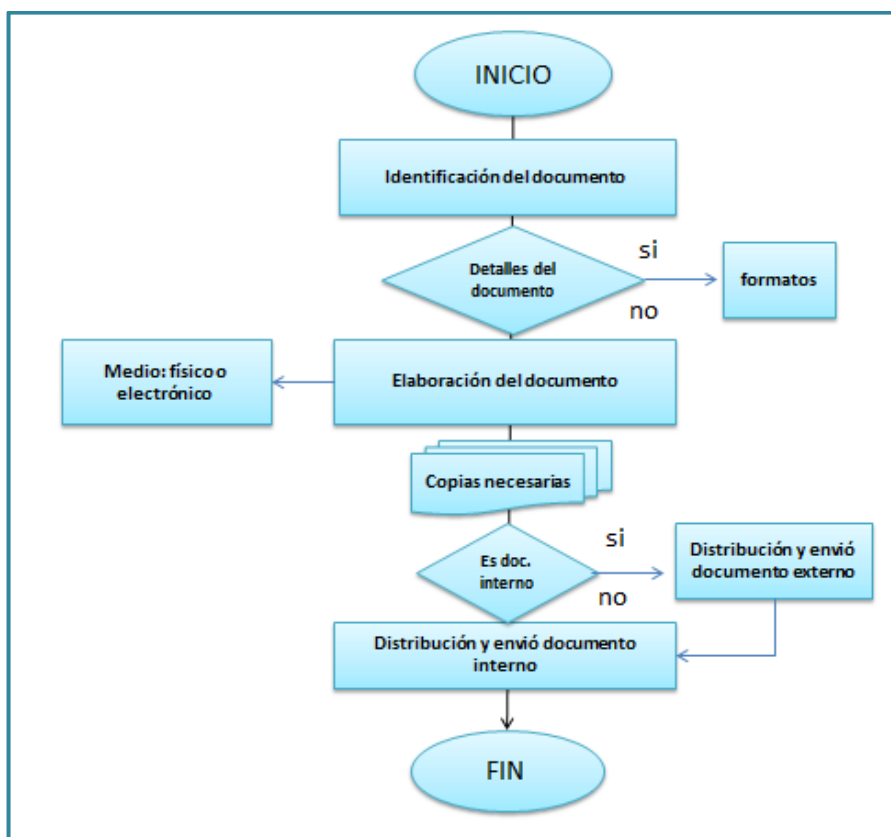


FIGURA 1 –CREACION DE DOCUMENTOS

Elaborado Por: El Investigador

revisado por: El Investigador



### **8.3 Creación de documentos**

Identificación del documento: Para la creación o la elaboración de la documentación administrativa de la institución se debe tomar en cuenta el tipo de documento que es para su correcta realización.

Detalles del documento: Se debe considerar las especificaciones que deben contener los diferentes documentos para ser elaborados según sus necesidades.

Formatos: Si se tiene conocimiento de las especificaciones se debe adoptar, consultar o diseñar formatos que ayuden a la creación de los documentos administrativos, referente a los asuntos pertinentes.

Elaboración de documentos: Si se conoce los detalles de la documentación requerida se procede a la creación del mismo para ser archivado o impreso, de acuerdo a las necesidades de la institución, así mismo si es en forma física o digital.

Copias: Una vez creado el documento se debe proceder a sacar las copias necesarias para tener un respaldo.

Tipo de documento: Y finalmente se debe considerar si el documento es interno o externo para darle el seguimiento adecuado y designado por la institución, como su envío o distribución

## **8.4 La recepción de documentos externos**

**Secretaría:** Una vez que el documento ingresa a la institución será receptado por la secretaria o recepcionista, quien se encarga de llevar un registro de los documentos que ingresan y salen de las oficinas para la gestión correspondiente.

**Destinatario:** Se debe verificar y considerar la dirección a la que está dirigida el documento, ya que debe ser enviada a la autoridad correspondiente dentro de la institución y debe tener un respaldo de que fue receptada para evitar contratiempos.

**Verificación:** Un vez que se recepta la documentación se debe comprobar que la información sea correcta y que los nombres a quien están dirigidos sean los adecuados.

**Respaldos:** Se debe tener un registro de toda la documentación que ingresa a la institución para verificar la documentación cuando se requiera y llevar copias que sirvan como respaldos si se presenta errores.

**Clasificación:** Una vez ingresada la documentación se procede a la clasificación y la distribución de todos los documentos, para su gestión y un archivo adecuado sea manual o digital.

**Archivo:** Este se lo realizara de forma manual o digital.

SECRETARIA / RECEPCION DIFERENTES DEPARTAMENTOS

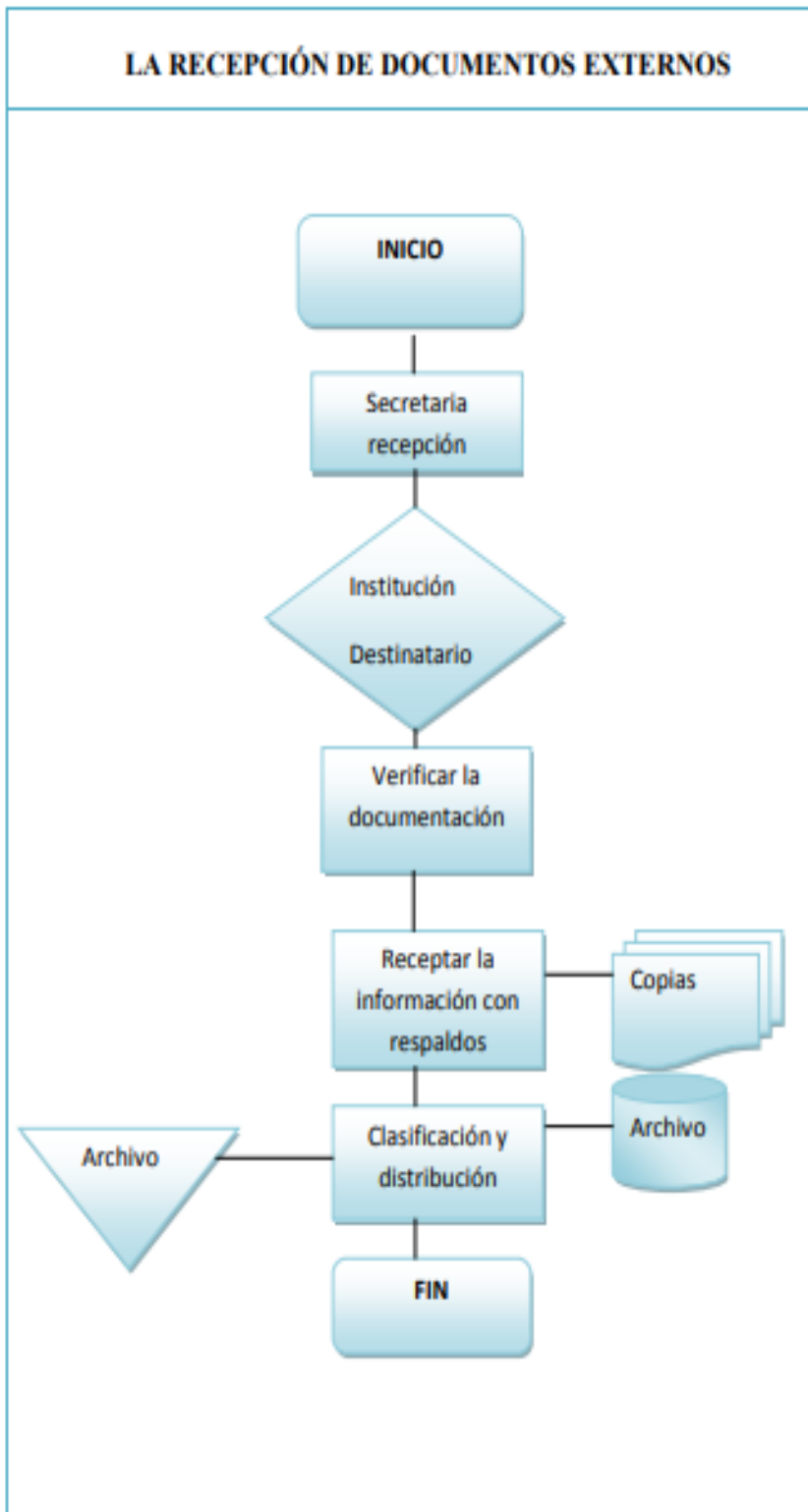


FIGURA 1-Recepcion de Documentos Externos  
Elaborado Por: El Investigador  
revisado por: El Investigador

## **8.5 Recepción de documentos internos**

Secretaria: La oficina de secretaria es la que se encarga de la recepción de toda la documentación de otras áreas o departamentos de la misma institución, para dar el trámite pertinente.

Destinatario: Se debe verificar que el destinatario es el correcto y está dirigida a la autoridad que corresponda.

Verificación: Se debe realizar un análisis y verificación de la información del documento para que se lleve a cabo la gestión correspondiente, como tener copias de respaldo.

Recepción de documentos: Una vez que ingresa la documentación a la institución y se verifica su contenido se procede a tener un registro de toda la documentación interna que ingresa a secretaria.

Gestión: Se procede a dar trámite a la documentación.

SECRETARIA / RECEPCION DIFERENTES DEPARTAMENTOS

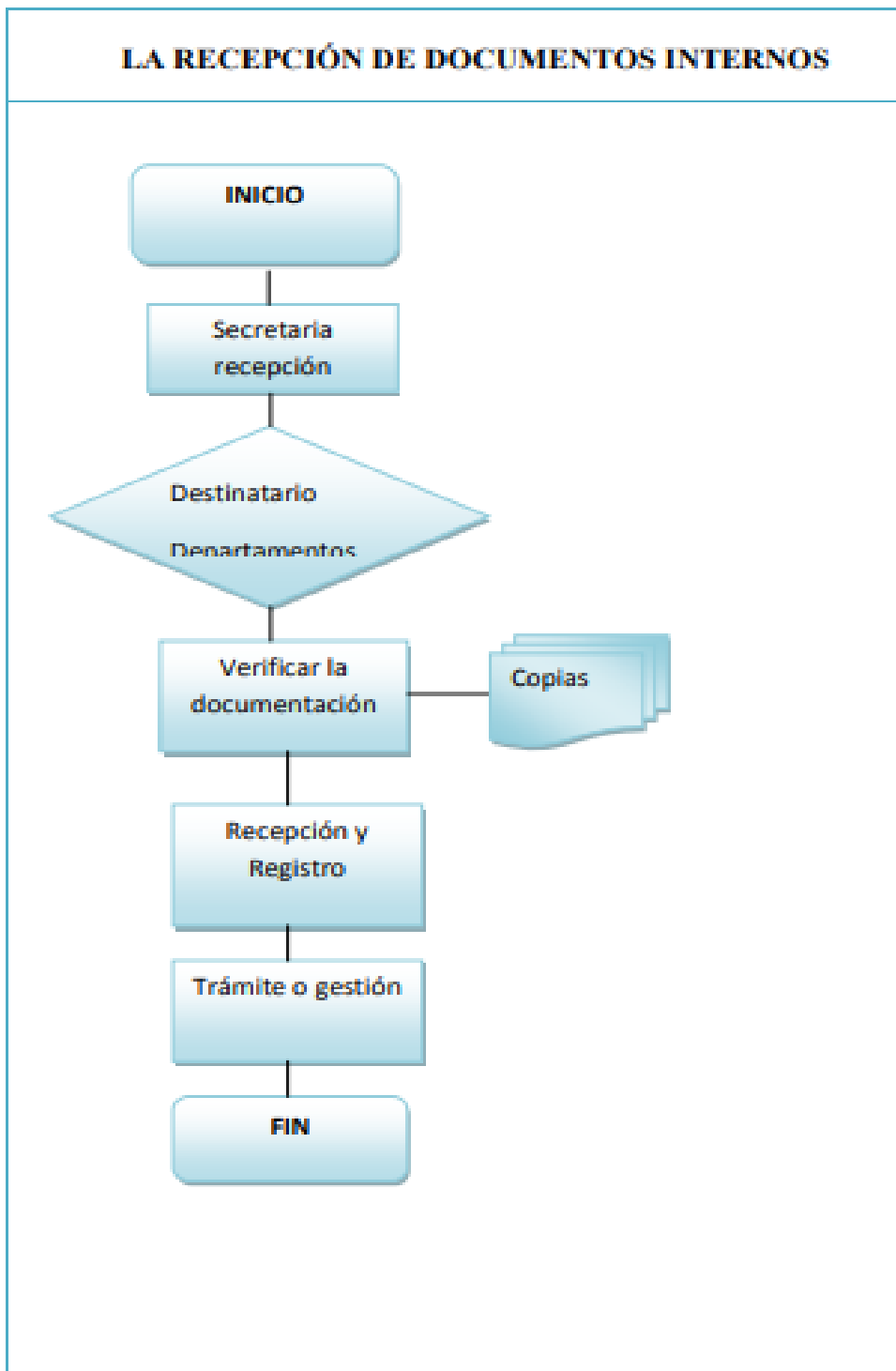


FIGURA 2-Recepcion de Documentos Internos  
Elaborado Por: El Investigador  
revisado por: El Investigador

## **8.6 Distribución de los documentos externos receptados.**

Clasificación y registro: Se debe clasificar los documentos de acuerdo a las entidades que las envían destinados a la institución para su gestión pertinente.

Decisión: Se procede a la aceptación del documento si la autoridad a la que está dirigida la receta sin problemas; y si este no tiene conocimiento de los documentos realiza la devolución correspondiente al departamento de secretaria.

SI: se acepta la documentación se debe tener copias de respaldo para evitar contratiempos en un futuro.

Gestión: Se procede a la gestión según el asunto

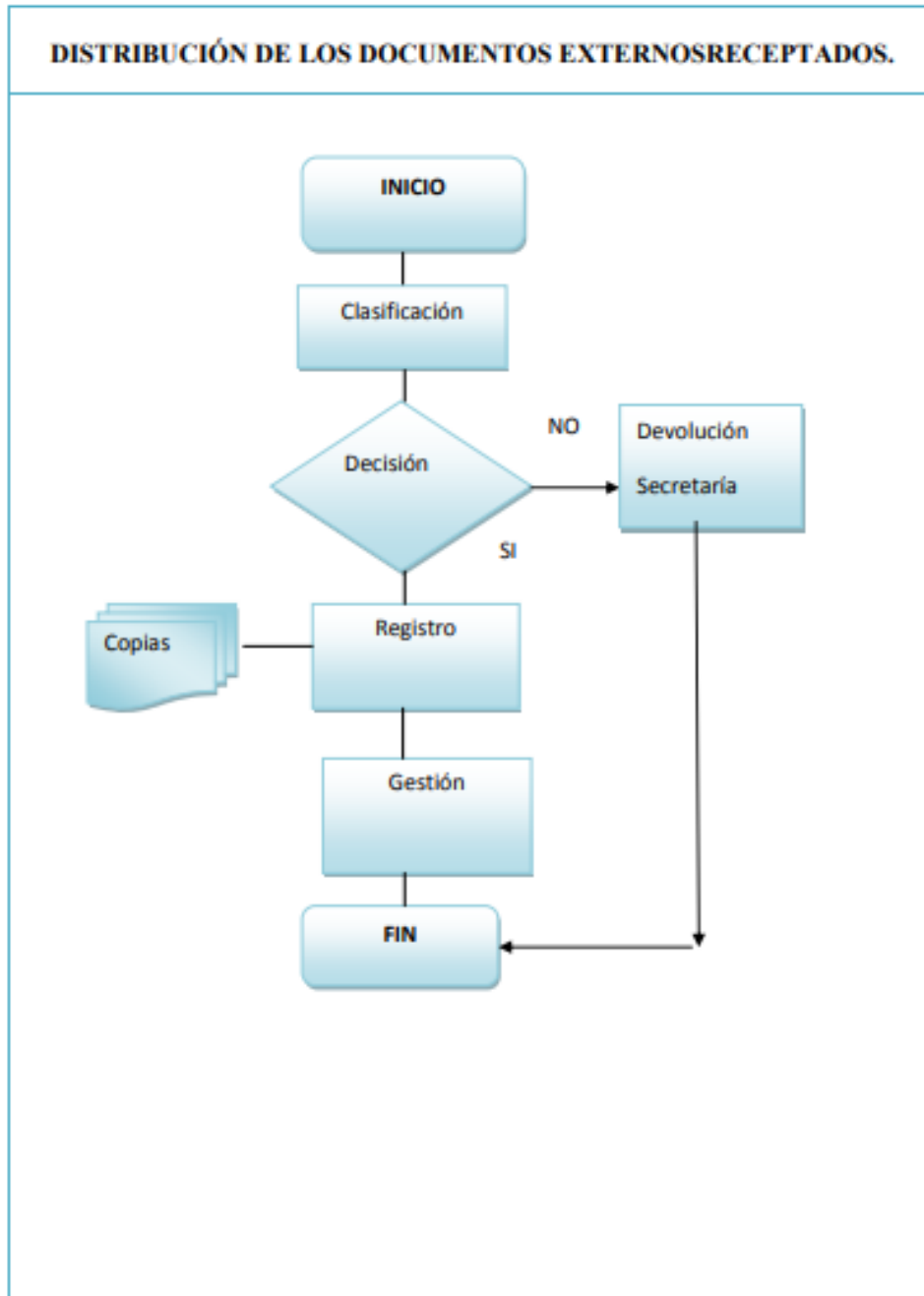


FIGURA 3-Distribucion de Documentos Externos  
Elaborado Por: El Investigador  
revisado por: El Investigador

## **8.7 Distribución de los documentos internos receptados.**

Clasificación y registro: Se debe clasificar los documentos de acuerdo a los departamentos a los que están dirigidos para su gestión pertinente.

Decisión: Se procede a la aceptación del documento si la autoridad a la que está dirigida la recepta sin problemas; y si este no tiene conocimiento de los documentos realiza la devolución correspondiente al departamento de secretaria.

SI: Si se acepta la documentación se debe tener copias de respaldo para evitar contratiempos en un futuro.

Gestión: Se procede a la gestión de acuerdo a los departamentos



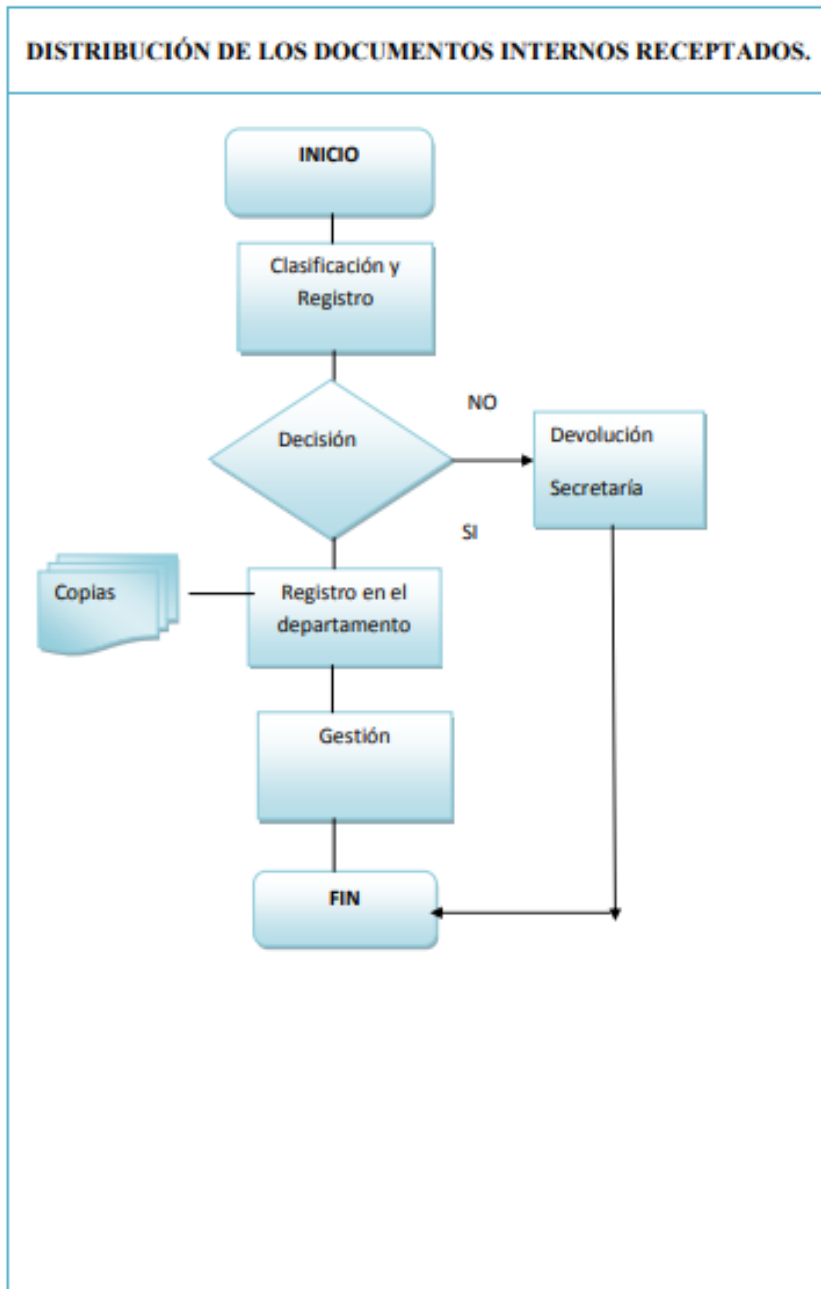


FIGURA 4-Distribucion Documentos Internos  
Elaborado Por: El Investigador  
revisado por: El Investigador

## **8.8 Distribución de los documentos enviados**

Departamentos: Se receipta la documentación de acuerdo a los departamentos que envían a los diferentes destinatarios.

Secretaria: Este departamento se encarga de receiptar la documentación que se envía de la institución a los distintos destinatarios

Verificación: Se debe verificar que la información de los documentos este correcta.

Especificaciones: De acuerdo a los formatos que maneja la institución, y si tiene algún inconveniente se procede a la corrección pertinente.

Registro: Se registra los documentos que salen de la entidad.

Envió: Si la información es correcta se procede al envío correspondiente

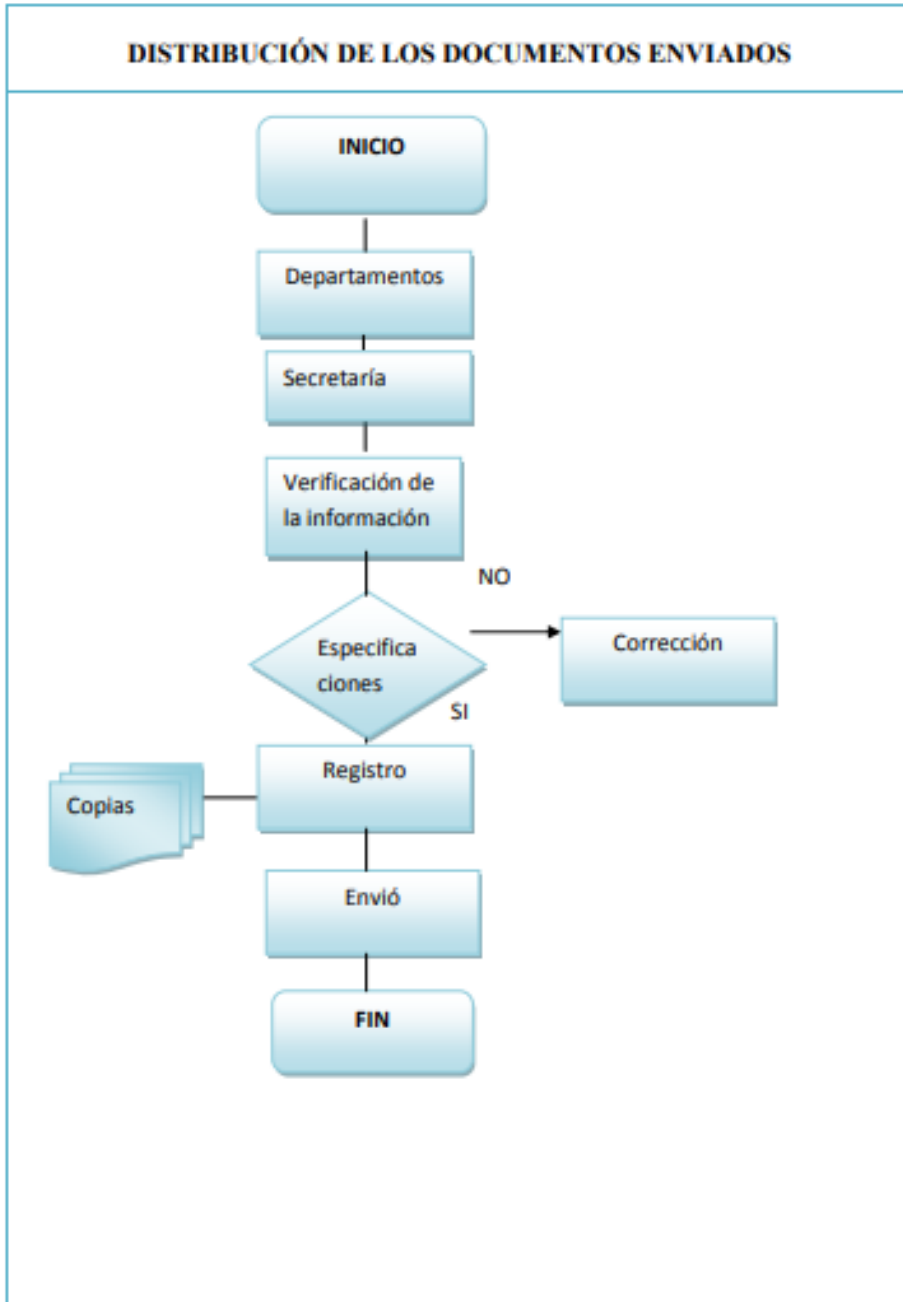


FIGURA 5- Recepción Documentos Enviados  
Elaborado Por: El Investigador  
revisado por: El Investigador

## 8.9Flujograma para el área de Secretaria

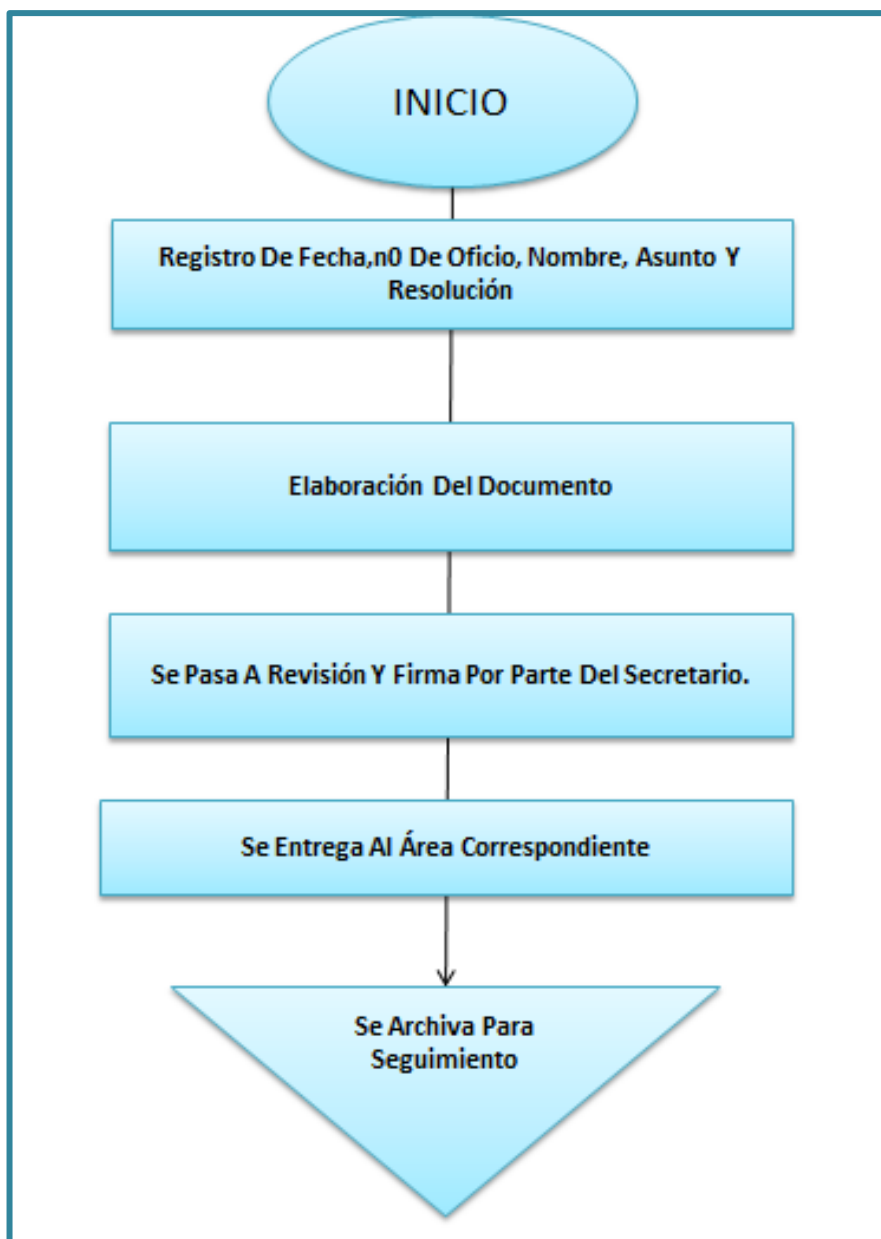


FIGURA 7- área de secretaria  
Elaborado Por: El Investigador  
revisado por: El Investigador

## 8.10 Flujograma para el área Contable

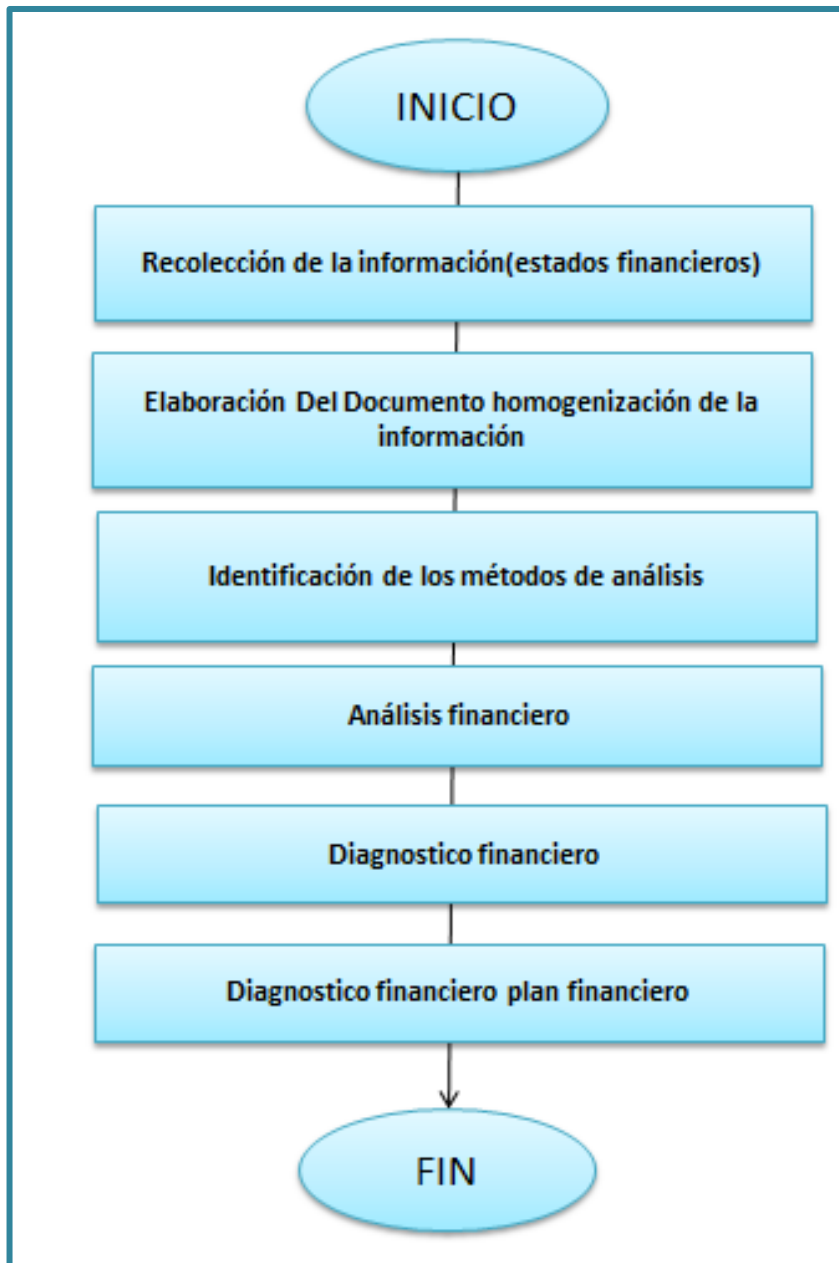


FIGURA 8- FLUJOGRAMA AREA CONTABLE  
Elaborado Por: El Investigador  
revisado por: El Investigador

## 8.10Flujograma para el Área Jurídica

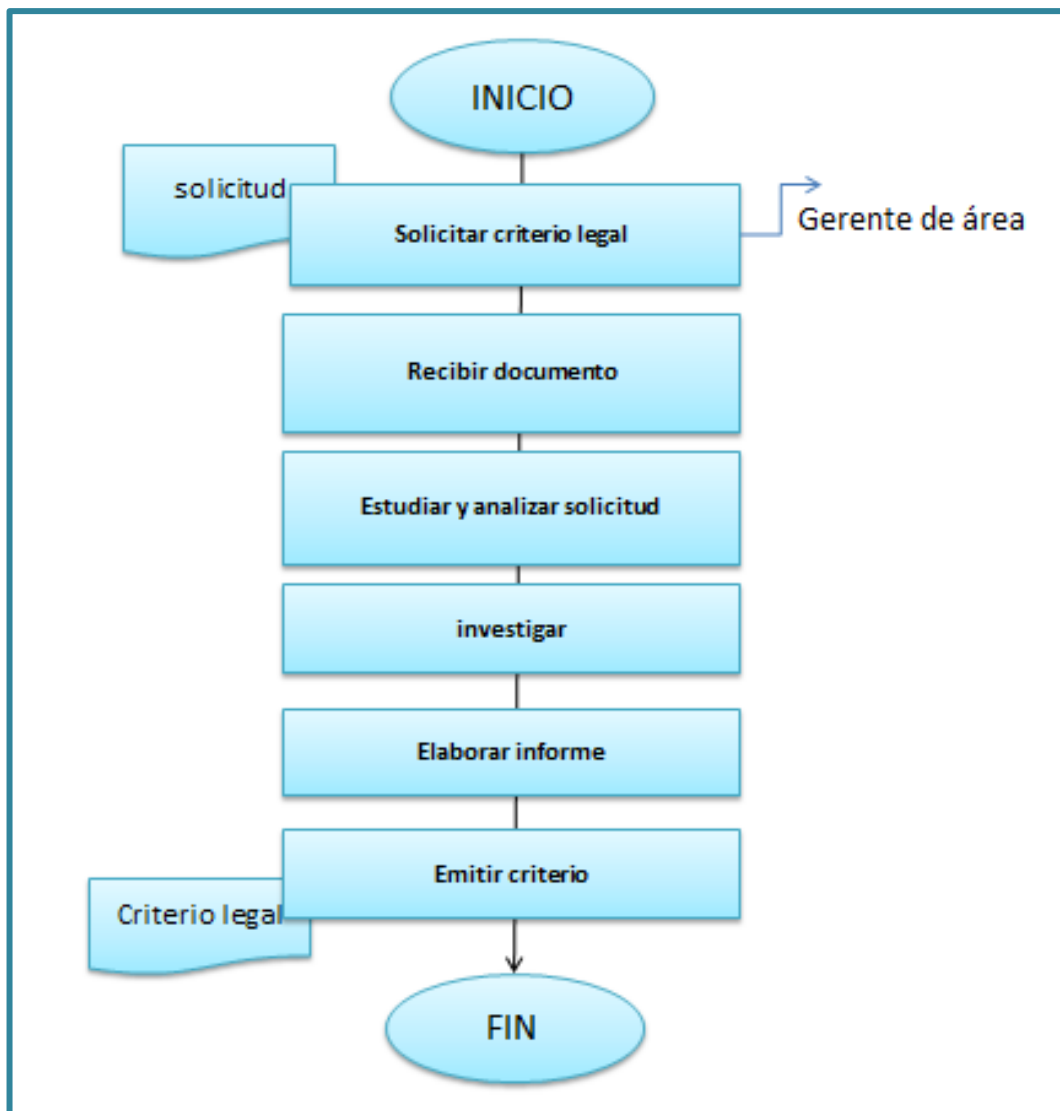


FIGURA 9- Flujograma Área Jurídica  
Elaborado Por: El Investigador  
revisado por: El Investigador

## 8.11Conclusiones parciales

- La guía de los procesos que llevara el Sistema de Gestión Documental y Archivo que se presenta como propuesta, aportará a la estandarización de los procesos administrativos y el manejo de la información institucional, a través de la

implementación y su utilización como herramienta tecnológica avanzada e imprescindible, que esté adecuada de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la institución, buscando optimizar tiempos y recursos procurando la calidad de servicio que se brinda a los usuarios.

- El sistema se encarga de establecer los procesos para un mejor flujo de la documentación interna y externa producida en las oficinas, lo que permitirá realizar de forma excelente las actividades de los colaboradores, dando como resultado una atención clara y veraz a la hora del cumplimiento de sus objetivos y metas institucionales.
- El sistema es completo y de fácil identificación, porque sigue el proceso de la documentación como es la creación hasta su disposición dentro de las oficinas, al igual que su conservación y el mantenimiento una vez que han sido utilizados, procurando facilitar las funciones de los colaboradores.
- Es una mejora indudable, ya que ayudará al control y la organización de los documentos administrativos de la institución, buscando la mejora constante del servicio y de la gestión administrativa en la institución. Lo que abarca una eficiente y un eficaz servicio a los usuarios

## **CAPITULO IV**

### **CONCLUSIONES GENERALES**

- Para la aplicación de un sistema de gestión documental se generó flujograma de los procesos y procedimientos para la organización de los documentos, y contribuir al logro de los objetivos administrativos de la Asociación de Servicios Eléctricos San Rafael.
- En la empresa se encontró dificultades al momento de gestionar la documentación, ya que se lo hace de manera manual. El sistema de gestión documental propuesto por Área, consentirá la estandarización o el flujo de documentos de los procesos administrativos dentro de la Asociación de Servicios Eléctricos San Rafael, facilitando la gestión de los trámites pertinentes, buscando respaldar la información requerida por los colaboradores y usuarios.
- Observar la necesidad de la aplicación del Sistema de Gestión Documental para sus Archivos institucionales y reconoce el beneficio para la administración de la documentación, además para planificar, desarrollar, ejecutar y evaluar los resultados y con mayor agilidad informática o digital.
- Adquirir de los procesos administrativos que se manifestaron durante las necesidades de las entrevistas, gracias al sistema propuesto se respalda la asignación de las actividades como responsabilidades de los colaboradores y



directivos de la Asociación, quienes son los encargados directos de la administración documental facilitando del flujo de la información digital.

## **RECOMENDACIONES GENERALES**

- Se recomienda que se aplique el sistema de gestión documental, ya que facilita la gestión y los procesos administrativos dentro de la Asociación de Servicios Eléctricos San Rafael, ayudando a la gestión de los trámites pertinentes procurando ante todo la conservación de la documentación requerida por los colaboradores y usuarios.
- Es recomendable que el personal directivo y administrativo de la institución se ajuste a los cambios tecnológicos que demanda la sociedad actual, para ofrecer calidad en el servicio a los usuarios en el proceso y organización de la documentación administrativa.
- Es necesario que se conozca y se utilice el sistema, ya que con su implementación contribuye de forma significativa al control y el perfeccionamiento de la administración documental.
- Es recomendable que se apoye la aplicación del sistema, que se encargara de la asignación de las actividades y responsabilidades de los colaboradores la institución, facilitando del flujo de la información para alcanzar los objetivos requeridos.
- Por ello es necesaria la utilización del sistema que facilite la gestión de la documentación, realizándolo de manera estandarizada y utilizando una herramienta tecnológica, consintiendo a la mejora del servicio que se brinda a la colectividad.

## **ANEXOS**

### *Anexo 1*

#### **FORMATO DE ENCUESTA**

**Fecha:**

**Cargo:**

#### **DOCUMENTOS**

1. *¿Qué opina de la documentación organizada actualmente?*
  
2. *¿Cuál es su criterio para implantar procesos a un sistema de documentos que Uds. Manejarían internamente?*
  
3. *¿Tienen algún proceso para codificación o número de trámite para consulta posterior de la documentación?*
  
4. *¿considera importante llevar un registro de la correspondencia de entrada como de salida?*

#### **GESTIÓN DOCUMENTAL**

5. *¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar la documentación requerida?*

6. *¿Sabría decir cuando se realizó la modificación de algún documento y el responsable?*

## **ARCHIVOS**

7. *¿Es difícil o fácil manejar la información del día a día?*

8. *¿Cuenta con archivo físico?*

9. *¿Digitaliza algunos documentos que clasifica y almacena?*

10. *¿Los documentos que usted tiene archivados están organizados por fecha por asuntos y por oficina?*

11. *¿Usted considera que uno de los riesgos que tiene una empresa es la fuga de información?*

Firma

del

entrevistado:

FORMATO DE ENCUESTA

Fecha: 29 - 10 - 2019

Cargo: Administrador.

DOCUMENTOS

1. ¿Qué opina de la documentación organizada actualmente?

\* Un poco desorganizado.

2. ¿Cuál es su criterio para implantar procesos a un sistema de documentos que Uds. Manejarían internamente?

\* Estructura documentación jerárquica.

3. ¿Tienen algún proceso para codificación o número de trámite para consulta posterior de la documentación?

No ya no contamos con ningún control para aquello

4. ¿considera importante llevar un registro de la correspondencia de entrada como de salida?

Si para llevar mejor un control en los documentos que almacenamos en la asociación

GESTIÓN DOCUMENTAL

5. ¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar la documentación requerida?

Siempre.

6. ¿Sabría decir cuando se realizó la modificación de algún documento y el responsable?

Si se está visualizando

7. ¿Es difícil o fácil manejar la información del día a día?

Fácil. por que todo es manual.

8. ¿Cuenta con archivo físico?

Toda la documenta está almacenada físicamente.  
originales y copias simples

9. ¿Digitaliza algunos documentos que clasifica y almacena?

una pequeña parte en el momento que se requiere la documentación

10. ¿Los documentos que usted tiene archivados están organizados por fecha por asuntos y por oficina?

Están actualmente por fecha y por entidad.

11. ¿Usted considera que uno de los riesgos que tiene una empresa es la fuga de información?

En la Asociación no ha existido esta clase de fuga de información porque somos pocas personas que estemos a cargo. pero en otras empresas si han existido esta clase de fuga de información.

Firma del entrevistado:

FORMATO DE ENCUESTA

Fecha: 28-10-2019

Cargo: Asistente administrativo

DOCUMENTOS

1. ¿Qué opina de la documentación organizada actualmente?

En el momento esta mas organizada por que al principio no se tenia ningun distintivo de saber que documentos almacena.

2. ¿Cuál es su criterio para implantar procesos a un sistema de documentos que Uds. Manejarían internamente?

El criterio seria que si hace falta internamente a los funcionarios para llevar un orden en la documentación que existe en la asociación

3. ¿Tienen algún proceso para codificación o número de trámite para consulta posterior de la documentación?

No contamos con ningun proceso de seguimiento a la documentación

4. ¿considera importante llevar un registro de la correspondencia de entrada como de salida?

No se lleva ningun registro de la correspondencia, porque internamente no existe un seguimiento

GESTIÓN DOCUMENTAL

5. ¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar la documentación requerida?

Se se tiene dificultad, porque lo poco que esta organizado se ha podido con el recurso que se obtiene.

6. ¿Sabría decir cuando se realizó la modificación de algún documento y el responsable?

No en el 100% de la documentación pero si en varios documentos importantes legales de la Asociación que se han realizado



7. ¿Es difícil o fácil manejar la información del día a día?

facil por que solo es manual. y no ingresa mucha documentación.

8. ¿Cuenta con archivo físico?

Gran parte es archivo físico. pero cierta documentación si se tiene en digital.

9. ¿Digitaliza algunos documentos que clasifica y almacena?

No se digitaliza solo cierta información requerida.

10. ¿Los documentos que usted tiene archivados están organizados por fecha por asuntos y por oficina?

por fecha estan archivados la documentación.

11. ¿Usted considera que uno de los riesgos que tiene una empresa es la fuga de información?

Si ya que el uso de internet permite el fittco de informacion sin embargo para ello es que se toman medidas con.

Firma del entrevistado:



FORMATO DE ENCUESTA

Fecha: 28 - 10 - 2019

Cargo: Asistente administrativo

DOCUMENTOS

1. ¿Qué opina de la documentación organizada actualmente?  
Que en algunos establecimientos esto no se encuentra implementado adecuadamente.
2. ¿Cuál es su criterio para implantar procesos a un sistema de documentos que Uds. Manejarían internamente?  
Lo manejaría por tipos de procesos del que se está realizando
3. ¿Tienen algún proceso para codificación o número de trámite para consulta posterior de la documentación?  
No se cuenta con un proceso, pero si sería factible llevar un número de trámite, para que cada usuario o trabajador ~~consulte~~ se pueda consultar la documentación requerida.
4. ¿considera importante llevar un registro de la correspondencia de entrada como de salida?  
si ya que cada trámite realizado del cliente es vital para llevar un historial de aquellos

GESTIÓN DOCUMENTAL

5. ¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar la documentación requerida?  
En base al proceso de petición de documentación no se ha tenido problema al momento de requerirlo.
6. ¿Sabría decir cuando se realizó la modificación de algún documento y el responsable?  
Si al momento se generara el número de trámite pero internamente la ubicación no cuenta con quello



7. ¿Es difícil o fácil manejar la información del día a día?

Si xq. hay organización

8. ¿Cuenta con archivo físico?

Todo en la Asociación

9. ¿Digitaliza algunos documentos que clasifica y almacena?

Cierta documentación

10. ¿Los documentos que usted tiene archivados están organizados por fecha por asuntos y por oficina?

por fecha y por entidades  
los mas importantes

11. ¿Usted considera que uno de los riesgos que tiene una empresa es la fuga de información?

No internamente.

Firma del entrevistado: +

Refugio

Anexo3

## ENCUESTA A SECRETARIA

### 1. CARACTERIZACION

#### Generalidades

- Nombre de la entidad donde trabaja
- Cargo que ocupa:
- Años que lleva trabajando en dicho cargo:
- Nivel academico:
- Edad:

### 2. EXISTENCIA DE DOCUMENTOS

¿posee alguno de los siguientes documentos?

\_\_\_normas basicas de organización de su archivo.

\_\_\_cuadro de clasificacion de toda la institucion.

\_\_\_cuadro de clasificaicon de su oficina.

\_\_\_normas de transferencia.

\_\_\_organigrama

\_\_\_no poseo ninguno

ha consultado para realizar su trabajo algunos de estos documentos:

\_\_\_boletines oficiales

\_\_\_prensa diaria

\_\_\_revista especializadas

\_\_\_boletines informativos propios de la unidad

\_\_\_otros\_\_\_\_\_

\_\_\_no

marque si conoce o ha conocido algunas de las siguientes normativas

Ley del sistema nacional de archivos

Norma técnica de gestión documental y archivo.

Manual de procesos de gestión documental y administración del archivo central

### 3. ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Sobre la organización de los documentos ¿en que tipo de formato se encuentra?

en formato duro(papel)

en formato digital

ambos

Específicamente con la información recibida por correo electrónico:

Los imprime:\_\_\_\_\_

Los guarda en la propia computadora\_\_\_\_\_

Tiene copia de ellos en otro formato\_\_\_\_\_

Que condiciones de conservación tienen estos formatos\_\_\_\_\_

Utiliza alguna base de datos para el control y organización de los documentos en formato digital

---

Qué tipo de registros utiliza para organizar y controlar la documentación de los files en formato papel?

inventario

fichero

registro de entrada

registro de salida

índices

ninguno

De qué manera realiza la organización en los files. D elos documentos en formato papel?

\_\_\_alfabéticamente

\_\_\_numéricamente

\_\_\_cronológicamente

\_\_\_geográficamente

Existen normas básicas de cómo están o como se debe organizar la documentación en formato papel?

---

En cuanto a la organización física de los documentos en formato pepel. Donde los ubican?

\_\_\_cajas

\_\_\_estantetes metálicos

\_\_\_estantes plásticos

\_\_\_estantes de madera

Se lleva a cabo algún control, cuando se consultan o prestan los documentos a otras unidades administrativas

---

## CONSERVACION DE LOS DOCUMENTOS

Relacionado con la conservación de los documentos en formato papel cada que tiempo eliminan:

---

En caso de eliminarlos que criterios siguen?

\_\_\_ consultan con su jefe inmediato

\_\_\_ existe una comisión para ello

\_\_\_ los realiza solamente

\_\_\_ hay un tiempo establecido para eliminar

Que estado de conservación tienen los documentos en formato papel que archiva y que se mantiene activos

\_\_\_ bueno

\_\_\_ regular

\_\_\_ malo

Que estado tienen los medios donde se guarda la documentación en formato papel

\_\_\_ bueno

\_\_\_ regular

\_\_\_ malo

Existen otros locales donde se guarden documentos de su oficina, en formato papel

—

## CAPACITACION

Ha recibido alguna capacitación sobre archivística

—

Conoce algunos de los siguientes términos de la archivística

\_\_\_ archivo de gestión

\_\_\_ ciclo de vida del documento

\_\_\_ principio de procedencia

\_\_\_ cuadro de clasificación

\_\_\_ serie documental

\_\_\_ archivo central

\_\_\_ plazos de conservación

\_\_\_ unidad documental simple

\_\_\_ unidad documental compleja

\_\_\_ no conozco ninguno

cuáles son los principales problemas que se le plantean en relación con la documentación que usted archiva?

Alguna opinión, sugerencia, comentario...

Muchas gracias.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agil, A. (27 de 04 de 2011). *Fases de un documento*. Obtenido de <http://archivosagil.blogspot.com/2015/03/conoce-abampperu.html>
- Barriga J. (19 de 08 de 2016). *Manual de procesos de gestion documental y administracion del archivo central*. Obtenido de Secretaria Nacional de Comunicacion: <http://intranet.secom.gob.ec/intranet/Public/Manuales%20de%20Procesos/GESTION%20DOCUMENTAL/Acuerdo%20No.%2045.%20Manual%20de%20Gesti%C3%B3n%20Documental%20y%20Administraci%C3%B3n%20de%20Archivo%20Central.pdf>
- F., J. G. (2006). *El Sistema Nacional de Información Archivística*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Guachamín, L. (27 de 10 de 2014). *Universidad Tecnica de Ambato*. Obtenido de Informe Final: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6877/1/FCHE-SE-56.pdf>
- J, B. (19 de 08 de 2016). *Acuerdo N° 45-Secretaria Nacional de Comunicación*. Obtenido de Manual de Procesos de Gestion Documental y Admnsitracion del Archivo Central: <http://intranet.secom.gob.ec/intranet/Public/Manuales%20de%20Procesos/GESTION%20DOCUMENTAL/Acuerdo%20No.%2045.%20Manual%20de%20Gesti%C3%B3n%20Documental%20y%20Administraci%C3%B3n%20de%20Archivo%20Central.pdf>
- Lopez A, H. V. (viernes de mayo de 2014). *Repositorio PUCESA-Sede Ambato*. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/956/1/85143.pdf>
- M., Q. M. (2014). *Teis de grado de un Sistema de gestion documental*. IBARRA: UNIANDES.
- marketing, G. (27 de 10 de 2019). *Gestion Documental*. Obtenido de GUREAK marketing: <https://www.gureakmarketing.com/es/blog/27-marketing-relacional/89-gestion-documental-gestion-de-documentos>
- Nova, A. (31 de mayo de 2017). *BDO USA*. Obtenido de <https://www.bdo.com.do/es-do/blogs/articulos/mayo-2017/el-flujograma-como-herramienta-para-mejorar-proces>
- Q.Tania, A. (2017). *INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACION*. Babahoyo: UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO.
- Quintero, J. (26 de 10 de 2017). *Tipos dw Documentos*. Obtenido de Gestion Documental: <https://gestiondocumentaljosequinteroi.wordpress.com/>
- RAFAEL, A. S. (2017). *ESTATUTO*. LA CONCORDIA: Area juridica ASESANRAFAE-Superintendencia de Economia Popular y Solidaria.
- smart-draw. (1994-2020). *SMART-DRAW LLC*. Obtenido de <https://www.smartdraw.com/flowchart/simbolos-de-diagramas-de-flujo.htm>

